

# Overeenkomst Beobank Online en Beobank Mobile

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 Beobank niet-levensverzekering*, is enkel van toepassing indien u een niet-levensverzekering heeft bij Beobank (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 kredietkaatrekening(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 passwords, 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 : Beschikbaarheid en formaat van de uittreksels en andere documenten**

Volgens het raamcontract tussen de Partijen ontvangt de Klant een uittreksel dat alle verrichtingen bevat die op zijn rekening werden uitgevoerd.

De Klant kan zich inschrijven voor elektronische uittreksels via Beobank Online. De inschrijving activeert de dienst voor toekomstige uittreksels, berichten van uitvoering, overzichten van waarden en alle andere documenten die de Bank ter beschikking stelt op elektronische wijze. De dienst heeft betrekking op alle types van rekeningen waarvan de Klant houder is, met inbegrip van de effectenrekeningen, en dit zolang de Klant zijn inschrijving niet annuleert. Het is niet mogelijk om een rekening uit te sluiten van de dienst.

Telkens een nieuw document beschikbaar is, ontvangt de Klant een kennisgeving op het e-mailadres dat hij heeft meegedeeld in de rubriek Persoonlijke Gegevens van Beobank Online. Vanaf dit ogenblik zal hij de genoemde documenten kunnen raadplegen in Beobank Online onder de rubriek "Documenten via internet". De Klant ontvangt dan geen rekeninguittreksels meer via de post.

Zodra één van de titularissen van de rekening zich inschrijft voor het elektronische rekeninguittreksel, ontvangen alle medetitularissen het bericht dat zij geen rekeninguittreksels via de post meer zullen ontvangen, maar dat ze zich eveneens kunnen inschrijven voor elektronische rekeninguittreksels via Beobank Online. De medetitularissen zullen uitgenodigd worden om hun e-mailadres mee te delen indien ze dat nog niet zouden hebben gedaan. Indien het rekeninguittreksel alleen verstuurd wordt naar de titularis zelf, kunnen de medetitularissen bij de Bank een gemeenschappelijk rekeninguittreksel bekomen, zodat ze zich ook kunnen inschrijven voor elektronische rekeninguittreksels.

Als het e-mailadres van de Klant verandert, moet hij dat onmiddellijk meedelen aan de Bank, zodat nieuwe kennisgevingen inzake rekeninguittreksels hem tijdig bereiken. Bij het uitblijven van een dergelijke mededeling zal de Klant daar zelf de eventuele financiële gevolgen van moeten dragen.

De rekeninguittreksels blijven beschikbaar in Beobank Online gedurende tien jaar vanaf het ogenblik waarop de Klant de dienst heeft geactiveerd.

De Klant kan de elektronische rekeninguittreksels op elk ogenblik stopzetten in Beobank Online.

### **Artikel 1.6 : 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 1.7 : "Wijziging van de Overeenkomst".

### **Artikel 1.7 : 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 1.8 : 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 de 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 1.9 : 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 PARTNERS VERZEKERINGEN N.V. op 02/678.39.78 of per e-mail op [complaints@partners.be](mailto:complaints@partners.be). Klachten kunnen ook worden gericht aan de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35 te 1000 Brussel, per tel. 02/547.58.71, per fax 02/547.59.75, per e-mail aan [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) of via de website <http://www.ombudsman.as>, onverminderd de mogelijkheid voor de verzekeringnemer om gerechtelijke stappen te ondernemen.

### **Artikel 1.10 : 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 1.11 : 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 regelmatige 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 1.12 : 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 zoals vermeld in de tarieven van de Bank, die ter beschikking liggen in de verkooppunten en beschikbaar zijn op [www.beobank.be](http://www.beobank.be). Deze limieten zijn automatisch van toepassing van zodra men zich toegang verschaft tot de Diensten. De limieten gelden cumulatief voor alle financiële diensten op afstand en worden bepaald per Klant, niet per rekening.

De Klant kan de dagelijkse limiet voor overschrijvingen via Beobank Online en Beobank Mobile naar een andere bank in België en naar een Beobank-rekening in het buitenland, wijzigen. Deze wijziging kan naar keuze van de Klant op één van de volgende wijze geschieden :

- de Klant kan zich wenden tot het verkooppunt waar hij zijn rekeningen houdt;
- de Klant kan een schriftelijk en ondertekend verzoek sturen naar de Klantendienst (Koning Albert II-laan 2, 1000 Brussel).

De wijziging van de limiet wordt van kracht binnen de 72 uur na ontvangst van het verzoek. De Bank bevestigt de wijziging per brief aan de Klant.

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

## **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. 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. Deze module wordt niet automatisch geactiveerd.

De gebruikskosten van deze module worden maandelijks verrekend conform de toepasselijke tarieven en kosten, zoals aangegeven op de website van de Bank ([www.beobank.be](http://www.beobank.be)). Deze tarieven kunnen gewijzigd worden, mits de Bank de Klant hiervan minstens twee maand vooraf kennis geeft.

### **Artikel 3.3 : 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 groepsverzekeringscontracten;
- bestand-, sorteer-, zoek- en printacties;

### **Artikel 4.3 : Verstrekte 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.