

# Algemeen Reglement van de Betalingsdiensten en -Instrumenten

April 2019

Investeer in uw leven

Deutsche Bank 

Deutsche Bank AG is een kredietinstelling naar Duits recht, waarvan de zetel is gevestigd te Taunusanlage 12, 60325 Frankfurt am Main, Duitsland. Zij is ingeschreven in het handelsregister van Frankfurt am Main onder HRB nummer 30000. Deutsche Bank AG Bijkantoor Brussel heeft haar hoofdkantoor te Marnixlaan 13-15, 1000 Brussel, België. Het is ingeschreven bij het Rechtspersonenregister van Brussel, BTW BE 0418.371.094. Hoofdtelefoonnummer in België +32 (0)78 156 160. Website: [www.deutschebank.be](http://www.deutschebank.be). Bankrekening in België BE03 6102 0085 7284. Deutsche Bank AG is gemachtigd om diverse financiële diensten te leveren in België via haar Belgische bijkantoor. Deze diensten omvatten, onder andere, bankdiensten, beleggingsdiensten, verzekeringsbemiddeling (nummer verzekeringsbemiddelaar in Duitsland IHK DH0AV-L0HOD-14), het toekennen van hypothecaire kredieten en het toekennen van consumentenkrediet.

Geregistreerd te Brussel 2, 27 december 2018, Editie 10, Januari 2019.

## **ALGEMEEN REGLEMENT VAN DE BETALINGSDIENSTEN EN -INSTRUMENTEN**

### **I. ALGEMEEN**

**Artikel 1:** Algemene bepalingen

**Artikel 2:** Definities

**Artikel 3:** Hiërarchie van normen

### **II. INSTEMMING MET EEN BETALING**

**Artikel 4:** Wegen waarlangs de transacties met Betaalinstrumenten verlopen

**Artikel 5:** Instemming met transacties die via papier verlopen

**Artikel 6:** Instemming met transacties die elektronisch gebeuren via een (bank)terminal

**Artikel 7:** Instemming met transacties die elektronisch gebeuren via het internet

**Artikel 8:** Intrekken van de Instemming

### **III. MAXIMUM UITVOERINGSTERMIJN**

**Artikel 9:** Uitgaande betalingen

**Artikel 10:** Depot van contanten bij de Bank

**Artikel 11:** Tijdstip van ontvangst van de Betalingsopdracht

### **IV. VALUTERING**

**Artikel 12:** Uitgaande betalingen

**Artikel 13:** Binnenkomende betalingen

### **V. INFORMATIE OVER DE TRANSACTIES**

**Artikel 14:** Tickets via de bankterminal

**Artikel 15:** Uitgaande betalingen

**Artikel 16:** Inkomende betalingen

**Artikel 17:** Afwijking van de standaardwijze en -periodiciteit van informatieverstrekking

**Artikel 18:** Taal van de informatie

### **VI. VERPLICHTINGEN VAN DE BANK**

**Artikel 19:** Veiligheid van het Betaalinstrument, de pin- of toegangscode

**Artikel 20:** Bewijs

**Artikel 21:** Betwiste transacties

**Artikel 22:** Transacties waarmee de Cliënt instemde zonder het bedrag te kennen

**Artikel 23:** Geweigerde transacties

**Artikel 24:** Niet of gebrekkig uitgevoerde transacties

**Artikel 25:** Kosten

## **VII. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT**

**Artikel 26:** Gebruik van het Betaalinstrument

**Artikel 27:** Veiligheid van het Betaalinstrument, de pin- of toegangscode en de digipass

**Artikel 28:** Melding van verlies, diefstal of misbruik van Betaalinstrument of de toegang ertoe

**Artikel 29:** Melding van een niet toegestane of niet correct uitgevoerde Betalingstransactie

## **VIII. AANSPRAKELIJKHEID**

**Artikel 30:** Transacties zonder Instemming van de Cliënt

**Artikel 31:** Diefstal, verlies of misbruik van het Betaalinstrument

**Artikel 32:** Onjuiste identificator

**Artikel 33:** Niet of gebrekkig uitgevoerde Betalingsopdrachten: de Cliënt treedt op als betaler

**Artikel 34:** Niet of gebrekkig uitgevoerde Betalingsopdrachten: de Cliënt treedt op als begunstigde

**Artikel 35:** Niet of gebrekkig uitgevoerde Betalingsopdrachten: de Cliënt treedt op via een betalingsinitiatiedienstaanbieder

**Artikel 36:** Aansprakelijkheid voor kosten en intresten

**Artikel 37:** Overmacht

## **IX. DUUR EN EINDE VAN HET CONTRACT**

**Artikel 38:** Duur van de overeenkomst

**Artikel 39:** Opzegging door de Bank

**Artikel 40:** Opzegging door de Cliënt

**Artikel 41:** Annulering van Betaalinstrumenten door de Cliënt

**Artikel 42:** Herroepingsrecht

## **X. BLOKKERING VAN DE BETALINGSDIENST OF HET BETAALINSTRUMENT**

**Artikel 43:** Blokkering van de Betalingsdienst of het Betaalinstrument

**Artikel 44:** Inhouden van het Betaalinstrument

## **XI. WIJZIGING VAN DEVOORWAARDEN**

**Artikel 45:** Wijziging van demodaliteiten

**Artikel 46:** Wijziging van de kosten, rentevoet of de wisselkoers

## **XII. TOEGANG TOT DE BETAALREKENING VOOR DERDE**

**Artikel 47:** Uitdrukkelijke toestemming tot toegang Betaalrekening voor Derde betalingdienstaanbieder

**Artikel 48:** Uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt tot gebruik betalingsdienstaanbieders die op kaarten gebaseerde Betaalinstrumenten uitgegeven

**Artikel 49:** Misbruik van persoonsgegevens verworven door de Derde betalingsdienstaanbieder

**Artikel 50:** Ontzeggen van toegang aan de Derde Betalingsdienstaanbieders tot de Betaalrekening

## **XIII. COMMUNICATIE**

**Artikel 51:** Franstalige versie van dit Reglement

# I. ALGEMEEN

## Artikel 1: Algemene bepalingen

- 1.1 Onderhavig Reglement, aangevuld met de specifieke voorwaarden (inclusief de tarieflijst) van de betrokken betalingsdienst of het betrokken Betaalinstrument, vormt het contractuele kader dat de relatie beheerst tussen de Bank (Deutsche Bank AG, 12, Taunusanlage, 60325 Frankfurt am Main, Duitsland, HR Frankfurt am Main HRB nr. 30000. Deutsche Bank AG Bijkantoor Brussel, Marnixlaan 13-15, 1000 Brussel, België, RPR Brussel, BTW BE 0418.371.094, IBAN BE03 6102 0085 7284, IHK D-H0AV- L0HOD-14) en de Cliënt voor wat betreft de betalingsdiensten en Betaalinstrumenten die de Bank aan de Cliënt verstrekt heeft of nog zal verstrekken.
- 1.2 Huidig Reglement is op verzoek beschikbaar en kan geraadpleegd worden op de internetsite [www.deutschebank.be/nl/tarieven.html](http://www.deutschebank.be/nl/tarieven.html).
- 1.3 Elke Cliënt die een betalingsdienst afneemt van de Bank of beschikt over een Betaalinstrument dat de Bank hem verstrekt heeft, stemt in met onderhavig Reglement.
- 1.4 Dit Reglement wordt aangevuld door het Algemeen Reglement der Verrichtingen van de Bank.
- 1.5 Onderhavig Reglement werd op 1 april 2019 bijgewerkt. Het Reglement is onmiddellijk en volledig van toepassing op alle lopende en toekomstige verrichtingen en relaties. Elke betwisting wordt geregeld op basis van het Reglement zoals het van kracht is op de datum dat het betwiste feit zich voordoet.
- 1.6 Overeenkomstig de wettelijke bepalingen, zal de Bank toegang verlenen aan Derde betalingsdienstaanbieders tot de online Betaalrekening(en) van de Cliënt in zoverre deze Cliënt derde partijen, en indien noodzakelijk de Bank voor bepaalde kaarttransacties, hiertoe Uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven. Deze toegang zal enkel merkbaar zijn voor de Cliënt indien deze gebruik wenst te maken van Derde betalingsdienstaanbieders. De Bank zal de Derde betalingsdienstaanbieder de gevraagde toegang verlenen en de Betalingsdiensten uitvoeren conform de toepasselijke wetgeving.
- 1.7 Indien de Cliënt niet beschouwd kan worden als een Consument en onverminderd enig afwijkende wettelijk bepaling, kan de Bank met deze Cliënt andere voorwaarden en modaliteiten overeenkomen voor volgende artikelen van onderhavig Reglement: 8, 10, 14, 15, 16, 17, 18, 19.4°, 21, 22, 24, 25, 28, 29, 30.4°, 31.1°, 33, 34, 36, 39, 40, 41, 42, 45, 46. Echter tenzij anders overeengekomen, aangegeven in het beleid van de Bank of bij wet bepaald, geldt onderhavig Reglement voor elke Betalingsdienst ongeacht de munteenheid of land van vestiging van de betalingsdienstaanbieder.
- 1.8 In overeenstemming met de wet, kan het toepassingsgebied van bepaalde bepalingen beïnvloed worden afhankelijk van de munteenheid waarin de Betalingstransactie wordt uitgevoerd en land waarin de betalingsdienstaanbieder gevestigd is. Tenzij specifiek anders aangegeven in het beleid van de Bank of de wet, geldt onderhavig Reglement voor elke Betalingsdienst, ongeacht de munteenheid of land van vestiging van de betalingsdienstaanbieder.

## Artikel 2: Definities

- 2.1 Betalingsdienst: De volgende door de Bank aangeboden diensten:
  - a) diensten waarbij de mogelijkheid wordt geboden om contanten op een Betaalrekening te plaatsen of van die Betaalrekening op te nemen alsook alle verrichtingen die voor het beheer van een Betaalrekening vereist zijn;
  - b) uitvoering van Europese domiciliëringen, van Betalingstransacties via een betaalkaart of een soortgelijk instrument en van overschrijvingen of doorlopende opdrachten. Deze verrichtingen kunnen zowel plaatsvinden tussen twee Betaalrekeningen bij de Bank, als tussen een Betaalrekening bij de Bank en een Betaalrekening bij een andere betalingsdienstaanbieder;
  - c) uitvoering van Europese domiciliëringen, van Betalingstransacties via een betaalkaart of een soortgelijk instrument, van overschrijvingen of van doorlopende opdrachten waarbij de geldmiddelen zijn gedekt door een kredietovereenkomst die aan de Cliënt werd verstrekt;
  - d) uitgifte en/of aanvaarding van Betaalinstrumenten;
  - e) geldtransfers;
  - f) uitvoering van Betalingstransacties waarbij de Instemming van de betaler met een Betalingstransactie wordt doorgegeven met behulp van een telecommunicatie-, digitaal- of informatica-instrument en de betaling rechtstreeks geschiedt aan de beheerder van de telecommunicatiediensten, het informaticasysteem of het netwerk, die louter optreedt als tussenpersoon tussen de Cliënt en de persoon die de goederen levert of de diensten verricht.

