

# Diensten verbonden aan de debetkaart

## Reglement

Onderhavig reglement werd geregistreerd op 14.12.2018 te Halle en vervangt vanaf 18.02.2019 de vorige versie die sinds 25.05.2018 van toepassing was. De cliënten werden geïnformeerd over deze wijziging via een rekeninguittrekselbijlage op 18.12.2018.

### Inleiding

De terbeschikkingstelling en het gebruik van de debetkaart worden geregeld door de Algemene Bankvoorwaarden van de bank zoals aangevuld door de bepalingen van dit reglement, de bepalingen van het reglement 'Producten- en dienstenaanbod' en in voorkomend geval aangevuld door de gepersonaliseerde mededelingen gedaan conform dit reglement.

Samen met de tarifiering (document genaamd 'Algemene Tarieflijst') vormt het geheel van deze bepalingen het kadercontract dat de rechten, plichten en aansprakelijkheden vastlegt die voortvloeien uit de terbeschikkingstelling en het gebruik van de kaart.

Behalve de eventuele gepersonaliseerde mededelingen gedaan conform dit reglement (bijvoorbeeld mededeling via de rekeninguittrekselbijlage) kunnen alle elementen van dit kadercontract op ieder moment in het Nederlands en in het Frans worden geraadpleegd op nagelmackers.be; een papieren exemplaar ervan kan op eenvoudig verzoek in alle Nagelmackers-kantoren 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:** geheel van reglementaire en contractuele bepalingen gedefinieerd in de inleiding van huidig reglement, van toepassing op de terbeschikkingstelling en het gebruik van de kaart.

**Kaart:** debetkaart uitgegeven door Nagelmackers, voorzien van een magneetstrip en een geïntegreerd circuit (chip) die informatie bevatten waardoor toegang kan worden verkregen tot alle diensten beschreven in het kadercontract. De kaart blijft eigendom van de bank die de gebruiker het recht toekent ze te gebruiken voor het doel waarvoor zij bestemd is, zoals beschreven in het kadercontract.

**Gebruiker:** persoon tot wiens beschikking de debetkaart gesteld is (de houder van de kaart) en de kaart hetzij als rekeninghouder, hetzij in de hoedanigheid van gevolmachtigde of wettelijke vertegenwoordiger van de rekeninghouder gebruikt.

**Rekeninghouder:** natuurlijke of rechtspersoon die houder of medehouder van de aan de kaart verbonden rekeningen is en, wanneer de gebruiker handelt als volmachthebber of wettelijke vertegenwoordiger van de rekeninghouder, de persoon op wiens naam en voor wiens rekening de kaart wordt gebruikt. Indien er meerdere houders zijn (onder andere gemeenschappelijke rekening) heeft de term rekeninghouder zonder onderscheid betrekking op alle verschillende medehouders van de rekening.

**Bank:** Bank Nagelmackers nv, met maatschappelijke zetel te 1210 Brussel (België), Sterrenkundelaan 23, RPR Brussel, BTW BE 0404.140.107.

**Betaalrekening:** rekening die gebruikt kan worden voor de uitvoering van betalingsopdrachten zoals stortingen, geldafhalingen en overdrachten van fondsen aan een begunstigde.

**Aan de kaart verbonden rekening:** betaalrekening waaraan de kaart verbonden is en waarop de met de kaart uitgevoerde betalingen en afhalingen worden geboekt.

**Andere verbonden rekening:** iedere rekening, andere dan de aan de kaart verbonden rekening, geopend bij Nagelmackers op naam van de rekeninghouder en die kan worden geraadpleegd en/of beheerd via een aan de kaart verbonden dienst.

**Consument:** natuurlijke persoon die handelt met een ander doel dan zijn commerciële of professionele activiteit. Wanneer de gebruiker handelt in naam en voor rekening van de rekeninghouder, wordt zijn hoedanigheid als consument uitsluitend beoordeeld in het licht van de hoedanigheid van de rekeninghouder.

**Bancontact-app:** mobiele app van Bancontact Payconiq Company nv, met maatschappelijke zetel te 1040 Brussel, Aarlenstraat 82, RPR Brussel, BTW BE 0675.984.882 waar de gebruiker zijn kaart aan kan koppelen om met behulp van een compatibel mobiel toestel betalingen uit te voeren.

**Bankwerkdag:** dag waarop de bank toegankelijk is voor de bij de uitvoering van een betalingsopdracht vereiste activiteiten, en dit met inachtneming van het uiterste tijdstip van ontvangst. Zaterdagen, zondagen, wettelijke feestdagen en banksluitingsdagen (een bijgewerkte lijst van banksluitingsdagen kan worden geraadpleegd in alle kantoren, op nagelmackers.be en op febefin.be) worden in ieder geval niet als bankwerkdagen beschouwd.

### Artikel 2 - Aanvraag van een kaart

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

De gebruiker kan een kaart enkel aanvragen voor de bij de bank geopende betaalrekeningen

waarvoor hij individuele handtekeningbevoegdheid heeft als (mede)houder van de rekeningen, volmachthebber of wettelijke vertegenwoordiger van de rekeninghouder binnen de limieten vastgelegd door de bepalingen van het kadercontract.

Wanneer de gebruiker medehouder van de rekeningen is, dan kan hij de toekenning van een kaart enkel vragen (1) met het akkoord van de andere (mede)houders of (2) indien hij handelt als volmachthebber van alle andere (mede)houders van de rekeningen. In dit laatste geval kan hij zoals iedere volmachthebber en conform de Algemene Bankvoorwaarden van de bank, een kaart aanvragen met enkel zijn handtekening.

Wanneer de cliënt een relatie aangaat met de bank of, bij gebrek daaraan, voorafgaand de aanvraag of ontvangst van de kaart indien de kaart via een communicatiemiddel op afstand werd aangevraagd, verschaft de bank de cliënt op papier of op een andere duurzame drager naar keuze een volledig exemplaar van huidig reglement. Tenzij het bewijs van het tegendeel wordt geleverd, wordt de gebruiker geacht kennis te hebben genomen van alle bepalingen van het kadercontract, ze te hebben begrepen en er zonder voorbehoud mee te hebben ingestemd door de kaart zonder voorbehoud te gebruiken.

Wanneer de gebruiker handelt als volmachthebber in de zin van de Algemene Bankvoorwaarden van de bank of als wettelijke vertegenwoordiger van de rekeninghouder, handelt hij in naam en voor rekening van de rekeninghouder.

De rekeninghouder is gehouden tot alle verplichtingen, erkenningen en andere verbintenissen die voortvloeien uit het gebruik van de kaart. Hieruit volgt dat de rekeninghouder de bank alle bedragen verschuldigd is ten gevolge van het gebruik van de kaart.

Een kaart kan worden toegekend aan een minderjarige op voorwaarde dat de wettelijke vertegenwoordiger vooraf zijn schriftelijke goedkeuring verleent. De wettelijke vertegenwoordiger zal hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alle door de minderjarige jegens de bank aangegane of aan te gane verbintenissen.

De bank verbindt zich ertoe nooit een kaart die niet uitdrukkelijk werd gevraagd naar haar cliënten te sturen of tot hun beschikking te stellen (behalve in geval van hernieuwing van een bestaande kaart conform de bepalingen van het kadercontract).

### Artikel 3 - Beschrijving van de aan de kaart verbonden diensten

De kaart biedt de mogelijkheid om gebruik te maken van de volgende diensten:

- Bancontact
- Maestro
- Nagelmackers Self Banking
- inschrijving en toegang tot de dienst Online & Mobile Banking
- contactloze betalingen
- betalingen via internet
- betalingen zonder invoering van geheime code (pincode)
- mobiele applicatie Bancontact (Bancontact-app)

De bank behoudt zich het recht voor om de beschikbare diensten aan te passen (toevoeging van nieuwe diensten of wijziging of afschaffing van bestaande diensten) op voorwaarde dat zij dit in voorkomend geval meedeelt conform dit reglement.

