

# Beobank Online en Beobank Mobile Overeenkomst

Lees aandachtig deze overeenkomst ("de Overeenkomst"):

de *Sectie 1 Algemene voorwaarden Beobank Online en Beobank Mobile* is van toepassing op alle klanten van Beobank Online en Beobank Mobile;

de *Sectie 2 Bijzondere voorwaarden voor titularissen van een Beobank-rekening*, is enkel van toepassing als u tevens een zichtrekening en/of direct debit-kaart (d.i. een betaalkaart die toelaat alle betalingen die u hebt uitgevoerd gezamenlijk af te rekenen op het einde van de maand) heeft bij Beobank,

de *Sectie 3 Bijzondere voorwaarden voor houders van Beobank-kredietkaarten*, is enkel van toepassing indien u een kredietkaart heeft bij Beobank (d.i. een betaalkaart met een kredietlijn, die terugbetalingen toelaat over een langere termijn).

de *Sectie 4 Bijzondere voorwaarden voor houders van een Beobank niet-levensverzekering*, is enkel van toepassing indien u een Beobank niet-levensverzekering heeft afgesloten bij ACM Belgium NV (d.i. Beobank Auto-/Motor-/Bromfietsverzekering, Woning- of Familiale verzekering).

## Sectie 1: Algemene voorwaarden Beobank Online en Beobank Mobile

### Artikel 1.1: Voorwerp en definities

Deze Overeenkomst bevat de voorwaarden omtrent het gebruik van de huidige en toekomstige diensten van Beobank Online en Beobank Mobile (de "Diensten") die de Bank de Klant biedt, om met zijn eigen apparatuur zijn bankzaken en/of zijn kredietkaartrekening(en) en/of zijn niet-levensverzekeringen van op afstand te beheren.

De "Klant" en de "Bank" worden samen de "Partijen" genoemd.

In het kader van deze Overeenkomst verstaat men onder een "Opdracht" elke elektronische aanvraag tot uitvoering van een overschrijving of handel van gelden of effecten in naam en voor rekening van de Klant.

De Bank biedt de nodige hulp en ondersteuning aan de Klant via haar call center (het "Beobank Service Center").

De Diensten blijven onderworpen aan het Algemeen Reglement van de Bank en aan de Algemene Voorwaarden voor kredietkaarten (indien deze toepasselijk zijn), voor zover deze Overeenkomst daar niet van afwijkt.

### Artikel 1.2: Toegangstijden

Beobank Online en Beobank Mobile zijn 7 dagen op 7 en 24 uur op 24 toegankelijk. Onderbrekingen kunnen zich voordoen wegens onderhoud of voor de installatie van een nieuwe versie van de software.

### **Artikel 1.3: Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant**

De middelen die aan de Klant worden verstrekt om toegang te krijgen tot Beobank Online en Beobank Mobile ("Betaalinstrumenten") zijn strikt persoonlijk. Zodra de Klant het Betaalinstrument heeft ontvangen, is hij aansprakelijk voor alle (on)rechtstreekse schade in verband met het gebruik van dit Betaalinstrument door hemzelf of door een derde.

De Klant neemt alle nodige voorzorgsmaatregelen om de veiligheid van het Betaalinstrument te verzekeren overeenkomstig de huidige Overeenkomst en het Algemeen Reglement der Verrichtingen van de Bank. In geen geval mag hij de beveiligingskenmerken van het Betaalinstrument (zoals de paswoorden, pincodes en door de Digipass gegenereerde codes) meedelen aan andere personen.

De Klant neemt bij ontvangst van zijn rekeninguittreksel kennis van de stand van de rekeningen waarvoor de dienst Beobank Online werd geactiveerd, alsook van de Opdrachten die erop werden geboekt.

Bij gebruik van het internet wordt de Klant verondersteld op de hoogte te zijn van de wetgeving die terzake geldt in het land waarin hij zich bevindt. De Bank kan onder geen enkel beding aansprakelijk worden gesteld voor inbreuken op nationale wetgeving, die de Klant pleegt.

Voor meer informatie over de voorwaarden en de mogelijkheden van internetverbindingen, kan de Klant rechtstreeks contact opnemen met zijn internetprovider.