Daarnaast zal de Bank, in de situatie zoals beschreven in artikel 1.6., toegang verschaffen aan Derde betalingsdienstaanbieders tot uitvoering van bepaalde Betalingsdiensten.
- 2.2 Betaalinstrument: debetkaarten, kredietkaarten, online banking, mobile banking en elk ander gepersonaliseerd instrument en/of geheel van procedures, waarvan de Cliënt gebruikmaakt om de Bank in staat te stellen een Betalingsopdracht te initiëren.

- 2.3 Betaalrekening: een op naam van één of meer Cliënten aangehouden rekening die voor de uitvoering van Betalingstransacties wordt gebruikt (bijvoorbeeld de DB E-Account zichtrekening);
- 2.4 Online Betaalrekening: een Betaalrekening die Online toegankelijk is.
- 2.5 Betalingstransactie: een door de betaler of de begunstigde geïnitieerde handeling waarbij geldmiddelen worden gedeponereerd, overgemaakt of opgenomen, ongeacht of er onderliggende verplichtingen tussen de betaler en de begunstigde zijn.
- 2.6 Betalingstransactie op afstand: Betalingstransactie die via internet of met een voor communicatie op afstand bruikbaar apparaat wordt geïnitieerd.
- 2.7 Betalingsopdracht: door een betaler of de begunstigde aan zijn Betalingsdienstaanbieder (veelal een bank)gegeven instructie om een Betalingstransactie uit te voeren.
- 2.8 Cliënt: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die medecontractant is van de Bank, evenals elke volmacht houder of wettelijke vertegenwoordiger van een medecontractant.
- 2.9 Grensoverschrijdende Betalingsopdracht: Betalingsopdracht waarbij zowel de Betalingsdienstaanbieder van de betaler als de Betalingsdienstaanbieder van de begunstigde, of de enige bij de Betalingstransactie betrokken Betalingsdienstaanbieder, in een lidstaat van de Europese Economische Ruimte gevestigd is;
- 2.10 Internationale Betalingsopdracht: alle andere Betalingsopdrachten andere dan een Nationale of een Grensoverschrijdende Betalingsopdracht.
- 2.11 Nationale Betalingsopdracht: Betalingsopdracht waarbij zowel de Betalingsdienstaanbieder van de betaler als de Betalingsdienstaanbieder van de begunstigde, of de enige bij de Betalingstransactie betrokken Betalingsdienstaanbieder, in België gevestigd is;
- 2.12 Referentiewisselkoers: de wisselkoers die als berekeningsgrondslag wordt gehanteerd bij een valutawissel.
- De Referentiewisselkoers wordt gebruikt om de omwisseling van munten te berekenen. De door de Bank gebruikte Referentiewisselkoers is de koers die gehanteerd wordt door, afhankelijk van het Betaalinstrument, MasterCard, Visa, de Europese Centrale Bank of Reuters, al dan niet aangevuld met een toeslag. De wijze waarop de Referentiewisselkoers die van toepassing is op het door de Bank verstrekte Betaalinstrument wordt berekend, is terug te vinden in de tarieflijst van de Bank.
- 2.13 Werkdag: dag waarop de Bank en de Betalingsdienstaanbieder van de begunstigde van de Betalingstransactie, of indien de Cliënt de begunstigde is van de Betalingstransactie, de Betalingsdienstaanbieder van de betaler toegankelijk zijn voor de bij de uitvoering van een Betalingstransactie vereiste werkzaamheden. Zaterdagen, zondagen, wettelijke feestdagen en bank holidays (de lijst van bankholidays wordt jaarlijks bijgewerkt en kan gratis geraadpleegd worden op de site [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be)) worden nooit als Werkdagen beschouwd.
- 2.14 Reglementen: het geheel van alle Reglementen die toepasselijk zijn op de relatie tussen de Bank en de Cliënt, waaronder dit algemeen Reglement, het Algemeen Reglement der Verrichtingen en de Specifieke Reglementen van de Betalingsdiensten of Betaalinstrumenten.
- 2.15 EER-munteenheid: munteenheid van een lidstaat binnen de Europese Economische Ruimte.
- 2.16 Derde betalingsdienstaanbieder: Betalingsdienstaanbieder met vergunning om hun Betalingsdiensten aan te bieden op het Belgisch grondgebied, met name de betalingsinitiatiedienstaanbieder, Rekeninginformatiedienstaanbieder en Betalingsdienstaanbieder die op kaarten gebaseerde Betaalinstrumenten uitgeven, waaraan de Cliënt conform de toepasselijke wettelijke regels Uitdrukkelijke toestemming heeft verleend voor de toegang tot de Online Betaalrekeningen van de Cliënt gehouden bij de Bank ter uitvoering van de door voormelde Betalingsdienstaanbieder aangeboden diensten.
- Als 'vergunde Derde betalingsdienstaanbieder' wordt beschouwd een derde Betalingsdienstaanbieder die vergund of geregistreerd werd voor het verstrekken van een of meer Betalingsdiensten, door de Nationale Bank van België of een andere toezichthouder binnen de Europees Economische Ruimte indien wettelijk vereist. Om te controleren of een Betalingsdienstaanbieder of specifiek een Derde betalingsdienstaanbieder vergund is, kan het overzicht op de website van de Nationale Bank van België geraadpleegd worden, <https://www.nbb.be/nl/financieel-toezicht/prudentieel-toezicht>.
- 2.17 Betalingsinitiatiedienst: een dienst voor het initiëren van een Betalingsopdracht, op verzoek van de Betalingsdienstgebruiker, met betrekking tot een Online Betaalrekening die bij de Bank wordt aangehouden, in zoverre de Cliënt rechtstreeks een betaling kan initiëren via deze Online Betaalrekening op het Online Banking platform van de Bank.
- 2.18 Betalingsinitiatiedienstaanbieder: een vergunde Betalingsdienstaanbieder die betalingsinitiatiediensten uitoefent.
- 2.19 Rekeninginformatiedienst: een onlinedienst voor het verstrekken van geconsolideerde informatie over een of meer online Betaalrekeningen die de Cliënt bij de Bank aanhoudt.
- 2.20 Rekeninginformatiedienstaanbieder: een vergunde Betalingsdienstaanbieder die Rekeninginformatiediensten uitoefent.
- 2.21 Authenticatie: een procedure waarmee de Bank de identiteit van de Cliënt dan wel de validiteit van het gebruik van een specifiek Betaalinstrument kan verifiëren, het gebruik van de Persoonlijke beveiligingsgegevens van de Cliënt inbegrepen.

- 2.22 Sterke cliëntauthenticatie: authenticatie waarbij gebruik wordt gemaakt van twee of meer factoren die worden aangemerkt als 'kennis' (iets wat alleen de Cliënt weet), 'bezit' (iets wat alleen de Cliënt heeft) en 'inherente eigenschap' (iets wat de Cliënt is) en die onderling onafhankelijk zijn, in die zin dat compromittering van één ervan geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van de andere en die zodanig is opgezet dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiegegevens wordt beschermd.
- 2.23 Persoonlijke beveiligingsgegevens: voor doeleinden van authenticatie door de Cliënt aan de Bank verstrekte gepersonaliseerde kenmerken.
- 2.24 Duurzame drager: een hulpmiddel waarmee de Cliënt de aan hem persoonlijk gerichte informatie op zodanige wijze kan opslaan dat deze gedurende een voor het doel van de informatie toereikende tijd kan worden geraadpleegd en waarmee de opgeslagen informatie ongewijzigd kan worden gereproduceerd.
- 2.25 Online toegankelijk: een Betaalrekening die gekoppeld is aan en kan worden geraadpleegd door de Cliënt via het Online Banking platform van de Bank.
- 2.26 Consument: Een natuurlijke persoon die uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden een beroep doet op de diensten van de Bank.
- 2.27 Toestemming/Instemming (of enig andere verbuiging of vervoeging van dit woord) met de uitvoering van een Betalingsopdracht: De goedkeuring rechtstreeks of onrechtstreeks (via de begunstigde of de Betalingsinitiatiedienstaanbieder) verstrekt aan de Bank tot uitvoering van een Betalingsopdracht, in de tussen de Bank en de Cliënt overeengekomen vorm en volgens de overeengekomen procedure, afhankelijk van het gebruikte Betaalinstrument of kanaal.
- Via de Toestemming met de uitvoering van de Betalingstransactie, geeft de Gebruiker ook Uitdrukkelijke toestemming inzake de toegang, verwerking en bewaring van de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de verwerking van deze Betalingstransactie.
- 2.28 Uitdrukkelijke toestemming/ Uitdrukkelijke instemming (of enig andere verbuiging of vervoeging van dit woord) met al naar gelang het geval, de Betalingsinitiatiedienst of de Rekeninginformatiedienst: Indien de Cliënt gebruik wenst te maken van één of meer van de voornoemde diensten van een Derde betalingsdianstaanbieder en hiertoe toegang wenst te verschaffen tot de Betaalrekening(en) bij de Bank zoals bij wet bepaald, verstrekt de Cliënt de vergunde of geregistreerde Derde betalingsdianstaanbieder hiertoe de wettelijk vereiste uitdrukkelijke goedkeuring. De Bank oefent geen controle over deze uitdrukkelijke toestemming die uitsluitend betrekking heeft op de relatie tussen de Cliënt en de betrokken Derde Betalingsdianstaanbieder. De Cliënt wordt derhalve met aandrang verzocht om de nodige zorg te besteden bij de keuze en het beroep op een Derde betalingsdianstaanbieder.
- 2.29 Termen die niet in dit Reglement gedefinieerd zijn, maar wel in de Specifieke Reglementen van de Betalingsdiensten of Betaalinstrumenten, zullen voor de toepassing van dit Reglement hun betekenis aan die definities in de Specifieke Reglementen ontleen.