#### 3.1. Dienst Bancontact

De dienst Bancontact biedt de mogelijkheid om in België en het buitenland gebruik te maken van

- het netwerk van geldautomaten met het Bancontact-logo om cash geld af te halen, het saldo van de aan de kaart verbonden rekening te raadplegen en de pincode van de kaart te veranderen;
- het netwerk van betaalterminals (Points Of Sales – POS) met het Bancontact-logo om, voor de aankoop van goederen en/of diensten, elektronische betalingen uit te voeren ten gunste van derden bij wie deze terminals geplaatst zijn.

Bij de raadpleging van het saldo van de aan de kaart verbonden rekening is het getoonde saldo dat wat gekend is op basis van de gegevens van het netwerk van equensWorldline, onder voorbehoud van lopende of nog niet geregistreerde verrichtingen.

#### 3.2. Dienst Maestro

De dienst Maestro biedt de mogelijkheid om in België en in het buitenland gebruik te maken van het netwerk van geldautomaten met het Maestro-logo om geld af te halen. Hij biedt tevens de mogelijkheid om gebruik te maken van een netwerk van betaalterminals met het Maestro-logo om, voor de aankoop van goederen en/of diensten, elektronische betalingen uit te voeren ten gunste van derden bij wie deze terminals geplaatst zijn.

De dienst Maestro kan standaard vrij worden gebruikt op het Europese continent en in bepaalde buurlanden vermeld op de 'Lijst van Maestro-landen' die beschikbaar is in alle kantoren van de bank en op nagelmackers.be. De bank kan deze landenlijst aanpassen na kennisgeving aan de gebruiker en/of de rekeninghouder. De dienst Maestro kan eveneens hetzij beperkt worden tot het gebruik ervan aan betaalterminals en geldautomaten in België, hetzij uitgebreid worden naar landen die niet op de 'Lijst van Maestro-landen' staan voor een duur van maximaal zes opeenvolgende maanden na de datum van inwerkingtreding. De gebruiker of rekeninghouder kan de gewenste optie activeren door zich tot de bank te richten of via de applicaties voor thuisbankieren.

#### 3.3. Dienst Self Banking van Nagelmackers

De kaart biedt de gebruiker de mogelijkheid om via Nagelmackers Self Banking verrichtingen uit te voeren. Via deze dienst kan de gebruiker geld afhalen van de aan de kaart verbonden rekening, stortingen in cash uitvoeren volgens de hieronder vermelde modaliteiten, het saldo van de aan de kaart verbonden rekening en van de andere verbonden rekeningen raadplegen, de pincode van de kaart veranderen en vanaf de aan de kaart verbonden rekening of, afhankelijk van het type van rekening, ook vanaf de andere verbonden rekeningen, Europese overschrijvingen uitvoeren in EUR ten gunste van derden naar eender welke in België geopende bankrekening. Later kunnen daaraan indien nodig eventuele andere functies worden toegevoegd.

De kaart biedt de gebruiker de mogelijkheid om contanten te storten via Nagelmackers Self Banking. Deze functie laat de gebruiker toe om via de Nagelmackers Self Banking die deze dienst aanbieden, uitsluitend eurobankbiljetten te deponeren (geen munstukken, geen deviezen, geen cheques, geen overschrijvingen of andere waarden/documenten) en dit mits naleving van volgende plafonds:

- maximaal 50 biljetten per storting;
- maximaal 25.000 EUR per dag.

Ieder gebruik van de dienst dat niet conform is met wat voorafgaat, zowel wat betreft de aard van de tegoeden als de bovenstaande grensbedragen, is strikt verboden. Hieruit volgt dat de bank nooit aansprakelijk kan worden gesteld voor mogelijke schadegevallen die voortvloeien uit de niet-naleving van deze beperkingen, waardoor de cliënt dan tevens op volle en eigen verantwoordelijk optreedt.

De bank wijst de gebruiker met name op het feit dat, indien het plafond van maximaal aantal biljetten per storting niet wordt gerespecteerd, het systeem kan blokkeren of slecht functioneren. Om toegang te krijgen tot de dienst, steekt de titularis zijn kaart in de Self Banking en vormt de persoonlijke pincode verbonden aan zijn kaart. Daarna kiest hij de optie "storting" op het scherm. Vervolgens kiest hij de aan de kaart verbonden rekening of een andere rekening waarop hij het bedrag wenst te storten.

Sommige Nagelmackers Self Banking tellen de ingevoerde biljetten automatisch en informeren de gebruiker van het verrekende bedrag. De gebruiker wordt dan uitgenodigd om de verrichting te beëindigen door de bank toestemming te geven om het in de Nagelmackers Self Banking ingevoerde bedrag in contanten te storten op de gekozen rekening.

Indien de storting gebeurt in een Nagelmackers Self Banking die de ingevoerde biljetten niet automatisch telt, ontvangt de gebruiker, nadat hij het gestorte bedrag invoert, een omslag en een 'bank'-ticket met vermelding van het bedrag dat hij invoerde. Nadat de gebruiker de omslag terugplaatste in de Nagelmackers Self Banking, krijgt hij een informatieticket met de referenties van de ingevoerde verrichting. De gebruiker geeft de bank de opdracht om de in de omslag gedeponeerde contanten te crediteren op de gekozen rekening.

Indien er een verschil is tussen het door de cliënt ingevoerde bedrag dat ook op het door de Nagelmackers Self Banking afgeleverde ticket staat en het door de bank geboekte bedrag, priemt dit laatste.

De tegoeden worden gestort op rekening binnen de termijnen vermeld in de Algemene Bankvoorwaarden van de bank.

### 3.4. Inschrijving en toegang tot de dienst Online & Mobile Banking

De gebruiker kan zich door middel van zijn kaart, het kaartnummer en een geschikte kaartlezer rechtstreeks inschrijven voor de dienst Online & Mobile Banking via de website van de bank, nagelmackers.be. Bij deze inschrijvingsprocedure wordt de gebruiker vanop afstand geïdentificeerd en geauthenticeerd door een code gecreëerd door de kaartlezer nadat de gebruiker zijn kaart invoerde, alsook door de aan de kaart verbonden pincode, vermeld in artikel 4 van het reglement. Bij deze procedure wordt de gebruiker gevraagd kennis te nemen van het reglement Online & Mobile Banking. Deze kennisname is een verplichte stap in de inschrijvingsprocedure.

Deze optie is echter niet beschikbaar indien de bevoegdheden van de gebruiker op de aan de kaart verbonden rekening louter beperkt zijn tot het gebruik van de kaart. De bank kan deze optie ook deactiveren, met name omwille van veiligheidsredenen of op basis van het type cliënt (o.a. complexe juridische structuur).

Als de inschrijvingsprocedure afgerond is, geeft de kaart een beveiligde toegang tot de dienst Online Banking conform de bepalingen van het reglement Online & Mobile Banking.

### 3.5. Contactloze betalingen

Bepaalde terminals bieden de gebruiker de mogelijkheid om betaalopdrachten uit te voeren zonder de kaart in te geven in de terminal, maar door eenvoudigweg de kaart in de buurt van de terminal uitgerust met deze technologie te houden.

De gebruiker of rekeninghouder kan deze functionaliteit deactiveren via de applicaties voor thuisbankieren of door zich tot de bank te richten.

### 3.6. Betalingen via internet

De gebruiker kan goederen en diensten aangekocht via een webshop die deze optie biedt, via internet betalen. Wanneer de betrokken webshop deze optie heeft, wordt dit aangeduid met het logo Maestro/Bancontact (of gelijkaardig). De betaling is echter enkel mogelijk indien de webshop compatibel is met het kaartbeveiligingssysteem voor betalingen, namelijk 3D Secure. De bank is geenszins verantwoordelijk voor het wel of niet beschikbaar zijn van deze betalingsoptie op de webshops op internet.

De voormelde bankverrichtingen kunnen worden uitgebreid tot andere verrichtingen op voorwaarde dat de gebruiker hierover wordt geïnformeerd conform het kadercontract.

De gebruiker of rekeninghouder kan deze functionaliteit deactiveren via de applicaties voor thuisbankieren of door zich tot de bank te richten.

### 3.7. Betaling zonder invoering van de pincode van de kaart

Bepaalde betaalterminals zijn uitgerust met deze functie en bieden de gebruiker de mogelijkheid Bancontact of Maestro-betaalverrichtingen uit te voeren voor beperkte bedragen zonder authenticatie, met andere woorden zonder vooraf de pincode verbonden aan de kaart in te voeren. Het betreft betalingen vermeld in artikel 3.5 en betalingen aan betaalterminals om transport- en parkingkosten te betalen.

