

# BIJZONDERE VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT HET GEBRUIK VAN DE DIENST MOBILEBANKING

## Artikel 1. Algemene bepaling

De Algemene Bankvoorwaarden van bpost bank regelen de dienst MOBILEbanking. Deze Bijzondere Voorwaarden vervolledigen de Algemene Bankvoorwaarden door de voorwaarden en modaliteiten die eigen zijn aan de dienst MOBILEbanking te preciseren.

De Abonnee erkent dat hij deze Voorwaarden heeft gekregen en er kennis heeft van genomen alvorens hij de abonnementsovereenkomst MOBILEbanking tekende. Door de abonnementsovereenkomst MOBILEbanking te tekenen, aanvaardt hij ze zonder voorbehoud.

De Algemene Bankvoorwaarden, de door de Abonnee getekende abonnementsovereenkomst MOBILEbanking en deze Bijzondere Voorwaarden vormen het contractuele kader van de dienst MOBILEbanking.

De Bank behoudt zich het recht voor om voor de uitvoering van de Dienst een beroep te doen op onderaannemers.

## Artikel 2. Terminologie

In deze Bijzondere Voorwaarden worden de volgende termen gebruikt:

- Bank: bpost bank N.V., Markiesstraat 1 bus 2 - 1000 Brussel.
- Abonnee: de natuurlijke persoon aan wie de Dienst wordt toegekend en die de abonnementsovereenkomst MOBILEbanking heeft getekend.
- Dienst: de dienst MOBILEbanking
- Kaarthouder: de natuurlijke persoon op naam en ten behoeve van wie de Bank een bankkaart (debetkaart)/AccessCard/Jongerenkaart heeft uitgegeven.
- Verbonden rekeningen: de zichtrekeningen en spaarrekeningen aangehouden bij de Bank en waarvan de Abonnee (mede-)houder is of waarvoor de Abonnee gevolmachtigde is of geopend op naam van een persoon van wie de Abonnee de wettelijke vertegenwoordiger is.
- Activatie- en Inlogprocedures: de technieken van elektronische identificatie en - handtekening, meer bepaald:
  - het Eénmalig wachtwoord en het Abonnementsnummer
  - het Abonnementsnummer, Kaart, Geheime code en Kaartlezer
  - de Veiligheidscode
  - herkenning van de digitale vingerafdruk
  - gezichtsherkenningwaarmee de Abonnee de Dienst kan activeren op een Toestel en/of zich kan inloggen in de Dienst zoals beschreven in artikel 6.1 en 6.2.
- Handtekeningprocedure: systeem van elektronische identificatie en handtekening in het kader van de Dienst middels Kaart, Geheime code en Kaartlezer (tablet) of middels Veiligheidscode (smartphone) dat aan de Abonnee toelaat sommige opdrachten doorgestuurd tijdens het gebruik van de Dienst te ondertekenen.
- Veiligheidscode: een persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode waarmee de Abonnee zich identificeert om in te loggen in de Dienst en/of om transacties te tekenen.
- Eénmalig wachtwoord: een persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode waarmee de Abonnee de Dienst kan activeren op een Toestel overeenkomstig artikel 6.1. Een wachtwoord kan aangevraagd worden in elk postkantoor. Per Toestel is een nieuw wachtwoord nodig.
- Toestel: het apparaat waarmee de Abonnee toegang verkrijgt tot de Dienst, zijnde een smartphone of tablet. De technische vereisten waaraan het Toestel dient te voldoen zijn terug te vinden op de site [www.bpostbank.be](http://www.bpostbank.be).
- Kaart: de bankkaart (debetkaart), de AccessCard of Jongerenkaart, uitgegeven op naam van de Abonnee door de Bank verbonden aan het abonnement. Ingeval een Abonnee houder is van meerdere kaarten, worden alle kaarten verbonden aan het abonnement.
- Geheime code: persoonlijke en vertrouwelijke cijfercode van de Kaart voor identificatie.

- Kaartlezer: een elektronisch toestelletje dat toelaat om zich middels een elektronische handtekening op een beveiligde manier te identificeren en verrichtingen te ondertekenen in het kader van de Dienst.
- digitale vingerafdruk: biometrisch kenmerk van de Abonnee geregistreerd door de Abonnee in het besturingssysteem van zijn Toestel. Deze functie wordt door de fabrikant van het Toestel en/of de uitgever van het besturingssysteem voorzien op het Toestel voorzien.
- Gezichtsherkenning; het herkennen van de biometrische karakteristieken van het gezicht van de Abonnee die deze laatste geregistreerd heeft in het besturingssysteem van zijn Toestel. Deze functie wordt door de fabrikant van het Toestel en/of de uitgever van het besturingssysteem op het Toestel voorzien.
- Abonnementsnummer: het nummer dat de Bank aan de Abonnee toekent en dat toelaat hem te identificeren. Voor houders van een abonnement PCbanking is het Abonnementsnummer identiek als het abonnementsnummer binnen de dienst PCbanking.
- Hoofdrekening: zichtrekening verbonden aan het abonnement MOBILEbanking, als zodanig aangeduid door de Abonnee op het moment van de toekenning van de Dienst en waarop de eventuele kosten verbonden aan de Dienst geboekt worden. Voor de houders van een PCbanking abonnement is de hoofdrekening dezelfde als de referentierekening binnen zijn PCbanking abonnement.