### Artikel 3: Hiërarchie van normen

- 3.1 De relaties tussen de Bank en de Cliënt worden geregeld door de volgende bepalingen, in volgorde van prioriteit:
1. de bijzondere overeenkomsten tussen de Bank en de Cliënt;
  2. de Specifieke Reglementen van de Betalingsdienst of het Betaalinstrument;
  3. het Algemeen Reglement van de Betalingsdiensten en –Instrumenten;
  4. het Algemeen Reglement der Verrichtingen van de Bank;
  5. desgevallend, het aanvullend gemeen recht en de nationale en internationale bankgebruiken.
- 3.2 Indien bepalingen in de verschillende Reglementen zoals hierboven opgesomd strijdig zijn met elkaar, zullen de bepalingen die hogere prioriteit hebben voorrang krijgen op de bepalingen die minder hoge prioriteit hebben.
- 3.3 Bepalingen in de Reglementen die niet overeenstemmen met dwingende wetbepalingen of dwingende reglementaire bepalingen die in de bescherming van bepaalde categorieën van Cliënten voorzien (zoals bijvoorbeeld minderjarigen of Consumenten), zullen niet toepasselijk zijn op de beschermde categorieën van Cliënten.

## II. INSTEMMING MET EEN BETALING

### Artikel 4: Wegen waarlangs de transacties met Betaalinstrumenten verlopen

- 4.1 Transacties met Betaalinstrumenten die de Bank aan de Cliënt verstrekt heeft, kunnen al naar gelang gebeuren door middel van papier (bijvoorbeeld overschrijving) of elektronisch (bijvoorbeeld door middel van de DB Bankkaart, de DB Titanium kaart, Online Banking, Mobile Banking) en dit via een (bank)terminal, via de telefoon, via het internet of via andere mobiele apparaten en/of toepassingen, of op basis van een geldige instructie van een Betalingsinitiatiedienstaanbieder.
- 4.2 De wijze waarop de Cliënt wordt geacht zijn Instemming met die transacties te geven, is afhankelijk van de weg waarlangs die transacties verlopen.

## Artikel 5: Instemming met transacties die via papier verlopen

De Bank zal een transactie die via papier geïnitieerd wordt en die gebeurt met een (betaal)instrument dat de Bank aan de Cliënt verstrekt heeft (bijv. DB Titanium Card) of dat de Bank aanvaardt (bijvoorbeeld: overschrijvingsformulier) enkel uitvoeren indien het papieren document, naast de andere verplichte elementen, de handtekening van de Cliënt bevat.

## Artikel 6: Instemming met transacties die elektronisch gebeuren via een (bank)terminal

- 6.1 Met een transactie via een bankterminal of een terminal bij een handelaar zal in principe, behoudens contactloze betalingen in overeenstemming met het beleid van de Bank, Toestemming verstrekt worden door een geheime en persoonlijke code in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke vereisten inzake Sterke cliëntauthenticatie en het beleid van de Bank in dit verband.
- 6.2 De Bank zal de Cliënt de initiële code bezorgen conform de contractuele afspraken en de werkwijze die eigen is aan het betrokken Betaalinstrument. De Bank draagt het risico voor elke verzending aan de Cliënt van de geheime code.
- 6.3 Indien de Cliënt de geheime code is vergeten, kan hij bij de Bank een nieuw geheim en persoonlijk codenummer aanvragen.
- 6.4 Voor de elektronische geldopvragingen of betalingen waarbij de geheime en persoonlijke code nodig is, vervangt deze geheime code de geschreven handtekening en wordt deze geheime code aanvaard als elektronische handtekening van de Cliënt.
- 6.5 In bepaalde gevallen zal met een transactie die via een terminal wordt geïnitieerd toch nog Toestemming verstrekt moeten worden door middel van de handtekening van de Cliënt. De Cliënt dient hierbij de nodige voorzichtigheid aan de dag te leggen.
- 6.6 In de gevallen waarin het louter inbrengen van het Betaalinstrument in de terminal volstaat, zonder dat nog een handtekening van de Cliënt of geheime code vereist is (bijv. terminals in parkeergarages of aan tolwegen), zal dit louter inbrengen van het Betaalinstrument beschouwd worden als de Uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt met de transactie, zonder echter afbreuk te doen aan de betwistingmogelijkheden en de bescherming die de Cliënt op basis van de wet, dit Reglement of het Specifiek Reglement van het desbetreffende Betaalinstrument geniet.

## Artikel 7: Instemming met transacties die elektronisch gebeuren via het internet

Met een transactie via het internet, ongeacht of deze instructie wordt gegeven rechtstreeks door de Cliënt of via een Betalingsinitiatiedienstaanbieder, wordt ingestemd door (al dan niet een combinatie van) de geheime en persoonlijke pincode, door het gebruik van biometrische data, door middel van de door de Bank aan de Cliënt overhandigde digipass (Online Banking en 3-D Secure technologie) en/of door vermelding van kaartnummer, vervaldatum en eventueel een bijkomende code (te vinden op de achterkant van de kredietkaart) in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke vereisten inzake Sterke cliëntauthenticatie en het beleid van de Bank in dit verband. De Cliënt dient hierbij de nodige waakzaamheid aan de dag te leggen.

Indien de Bank aan de Cliënt zijn/ haar in Online Banking en/of Mobile Banking ingebrachte informatie inzake de Betalingstransactie ter bevestiging weergeeft via Online Banking, Mobile Banking of enig ander apparaat of systeem dat aan de Cliënt ter beschikking wordt gesteld in overeenstemming met de wet en het beleid van de Bank, is de Cliënt verplicht te controleren of deze gegevens correct werden ingevuld en overeenkomen met de gewenste Betalingstransactie.

## Artikel 8: Intrekken van de Instemming

Van zodra de Bank de Betalingsopdracht heeft ontvangen, kan de Cliënt deze niet meer herroepen, tenzij:

- Indien de Cliënt de Bank de opdracht geeft om een transactie in de toekomst uit te voeren. In voorkomend geval kan de Cliënt deze opdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de Werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.
- In het geval van een domiciliëring kan de Cliënt /betaler de Betalingsopdracht evenwel herroepen ten laatste vóór 15u45 op de Werkdag die voorafgaat aan de overeengekomen dag waarop de Betaalrekening wordt gedebiteerd, onverminderd rechten inzake terugbetaling die gelden bij een Europese Domiciliëring SEPA Core.

Ingeval de Betalingstransactie door een Betalingsinitiatiedienstaanbieder dan wel door of via de begunstigde wordt geïnitieerd, kan de Betalingsopdracht niet meer herroepen worden nadat aan de Betalingsinitiatiedienstaanbieder Instemming verleend werd om de Betalingstransactie te initiëren, dan wel aan de begunstigde Instemming verleend werd om de Betalingstransactie uit te voeren.

### III. MAXIMUM UITVOERINGSTERMIJN

#### Artikel 9: Uitgaande betalingen

- 9.1 Voor Nationale en Grensoverschrijdende Betalingsopdrachten in euro wordt de rekening van de Betalingsdienstaanbieder van de begunstigde gecrediteerd, uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende Werkdag die volgt op het tijdstip van ontvangst zoals bepaald in artikel 11;
- 9.2 Voor Nationale en Grensoverschrijdende Betalingsopdrachten in een munt van een Lidstaat van de Europese Economische Ruimte die verschillend is van de euro of die een wisselverrichting inhouden tussen de euro en een munt van een Lidstaat van de Europese Economische Ruimte, wordt de rekening van de Betalingsdienstaanbieder van de begunstigde gecrediteerd, uiterlijk aan het einde van de derde Werkdag die volgt op het tijdstip van ontvangst zoals bepaald in artikel 11;
- 9.3 Voor Nationale elektronische Betalingsopdrachten in euro, doorgegeven via Online Banking, waarbij de Bank zowel optreedt in hoedanigheid van Betalingsdienstaanbieder van de betaler als van de begunstigde, wordt de rekening van de begunstigde gecrediteerd, uiterlijk aan het einde van dezelfde Werkdag als de Werkdag waarop de Betalingsopdracht wordt ontvangen, zoals bepaald in artikel 11;
- 9.4 Voor alle andere Nationale en Grensoverschrijdende Betalingsopdrachten alsook voor de Internationale Betalingsopdrachten gelden geen maximale uitvoeringstermijnen maar spant de Bank zich in om het overgemaakte bedrag zo snel mogelijk aan de Betalingsdienstaanbieder van de begunstigde over te maken.
- 9.5 Voor Betalingsopdrachten die op papier worden gegeven wordt de uitvoeringstermijn van artikel 9.1 verlengd met een bijkomende Werkdag.

#### Artikel 10: Depot van contanten bij de Bank

Indien de Cliënt bij de Bank contanten deponeert in de valuta van de Betaalrekening, zorgt de Bank ervoor dat het bedrag onmiddellijk na het tijdstip van ontvangst van de geldmiddelen beschikbaar wordt gesteld en wordt gevaluteerd.

Voor alle andere Cliënten wordt het bedrag uiterlijk op de eerstvolgende Werkdag na de ontvangst van de geldmiddelen op de Betaalrekening van de Cliënt beschikbaar gesteld en gevaluteerd.

#### Artikel 11: Tijdstip van ontvangst van de Betalingsopdracht

11.1 Het tijdstip van ontvangst van de Betalingsopdrachten wordt als volgt gedefinieerd:

A. Voor Betalingsopdrachten op papier (bijv. overschrijvingsformulier):

A.1 Wanneer de Betalingsopdracht op papier rechtstreeks wordt afgegeven aan het loket van een Financial Center: Het tijdstip van de fysische afgifte van de Betalingsopdracht aan de loketbediende.

A.2 Wanneer de Betalingsopdracht in de daarvoor bestemde postbus van het Financial Center wordt gedeponereerd: het tijdstip waarop de Bank de inhoud van de betrokken postbus licht. De postbussen worden in principe elke Werkdag gelicht.

B. Voor elektronische Betalingsopdrachten via Online Banking en Mobile Banking: Van zodra de Cliënt of Betalinginitiatiedienstaanbieder de vereiste gegevens voor de uitvoering van een Betalingsopdracht heeft meegedeeld aan de Bank ontvangt de Cliënt een elektronische bevestiging van deze ontvangst door de Bank via Online Banking en Mobile Banking.

C. Voor Europese domiciliëringen: Vanaf het tijdstip van ontvangst van de bestanden met de uit te voeren Betalingsopdrachten overgemaakt door de Betalingsdienstaanbieder van de begunstigde/schuldeiser.