### **Artikel 1.4: Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Bank**

De Bank neemt alle redelijke voorzorgsmaatregelen om software ter beschikking te stellen die vrij is van virussen en andere malware. De Klant kan de Bank niet aansprakelijk stellen voor schade die desondanks aan hardware en/of software wordt veroorzaakt door een virus.

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het uitvallen of het slecht functioneren van de Diensten wanneer dit een gevolg is van technische storingen in het netwerk of een tekortkoming van de internetprovider of van een andere derde, of van om het even welk ander probleem buiten de wil van de Bank om.

De Bank stelt alles in het werk om de continuïteit van de Diensten te waarborgen. De Bank behoudt zich evenwel het recht voor om de Diensten tijdelijk te onderbreken voor onderhouds- of verbeteringswerken.

De Bank behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaand bericht de toegang van de Klant tot de Diensten te blokkeren om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van de Diensten of het vermoeden van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik. De Bank stelt de Klant van de blokkering op de hoogte, tenzij dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of wettelijk verboden is.

De Bank is aansprakelijk voor de rechtstreekse schade die het gevolg is van bedrog of een ernstige fout van zijn diensten of haar aangestelden. De Bank is in geen geval aansprakelijk voor onrechtstreekse schade.

### **Artikel 1.5: Kosten**

De Diensten worden in beginsel gratis ter beschikking gesteld van de Klant, met uitzondering van de kosten voor de optionele dienst "Beobank Alert" (zie artikel 3.2), en de telefoon- en internetkosten, die ten laste zijn van de Klant.

De Bank kan echter op elk moment kosten invoeren voor de Diensten, mits inachtneming van het artikel 1.6 : "Wijziging van de Overeenkomst".

### **Artikel 1.6: Wijziging van de Overeenkomst**

De Bank behoudt zich het recht voor om de voorwaarden van deze Overeenkomst eenzijdig te wijzigen. De Klant wordt hiervan op de hoogte gebracht ten minste twee maanden voordat de betreffende wijziging in voege treedt.

Deze kennisgeving mag gebeuren op de manier die de Bank het meest geschikt acht, bijvoorbeeld in de vorm van een bericht op een rekeninguittreksel of via een gewone brief, waarin de Bank de datum vermeldt waarop de wijziging in voege treedt.

Zonder tegenbericht aan de Bank wordt de Klant geacht de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard. Indien de Klant niet akkoord gaat met de wijziging, heeft hij het recht om de Overeenkomst voor het ingaan van de wijziging op te zeggen.

### **Artikel 1.7: Opschorting van de Diensten en beëindiging van de Overeenkomst**

De Bank behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaand bericht de toegang van de Klant tot de Diensten te weigeren zonder haar beslissing te moeten motiveren. De Klant beschikt over geen enkel verhaal op dit vlak.

De Bank kan op elk moment en zonder dat zij deze beslissing moet rechtvaardigen een einde stellen aan de Overeenkomst, mits inachtneming van een opzeggingstermijn van twee maanden. De beslissing om een einde te stellen aan de Overeenkomst zal aan de Klant worden meegedeeld op de wijze die de Bank het meest gepast acht, bv. in een eenvoudige brief waarin de Bank tevens de datum van de beëindiging meedeelt.

De Klant kan op elk ogenblik en zonder dat hij deze beslissing hoeft te verantwoorden een einde stellen aan de Overeenkomst. Het volstaat dat hij daartoe een verkooppunt van de Bank in België op de hoogte brengt of belt naar Beobank Service Center (02/622.20.00). De Klant dient geen opzeggingstermijn in acht te nemen en enkel rekening te houden met de termijn die hem zal worden meegedeeld, waarbinnen de Bank zijn verzoek kan verwerken.

### **Artikel 1.8: Klachten en geschillen**

Voor eventuele klachten dient de Klant eerst contact op te nemen met de Bank, d.w.z. Beobank NV/SA, Klantendienst, Koning Albert II-laan 2, 1000 Brussel (tel. 02/620.27.17- e-mail: [contactinfo@beobank.be](mailto:contactinfo@beobank.be)).