Die contactloze betalingsverrichtingen zonder authenticatie zijn toegestaan binnen de beperkingen bepaald in artikel 6 van onderhavig reglement.

### 3.8. Mobiele applicatie Bancontact (Bancontact-app)

De Bancontact-app is een mobiele applicatie van Bancontact Payconiq Company die de gebruiker de mogelijkheid geeft om met zijn kaart betalingen uit te voeren of te ontvangen in euro door debitering of creditering van de aan de kaart gekoppelde

rekening, met behulp van een mobiel toestel (smartphone of tablet) dat voorzien is van een camera met automatische scherpstelling, een internetverbinding en dat aan de softwarevereisten voldoet.

De betalingen kunnen worden gedaan ten gunste van andere gebruikers van de Bancontact-app, die als consumenten of als professionele gebruikers optreden. De gebruiker kan ook via de Bancontact-app betalingsverzoeken te zijner gunste richten aan andere gebruikers van de app.

Om de Bancontact-app te gebruiken, moet de gebruiker ze vooraf downloaden in een 'store' of 'virtuele winkel' die overeenstemt met het besturingssysteem dat op zijn compatibele mobiele toestel geïnstalleerd is. Onverminderd de bepalingen van onderhavig reglement, worden de specifieke rechten en plichten die verbonden zijn aan de installatie en het gebruik van de Bancontact-app beschreven in de Algemene Voorwaarden van de Bancontact-app, die de gebruiker automatisch worden aangeboden in de app bij de eerste verbinding en vóór elk effectief gebruik van de app. Wanneer hij kennis neemt van de Algemene Voorwaarden van de Bancontact-app en ze aanvaardt, kan de gebruiker ze afdrucken, in elektronisch formaat opslaan en/of kiezen om ze via e-mail te ontvangen.

Om met behulp van zijn mobiele toestel betalingen met de kaart te kunnen uitvoeren, moet de gebruiker de kaart eerst aan de app koppelen. Hij moet hiertoe de specifieke gegevens van de kaart (nummer en vervaldatum van de kaart) in de app invoeren en bevestigen, volgens de procedure die op het scherm wordt getoond en die een authenticatie met pincode vereist. Tijdens het maken van deze koppeling, moet de gebruiker een persoonlijke en vertrouwelijke authenticatiecode kiezen (pincode BC) die verschilt van de pincode van de kaart.

De gebruiker kan deze persoonlijke en vertrouwelijke pincode BC vervolgens gebruiken om verbinding te maken met de Bancontact-app en mobiele betalingen met de kaart uit te voeren en te ontvangen.

Met de Bancontact-app kan de gebruiker, voor zover het mobiele toestel deze technologie ondersteunt, aan betaalterminals uitgerust met deze technologie en – binnen de limieten vastgelegd in artikel 6 van dit reglement – betalingstransacties uitvoeren voor kleine bedragen zonder vooraf de pincode BC in te voeren.

## Artikel 4 - Kaart en pincode (geheime code)

Bij de terbeschikkingstelling van de kaart aan de gebruiker, wordt door de computer een geheime code (pincode) berekend, afgedrukt en vervolgens rechtstreeks (in de vorm van een gesloten omslag) per afzonderlijke post onder de verantwoordelijkheid van de bank naar de aanvrager van de kaart verstuurd. Alleen de gebruiker kent de pincode van de kaart.

De gebruiker kan de pincode, vrij en geheel onder zijn eigen verantwoordelijkheid, aan eender welke geldautomaat wijzigen. De gebruiker zal geen pincode kiezen die gemakkelijk achterhaald kan worden (bijvoorbeeld geboortedatum, getallenreeks zoals 1234, 0000, 1111 ...).

Wanneer hij de Bancontact-app gebruikt, beschikt de gebruiker over een bijkomende code (pincode BC) voor de ondertekening van de transacties met de kaart die hij met behulp van zijn mobiele apparaat uitvoert (zie punt 3.8 hierboven).

De gebruiker aanvaardt dat, afhankelijk van de manier waarop hij de kaart gebruikt, de pincode of de pincode BC zijn handmatige handtekening vervangt en zijn elektronische handtekening vormt.

Zodra de gebruiker de kaart (per post) ontvangt, zet hij zijn handtekening op de aangegeven plaats.

## Artikel 5 - Uitvoeringsmodaliteiten voor afhalingen en betalingen

**5.1.** Een afhaling of betaling uitgevoerd met de kaart wordt beschouwd als toegestaan, en ontvangen door de bank, als de gebruiker zijn instemming met de uitvoering van deze verrichting heeft gegeven conform de bepalingen van dit artikel. Deze verrichting kan dan niet meer worden herroepen, onder voorbehoud van bijzondere bepalingen inzake overschrijvingen ingevoerd via Nagelmackers Self Banking en die onderworpen zijn aan de bepalingen van artikel 38 van de Algemene Bankvoorwaarden van de bank voor zover zij van toepassing zijn op de elektronische verrichtingen. De gebruiker aanvaardt dat de instemming met de afhalingen en betalingen gegeven conform de volgende bepalingen zijn handgeschreven handtekening vervangt en zijn elektronische handtekening vormt.

Door de instemming met de betaling kan de bank de persoonsgegevens van de gebruiker en de rekeninghouder, die nodig zijn voor het uitvoeren van de betaling, behandelen (toegang, gebruik, bewaring ...).

**5.2.** De bank en de gebruiker komen overeen dat de instemming van de gebruiker met afhalingen, geldafhalingen en overschrijvingen/overdrachten van fondsen met de kaart uitgevoerd via Nagelmackers Self Banking, een geldautomaat, een betaalterminal wordt gegeven door het insteken van de kaart in de geldautomaat, de betaalterminal of via Nagelmackers Self Banking en het vormen van de pincode van de kaart. Dit staat gelijk met de ondertekening door de gebruiker van een betalingsopdracht via debitering van de aan de kaart verbonden rekening.

Het gebruik van de dienst omschreven in artikel 3.7. van onderhavig reglement vereist geen authenticatiecode. In dit verband krijgt de gebruiker de mogelijkheid om het bedrag van de verrichting te verifiëren en de verrichting te valideren zonder vooraf de pincode van de kaart in te voeren (bijvoorbeeld door eenvoudigweg de kaart in terminal te steken en zo nodig op de OK-toets of een equivalente toets van de terminal te drukken of door de kaart nabij de betaalterminal te houden die contactloze betalingen aanvaardt).

Het gebruik van de dienst Maestro in het buitenland is enkel mogelijk nadat de kaart minstens één keer werd gebruikt, met inoefening van de pincode, aan eender welke terminal uitgerust met de Maestro-functie, zowel in België als in het buitenland.

**5.3.** De gebruiker kan met zijn kaart goederen en diensten betalen via internet. Om een aankoop via internet te betalen, is de door de bank ter beschikking van de gebruiker gestelde kaart compatibel met het beveiligingssysteem 3D Secure. Wanneer de webshop eveneens 3D Secure-compatibel is, verloopt de procedure voor de elektronische handtekening in 2 stappen.

Na het invoeren van het nummer en de vervaldatum van de kaart op de webshop wordt de gebruiker naar een handtekeningscherm geleid. In dit scherm wordt door het gecombineerde gebruik van de kaart en een kaartlezer identiek aan die gebruikt om toegang te krijgen tot Online Banking voor iedere verrichting - na invoering van de kaart, authenticatie door de pincode van de kaart, bevestiging van het bedrag en gebruik van een controlenummer eigen aan de verrichting - een unieke code gegenereerd om de verrichting te ondertekenen.

Als de webshop niet 3D Secure-compatibel is, kan er geen betaling met de kaart worden uitgevoerd.

De bank en de gebruiker komen overeen dat de instemming van de gebruiker met de betalingen uitgevoerd via internet wordt gegeven wanneer de gebruiker de bovenstaande procedure volgt.