11.2. Indien het tijdstip van ontvangst voor de Bank niet op een Werkdag valt, wordt de ontvangen Betalingsopdracht geacht op de eerstvolgende Werkdag te zijn ontvangen;

11.3. Wanneer een Betalingsopdracht is ontvangen na het uiterste tijdstip van ontvangst zoals hierna gedefinieerd, wordt de Betalingsopdracht geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende Werkdag. Het uiterste tijdstip van ontvangst van Betalingsopdrachten wordt als volgt gedefinieerd:

A. Voor Betalingsopdrachten op papier (bijv. overschrijvingsformulier):

A.1 Wanneer de Betalingsopdracht op papier rechtstreeks wordt afgegeven aan het loket van een Financial Center:

A.1.1: Europese overschrijving in EUR (volgens SEPA-criteria<sup>1</sup>): 16u00;

A.1.2: andere betalingen (EUR non-SEPA, internationale Betalingsopdracht in EUR, betalingen in deviezen, dringende betalingen: zie tarieflijst van de Bank;



- A.2 Wanneer de Betalingsopdracht in de daarvoor bestemde postbus van het Financial Center wordt gedeponereerd:
- A.2.1: Europese overschrijving in EUR (volgens SEPA-criteria<sup>1</sup>): 8u30;
  - A.2.2.: andere betalingen (EUR non-SEPA, internationale Betalingsopdracht in EUR, betalingen in deviezen, dringende betalingen: zie tarieflijst van de Bank);
- B. Voor elektronische Betalingsopdrachten via Online Banking en Mobile Banking: Zie artikel 21 Specifiek Reglement: Online Banking;
- 11.4 Indien de Cliënt en de Bank overeenkomen dat de uitvoering van de Betalingsopdracht aanvangt hetzij op een specifieke datum, hetzij aan het einde van een bepaalde termijn, hetzij op de dag waarop de Cliënt geldmiddelen ter beschikking van zijn Bank heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van maximum uitvoeringstermijn geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen Werkdag is, wordt de ontvangen Betalingsopdracht geacht op de eerstvolgende Werkdag te zijn ontvangen.
- 11.5 Een Betalingsopdracht waarvan de Bank de uitvoering weigert overeenkomstig de Reglementen, wordt geacht niet ontvangen te zijn.

## IV. VALUTERING

### Artikel 12: Uitgaande betalingen

Bij uitgaande betalingen van de rekening van een Cliënt zal de valutadatum van de debitering van die rekening niet vroeger vallen dan het tijdstip waarop het bedrag van de Betalingstransactie van die rekening is gedebiteerd (de boekingsdatum).

### Artikel 13: Binnenkomende betalingen

13.1 In onderstaande gevallen zal het bedrag van de Betalingstransactie op de rekening van de Cliënt worden gecrediteerd en ter beschikking van de Cliënt worden gesteld op dezelfde Werkdag als de Werkdag waarop de Bank gecrediteerd werd voor deze betaling:

- wanneer er aan de zijde van de Bank geen valutawissel is;
- wanneer er aan de zijde van de Bank een valutawissel is tussen de euro en de valuta van een andere EER lidstaat;
- wanneer er aan de zijde van de Bank een valutawissel is tussen de valuta's van twee EER lidstaten.

De valutadatum van de creditering van de rekening van de Cliënt valt samen met de Werkdag waarop de Bank gecrediteerd werd voor deze betaling.

Echter, wanneer binnenkomende betalingen worden ontvangen door de Bank na 15 uur, wordt de betaling geacht ontvangen te zijn door de Bank op de eerstvolgende Werkdag. Bijgevolg, draagt de Bank er zorg voor dat de rekening van de Cliënt, die de begunstigde is van die betalingen, alsook uiterlijk de eerstvolgende Werkdag wordt gecrediteerd.

13.2 Bij alle andere binnenkomende betalingen draagt de Bank er zorg voor dat de rekening van de Cliënt, die de begunstigde is van die betalingen, zo spoedig mogelijk gecrediteerd wordt. In ieder geval valt de valutadatum van de creditering van de rekening van de Cliënt samen met de Werkdag waarop de Bank gecrediteerd werd voor deze betaling.

## V. INFORMATIE OVER DE TRANSACTIES

### Artikel 14: Tickets via de bankterminal

De Cliënt heeft steeds het recht om bij transacties die via (bank)terminals verlopen een ticket te vragen waarop de transactiegegevens vermeld staan. De Cliënt doet er goed aan om steeds van dit recht gebruik te maken en de tickets na ontvangst ook even te controleren op eventuele fouten.

<sup>1</sup> Landen van de SEPA-zone + correcte IBAN + gedeelde kosten (code SHA)

## Artikel 15: Uitgaande betalingen

De Bank zal na een Betalingstransactie waarvan de Cliënt de betaler is, de Cliënt zo spoedig als technisch mogelijk de volgende informatie ter beschikking via Online Banking:

- een referentie aan de hand waarvan de Cliënt kan uitmaken om welke Betalingstransactie het gaat en, desgevallend en indien beschikbaar, de informatie betreffende de begunstigde;
- het bedrag van de Betalingstransactie in de valuta waarin de Betaalrekening van de Cliënt wordt gedebiteerd of in de voor de Betalingsopdracht gebruikte valuta;
- het bedrag van de voor de Betalingstransactie door de Cliënt verschuldigde kosten en voor zover van toepassing, de uitsplitsing daarvan, ofwel de aan de Cliënt aan te rekenen debetintresten;
- de valutadatum van de debitering of de datum van ontvangst van de Betalingsopdracht; en
- indien van toepassing, de bij de Betalingstransactie gehanteerde wisselkoers, en het bedrag van de Betalingstransactie na die valutawissel.

De Bank stelt, volgens de door de Cliënt gekozen periodiciteit, via Online Banking, de digitale bankafschriften kosteloos ter beschikking van de Cliënt.

## Artikel 16: Inkomende betalingen

De Bank zal na een Betalingstransactie waarvan de Cliënt de begunstigde is, de Cliënt zo spoedig als technisch mogelijk de volgende informatie ter beschikking stellen via Online Banking:

- een referentie aan de hand waarvan hij kan uitmaken om welke Betalingstransactie het gaat en, desgevallend, om welke betaler het gaat, en alle bij de Betalingstransactie gevoegde informatie;
- het bedrag van de Betalingstransactie in de valuta waarin de Betaalrekening van de Cliënt wordt gecrediteerd;
- het bedrag van de voor de Betalingstransactie door de Cliënt verschuldigde kosten, en voor zover van toepassing, de uitsplitsing daarvan, ofwel de aan de Cliënt aan te rekenen debetintresten;
- de valutadatum van de creditering; en
- indien van toepassing, de door de Bank bij de Betalingstransactie gehanteerde wisselkoers, en het bedrag van de Betalingstransactie vóór die valutawissel.

De Bank stelt, volgens de door de Cliënt gekozen periodiciteit, via Online Banking, de digitale bankafschriften kosteloos ter beschikking van de Cliënt.

## Artikel 17: Afwijking van de standaardwijze en -periodiciteit van informatieverstrekking

17.1 De Cliënt kan de Bank verzoeken om af te wijken van de in de artikelen 15 en 16 vermelde periodiciteit en wijze van informatieverstrekking. Dit verzoek door de Cliënt kan expliciet zijn of stilzwijgend door het langdurig niet consulteren van de via Online Banking ter beschikking gestelde informatie. Tenzij anders bepaald bij wet, beslist de Bank discretionair, zonder enige plicht tot motivering van haar beslissing of zij dergelijk verzoek zal inwilligen.

17.2 Tenzij anders bepaald bij wet, behoudt de Bank zich het recht voor om kosten aan te rekenen voor de informatie die op verzoek van de Cliënt wordt verstrekt en/of die afwijkt van de hierboven vermelde standaardwijze en – periodiciteit van informatieverstrekking. De kosten worden beschreven in de tarieflijst van de Bank of anderszins voorafgaandelijk overeengekomen met de Cliënt.

## Artikel 18: Taal van de informatie

De Cliënt gaat er mee akkoord dat de communicatie tussen hem en de Bank in het Nederlands verloopt, tenzij de Cliënt en de Bank in een specifieke overeenkomst besluiten van deze regel af te wijken.

# VI. VERPLICHTINGEN VAN DE BANK

## Artikel 19: Veiligheid van het Betaalinstrument, de pin- of toegangscode

19.1 De Bank waarborgt het geheime karakter van de aan de Cliënt overhandigde codes en/of paswoorden of de door de Cliënt gekozen pincode, toegangscode en/of paswoorden.

- 19.2 De Bank onthoudt zich van het ongevraagd opsturen van Betaalinstrumenten tenzij ter vervanging van een Betaalinstrument dat de Cliënt reeds heeft ontvangen.
- 19.3 Van zodra de Bank of de door de Bank aangestelde firma (bijv. EquensWorldline met de dienst Card Stop) op de hoogte is gebracht van het verlies, de diefstal of het misbruik van een Betaalinstrument, belet de Bank of de door haar aangestelde firma dat het Betaalinstrument in kwestie nog gebruikt kan worden.
- 19.4 De Bank verbindt er zich toe om de Cliënt geregeld in te lichten over de te nemen voorzorgsmaatregelen om een onrechtmatig gebruik van het Betaalinstrument en van de geheime code te vermijden. Dit kan onder andere gebeuren via de website van de Bank of via de uitgabenstaten.

## **Artikel 20: Bewijs**

De Bank houdt een interne registratie van de Betalingstransacties bij gedurende een periode van ten minste vijf jaar te rekenen vanaf de uitvoering van de transacties.

## **Artikel 21: Betwiste transacties**

- 21.1 Wanneer de Cliënt ontkent dat hij een uitgevoerde Betalingstransactie heeft toegestaan of aanvoert dat de Betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, kan de Bank niet aansprakelijk worden gesteld indien zij of de door haar aangestelde firma of in voorkomend geval de Betalingsinitiatiedienstaanbieder, kan bewijzen dat de Cliënt de Betalingstransactie heeft geauthenticeerd, de Betalingstransactie juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de Betalingsdienstaanbieder aangeboden diensten is beïnvloed.
- 21.2 Wanneer een Cliënt ontkent dat hij een uitgevoerde Betalingstransactie heeft toegestaan, vormt het feit dat het gebruik van een Betaalinstrument door de Bank, daaronder in voorkomend geval een Betalingsinitiatiedienstaanbieder begrepen is, geregistreerd, op zichzelf niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat de Betalingstransactie door de betaler is toegestaan of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen niet is nagekomen. De Bank en desgevallend de Derde betalingsdienstaanbieders verstrekken ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de Cliënt te bewijzen.