De Bank stuurt de Klant binnen de vijf (5) werkdagen een bericht van ontvangst. Op voorwaarde dat de klacht volledig en duidelijk is, spant de Bank zich in om op de klacht te antwoorden binnen de maand nadat zij ze heeft ontvangen. Als de Bank de klacht niet binnen één maand kan beantwoorden, brengt zij de Klant hiervan op de hoogte, met vermelding van de termijn binnen dewelke een antwoord mag worden verwacht.

Als de Klant niet akkoord gaat met het antwoord van de Bank, dan kan hij contact opnemen met Ombudsfin, de ombudsman in financiële geschillen, North Gate II, Albert II-laan 16, 1000 Brussel (tel. 02/545.77.70 - fax 02/545.77.79 - e-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)).

Ombudsfin brengt een niet-bindend advies uit. De procedure verloopt volledig schriftelijk. Het beroep op Ombudsfin is kosteloos.

Voor elke klacht betreffende de niet-levensverzekering kan de Klant ook contact op te nemen met de Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer van ACM Belgium NV op 02/678.39.78 of per e-mail op [complaints@acm.be](mailto:complaints@acm.be). Klachten kunnen ook worden gericht aan de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûsquare 35 te 1000 Brussel, per tel. 02/547.58.71, per fax 02/547.59.75, per e-mail aan [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be) of via de website [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be), onverminderd de mogelijkheid voor de verzekeringnemer om gerechtelijke stappen te ondernemen.

### **Artikel 1.9: Veiligheid**

Om de informatie betreffende de Klanten en hun verrichtingen te beveiligen, gebruiken Beobank Online en Beobank Mobile een hoog encryptieniveau. Hoewel dit niveau van encryptie is toegestaan in België, is het mogelijk niet in alle landen geoorloofd. Klanten die Beobank Online of Beobank Mobile buiten België gebruiken, moeten zich eerst informeren over de plaatselijke wetgeving inzake encryptie alvorens de applicatie te gebruiken.

Beobank kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld indien Klanten de plaatselijke wetgeving ter zake niet zouden naleven.

Om de beveiliging te verhogen, raadt de Bank de Klant aan om Beobank Online niet te gebruiken op een computer die ook door hem onbekende personen kan worden gebruikt.

### **Artikel 1.10: Communicatie en Berichtendienst**

De Bank zal de mededelingen die zij doet aan de Klant in verband met de Diensten, doen op een duurzame drager (op papier of in elektronisch formaat) en op de website van de Bank ([www.beobank.be](http://www.beobank.be)). Door gebruik te maken van de Diensten wordt de Klant onweerlegbaar geacht over een regelmatig toegang tot het internet te beschikken.

Indien dit technisch mogelijk is, kan de Klant zich tevens inschrijven voor de Berichtendienst.

De Berichtendienst biedt de Klant de mogelijkheid om met de Bank te communiceren via een persoonlijke ruimte op de website van de Bank. De Bank kan er gebruik van maken met het oog op

informatieverstrekking, reclame of (binnen de perken van haar privacybeleid) voor commerciële prospectie.

Nadat hij zich voor de Berichtendienst heeft ingeschreven, dient de Klant zich te begeven naar Beobank Online om toegang te krijgen tot zijn berichtencentrum.

De Klant kan vragen om een waarschuwing per e-mail te krijgen bij de ontvangst van een bericht in zijn berichtencentrum. De Bank verzendt die kennisgeving naar het e-mailadres dat de Klant hiervoor heeft opgegeven.

De Klant kan de berichten in zijn berichtencentrum archiveren op de server van de Bank. De berichten die ouder zijn dan 5 jaar (en hun bijlagen) zullen automatisch worden verwijderd uit het berichtencentrum; de Klant kan ze echter nog twee maanden lang raadplegen in zijn verwijderde items (dit geldt voor alle dossiers in het berichtencentrum: de inbox, de verzonden, gearchiveerde en verwijderde items). Gezien het gaat om een afgesloten berichtencentrum, en om redenen van vertrouwelijkheid, kan de Klant zijn berichten niet doorsturen naar een extern e-mailadres. De Bank raadt de Klant aan om, indien nodig, de bijlagen en belangrijke berichten zelf te bewaren.