**5.4.** Bij het gebruik van de Bancontact-app wordt in principe aan de gebruiker de pincode BC gevraagd om elke transactie met de kaart te bevestigen en bijgevolg de onherroepelijke uitvoering van de transactie toe te staan.

Om een mobiele betaling tussen gebruikers van de Bancontact-app uit te voeren, moet de begunstigde van de betaling de app op zijn mobiele apparaat openen en het bedrag van de mobiele verrichting en eventueel een mededeling invoeren. De Bancontact-app zal dan een QR-code aanmaken, dit is een soort barcode die de informatie over de uit te voeren verrichting bevat. De betaler moet vervolgens zijn compatibel mobiel toestel gebruiken om de QR-code te scannen dat het mobiel toestel van de begunstigde heeft gegenereerd. De informatie in de QR-code wordt vervolgens door de Bancontact-app van de betaler ontvangen en gereproduceerd, waarna de transactie kan worden ondertekend. De betaler controleert de informatie in zijn Bancontact-app en ondertekent de verrichting met behulp van zijn pincode BC.

Dit betaalmiddel kan ook worden gebruikt voor de betaling van facturen, aankopen in winkels of online op compatibele websites van handelaren. De QR-code wordt dan, naargelang het geval, afgedrukt op het kassaticket/de rekening/de factuur, of weergegeven op de betaalterminal, of aangemaakt op de site van de handelaar tijdens de voltooiing van de aankoop. In dit laatste geval scant de betaler de QR-code die op de webpagina verschijnt met zijn mobiele apparaat. De gebruiker kan voor aankopen in winkels, voor zover de betaalterminal en het mobiele apparaat deze technologie ondersteunen, betalingstransacties uitvoeren voor kleine bedragen zonder vooraf een authenticatiecode in te voeren, maar door het mobiele apparaat vlakbij de terminal te houden ('NO PIN BC-TAP'-verrichting).

De verrichtingen die met de kaart en de Bancontact-app worden uitgevoerd, worden via de aan de kaart gekoppelde rekening gedebiteerd of gecrediteerd, naargelang de gebruiker als betaler of als begunstigde optreedt.

Behalve voor de 'NO PIN BC-TAP'-verrichtingen, komen de bank en gebruiker overeen dat de gebruiker onherroepelijk instemt met de betalingen die door middel van de Bancontact-app worden uitgevoerd, door het gezamenlijke gebruik van het mobiele apparaat waarmee de kaart verbonden is via de Bancontact-app en door de pincode BC in te voeren, die in dit kader zijn elektronische handtekening vormt.

Het gebruik van de Bancontact-app voor de uitvoering van mobiele betalingen doet geen afbreuk aan de aard van de verrichting, die een kaartverrichting blijft.

**5.5.** Een geldafhaling of een betalingstransactie wordt aanvaard voor zover er op de aan de kaart verbonden rekening voldoende geld staat. De gebruiker verbindt zich ertoe om geen geldafhalingen of betalingstransacties uit te voeren die, in combinatie met andere nog te boeken verrichtingen, aanleiding zouden geven tot een niet-toegestane debetstand.

Onverminderd de toepassing van artikel 10 machtigt de rekeninghouder de bank onherroepelijk om de aan de kaart verbonden rekening te debiteren met het bedrag van alle geldafhalingen of betalingstransacties, zelfs indien de dekking ontoereikend is. Een niet-toegestane debetstand kan nooit worden beschouwd als een stilzwijgende kredietopening en dient zonder uitstel te worden aangezuiverd.

Onverminderd de toepassing van artikel 16, kan de kaart om veiligheidsredenen worden geblokkeerd na het 3 keer intoetsen van een foute code. De gebruiker moet dan contact opnemen met de bank om zijn kaart te laten deblokkeren.

## Artikel 6 - Betalingslimieten

**6.1.** De afhalingen die met de kaart via geldautomaten of Nagelmackers Self Banking worden uitgevoerd, zijn standaard beperkt tot 1.000 EUR per verrichting.

Het totaalbedrag van de met de kaart uitgevoerde afhalingen is standaard beperkt tot 1.000 EUR per dag (tussen 0 en 24 uur) en het totaalbedrag van deze afhalingen over de laatste 7 dagen (de dag van de afhaling inbegrepen) is standaard beperkt tot 1.250 EUR.

De betalingen die met de kaart via betaalterminals worden uitgevoerd, zijn standaard beperkt tot 2.500 EUR per verrichting en het totaalbedrag van de betalingen over de laatste 7 dagen (de dag van de betaling inbegrepen) is standaard beperkt tot 2.500 EUR. Contactloze betalingen zoals omschreven in artikelen 3.7 en 3.8. in fine worden beperkt tot een bedrag van 25 EUR per verrichting. De gebruiker kan meerdere contactloze verrichtingen na elkaar uitvoeren tot hij een totaalbedrag van 50 EUR bereikt. Eens dat bedrag is bereikt, kan hij slechts nieuwe contactloze verrichtingen uitvoeren nadat hij een verrichting doet met authenticatie (naargelang het geval het ingeven van de pincode of

pincode BC). Iedere verrichting met authenticatie zet het totale bedrag van contactloze verrichtingen weer op 0.

De gebruiker in de hoedanigheid van betaler kan betalingen met de Bancontact-app uitvoeren voor een maximaal bedrag van 250 EUR per dag en per verrichting naar begunstigde-consumenten. Dat maximale bedrag wordt verhoogd tot 500 EUR per dag en per verrichting naar begunstigde-handelaars. De ontvangst van betalingen via de Bancontact-app is beperkt indien de begunstigde van de betalingen een consument is. In dit geval kan de gebruiker-begunstigde via de Bancontact-app maximaal 500 EUR per dag aan betalingen ontvangen.

De plafonds van 1.000 EUR en 2.500 EUR worden vervangen door plafonds van 30 EUR en 130 EUR voor een kaart toegekend aan een minderjarige (cf. artikel 2). Niettemin kan de wettelijke vertegenwoordiger beslissen om andere plafonds te bepalen binnen de limieten van de hierboven beschreven maxima. Bij zijn meerderjarigheid, kan de gebruiker van een 'jongerenkaart' opteren voor de standaardplafonds, mits de bank hiermee akkoord gaat.

De geldoverdrachten die met de kaart via Nagelmackers Self Banking worden uitgevoerd, zijn beperkt tot 15.000 EUR per verrichting.

**6.2.** In naleving van de eventuele door de bank opgestelde procedures, kan de gebruiker vragen om de aan de kaart verbonden gebruikslimiet aan te passen naar een andere gebruikslimiet die overeenkomt met zijn behoeften. Iedere verhoging van de gebruikslimiet is echter onderworpen aan de goedkeuring van de bank. Deze mogelijkheid om de limieten aan te passen, geldt echter niet voor de limiet van de verrichtingen die zonder pincode worden uitgevoerd of voor de limiet van de verrichtingen die via de Bancontact-app worden uitgevoerd.

Onder meer om veiligheidsredenen, in geval van een geschil tussen de bank en de gebruiker, in geval van een debetstand op de aan de kaart verbonden rekening, in geval van een poging tot fraude, etc., beschikt de bank over het recht om de verhoogde limiet met onmiddellijke ingang te verlagen tot de standaardgebruikslimiet.

**6.3.** Bij een betaling via kaart waarbij het exacte bedrag van de betaling niet op voorhand gekend is (zoals b.v. aan een tankstation), kan er een bepaald vastgelegd bedrag worden gereserveerd gedurende de periode strikt noodzakelijk voor de dienstverlening. Dat bedrag, meestal hoger dan het uiteindelijk verschuldigde bedrag, wordt nooit gedebiteerd van de aan de kaart verbonden rekening, maar wordt enkel afgetrokken van het beschikbare bedrag om andere betalingen uit te voeren gedurende de relevante dienstverlening. De bank geeft de geblokkeerde middelen, na aftrek van het exact te betalen bedrag, onverwijld vrij na de ontvangst van de informatie over het exacte bedrag en ten laatste onmiddellijk na de ontvangst van de betalingsopdracht.

Tenzij in geval van uitzonderlijke technische problemen, is het gereserveerde bedrag onmiddellijk weer beschikbaar.