## **Artikel 22: Transacties waarmee de Cliënt instemde zonder het bedrag te kennen**

- 22.1 De Bank behoudt zich het recht voor de uitvoering van opdrachten te weigeren, ongeacht of de onderliggende instructie werd gegeven rechtstreeks door de Cliënt of door een Betalingsinitiatiedienstaanbieder, in zoverre deze opdracht onvolledig, onnauwkeurig, kennelijk onjuist of niet-ondertekend zijn of indien er aanwijzingen van fraude of andere onregelmatigheden werden gedetecteerd. De Bank behoudt zich eveneens het recht voor om Betalingsopdrachten niet uit te voeren wanneer deze werden gegeven zonder gebruikmaking van de door haar aanvaarde formulieren of wanneer de opdrachten niet voldoen aan de voorwaarden van de Reglementen.
- 22.2 Deze verplichting tot terugbetaling geldt niet wanneer de Cliënt zijn Instemming met de uitvoering van de transactie of een reeks transacties rechtstreeks aan de Bank heeft gericht en er voorafgaande informatie betreffende de toekomstige Betalingstransactie gedurende ten minste vier weken voor de vervaldag op een overeengekomen wijze door de Bank of door de begunstigde van de transactie aan de Cliënt ter beschikking werd gesteld.
- 22.3 Deze verplichting tot terugbetaling geldt evenmin wanneer de Cliënt geen gevolg geeft aan het verzoek van de Bank om haar de feitelijke elementen omtrent de voorwaarden mee te delen binnen een termijn van 7 Werkdagen.
- 22.4 De verplichting tot terugbetaling geldt evenmin wanneer het feit dat het bedrag hoger is dan de Cliënt verwachtte, het gevolg is van de kosten van een valutawissel voor zover de Bank haar Referentiewisselkoers heeft toegepast.
- 22.5 De verplichting tot terugbetaling geldt slechts voor zover de Cliënt de Bank binnen de termijn van 8 weken na de datum waarop de geldmiddelen zijn gedebiteerd op de hoogte heeft gebracht van de betwiste transactie.
- 22.6 Binnen de tien Werkdagen na ontvangst van een verzoek om terugbetaling betaalt de Bank het volledige bedrag van de Betalingstransactie terug of hij motiveert waarom hij weigert tot terugbetaling over te gaan, met opgave van de instanties waarbij de Cliënt de zaak aanhangig kan maken indien de Cliënt de opgegeven motivering niet aanvaardt.
- 22.7 Dit artikel 22 geldt onverminderd de rechten van de Cliënt inzake terugbetaling die gelden bij een Europese Domiciliëring SEPA Core.

## **Artikel 23: Geweigerde transacties**

- 23.1 De Bank behoudt zich het recht voor de uitvoering van opdrachten te weigeren, ongeacht of de onderliggende instructie werd gegeven rechtstreeks door de Cliënt of door een Betalingsinitiatiedienstaanbieder, in zoverre deze opdracht onvolledig, onnauwkeurig, kennelijk onjuist of niet-ondertekend zijn of indien er aanwijzingen van fraude of andere onregelmatigheden werden gedetecteerd. De Bank behoudt zich eveneens het recht voor om Betalingsopdrachten niet uit te voeren wanneer deze werden gegeven zonder gebruikmaking van de door haar aanvaarde formulieren of wanneer de opdrachten niet voldoen aan de voorwaarden van de Reglementen.

- 23.2 Onverminderd de wettelijke verplichtingen die op de Bank rusten, zal de Bank ingeval van een weigering om een transactie uit te voeren de Cliënt hiervan zo spoedig mogelijk via, naar keuze van de Bank, Online Banking, e-mail, brief of telefoon op de hoogte brengen. Indien mogelijk zal de Bank de Cliënt ook op de hoogte brengen van de redenen van de weigering en van de procedure om eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid recht te zetten, tenzij verboden bij wet.
- 23.3 Indien de weigering objectief gerechtvaardigd is, mag de Bank kosten aanrekenen voor de kennisgeving van de weigering aan de Cliënt overeenkomstig de tarieflijst van de Bank.

#### **Artikel 24: Niet of gebrekkig uitgevoerde transacties**

Onder de volgende cumulatieve voorwaarden tracht de Bank een Betalingstransactie onmiddellijk te traceren:

- (i) wanneer een Betalingstransactie niet of gebrekkig is uitgevoerd;
- (ii) de Cliënt of een Betalingsinitiatiedienstaanbieder de opdracht tot die Betalingsopdracht heeft gegeven; en
- (iii) de Cliënt de Bank hiertoe verzoekt.

In voorkomend geval stelt de Bank de Cliënt op de hoogte van de resultaten.

#### **Artikel 25: Kosten**

- 25.1 Aan het ontvangen en/of gebruiken van de Betalingsdiensten en/of Betaalinstrumenten die de Bank verstrekt, kunnen kosten verbonden zijn. Meer informatie over welke kosten, inclusief intresten, van toepassing zijn op de Betalingsdiensten en Betaalinstrumenten is terug te vinden op de technische fiche van de betrokken betalingsdienst of Betaal instrument en/of in de tarievenlijst van de Bank.
- 25.2 De Bank behoudt zich het recht voor om de kosten op Betalingsopdrachten waarvan de Cliënt de begunstigde is, in te houden op het overgemaakte bedrag voordat de Cliënt wordt gecrediteerd.

## **VII. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT**

#### **Artikel 26: Gebruik van het Betaalinstrument**

De Cliënt moet de Betaalinstrumenten die hij van de Bank of Derde betalingsdienstaanbieders heeft ontvangen, gebruiken conform de regels die zijn opgenomen in de wet, dit Reglement, het Specifiek Reglement voor het Betaalinstrument, alsook in alle andere toepasselijke overeenkomsten en voorwaarden van de Bank.

#### **Artikel 27: Veiligheid van het Betaalinstrument, de pin- of toegangscode en de digipass**

- 27.1 De Cliënt dient alle redelijke voorzorgsmaatregelen te nemen om de veiligheid te waarborgen van de Betaalinstrumenten die hij van de Bank heeft ontvangen en van de geheime code of andere middelen die hem toelaten om in te stemmen met betaaltransacties door middel van die Betaalinstrumenten.
- 27.2 De Cliënt houdt zijn persoonlijk codenummer, zijn pin- en/of toegangscode geheim, neemt alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de Persoonlijke beveiligingsgegevens te waarborgen en gebruikt het Betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het Betaalinstrument van toepassing zijn. Hij zal het aan niemand meedelen (met uitzondering van mededelingen aan de Betalingsinitiatiedienstaanbieder of Rekeninginformatiedienstaanbieder in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke vereisten en met de nodige omzichtigheid) en er geen geschreven spoor van nalaten. Hij wijzigt de geheime pin- en/of toegangscode meteen nadat ook maar de minste twijfel is ontstaan omtrent het geheim karakter ervan. Indien dit op korte termijn onmogelijk zou zijn, wordt de Cliënt aangeraden om zijn Betaalinstrument te laten blokkeren volgens de in het specifieke Reglement van het betrokken Betaalinstrument beschreven procedure.

De Cliënt verbindt zich ertoe om, alvorens de Persoonlijke beveiligingsgegevens te delen met een Betalingsinitiatiedienstaanbieder of Rekeninginformatiedienstaanbieder, steeds te controleren of deze entiteiten vergund of geregistreerd zijn, zoals weergegeven op de website van de Nationale Bank van België, <https://www.nbb.be/nl/financieel-toezicht/prudentieel-toezicht>.

Wanneer de Cliënt zich rekenschap geeft van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik of het niet-toegestane gebruik van het Betaalinstrument, maakt de Cliënt hiervan onverwijld melding volgens de procedure beschreven in artikel 28.

- 27.3 Indien de Cliënt zijn geheime pin- en/of toegangscode instelt of wijzigt, dient hij een cijfercombinatie te vermijden die teveel voor de hand ligt (bijvoorbeeld: geboortedatum of postcode).
- 27.4 Het wordt ten zeerste afgeraden om éénzelfde pin- of toegangscode te kiezen voor verschillende of alle Betaalinstrumenten die de Cliënt in zijn bezit heeft.
- 27.5 De Cliënt waakt erover dat hij zijn pin- of toegangscode nooit digitaal bewaart.
- 27.6 De Cliënt waakt er eveneens over dat de eenmalige code die hij via sms-bericht van de Bank ontvangt, niet in handen van derden terecht komt. De Cliënt zal deze sms-berichten onmiddellijk wissen van zodra hij deze eenmalige code gebruikt heeft of deze vervallen is.
- 27.7 In geen geval mag de gebruiker zijn pincode of enig andere inloggegevens bewaren samen met het Betaalinstrument of digipass of enig ander instrument tot Authenticatie.

## **Artikel 28: Melding van verlies, diefstal of misbruik van Betaalinstrument of de toegang ertoe**

- 28.1 Zodra de Cliënt het verlies, diefstal of een misbruik van de door de Bank aan de Cliënt ter beschikking gestelde debet- of kredietkaarten vaststelt, moet de Cliënt dit onmiddellijk melden aan Card Stop op het nummer +32 (0)70/344.344. Oproepen aan Card Stop zijn kosteloos. Van zodra de Cliënt deze melding aan Card Stop correct heeft verricht zal de kaart geblokkeerd worden.
- 28.2 Zodra de Cliënt het verlies, de diefstal of een misbruik van zijn toegangscode tot Online Banking vaststelt, moet hij de Bank verwittigen op +32 (0)78/156 160 of per e-mail [clients.dienst@db.com](mailto:clients.dienst@db.com).
- 28.3 Voormelde telefoongesprekken worden geregistreerd door een geautomatiseerd systeem. In geval van telefonische aangifte van verlies, diefstal of misbruik van een Betaalinstrument of de pin- of toegangscode ervan, gelden de aldus geregistreerde gegevens als bewijsmiddel.
- 28.4 De Client dient verlies, diefstal of misbruik van zijn pin- of toegangscode, Betaalinstrument of aan het Betaalinstrument gelieerde toestel zoals een mobiele telefoon met software van de Bank dat dient tot Authenticatie ervan binnen de termijn van 24 uur bij de officiële autoriteiten aan te geven en het bewijs van deze aangifte aan de Bank of een door de Bank aangeduide derde te bezorgen indien deze daarom vraagt. De Cliënt verbindt zich er eveneens toe om aan de Bank of de door de Bank aangeduide derde alle nodige informatie, vereist voor het onderzoek, mee te delen.
- 28.5 Voormelde verplichtingen gelden ongeacht de eventuele tussenkomst van een Derde betalingsdienstaanbieder.

## **Artikel 29: Melding van een niet toegestane of niet correct uitgevoerde Betalingstransactie**

De Cliënt die kennis krijgt van een niet-toegestane Betalingstransactie of een niet correct uitgevoerde Betalingstransactie waarvoor de Bank conform titel VIII van dit Reglement aansprakelijk zou zijn, verkrijgt alleen rechtzetting van de Bank indien hij de Bank rechtstreeks, onverwijld en uiterlijk dertien maanden na de valutatatum van de debitering of creditering, op de hoogte brengt van de bewuste transactie. Deze verplichting geldt ongeacht de eventuele tussenkomst van een Derde betalingsdienstaanbieder.