De Bank houdt zich het recht voor om alle door haar ontvangen of verzonden berichten gedurende een redelijke termijn te bewaren, om interne archiverings- of bewijsredenen, zelfs indien ze door de Klant werden verwijderd.

Gezien de Berichtendienst slechts een communicatiemiddel is, dient de Bank geen rekening te houden met aanvragen die de Klant doet via dit kanaal; indien zij dit toch doet, is zij niet tot enige uitvoeringstermijn gehouden.

De Berichtendienst kan niet gebruikt worden voor:

- binnenlandse of internationale overschrijvingsopdrachten,
- verzoeken om begunstigden van een overschrijving toe te voegen, te wijzigen of te schrappen,
- (aanvragen tot) verrichtingen op financiële instrumenten.

Voor al deze verrichtingen moet de Klant contact opnemen met zijn agentschap of gebruikmaken van de functies van Beobank Online.

Klanten die beroepshalve toegang hebben tot Beobank Online via de functie "Beheer van volmachthouders", kunnen aan één of meer van de door hen aangemaakte volmachthouders toegang geven tot de Berichtendienst. De volmachthouder kan dan met de Bank communiceren via zijn eigen berichtencentrum, rekening houdend met de limieten die aan zijn gebruikersnaam en andere beveiligingskenmerken verbonden zijn. De Klant die toegang heeft tot de Berichtendienst, heeft toegang tot de berichten die zijn volmachthouder(s) en de Bank uitwisselen. De volmachtdrager zelf heeft enkel toegang tot zijn eigen berichten.

### **Artikel 1.11: Toepasselijk recht**

Deze Overeenkomst wordt beheerst door het Belgische recht.

## **Sectie 2: Bijzondere voorwaarden voor titularissen van een Beobank-rekening**

### **Artikel 2.1: Toegang tot de diensten Beobank Online en Beobank Mobile**

Om toegang te krijgen tot de dienst Beobank Online heeft de Klant een combinatie van identificatiegegevens nodig die hem door de Bank ter beschikking gesteld wordt, of gekozen wordt door de Klant bij zijn eerste bezoek.

Om toegang te krijgen tot de dienst Beobank Mobile heeft de Klant een combinatie van identificatiegegevens nodig die hem door de Bank ter beschikking gesteld wordt.

Indien de Bank aan de Klant een Digipass toekent, blijft deze te allen tijde de eigendom van de Bank.

De gebruikersnaam en het paswoord die de Klant kiest in het kader van het identificatieproces, zijn strikt persoonlijk en vertrouwelijk.

### **Artikel 2.2: Gebruikslimieten en valutadata**

Overschrijvingen zijn onderworpen aan de limieten vermeld in de tarieven van de Bank, die beschikbaar zijn in de verkooppunten en op [www.beobank.be](http://www.beobank.be). Deze limieten zijn automatisch van toepassing bij de toegang tot de Diensten en de registratie voor de bijbehorende diensten. De Klant kan de limieten voor overschrijvingen via Beobank Online en Beobank Mobile naar een andere bank in België wijzigen. Deze wijziging kan, naar keuze van de Klant, op één van de volgende manieren gebeuren:

- de Klant kan zich wenden tot het verkooppunt waar zijn rekeningen worden gehouden;
- de Klant kan de wijziging zelf doen, enkel voor de dagelijkse limiet, via Beobank Online of Beobank Mobile;

Overschrijvingen uitgevoerd via Beobank Online of Beobank Mobile hebben dezelfde valutadatum als andere geautomatiseerde verrichtingen.

### **Artikel 2.3: Beschikbaarheid en formaat van rekeninguittreksels en andere documenten**

Overeenkomstig de kaderovereenkomst tussen de Partijen, ontvangt de Klant een overzicht van alle verrichtingen die op zijn rekening zijn uitgevoerd.