**6.4.** De afhalingen aan geldautomaten en de betalingen via betaalterminals van het Maestro- netwerk in het buitenland zijn beperkt tot een welbepaald bedrag per verrichting, per dag of voor een langere periode op grond van de in het betrokken land geldende regels.

**6.5.** De bank kan van voornoemde principes afwijken wanneer technische redenen de controle ervan tijdelijk onmogelijk maken en voor zover het bedrag van de verrichting niet hoger is dan 250 EUR.

Deze afwijking, die vooral voortvloeit uit het streven van de bank om de dienstverlening niet te onderbreken wegens technische moeilijkheden, machtigt de gebruiker geenszins om verrichtingen uit te voeren die het beschikbare tegoed op de rekening zouden overschrijden en doet in geen enkel opzicht afbreuk aan de verplichtingen en aansprakelijkheid van de gebruiker zoals beschreven in de van toepassing zijnde bepalingen.

## Artikel 7 - Bewijs en betwisting van elektronische verrichtingen

**7.1.** Iedere verrichting die wordt uitgevoerd aan een geldautomaat, een Nagelmackers Self Banking, via een betaalterminal of via de Bancontact-app wordt door de bank bevestigd door middel van het gebruikelijke rekeninguittreksel waarop de kenmerken van de verrichting worden vermeld (uitvoeringsdatum, valutadatum, identificatie van de verrichting, gedebiteerd bedrag, eventuele kosten, etc.).

De mededeling van het rekeninguittreksel wordt als effectief beschouwd zodra het uittreksel - afhankelijk van de keuze van de rekeninghouder of de gebruiker - kan worden geraadpleegd via de dienst Online Banking of zodra het via de post werd verstuurd.

**7.2.** Onverminderd artikel 22 van de Algemene Bankvoorwaarden, bekomt de gebruiker-consument die een niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betalingstransactie vaststelt enkel rectificatie van zulke transactie indien de cliënt deze transactie onverwijld en bovendien uiterlijk binnen dertien maanden na de valutadatum van de debitering of creditering, aan de bank meedeelt. De cliënt die handelt binnen zijn beroeps- of bedrijfswerkzaamheden moet dergelijke kennisgeving doen uiterlijk binnen drie maanden na de valutadatum van de debitering of creditering.

Sommige geldautomaten en betaalterminals leveren louter ter informatie hetzij automatisch, hetzij op verzoek van de gebruiker, een ticket af met vermelding van de referenties en het bedrag van de uitgevoerde verrichting en in voorkomend geval het saldo van de rekening.

De gebruiker en de rekeninghouder aanvaarden dat de nauwkeurige registratie en de boeking van de kaartverrichtingen die worden uitgevoerd aan een geldautomaat, aan een betaalterminal of via elk ander toegelaten kanaal, worden bewezen door het journaal der transacties (logboek), opgesteld en bijgehouden, naargelang het kanaal waarop de kaart wordt gebruikt, door de bank of door de financiële instelling, eigenaar van de geldautomaat, of door een andere tussenkomende partij in het betaalschema. Het afschrift van dit journaal der transacties op eender welke informatiedrager wordt beschouwd als conform met het originele document, tenzij het bewijs van het tegendeel wordt geleverd.



Wanneer de rekeninghouder en de gebruiker geen consumenten zijn, vormt de registratie van het gebruik van de kaart en van elk authenticatiemiddel die haar gebruik mogelijk maakt (pincode, pincode BC ...) voldoende bewijs voor de persoonlijk door de gebruiker gegeven instemming met de betwiste verrichting.

**7.3.** De bank bewaart een intern overzicht van de met de kaart uitgevoerde verrichtingen gedurende een periode van 10 jaar vanaf de datum van uitvoering van de verrichtingen.

#### Artikel 8 - Verplichtingen van de aan de kaart verbonden gebruiker/rekeninghouder

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

**8.1.** De kaart te gebruiken, ofwel rechtstreeks, ofwel met een mobiele applicatie zoals de Bancontact-app, met strikte inachtneming van alle bepalingen van het kadercontract dat de verwerving en het gebruik ervan regelt.

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

**8.3.** Card Stop (of elke andere door de bank aangeduide dienst) in kennis te stellen van het verlies, de diefstal, de vervalsing of ieder niet toegestane gebruik van de kaart, zodra zij hiervan weten. Deze meldingsplicht geldt eveneens in geval van blokkering van de kaart in een geldautomaat of in een Nagelmackers Self Banking.

Indien de kaart aan de Bancontact-app gekoppeld is, geldt de meldingsplicht ook in het geval van verlies, diefstal of elk niet door de gebruiker toegestane gebruik van het mobiele apparaat waarop de Bancontact-app geïnstalleerd is, en voor het verlies van de vertrouwelijkheid van de pincode BC.

De kennisgeving aan Card Stop, dat 24 uur per dag bereikbaar is, moet onmiddellijk telefonisch gebeuren op het nummer 070 344 344 of op +32 70 344 344 vanuit het buitenland. De oproep naar Card Stop wordt door een automatisch systeem geregistreerd. Voor een onmiddellijke blokkering van de kaart of de Bancontact-app kunnen gegevens van de gebruiker en van de rekeninghouder, het nummer van de kaart en/of van de aan de kaart verbonden rekening noodzakelijk zijn. De gebruiker en/of de rekeninghouder 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 sturen en ook naar de dienst Card Stop indien deze hierom verzoekt.

Die informatie moet worden geadresseerd aan het verkooppunt van Bank Nagelmackers nv, dat de rekening gelinkt aan de kaart beheerd.

**8.4.** Zodra de gebruiker zijn kaart ontvangt, neemt hij alle nodige voorzorgen om de veiligheid van de kaart en van de hieraan verbonden gepersonaliseerde veiligheidskenmerken die het gebruik ervan toelaten (pincode), te waarborgen. Om zijn eigen veiligheid te waarborgen en ieder niet-toegestane gebruik van de kaart te verhinderen, verbindt de gebruiker zich met name ertoe om:

- zijn kaart in elke omstandigheid zorgvuldig te bewaren en nooit onbewaakt achter te laten (bijvoorbeeld in een hotelkamer, op de werkplaats, in een voertuig (zelfs gesloten), in een restaurant, etc.);
- onmiddellijk na ontvangst van zijn kaart en de pincode, de initiële pincode te vervangen door een persoonlijke pincode en de in artikel 4 bedoelde omslag, waarmee de initiële pincode door de bank werd meegedeeld, na opening onverwijld te vernietigen;
- zijn pincode uit het hoofd te leren en geheim te houden. De pincode is strikt persoonlijk en mag in geen geval op de kaart of op enige andere informatiedrager worden genoteerd, noch aan wie dan ook worden meegedeeld;
- teneinde het geheime karakter van de pincode te verzekeren, de code steeds in alle discretie in te toetsen, zowel aan een geldautomaat als aan een betaalterminal bij een handelaar en zich er steeds van te vergewissen dat niemand hem hierbij gadeslaat, door bijvoorbeeld het toetsenbord met een hand af te schermen en ervoor te zorgen dat niemand hem afleidt;
- onmiddellijk na ontvangst van de kaart, zijn handtekening te zetten op de rugzijde ervan op de daarvoor voorziene plaats;
- zijn kaart, die volstrekt persoonlijk is, onder geen enkele voorwaarde, aan wie dan ook te overhandigen of aan eender wie mandaat te geven om alle verrichtingen met de kaart uit te voeren;
- de kaart niet te plooiën, niet in de buurt te brengen van een magnetisch veld, noch bloot te stellen aan hevige warmtebronnen of andere externe elementen die ze op een of andere manier zouden kunnen beschadigen;
- de kaart op geen enkele wijze na te maken;
- de kaart uitsluitend te gebruiken voor de in dit reglement beschreven doeleinden;
- de eventuele aanvragen om activering van de kaart zoals beschreven in artikel 3.2., strikt te beperken tot wat de gebruiker nodig heeft;
- ervoor te zorgen dat (de verhogingen van) de gebruikslimieten van de kaart conform zijn noden zijn om de mogelijke schade als gevolg van een niet-toegestaan gebruik van de kaart te beperken.