# **VIII. AANSPRAKELIJKHEID**

## **Artikel 30: Transacties zonder Instemming van de Cliënt**

- 30.1 De Bank is aansprakelijk voor de transacties met het Betaalinstrument die werden uitgevoerd zonder de hierboven beschreven Instemming van de Cliënt.
- 30.2 De Bank zal het bedrag van de transactie waarmee de Cliënt niet heeft ingestemd terugbetalen - onder voorbehoud van het resultaat van het onderzoek uitgevoerd door de Bank in samenwerking met derden - onmiddellijk en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende Werkdag nadat de Bank zich rekenschap heeft gegeven van deze transactie of daarvan op de tussen de Bank en de Cliënt overeengekomen wijze op de hoogte gebracht is. Uitgezonderd indien de Bank redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en deze gronden schriftelijk aan de relevante nationale autoriteit meedeelt. In voorkomend geval zal de Bank, de Betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, herstellen in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet toegestane transactie niet hebben plaatsgevonden, desgevallend vermeerderd met de rente op dat bedrag. In dit verband wordt er aldus voor gezorgd dat de valutatatum van de creditering van de Betaalrekening van de Cliënt uiterlijk de datum is waarop het bedrag was gedebiteerd. Daarnaast zal de Bank de eventuele verdere financiële gevolgen, waaronder het bedrag van de kosten die de Cliënt ter betaling van de te vergoeden schade gedragen heeft, vergoeden. De Bank zal overeenkomstig artikel 6.3 van het Algemeen Reglement der Verrichtingen in geen geval instaan voor indirecte schade.

Indien echter, op basis van onderzoek, na de creditering zoals beschreven in art. 30.2, blijkt dat de Cliënt zelf aansprakelijk gehouden kan worden voor de transactie zonder Instemming, dan is de Bank gerechtigd tot het debiteren van de Betaalrekening waar eerder door de Bank de vergoeding voor de transactie zonder Instemming werd gestort.

30.3 Indien de Betalingstransactie via een Betalingsinitiatiedienstaanbieder wordt geïnitieerd, 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 hij, in voorkomend geval, de Betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet-toegestane Betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden.

De Betalingsinitiatiedienstaanbieder is gehouden te bewijzen dat, binnen zijn bevoegdheid, de Betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de Betalingsdienst waarmee hij is belast, is beïnvloed. Indien de Betalingsinitiatiedienstaanbieder aansprakelijk is voor de niet-toegestane Betalingstransactie, vergoedt hij de Bank op diens verzoek onmiddellijk voor de geleden verliezen of voor naar aanleiding van het terugbetalen van de Cliënt betaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet toegestane Betalingstransactie.

30.4 Voormelde verplichtingen gelden echter niet wanneer de Cliënt de Bank niet onverwijld, en niet uiterlijk 13 maanden na de valutatatum van de debitering of creditering op de hoogte heeft gebracht van het feit dat hij niet ingestemd heeft met de betwiste transactie. Voormelde verplichtingen gelden onverminderd de regelingen inzake diefstal, verlies of misbruik van Betaalinstrument (artikel 31), fraude in hoofde van de Cliënt in de zin van artikel 30.2, het gebruik van een onjuiste identificator (artikel 32) of indien de Cliënt de verplichtingen van titel VII niet naleeft. Ook indien een Betalingsinitiatiedienstaanbieder betrokken is, moet de Cliënt rechtstreeks een notificatie aan de Bank overmaken, een notificatie door de Cliënt aan de Betalingsinitiatiedienstaanbieder volstaat geenszins.

30.5 Indien de Bank, opererend als betalingsdienstaanbieder van de betaler, geen Sterke cliëntauthenticatie verlangt, zal de Cliënt geen financiële verliezen dragen tenzij de Cliënt frauduleus heeft gehandeld.

### **Artikel 31: Diefstal, verlies of misbruik van het Betaalinstrument**

31.1 Bij diefstal, verlies of misbruik van het door de Bank aan de Cliënt ter beschikking gestelde Betaalinstrument is de verantwoordelijkheid van de Cliënt voor de verrichtingen met het Betaalinstrument die werden uitgevoerd vóór de aangifte van het verlies, de diefstal of het misbruik beperkt tot 50 EUR.

Deze situatie geldt niet indien het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van een Betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de Cliënt voordat een betaling plaatsvond, tenzij de Cliënt zelf frauduleus heeft gehandeld, of het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van een werknemer, agent of bijkantoor van de Bank (of van een entiteit waaraan diens activiteiten waren uitbesteed).

Na de kennisgeving overeenkomstig de procedure van de Bank, heeft het gebruik van het verloren, gestolen of wederrechtelijk toegeëigende Betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de Cliënt, tenzij de Cliënt frauduleus heeft gehandeld.

De Cliënt draagt alle verliezen, zonder dat het respectieve maximumbedrag van 50 EURO van toepassing is, in verband met niet-toegestane Betalingstransacties indien de Cliënt deze heeft geleden doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of door grove nalatigheid:

- a) het Betaalinstrument niet gebruikt overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het Betaalinstrument van toepassing zijn;
- b) de Bank (of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit) niet onverwijld in kennis stelt, wanneer hij zich reukenschap geeft van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik of het niet-toegestane gebruik van het Betaalinstrument.

### **Artikel 32: Onjuiste identificator**

Voor de uitvoering van de Betalingsopdrachten gaat de Bank uit van het door de Cliënt opgegeven rekeningnummer of identificator van de begunstigde. De Bank is niet verplicht om na te gaan of de identiteit van de begunstigde overeenstemt met het nummer van de Betaalrekening die gecrediteerd moet worden. Ze kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onjuiste boekingen die daarvan het gevolg zouden zijn. In voorkomend geval levert de Bank redelijke inspanningen om de met de Betalingstransactie gemoeide geldmiddelen terug te krijgen. De Bank behoudt zich het recht voor om de kosten die zij voor deze recuperatie maakt, van de Cliënt terug te vorderen overeenkomstig de tarieflijst van de Bank. Indien het innen van geldmiddelen uit hoofde van de eerste alinea niet mogelijk is, verstrekt de Bank aan de Cliënt, op diens schriftelijk verzoek, alle voor de Bank beschikbare informatie die relevant is voor de Cliënt om een rechtsovereenkomst te stellen om de geldmiddelen terug te krijgen.

### **Artikel 33: Niet of gebrekkig uitgevoerde Betalingsopdrachten: de Cliënt treedt op als betaler**

33.1 Behoudens de wettelijk toegestane uitzonderingen en de uitzonderingen die zijn opgenomen in de Reglementen, is de Bank ten opzichte van de Cliënt die de betaalopdracht rechtstreeks heeft gegeven aan de Bank, aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Betalingstransactie. Indien de Bank kan aantonen aan de Cliënt die de betaalopdracht heeft gegeven, en, voor zover relevant aan de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde, dat deze laatste tijdig en op een correcte wijze het bedrag van de Betalingstransactie heeft ontvangen, is niet langer de Bank maar wel de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Betalingstransactie.

- 33.2 Indien de Bank op basis van de hiervoor opgesomde regels aansprakelijk is jegens de Cliënt die de betaalopdracht rechtstreeks heeft gegeven, betaalt zij deze Cliënt onverwijld het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde Betalingstransactie terug en herstelt zij, in voorkomend geval, de Betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de gebrekkig uitgevoerde Betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden, onverminderd het vermeldde in artikel 33.5. In dit verband wordt er aldus voor gezorgd dat de valutadatum van de creditering van de Betaalrekening van de Cliënt uiterlijk de datum is waarop het bedrag was gedebiteerd.
- 33.3 Wanneer een Betalingstransactie niet of gebrekkig is uitgevoerd en de Betalingsopdracht door de begunstigde was geïnitieerd, tracht de Bank, ongeacht de aansprakelijkheid uit hoofde van voorgaande alinea en onverminderd het vermeldde in artikel 33.5, desgevraagd onmiddellijk de Betalingstransactie te traceren en brengt zij de Cliënt op de hoogte van de resultaten daarvan. De Cliënt wordt daarvoor geen kosten aangerekend.
- 33.4 Bij een niet-tijdige uitvoering van een Betalingstransactie door de Bank, zorgt de Bank dat de credit valutadatum – toegepast door de betalingsdienstaanbieder die voor rekening van de begunstigde optreedt – die voor de creditering van de Betaalrekening van de begunstigde wordt toegepast, uiterlijk de datum is waarop het bedrag bij een correcte uitvoering van de transactie zou zijn gevaluteerd.
- 33.5 Indien de Betalingstransactie geïnitieerd werd door de begunstigde (bv. bij domiciliëring) en de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde niet aansprakelijk is, is de Bank aansprakelijk ten opzichte van de Cliënt. In voorkomend geval betaalt de Bank onverwijld het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde Betalingstransactie terug en herstelt hij de Betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de gebrekkig uitgevoerde Betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden. Deze verplichting geldt niet indien de Bank aantoont dat de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde het bedrag van de Betalingstransactie heeft ontvangen, zelfs indien de uitvoering van de Betalingstransactie louter vertraagd wordt. In dat geval valuteert de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde het bedrag op de rekening van de begunstigde uiterlijk op de datum waarop het bij een correcte uitvoering zou zijn gevaluteerd.