Wanneer de eerste rekening wordt geopend, worden de rekeninguittreksels standaard beschikbaar gesteld in Beobank Online en Beobank Mobile. Voor bestaande rekeningen worden de toekomstige rekeninguittreksels beschikbaar gesteld in Beobank Online en Beobank Mobile vanaf de eerste aanmelding bij Beobank Online of Beobank Mobile, tenzij de Klant vooraf heeft verzocht om zijn rekeninguittreksels per post te ontvangen.

De Klant kan de wijze van verzending van zijn rekeninguittreksels te allen tijde wijzigen door contact op te nemen met zijn adviseur of via Beobank Online. Indien de uittreksels per post worden verzonden, worden portkosten in rekening gebracht volgens de geldende tarieven.

Naast rekeninguittreksels zijn ook andere documenten, zoals transactieborderellen, effectenafschriften, enz. in elektronische vorm beschikbaar. Zodra de dienst is geactiveerd, geldt hij voor alle soorten rekeningen van de Klant, met uitzondering van kredietkaarten, met inbegrip van effectenrekeningen, zolang de Klant zijn inschrijving niet annuleert. Het is niet mogelijk een rekening van de dienst uit te sluiten.

Zodra een nieuw document beschikbaar is, ontvangt de Klant een melding op het e-mailadres dat in de persoonlijke gegevens van Beobank Online is ingevoerd. Vanaf dat moment zullen de betreffende documenten beschikbaar zijn in Beobank Online en Beobank Mobile, onder de rubriek "Documenten via internet". Zodra de dienst is geactiveerd, zal de Klant niet langer uittreksels per post ontvangen.

Zodra één van de rekeninghouders zich inschrijft op de uittreksels in Beobank Online, zullen alle andere rekeninghouders een bericht ontvangen dat zij niet langer uittreksels per post zullen ontvangen, maar zich ook zullen kunnen inschrijven op documenten via internet in Beobank Online. Zij zullen worden verzocht hun e-mailadres op te geven in het geval zij dit nog niet hebben gedaan. Indien het uittreksel enkel naar de houder wordt verzonden, kunnen de houders zich tot de Bank wenden om een gezamenlijk uittreksel te verkrijgen, waardoor de medehouder zich eveneens kan inschrijven voor de dienst documenten via internet.

Indien het e-mailadres van de Klant wordt gewijzigd, moet de Klant zijn nieuwe e-mailadres onmiddellijk aan de Bank meedelen, zodat de nieuwe meldingen van rekeninguittreksels hem tijdig bereiken. Indien de Klant dit nalaat, zal hij de eventuele financiële gevolgen moeten dragen.

De rekeninguittreksels blijven beschikbaar in Beobank Online en Beobank Mobile gedurende tien jaar vanaf het moment dat de Klant de dienst heeft geactiveerd.

De Klant kan de dienst te allen tijde opzeggen in Beobank Online. De rekeninguittreksels zullen dan per post worden verzonden, met portkosten zoals vermeld in de tarieven.

### **Sectie 3: Bijzondere voorwaarden voor houders van Beobank kredietkaarten**

#### **Artikel 3.1: Toegang tot de diensten Beobank Online en Beobank Mobile**

Om toegang te krijgen tot de Diensten heeft de Klant een combinatie van identificatiegegevens nodig die hem door de Bank ter beschikking gesteld wordt.

De gebruikersnaam en het paswoord die de Klant kiest in het kader van het identificatieproces, zijn strikt persoonlijk en vertrouwelijk.

#### **Artikel 3.2: Beobank Alert**

Via Beobank Online kan de Klant zich inschrijven voor het Alert-programma van Beobank Online ('Beobank Alert'). Hij ontvangt dan specifieke boodschappen op zijn gsm en/of op zijn e-mailadres, die hem in real time of op vooraf vastgestelde tijdstippen informeren over welbepaalde verrichtingen.

Beobank Alert wordt niet automatisch geactiveerd.

Deze dienst is gratis beschikbaar.

Deze tarieven kunnen gewijzigd worden, mits de Bank de Klant hiervan minstens twee maanden vooraf op de hoogte brengt.