De gebruiker van de Bancontact-app verbindt zich er ook toe om:

- alle redelijke maatregelen te nemen om de vertrouwelijkheid van zijn pincode BC te beschermen. In dit opzicht zijn alle hierboven beschreven vertrouwelijkheidsregels voor de pincode ook van toepassing op de pincode BC;
- het mobiele toestel waarop de Bancontact-app geïnstalleerd is in alle omstandigheden gewetensvol te bewaren, het nooit onbewaakt achter te laten (bijvoorbeeld in een hotelkamer, op de werkplaats, in een voertuig (zelfs gesloten), in een restaurant ...) en nooit een andere persoon de toelating te geven om met behulp van zijn mobiele toestel een betaling uit te voeren;
- de Bancontact-app onmiddellijk van zijn mobiele toestel te verwijderen zodra hij een verlies van de vertrouwelijkheid van de pincode BC vermoedt. Deze verplichting doet geen afbreuk aan de in punten 8.2 en volgende hierboven beschreven meldingsplicht;
- de in de Algemene Voorwaarden van de Mobile Oplossing van Bancontact bepaalde limieten en de gebruiksvoorwaarden – met name met betrekking tot de eigendomsrechten en licenties – na te leven.

#### Artikel 9 - Verplichtingen van de bank

De bank moet de volgende verplichtingen naleven:

**9.1.** Zich ervan verzekeren dat de aan de kaart verbonden gepersonaliseerde veiligheidskenmerken niet toegankelijk zijn voor iemand anders dan de gebruiker die gemachtigd is de kaart te gebruiken (onverminderd de nakoming door de gebruiker van de verplichtingen die hem zijn opgelegd in het kadercontract).

**9.2.** Geen kaart opsturen die niet werd aangevraagd, behalve in het geval dat een reeds aan de gebruiker geleverde kaart moet worden vervangen.

**9.3.** Ervoor zorgen dat de gepaste middelen waardoor de gebruiker de kennisgeving bedoeld in artikel 8.3. kan doen, of de deblokkering van de kaart 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.

**9.4.** Verhinderen dat de kaart nog wordt gebruikt na de kennisgeving gedaan in toepassing van artikel 8.3.

**9.5.** Het risico dragen dat verbonden is aan de verzending, naar de gebruiker, van de kaart en van alle middelen die het gebruik ervan mogelijk maken, en in het bijzonder de pincode (onverminderd de verplichtingen van de gebruiker beschreven in artikel 8).

**9.6.** Met betrekking tot het gebruik van de Bancontact-app is de bank echter niet verantwoordelijk voor:

- de beschadiging of aantasting van het mobiele toestel van de gebruiker als gevolg van de installatie, de update, het gebruik of de verwijdering van de Bancontact-app;
- de gevolgen van het gebruik van de Bancontact-app buiten het Belgische grondgebied, indien dat gebruik strijdig zou zijn met de wetgeving van het gebied waar de applicatie wordt gebruikt;
- tijdelijke onderbrekingen of een slechte werking van de Bancontact-app als gevolg van een storing van het internet, een stroompanne, aangekondigde onderhoudswerkzaamheden of, in het algemeen, elke storing van de voor de werking van de Bancontact-app vereiste communicatiesystemen;
- de gevolgen van een slechte werking van de mobiele uitrusting van de gebruiker, van software of informaticamaterieel van derden, of het gebruik van mobiele toestellen, software of informaticamaterieel die niet compatibel zijn met de Bancontact-app;
- de gevolgen van het gebruik van een hyperlink in de Bancontact-app naar een site van derden en het feit dat de informatie op deze site van derden volledig, correct en nauwkeurig is.

#### Artikel 10 - Aansprakelijkheid in geval van niet-toegestane betalingstransacties

##### 10.1. Aansprakelijkheid van de bank

In geval van een niet-toegestane betalingstransactie, en onverminderd de toepassing van artikel 7.2., betaalt de bank het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag nadat de bank zich rekenschap heeft gegeven van de transactie of daarvan in kennis is gesteld, tenzij de bank redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden. In voorkomend geval herstelt de bank de rekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet-toegestane betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de rekening van de cliënt betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

Indien de niet-toegestane betalingstransactie via een vergunninghoudende betalingsinitiatiedienstaanbieder wordt geïnitieerd, en onverminderd artikel 7.2., betaalt de bank onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt de bank, in voorkomend geval, de rekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet-toegestane betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden.

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

##### 10.2. Aansprakelijkheid van de gebruiker en de rekeninghouder

###### A. Vóór kennisgeving

Tot aan de kennisgeving zoals vermeld in artikel 8, en in afwijking van artikel 10.1. hierboven, dragen de gebruiker en de rekeninghouder, tot een bedrag van 50 EUR, het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties die voortvloeien uit het gebruik van een verloren of gestolen kaart of uit het niet-toegestane gebruik van de kaart.

De gebruiker en de rekeninghouder dragen echter geen enkel financieel verlies indien:

- het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van de kaart niet kon worden vastgesteld door de gebruiker of de rekeninghouder voordat een betaling plaatsvond;
- het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van een werknemer, agent of bijkantoor van de bank of van een entiteit waaraan de bank activiteiten heeft uitbesteed; of
- de bank geen sterke cliëntauthenticatie verlangt.

De gebruiker en de rekeninghouder dragen daarentegen alle verliezen, zonder dat het respectieve maximumbedrag van 50 EUR van toepassing is, indien:

- de gebruiker en de rekeninghouder geen consumenten zijn;
- de verliezen uit de niet-toegestane betalingstransacties zich hebben voorgedaan doordat zij hetzij bedrieglijk hebben gehandeld, hetzij opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 8 niet zijn nagekomen.

###### B. Na kennisgeving

Na de kennisgeving conform artikel 8 heeft het gebruik van de verloren, gestolen of wederrechtelijk toegeëigende kaart geen financiële gevolgen voor de gebruiker en de rekeninghouder, tenzij de bank bewijst dat de gebruiker en/of rekeninghouder bedrieglijk heeft gehandeld.

### C. Bewijslast

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 of de rekeninghouder:

- zijn kaart of zijn mobiele toestel waarop een applicatie die het gebruik van de kaart mogelijk maakt geïnstalleerd is, onbewaakt achter te laten;
- een derde de toelating te geven om zijn kaart of een applicatie die haar gebruik mogelijk maakt te gebruiken en/of hem de authenticatiemiddelen te verstrekken die haar gebruik mogelijk maken;
- zijn authenticatiemiddelen, zoals zijn aan de kaart verbonden pincode of enige andere aan het gebruik van de kaart verbonden code of authenticatiemiddel (zoals de pincode BC van de Bancontact-app) in een gemakkelijk herkenbare vorm te bewaren, met name op de kaart zelf of op een voorwerp of een document dichtbij de kaart of zijn authenticatiemiddelen op eender welke wijze in het geheugen van het mobiele apparaat te bewaren (bijvoorbeeld in een tekstbestand, een e-mail, een bericht, een agenda, een digitale vingerafdruk opgeslagen in het geheugen van het apparaat ...);
- alsook het feit het verlies of de diefstal van de kaart of van het mobiele toestel waarop de applicatie die het gebruik van de kaart mogelijk maakt geïnstalleerd is, de vaststelling van een ongeoorloofd gebruik van de kaart of een applicatie die haar gebruik mogelijk maakt evenals het verlies van de vertrouwelijkheid van de authenticatiemiddelen niet onverwijd meegedeeld te hebben, conform de procedure van de bank.

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

Wanneer de rekeninghouder en de gebruiker geen consumenten zijn, vormen de voorlegging door de bank van de registraties bedoeld in artikel 7.3. alinea 2 (journaal der transacties) en het gebruik van de kaart met de hieraan verbonden pincode of met elk ander authenticatiemiddel die haar gebruik mogelijk maakt een vermoeden van nalatigheid (behoudens tegenbewijs).

### Artikel 11 - Aansprakelijkheid ingeval van niet (correct) uitgevoerde betalingstransacties

#### 11.1. Algemene bepalingen

Onverminderd de verplichtingen en aansprakelijkheid van de gebruiker en de rekeninghouder, is de bank aansprakelijk voor de niet-uitvoering of de incorrecte uitvoering van de door middel van de kaart gedane betalingstransacties via toestellen, terminals of door haar erkende apparaten waarop zij al dan niet toezicht heeft.