#### **Artikel 34: Niet of gebrekkig uitgevoerde Betalingsopdrachten: de Cliënt treedt op als begunstigde**

- 34.1 Behoudens de wettelijk toegestane uitzonderingen en de uitzonderingen die zijn opgenomen in de Reglementen, is de Bank ten opzichte van de Cliënt die de begunstigde is van een Betalingstransactie aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Betalingstransactie die rechtstreeks door de betaler werd geïnitieerd in geval de betalingsdienstaanbieder van de betaler tegenover de betaler en, voor zover relevant, tegenover de Bank kan bewijzen dat de Bank het bedrag van de Betalingstransactie heeft ontvangen. In dit geval stelt de Bank onmiddellijk het bedrag van de Betalingstransactie ter beschikking van de Cliënt en crediteert de Bank, voor zover van toepassing, de Betaalrekening van de Cliënt met het overeenkomstig bedrag. De valutadatum voor de creditering van de Betaalrekening van de Cliënt is uiterlijk de datum waarop het bedrag bij een correcte uitvoering van de transactie zou zijn gevaluteerd overeenkomstig artikel 13.
- 34.2 Behoudens de wettelijk toegestane uitzonderingen en de uitzonderingen die zijn opgenomen in de Reglementen is de Bank ten opzichte van de Cliënt die als begunstigde van de betaalopdracht deze zelf heeft geïnitieerd (bijv. bij domiciliëring), aansprakelijk voor de juiste verzending van de betaalopdracht aan de betalingsdienstaanbieder van de betaler. Indien de Bank op basis van hiervoor opgesomde regels aansprakelijk is, geeft zij de betrokken Betalingsopdracht onmiddellijk door aan de betalingsdienstaanbieder van de betaler. Ingeval een Betalingsopdracht niet tijdig wordt verzonden, wordt het bedrag op de Betaalrekening van de Cliënt gevaluteerd uiterlijk op de datum waarop het bij een correcte uitvoering van de transactie zou zijn gevaluteerd.
- 34.3 Behoudens de wettelijk toegestane uitzonderingen en de uitzonderingen die zijn opgenomen in de Reglementen is de Bank overeenkomstig artikel 13 ten opzichte van de Cliënt die de begunstigde is van een Betalingstransactie aansprakelijk voor het onmiddellijk valueren van en ter beschikking stellen van het bedrag van zodra de rekening van de Bank is gecrediteerd. Wanneer de Bank aansprakelijk is uit hoofde van de hiervoor vermelde regel, zorgt zij ervoor dat het bedrag van de Betalingstransactie onmiddellijk ter beschikking van de begunstigde wordt gesteld zodra de rekening van de Bank met het overeenkomstige bedrag is gecrediteerd. Het bedrag wordt op de rekening van de Cliënt gevaluteerd uiterlijk op de datum waarop het bij een correcte uitvoering van de transactie zou zijn gevaluteerd.
- 34.4 Bij een niet of gebrekkig uitgevoerde Betalingstransactie waarvoor de Bank niet aansprakelijk is, is de betalingsdienstaanbieder van de betaler aansprakelijk jegens de betaler overeenkomstig artikel 33.
- 34.5 Wanneer een Betalingstransactie niet of gebrekkig is uitgevoerd en de Betalingsopdracht door of via de Cliënt was geïnitieerd, tracht de Bank, ongeacht de aansprakelijkheid uit hoofde van dit lid, onmiddellijk de Betalingstransactie te traceren en brengt zij de Cliënt op de hoogte van de resultaten daarvan. De Bank zal daarvoor geen kosten aanrekenen aan de Cliënt.

#### **Artikel 35: Niet of gebrekkig uitgevoerde Betalingsopdrachten: de Cliënt treedt op via een Betalingsinitiatiedienstaanbieder**

- 35.1 Wanneer een Betalingstransactie niet of gebrekkig is uitgevoerd en de Betalingsopdracht door of via de Cliënt was geïnitieerd, tracht de Bank, ongeacht de aansprakelijkheid uit hoofde van dit lid, onmiddellijk de Betalingstransactie te traceren en brengt zij de Cliënt op de hoogte van de resultaten daarvan. De Bank zal daarvoor geen kosten aanrekenen aan de Cliënt.

35.2 Wanneer een Betalingsopdracht door de Cliënt via een Betalingsinitiatiedienstaanbieder wordt geïnitieerd, betaalt de Bank, het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkige Betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de Online Betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de gebrekkige Betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden, tenzij de Bank kan aantonen dat de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde, tijdig en op een correcte wijze het bedrag van de Betalingstransactie heeft ontvangen zoals beschreven in artikel 33. Daarenboven doet deze paragraaf geen afbreuk aan de voormelde verplichting aangegeven in artikel 29 en artikel 32. De terugbetaling aan de Cliënt door de Bank doet daarenboven geen afbreuk aan een verhaalsrecht van de Bank op een andere betalingsdienstaanbieder of intermediair.

## **Artikel 36: Aansprakelijkheid voor kosten en intresten**

Indien de Bank aansprakelijk is conform artikel 33, artikel 34 of artikel 35 is zij gehouden tot vergoeding van de rechtstreekse kosten en intresten die de Cliënt worden aangerekend wegens niet of gebrekkige uitvoering, of niet-tijdige uitvoering, van de Betalingstransactie.

## **Artikel 37: Overmacht**

37.1 De Bank kan echter nooit aansprakelijk worden gesteld voor enige schade wanneer de niet-toegestane, niet-uitvoering, de gebrekkige of laattijdige uitvoering te wijten is aan overmacht of aan het naleven van een wettelijke verplichting die op de Bank rust.

37.2 De Bank oefent geen toezicht uit op apparaten, terminals of uitrusting (bijvoorbeeld Selfbank of bank-automaten) die transacties met door de Bank verstrekte Betaalinstrumenten mogelijk maken. Evenmin heeft de Bank dergelijke apparaten, terminals of uitrusting aanvaard. Deze toestellen worden ter beschikking gesteld en beheerd door derde partijen.

37.3 De Bank oefent geen toezicht uit op Derde betalingsdienstaanbieders, ook niet indien de Derde betalingsdienstaanbieder binnen het wettelijke kader kan vertrouwen op authenticatie-procedures ter beschikking gesteld door de Bank. Indien de Cliënt opteert om gebruik te maken van systemen of processen ter beschikking gesteld door Derde betalingsdienstaanbieders of derde partijen in het algemeen als deel van de authenticatie-procedure, draagt de bank geen verantwoordelijkheid voor de selectie, veiligheid en monitoring van deze systemen of processen. Indien de Cliënt gebruikt maakt van deze systemen of processen, draagt de Cliënt verantwoordelijkheid tot vervullen van zijn verplichtingen die hieruit voortvloeien.

Tenzij anders bepaald bij wet, en zonder afbreuk te doen aan enige wettelijke bepaling inzake compensatie kan de Bank niet verantwoordelijk gehouden worden voor een technische storing of enig ander falen toewijsbaar aan de Derde betalingsdienstaanbieder in verband met de Betalingsdienst waarvoor de Derde betalingsdienstaanbieder verantwoordelijk is. De Derde betalingsdienstaanbieder zorgt er voor dat zij beantwoordt aan de wettelijke vereisten inzake gebruik van cliëntgegevens van de Bank en inzake veilige communicatie met de Bank.

# **IX. DUUR EN EINDE VAN HET CONTRACT**

## **Artikel 38: Duur van de overeenkomst**

Tenzij anders is overeengekomen in de specifieke voorwaarden van de Betalingsdienst, is de overeenkomst tussen de Bank en de Cliënt met betrekking tot de Betalingsdienst van onbepaalde duur.

## **Artikel 39: Opzegging door de Bank**

De Bank kan op elk ogenblik de overeenkomst met betrekking tot de Betalingsdienst of het Betaalinstrument stopzetten met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, te rekenen vanaf de datum van verzending van de opzeggingsbrief door de Bank aan de Cliënt.

Bovenstaande regel geldt onverminderd de verplichting van de Bank om in uitzonderlijke omstandigheden uit hoofde van ander toepasselijk Unierecht of nationaal recht, zoals dat inzake het witwassen van geld of terrorismefinanciering, elke maatregel gericht op het bevrozen van middelen of een specifieke maatregel in verband met preventie van of onderzoek naar strafbare feiten, de overeenkomst tussen de Bank en de Cliënt met betrekking tot de Betalingsdienst onmiddellijk te beëindigen.

## **Artikel 40: Opzegging door de Cliënt**

De Cliënt kan de overeenkomst met betrekking tot de betalingsdienst te allen tijde stopzetten mits een opzegtermijn van één maand, te rekenen vanaf de datum waarop de Cliënt de opzeggingsbrief stuurt aan de Bank. Het staat de Bank vrij om geheel of gedeeltelijk afstand te doen van haar recht op die één maand tellende opzegtermijn.



Wanneer de overeenkomst met betrekking tot de Betalingsdienst langer dan zes maanden in werking is geweest, kan deze door de Cliënt kosteloos worden beëindigd. Indien de overeenkomst met betrekking tot de Betalingsdienst minder dan zes maanden in werking is geweest, zullen de eventuele voor beëindiging van deze overeenkomst aan te rekenen kosten passend en in overeenstemming zijn met de feitelijke kosten.

De op gezette tijden aangerekende kosten voor Betalingsdiensten zijn slechts naar evenredigheid verschuldigd door de Cliënt tot de beëindiging van de overeenkomst. Indien die kosten vooraf zijn betaald, worden zij naar evenredigheid terugbetaald.

## **Artikel 41: Annulering van Betaalinstrumenten door de Cliënt**

- 41.1 Op schriftelijk verzoek van de Cliënt kan de Bank op elk ogenblik één of meerdere Betaalinstrumenten annuleren.
- 41.2 Na de annulering blijft de Cliënt aansprakelijk voor alle verrichtingen die met een geannuleerd Betaalinstrument plaatsvonden vóór de Bank dit Betaalinstrument effectief heeft ontvangen en voor de betaling van de door hem aangegane abonnements- of verbintenissen die na annulering van het Betaalinstrument werden geboekt op het Betaalinstrument en dit tot aan vervaldatum van het Betaalinstrument. De Cliënt blijft aansprakelijk voor alle uitgaven verricht met het Betaalinstrument uitgegeven op zijn naam. De Cliënt dient het debetsaldo van de Bankrekening te betalen alsook alle andere verbintenissen na te komen die zij door het gebruik van de Betaalinstrument(en) of de gegevens die zij bevat, ten opzichte van de Bank hebben aangegaan. De Cliënt verbindt zich ertoe een einde te stellen aan alle domiciliëringen die worden betaald door debitering van de opgezegde Rekening(en).

## **Artikel 42: Herroepingsrecht**

- 42.1 Indien deze overeenkomst op afstand of buiten de onderneming werd gesloten, beschikt de Cliënt desgevallend over een herroepingsrecht op basis waarvan hij, gedurende een termijn van 14 kalenderdagen, zonder kosten en zonder opgave van een motief, de overeenkomst kan herroepen.

De verdere modaliteiten van dit herroepingsrecht worden verder uiteengezet in de artikelen 58bis en 58ter van het Algemeen Reglement der Verrichtingen.

De ondertekening of het gebruik van het Betaalinstrument voor het verstrijken van de veertiendaagse herroepingstermijn wordt beschouwd als de Toestemming van de Cliënt om de dienst te starten.