### **Artikel 3.3: Beschikbaarstelling van elektronische uittreksels**

De Klant kan zich inschrijven voor de dienst online kredietkaartuittreksels. De uittreksels zijn vervolgens beschikbaar in Beobank Online en Beobank Mobile. Nadat de Klant zich voor de dienst heeft ingeschreven, zal hij geen kredietkaartuittreksels meer per post ontvangen.

Kredietkaartuittreksels zijn beschikbaar in de rubriek 'Documenten' van Beobank Online en Beobank Mobile.

Zodra een nieuw document beschikbaar is, ontvangt de Klant een melding op het e-mailadres dat in de persoonlijke gegevens van Beobank Online is vermeld.

Elektronische uittreksels blijven gedurende 10 jaar beschikbaar in Beobank Online en Beobank Mobile.

Indien de Klant er de voorkeur aan geeft zijn kredietkaartuittreksels per post te ontvangen, kan hij te allen tijde deze optie kiezen in Beobank Online. Deze uittreksels zullen dan niet langer beschikbaar zijn in Beobank Online en Beobank Mobile.

### **Artikel 3.4: Adreswijziging**

Indien het e-mailadres van de Klant wijzigt, dient hij de Bank onmiddellijk op de hoogte te stellen van zijn nieuwe e-mailadres, zodat hij de nieuwe kennisgevingen over de beschikbaarheid van zijn rekeninguittreksels tijdig blijft ontvangen. Bij gebrek aan een dergelijke kennisgeving dient de Klant hiervan zelf de gevolgen te dragen.

## **Sectie 4: Bijzondere voorwaarden voor houders van Beobank niet-levensverzekeringen**

### **Artikel 4.1: Toegang tot de diensten Beobank Online en Beobank Mobile**

Om toegang te krijgen tot de Diensten heeft de Klant een combinatie van identificatiegegevens nodig die hem door de Bank ter beschikking gesteld wordt.

De gebruikersnaam en het paswoord die de Klant kiest in het kader van het identificatieproces, zijn strikt persoonlijk en vertrouwelijk.

### **Artikel 4.2: Doel van de dienst**



Deze dienst biedt de verzekeringnemer toegang tot een persoonlijke ruimte en stelt hem in staat de meeste van zijn handelingen met betrekking tot zijn verzekeringsdekking op afstand te verrichten. Enkele van de acties die kunnen worden ondernomen, worden hieronder beschreven. Deze lijst is niet exhaustief en kan evolueren ten voordele van de verzekeringnemer en in functie van de technologische ontwikkelingen. Daartoe zullen alle wijzigingen van de Dienst op enigerlei wijze ter kennis van de verzekeringnemer worden gebracht.

De verzekeringnemer kan aldus genieten van de volgende functionaliteiten:

- de verzekeringsdekkingen raadplegen waarvan zij profiteren ;
  - hun verzekeringsdekking in real time beheren
  - het afsluiten van verzekeringen of het toetreden tot collectieve verzekeringsovereenkomsten voor zover deze door de Tussenpersoon via de Dienst worden aangeboden.
- Afhankelijk van het gebruikte elektronische apparaat is het echter mogelijk dat bepaalde acties niet toegankelijk zijn, gezien de technologische en functionele beperkingen van het apparaat.

Specifieke kenmerken voor het beheer van de verzekeringsdekking

Aldus kan de abonnee, in het bijzonder, op voorwaarde dat de verzekeringsdekking in aanmerking komt voor de Dienst :

- afgifte van verzekeringsbewijzen ;
- bewijsstukken naar de verzekeraar sturen;
- online offertes maken voor verzekeringsdekking die door de Tussenpersoon worden aangeboden;
- online onderschrijven op verzekeringsdekking of toetreden tot groepsverzekeringcontracten;
- bestand-, sorteer-, zoek- en printacties;

### **Artikel 4.3: Verstreekte informatie**

De gegevens betreffende de werking van de verzekeringsdekking(en) van de verzekeringnemer zijn die van de laatste aan de raadpleging voorafgaande computerverwerking.

De informatie met betrekking tot de producten en diensten van de Verzekeraar is diwelke bekend is op het moment van de raadpleging. Het kan te allen tijde worden bijgewerkt of gewijzigd.