Onverminderd artikel 7 betreffende de betwistingstermijnen, wordt de aansprakelijkheid van de bank in geval van niet-uitgevoerde of incorrect uitgevoerde betalingstransacties verder geregeld door de bepalingen van artikel 17 §2 van de Algemene Bankvoorwaarden.

#### 11.2. Betalingsinitiatiedienstaanbieder

Onverminderd artikel 17 §2.1. en 22 §3 van de Algemene Bankvoorwaarden betaalt de bank het bedrag terug van een niet-toegestane of incorrect uitgevoerde betalingstransactie die via een betalingsinitiatiedienstaanbieder wordt geïnitieerd en herstelt zij, in voorkomend geval, de rekening die met dat bedrag was gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de gebrekkige betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden.

### Artikel 12 - Aansprakelijkheid in geval van toegestane betalingstransacties geïnitieerd door of via de begunstigde van de betaling

Enkel wanneer de rekeninghouder en de gebruiker consumenten zijn, moet de bank de rekeninghouder een toegestane betalingstransactie, geïnitieerd door of via de begunstigde, die reeds werd uitgevoerd, terugbetalen op voorwaarde dat aan volgende cumulatieve voorwaarden werd voldaan:

- de toestemming vermeldde niet het exacte bedrag van de betalingstransactie op het moment dat zij werd gegeven, en
- het bedrag van de betalingstransactie overschreed het bedrag dat de rekeninghouder en de gebruiker redelijkerwijs mochten verwachten rekening houdend met het eerdere uitgavenpatroon, de bepalingen van het kadercontract en de relevante omstandigheden van de zaak.

Op verzoek van de bank tonen de rekeninghouder en de gebruiker aan dat aan deze voorwaarden is voldaan. Binnen de tien bankwerkdagen na ontvangst van het verzoek, zal de bank het volledige bedrag terugbetalen of motiveren waarom hij weigert tot terugbetaling over te gaan. Desgevallend bestaat de terugbetaling uit het volledige bedrag van de uitgevoerde betalingstransactie en valt de valutatdatum van de creditering van de rekening van de betaler niet later dan de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

Deze verplichting tot terugbetaling geldt evenwel niet wanneer:

- de bank van de begunstigde gevestigd is buiten de EER; of
- het verzoek tot terugbetaling aan de bank wordt gericht na een periode van 8 weken vanaf de datum waarop de fondsen werden gedebiteerd; of
- de rekeninghouder of de gebruiker zijn instemming met de uitvoering van de betalingstransactie rechtstreeks aan de bank heeft gericht en, in voorkomend geval, door de bank of door de begunstigde ten minste vier weken vóór de vervaldag op een overeengekomen wijze informatie betreffende de toekomstige betalingstransactie was verstrekt of ter beschikking was gesteld; of
- het feit dat het bedrag hoger is dan de gebruiker verwachtte, het resultaat is van de kosten van een valutawissel voor zover de bank haar referentiewisselkoers heeft toegepast; of
- de rekeninghouder of de gebruiker geen gevolg geeft aan het verzoek van de bank om haar de feitelijke elementen omtrent de hogergenoemde voorwaarden mee te delen binnen een termijn van 7 dagen.

### Artikel 13 - Geldigheid en hernieuwing

De geldigheidsduur van de kaart is beperkt en de vervaldatum staat vermeld op de kaart. Zonder tegenbericht van de gebruiker minstens 2 maanden voor de vervaldag of zonder weigering van de bank om een nieuwe kaart aan de gebruiker toe te kennen, mag de bank de kaart automatisch hernieuwen zonder voorafgaand bericht. De nieuwe kaart kan verschillend

zijn van de vervallen kaart, met name indien de kaart inbegrepen in het package van de cliënt op het moment van de hernieuwing verschillend is van de vervallen kaart of indien de vervallen kaart ondertussen niet meer door de bank wordt aangeboden. In dat laatste geval zal een gelijkwaardige kaart ter beschikking van de gebruiker worden gesteld.

### Artikel 14 - Kosten, debiteringsdatum en valutatdatum

**14.1.** De terbeschikkingstelling en het gebruik van de kaart zijn onderworpen aan de betaling van een jaarlijkse (voor kaarten gebonden aan een rekening exclusief voor professioneel gebruik) of maandelijkse (voor kaarten gebonden aan een rekening voor privégebruik) bijdrage. Het bedrag van deze bijdrage en de betalingsfrequentie staan vermeld in de Algemene Tarieflijst die deel uitmaakt van het kadercontract waarvan de gebruiker verklaart kennis genomen te hebben vóór de kaartaanvraag.

Het gebruik van de Bancontact-app kan kosten met zich meebrengen voor de toegang tot en het gebruik van het internet met het mobiele toestel waarop de app geïnstalleerd is. Deze kosten zullen aan de gebruiker worden gefactureerd door zijn netwerkoperator of mobiele telefonieoperator. Ze zullen in geen geval door de bank worden betaald en zijn niet inbegrepen in de bovenvermelde jaarlijkse of maandelijkse bijdrage.

De bank is gemachtigd om deze bijdrage automatisch te debiteren van de aan de kaart verbonden rekening.

Iedere wijziging van het bedrag van deze bijdrage zal ter kennis van de cliënten worden gebracht op de wijze bepaald in het kadercontract.

Indien de bank of de rekeninghouder of de gebruiker de dienst stopzet, is de jaarlijkse bijdrage voor de lopende periode slechts pro rata verschuldigd tot aan het einde van de overeenkomst.

**14.2.** Conform de Algemene Tarieflijst worden kosten berekend op het bedrag van de verrichting voor alle afhalingen van contant geld en betalingen in een andere munt dan de euro gedaan in het buitenland. De afhalingen van contant geld en betalingen in een andere munt dan de euro worden omgerekend naar de munt van de rekening. De referentiewisselkoers toegepast voor de met de kaart gedane betalingstransacties wordt bepaald conform de bepalingen van de Algemene Bankvoorwaarden van de bank.

**14.3.** Wanneer de gebruiker zijn kaart verloren heeft, wanneer de kaart gestolen is of wanneer ze onbruikbaar is door een fout van de gebruiker, behoudt de bank zich het recht voor om van de gebruiker een forfaitaire vergoeding te eisen om de vervangingskosten van de kaart te dekken. De bank is gemachtigd om het bedrag van deze vergoeding te debiteren van de aan de kaart verbonden rekening. Het bedrag van de forfaitaire vergoeding is vastgelegd in de Algemene Tarieflijst.

De vervanging van een defecte kaart (gedemagnetiseerde kaart of kaart waarvan de chip defect is) is gratis voor zover het defect niet te wijten is aan een fout van de gebruiker.

**14.4.** Voor alle geldafhalingen en betalingen in euro die in België uitgevoerd worden met de kaart via een Bancontact-geldautomaat, een Self-Bank (inclusief Nagelmackers Self Banking) of een betaalterminal (POS), komt de valutatdatum van debitering van de rekening overeen met de effectieve datum van de verrichting.

Alle verrichtingen uitgevoerd via het Maestro-netwerk worden gedebiteerd van de aan de kaart verbonden rekening, binnen een termijn van 1 tot 10 dagen met een valutatdatum conform de geldende wetgeving.

### Artikel 15 - Wijziging van het reglement

De bank behoudt zich het recht voor onderhavig reglement eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Wanneer de rekeninghouder en de gebruiker consumenten zijn, worden alle wijzigingen minstens 2 maanden voor hun inwerkingtreding op papier of op elke andere duurzame drager meegedeeld. De bank kan er rechtsgeldig voor kiezen om deze informatie uitsluitend mee te delen via een mededeling of de uittrekels van de aan de kaart verbonden rekening of, in voorkomend geval, via een mededeling door middel van een communicatiekanaal op afstand (onder meer een mededeling via Online of Mobile Banking). Wanneer de rekeninghouder en de gebruikers geen consumenten zijn, kan er voor de mededeling van deze wijziging een redelijke, kortere opzegtermijn in acht worden genomen.