- 42.2 Om rechtsgeldig te zijn dient dit verzakingsrecht
- (i) uitgeoefend te worden binnen een termijn van 14 kalenderdagen die beginnen te lopen op de dag waarop de overeenkomst gesloten wordt; en
  - (ii) te gebeuren overeenkomstig de bepalingen gespecificeerd in hoofdstukken 16 en 17 van het Algemeen Reglement der verrichtingen.
- 42.3 Wanneer de Cliënt zijn verzakingsrecht rechtsgeldig uitoefent, zullen alle bedragen die hij met zijn Betaalinstrument(en) heeft opgenomen en kosten die hieraan verbonden zijn van de rekening worden genomen. Buiten deze bedragen en de bedragen en interesten die eventueel verschuldigd zouden zijn wegens onvoldoende saldo op de rekening om voormelde bedragen terug te betalen, rekent de Bank geen andere kosten aan de verzakende Cliënt aan.
- 42.4 Indien de Cliënt zijn verzakingsrecht niet uitoefent binnen de voorziene termijn, is hij definitief aan de bepalingen van het met de Bank gesloten contract gebonden.
- 42.5 De ondertekening of het gebruik van het Betaalinstrument voor het verstrijken van de veertiendaagse verzakingsstermijn wordt beschouwd als de Toestemming van de Cliënt om de dienst te starten.

# **X. BLOKKERING VAN DE BETALINGSDIENST OF HET BETAALINSTRUMENT**

## **Artikel 43: Blokkering van de Betalingsdienst of het Betaalinstrument**

- 43.1 De Bank behoudt zich het recht voor het Betaalinstrument of de Betalingsdienst te blokkeren indien de Bank beschikt over objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van het Betaalinstrument of de Betalingsdienst of wanneer er een vermoeden is van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van het Betaalinstrument of de Betalingsdienst.
- 43.2 Indien het Betaalinstrument of de Betalingsdienst verbonden is met een kredietovereenkomst, behoudt de Bank zich het recht voor het Betaalinstrument of de Betalingsdienst eenzijdig te blokkeren wanneer de Bank kennis heeft van een aanzienlijk toegenomen risico dat de Cliënt niet is staat is zijn betalingsplicht na te komen.
- 43.3 De Bank zal de Cliënt op de hoogte brengen van de blokkering en de redenen daartoe. Van zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan, zal de Bank het Betaalinstrument deblokkeren of vervangen door een nieuw Betaalinstrument. Deze informatieverstrekking is niet vereist wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens andere toepasselijke wetgeving.

43.4 Na blokkering blijft de Cliënt aansprakelijk voor de betaling van de door hem voordien aangegane abonnementen of verbintenissen die na blokkering van het Betaalinstrument worden geboekt op het Betaalinstrument.

#### **Artikel 44: Inhouden van het Betaalinstrument**

44.1 De Bank behoudt zich het recht voor om, voor zover mogelijk, het Betaalinstrument door een bankautomaat of verkooppuntterminal te laten inhouden, telkens dit nuttig wordt geacht voor de veiligheid van de systemen of voor de vrijwaring van haar financiële belangen en die van de Rekeninghouder, en onder meer in de volgende gevallen:

- wanneer het Betaalinstrument defect wordt bevonden;
- wanneer drie opeenvolgende keren een verkeerd codenummer wordt ingevoerd;
- wanneer het Betaalinstrument wordt achtergelaten. Nochtans moet de Cliënt in dit geval zo spoedig mogelijk Card Stop verwittigen om elk misbruik te voorkomen;
- wanneer het Betaalinstrument met verzet werd aangetekend op verzoek van de Cliënt, of op initiatief van de Bank of van eender welke derde die bij de elektronische afwikkeling van de transacties betrokken is;
- wanneer de Betaalrekening waaraan het Betaalinstrument verbonden is vereffend of geblokkeerd is geworden of wanneer blijkt dat de Cliënt een Betalingstransactie wil uitvoeren waarvan het bedrag het beschikbare fonds op de Betaalrekening overtreft;
- wanneer de overeenkomst met betrekking tot het Betaalinstrument door de Bank of de Cliënt wordt beëindigd.

## **XI. WIJZIGING VAN DE VOORWAARDEN**

#### **Artikel 45: Wijziging van de modaliteiten**

45.1 De Bank behoudt zich het recht voor om op elk ogenblik dit Reglement en/of de aan de Betalingsdienst(en) of Betaalinstrument(en) verbonden Specifieke Reglementen te wijzigen, mits voorafgaande melding aan de Cliënt van de geplande wijziging via Online Banking, per e-mail, per brief of via elke andere duurzame drager. Deze wijzigingen zijn tegenstelbaar twee maanden na de kennisgeving aan de Cliënt.

45.2 De Cliënt wordt geacht deze wijzigingen te hebben aanvaard wanneer ten laatste twee maand na verzending van de melding zijn overeenkomst met betrekking tot de door de Bank verstrekte Betalingsdienst niet heeft stopgezet en de door de Bank uitgegeven Betaalinstrumenten aan de Bank niet heeft terugbezorgd. De beëindiging door de Cliënt van de overeenkomst met betrekking tot een Betalingsdienst verstrekt door de Bank tijdens die twee maanden tellende termijn is kosteloos. Wanneer de Cliënt deze wijzigingen verwerpt, heeft de Cliënt het recht om de overeenkomst met betrekking tot een Betalingsdienst kosteloos en met ingang van elk moment tot de datum waarop de wijziging van toepassing zou worden te beëindigen.

45.3 Elk gebruik van het Betaalinstrument of de Betalingsdienst waarvan de voorwaarden gewijzigd zijn na de inwerking-treding van de gewijzigde voorwaarden zal de onvoorwaardelijke aanvaarding door de Cliënt hiervan uitmaken.

#### **Artikel 46: Wijziging van de kosten, rentevoet of de wisselkoers**

De Bank behoudt zich het recht voor de rentevoeten en wisselkoers met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen wanneer de referentierentevoet of de Referentiewisselkoers wijzigt. Elke andere wijziging van kosten en rentevoeten verbonden aan of van toepassing op Betalingsdiensten of Betaalinstrumenten, wordt slechts tegenstelbaar twee maanden na de kennisgeving aan de Cliënt. Elke wijziging wordt aan de Cliënt meegedeeld via Online Banking, per e-mail, per brief of via elke andere duurzame drager.

## **XII. TOEGANG TOT DE BETAALREKENING DOOR DERDEN**

#### **Artikel 47: Uitdrukkelijke toestemming tot toegang Betaalrekening voor Derde betalingdienstaanbieder**

De Cliënt verstrekt aan de Derde betalingsdienstaanbieder Uitdrukkelijke toestemming tot toegang tot de Betaalrekening. Deze Uitdrukkelijke toestemming wordt bepaald door het intern beleid van de Derde betalingsdienstaanbieder. De Bank oefent geenszins toezicht uit op deze Uitdrukkelijke toestemming en kan geenszins aansprakelijk gesteld worden voor de processen of methodes die de Derde betalingsdienstaanbieder gebruikt tot verkrijgen van deze Uitdrukkelijke toestemming.

Binnen het wettelijk kader, zal de Bank volledige toegang aan de Derde betalingsdienstaanbieder verschaffen afhankelijk van het toepassingsgebied van deze Uitdrukkelijke toestemming zonder dat de Bank hiervan de juistheid of accuraatheid dient te verifiëren.

#### **Artikel 48: Uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt aan de Bank tot beroep op betalingsdienstaanbieders die op kaarten gebaseerde Betaalinstrumenten uitgeven**

Indien de Cliënt, opererend als betaler, wenst dat de Bank, binnen het voorziene wettelijke kader, aan een betalingsdienstaanbieder die op kaarten gebaseerde Betaalinstrumenten uitgeeft, onmiddellijk bevestigt aan deze betalingsdienstaanbieder of een bedrag dat noodzakelijk is voor de uitvoering van een op kaarten gebaseerde Betalingstransactie, beschikbaar is op de Betaalrekening van de Cliënt aangehouden bij de Bank, moet de Cliënt hiervoor voorafgaandelijk Uitdrukkelijke toestemming hebben verschaft aan de Bank en de betalingsdienstaanbieder die op kaarten gebaseerde Betaalinstrumenten uitgeeft. Deze Uitdrukkelijke toestemming gericht aan de Bank kan enkel rechtsgeldig aan de Bank gecommuniceerd worden via het kanaal dat ter beschikking gesteld wordt door de Bank. In geen geval kan de Cliënt deze Uitdrukkelijke toestemming aan de Bank communiceren via de betalingsdienstaanbieder die op kaarten gebaseerde Betaalinstrumenten uitgeeft.

#### **Artikel 49: Misbruik van persoonsgegevens verworven door de Derde betalingsdienstaanbieder**

De Bank kan geenszins aansprakelijk gesteld worden voor het misbruik door de Derde betalingsdienstaanbieder van persoonsgegevens die in het wettelijk kader van toegang tot de Betaalrekening door de Bank aan Derde betalingsdienstaanbieders werden verstrekt.

De Cliënt wordt daarom aangeraden om grondig de procedures tot informatiegebruik en verwerking van persoonsgegevens van deze Derde betalingsdienstaanbieders te bestuderen en indien nodig verdere inlichtingen te vragen bij de Derde betalingsdienstaanbieder.

#### **Artikel 50: Ontzeggen van toegang aan de Derde betalingsdienstaanbieders tot de Betaalrekening**

De Bank kan een Rekeninginformatiedienstaanbieder of een Betalingsinitiatiedienstaanbieder de toegang tot een Betaalrekening ontzeggen om objectieve en op voldoende aanwijzingen gebaseerde redenen in verband met niet toegestane of frauduleuze toegang tot de Betaalrekening door die Rekeninginformatiedienstaanbieder of die betalingsinitiatiedienstaanbieder, waaronder de niet-toegestane of frauduleuze initiëring van een Betalingstransactie. In dergelijke gevallen informeert de Bank de Cliënt opererend als betaler, in de overeengekomen vorm over de ontzegging van toegang tot de Betaalrekening en over de redenen daarvoor. Indien mogelijk wordt deze informatie aan de Cliënt, opererend als betaler, meegedeeld voordat de toegang wordt ontzegd, en ten laatste onmiddellijk daarna, tenzij het verstrekken van die informatie objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is bij wet.

De Bank verleent toegang tot de Betaalrekening zodra de redenen voor het ontzeggen van de toegang niet langer bestaan.

Indien toegang wordt ontzegd, zoals weergegeven in hogerstaande paragraaf, meldt de Bank het incident betreffende de Rekeninginformatiedienstaanbieder of de Betalingsinitiatiedienstaanbieder onmiddellijk aan de bevoegde autoriteit.

### **XIII. COMMUNICATIE**

#### **Artikel 51: Franstalige versie van dit Reglement**

De Cliënt kan op eenvoudig verzoek een Franstalige versie van dit Reglement ontvangen.