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

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

### Artikel 16 - Blokkering van de kaart en stopzetting van de dienst

**16.1.** De bank behoudt zich het recht voor de kaart te blokkeren om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van de kaart (voorbeeld: het herhaaldelijk intoetsen van een verkeerde pincode of pincode BC of elk ander verkeerd authenticatiemiddel, de kaart in een terminal vergeten of, meer algemeen, wanneer de gebruiker zich niet houdt aan de veiligheidsvoorschriften inzake het gebruik van de kaart en/of de applicaties die haar gebruik mogelijk maken), met het vermoeden van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van de kaart (kennis van het verlies, de diefstal of het risico op vervalsing van de kaart of de middelen die haar gebruik mogelijk maken, van een niet-toegestane debetstand van de aan de kaart verbonden rekening).

In deze gevallen informeert de bank de rekeninghouder of de gebruiker over de blokkering van de kaart en over de redenen hiervoor en dit indien mogelijk voordat de kaart 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 kaart of vervangt deze door een nieuwe kaart zodra de redenen die de blokkering rechtvaardigden, niet meer bestaan.

**16.2.** De gebruiker kan op elk moment, zonder kosten en zonder verantwoording, een einde stellen aan het contract van terbeschikkingstelling van de kaart op voorwaarde dat hij de bank hiervan in kennis stelt. De gebruiker kan ook, zonder zijn kaart te schrappen, op elk moment een einde maken aan het gebruik van de Bancontact-app, door de applicatie van zijn mobiele toestel te verwijderen. Een dergelijke verwijdering heeft echter geen enkele invloed op de uitvoering van de betaelopdrachten die de bank voor de verwijdering van de applicatie heeft ontvangen.

De bank kan op elk moment en zonder verantwoording een einde stellen aan het contract van terbeschikkingstelling van de kaart. Wanneer de rekeninghouder en de gebruiker consumenten zijn, moet er voor deze opzegging een opzegtermijn van 2 maanden in acht worden genomen. Wanneer de rekeninghouder en de gebruiker geen consumenten zijn, kan er voor deze opzegging een redelijke, kortere opzegtermijn in acht worden genomen.

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

- de definitieve afsluiting van de aan de kaart verbonden rekening;
- indien de gebruiker handelt als volmachthebber (of medehouder met volmacht) of wettelijke vertegenwoordiger van de rekeninghouder, de intrekking van zijn volmacht of zijn hoedanigheid van wettelijke vertegenwoordiger op de aan de kaart verbonden rekening;
- omstandigheden die de vertrouwensrelatie tussen de bank en de gebruiker en/of de rekeninghouder definitief verbreken (onder andere in geval van een ongeoorloofde debetstand van de aan de kaart verbonden rekening of van andere verbonden rekeningen);
- de hypothesen vermeld in artikel 18 §1 alinea's 3 en 4 van de Algemene Bankvoorwaarden van de bank;
- wanneer de onmiddellijke opzegging voor de bank voortkomt uit een wettelijke of reglementaire verplichting.

In geval van verbreking van de overeenkomst moet de kaart onverwijld aan de bank worden teruggegeven of door de gebruiker worden vernietigd.

Indien de rekeninghouder of de gebruiker de kaart niet afgeeft of vernietigt na stopzetting van de dienst of na de vervaldatum van de kaart, dan blijft hij aansprakelijk voor alle verrichtingen die nog met de kaart worden uitgevoerd. De bank mag de aan de kaart verbonden rekening dus debiteren met de bedragen van de debetverrichtingen die na deze datum nog met de kaart zouden zijn uitgevoerd.

De bank behoudt zich het recht voor om aan het netwerk van geldautomaten opdracht te geven een kaart waarvan de gebruiker misbruik zou maken of die na de vervaldatum nog gebruikt wordt, in te houden of te bewaren.

## **Artikel 17 – Toegang tot online betaalrekeningen door vergunninghoudende derde dienststaanbieders**

### **17.1. Toestemming**

De rekeninghouder en de gebruiker kunnen een derde dienstaanbieder de uitdrukkelijke toestemming geven om:

- informatie op te vragen over de betaalrekeningen van de rekeninghouder die online toegankelijk zijn (rekeninginformatiedienstaanbieder);
- de bank betalingsopdrachten te laten uitvoeren vanaf de betaalrekeningen van de rekeninghouder die online toegankelijk zijn (betalingsinitiatiedienstaanbieder);
- de bank te vragen naar de beschikbaarheid van financiële middelen op betaalrekeningen die online toegankelijk zijn en die gekoppeld zijn aan een op kaart gebaseerd betaalinstrument uitgegeven door de derde dienstaanbieder.

Dergelijke toestemming zal door de bank worden beschouwd als een geldige toestemming van de rekeninghouder of de gebruiker zelf aan de bank en zal op eenzelfde manier worden behandeld als een toestemming die rechtevreeks door de rekeninghouder of de gebruiker aan de bank wordt gegeven.

### **17.2. Plichten van de rekeninghouder en de gebruiker**

De rekeninghouder en de gebruiker moeten nagaan of de derde dienstaanbieder naar behoren vergund is om in België deze diensten aan te bieden. Wanneer de rekeninghouder of de gebruiker een andere dan een vergunninghoudende derde dienstaanbieder toegang verstrekt tot een authenticatie- en/of handtekeningprocedure, geeft de bank, op basis van de cliëntenauthenticatie en/of handtekening op afstand, gevolg aan het verzoek van die derde dienstaanbieder en zijn enkel de rekeninghouder en de gebruiker verantwoordelijk voor alle betalingen en voor de toegang tot rekeningen en gegevens ten gevolge van de acties van die derde.

### **17.3. Weigering en herroeping van de toestemming**

Wanneer de bank weigert een geldig door een vergunninghoudende derde dienstaanbieder aan haar gerichte betalingsopdracht te initiëren, dan stelt zij de cliënt zo spoedig mogelijk in kennis van die weigering en zo mogelijk van de redenen daarvoor en van de procedure voor correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid. De bank kan hiervoor redelijke kosten aanrekenen.

Ingeval de betalingsopdracht door een vergunninghoudende betalingsinitiatiedienstaanbieder wordt geïnitieerd, kan de cliënt betaler de betalingsopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betalingsinitiatiedienstaanbieder instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren.

### **17.4. Ontzeggen van toegang aan derde dienststaanbieders**

De bank kan de toegang tot de online betaalrekening(en) van de rekeninghouder weigeren om objectief gerechtvaardigde redenen in verband met niet-toegestane of frauduleuze toegang tot de betaalrekening door een vergunninghoudende derde dienststaanbieder, waaronder de niet-toegestane of frauduleuze initiëring van een betalingstransactie.

In dergelijk geval zal de bank de rekeninghouder of de gebruiker voorafgaand melden dat de bank van plan is de toegang te weigeren en zal de redenen daarvoor geven, tenzij dit redelijkerwijze niet haalbaar is. In dat laatste geval zal de bank de rekeninghouder of de gebruiker meteen erna in kennis stellen op de manier die de bank in de gegeven omstandigheden het meest geschikt acht.

De bank is niet verplicht om de rekeninghouder of de gebruiker in kennis te stellen indien dit de redelijke beveiligingsmaatregelen in het gedrang zou brengen of indien dit onwettig zou zijn.

## **Artikel 18 - Verwerking van persoonsgegevens – Bescherming van de privacy**

Zie artikel 21 van de Algemene Bankvoorwaarden.

## **Artikel 19 - Slotbepaling**

Het contract van terbeschikkingstelling en gebruik van de kaart wordt afgesloten in België en blijft altijd volledig en uitsluitend onderworpen aan het Belgisch recht (behoudens schriftelijke tegengestelde overeenkomst en behoudens bindende wettelijke bepalingen volgens welke het Belgisch recht niet van toepassing zou zijn).

Voor alle geschillen aangaande de terbeschikkingstelling en het gebruik van de kaart, tussen de bank en een consument (in de zin van het Wetboek van economisch recht), zijn enkel de Belgische rechtbanken bevoegd. Voor alle andere geschillen over de toegang tot en het gebruik van de dienst, zijn enkel de rechtbanken van Brussel bevoegd (behoudens bindende wettelijke bepalingen volgens welke een andere rechtbank bevoegd zou zijn).