### Artikel 3. Toekenning van de Dienst

De Dienst kan worden toegekend aan de natuurlijke persoon die de Dienst aanvraagt als (mede-)houder of gevolmachtigde van minstens een zichtrekening waarop hij alleen en zonder bevoegheidsbeperking kan handelen.

Minderjarigen kunnen slechts een abonnementsovereenkomst MOBILEbanking sluiten mits uitdrukkelijke toestemming van hun wettelijke vertegenwoordiger(s).

De Bank kan niet gedwongen worden om te voldoen aan een aanvraag voor de Dienst of om de redenen van een mogelijke negatieve beslissing door te geven.

Om de Dienst te gebruiken, moet de Abonnee kunnen beschikken over een smartphone of tablet van het type iOS of Android. De technische vereisten waaraan het Toestel dient te voldoen, zijn terug te vinden op de site [www.bpostbank.be](http://www.bpostbank.be).

### Artikel 4. Toegang tot de Verbonden Rekeningen

Zodra de Dienst geactiveerd is, zijn alle zicht- of spaarrekeningen waarvan de Abonnee (mede-)houder, is of waarvoor de Abonnee gevolmachtigde is of geopend op naam van een persoon van wie de Abonnee de wettelijke vertegenwoordiger is Verbonden rekeningen.

Voor de Verbonden Rekeningen waarvoor de Abonnee niet alleen of met bevoegdheidsbeperking kan handelen, zijn de diensten toegankelijk via de Dienst beperkt tot het consulteren van de staat en de historiek van de bewegingen op de rekening.

In elk geval kan de Abonnee slechts verrichtingen doen die verenigbaar zijn met zijn bevoegdheden op de Verbonden rekening.

### Artikel 5. Beschrijving van de diensten toegankelijk via de Dienst

5.1. De Dienst biedt de Abonnee de mogelijkheid om toegang te krijgen bepaalde diensten zoals informatie raadplegen, transacties uitvoeren, beheren van gegevens, alsook het aankopen van bepaalde producten en diensten aangeboden door de Bank.

Een gedetailleerd overzicht is tevens beschikbaar op de website [www.bpostbank.be](http://www.bpostbank.be). De Bank kan steeds functionaliteiten toevoegen, wijzigen of verwijderen.

Voor minderjarige Abonnees zijn bepaalde diensten niet of beperkt toegankelijk.

#### 5.2. Limieten

Op de overschrijvingen uitgevoerd via de Dienst zijn volgende limieten van toepassing.

Voor *tablet*:

- Overschrijvingen tussen eigen Verbonden Rekeningen van de Abonnee:  
Deze overschrijvingen zijn beperkt tot het beschikbaar saldo van de te debiteren Verbonden Rekening.
- Overschrijvingen naar derden:

Voor een meerderjarige Abonnee zijn deze beperkt tot een maximumbedrag van 5.000€ per dag en tot 10.000€ per week. De limiet per verrichting bedraagt 5.000€. Voor minderjarigen worden deze limieten beperkt tot een maximumbedrag van 125€ per dag en tot 125€ per week. De limiet per verrichting bedraagt 125€.

*Voor smartphone:*

- Overschrijvingen tussen eigen Verbonden Rekeningen van de Abonnee:  
Deze overschrijvingen zijn beperkt tot het beschikbaar saldo van de te debiteren Verbonden rekening.
- Overschrijvingen naar derden:  
Voor een meerderjarige Abonnee zijn deze beperkt tot een maximumbedrag van 1.000€ per dag en tot 5.000€ per week. De limiet per verrichting bedraagt 1.000€. Voor minderjarigen worden deze limieten beperkt tot een maximumbedrag van 125€ per dag en tot 125€ per week. De limiet per verrichting bedraagt 125€.

In elk geval wordt een verrichting pas uitgevoerd indien het saldo van de Verbonden Rekening waarop ze wordt uitgevoerd toereikend is, rekening houdend met de nog niet geboekte verrichtingen. Een verrichting wordt daarenboven enkel uitgevoerd voor zover de aard van de opdrachtgevende Verbonden Rekening en de overeenkomsten van toepassing op deze rekening, de verrichting toelaat.

## **Artikel 6. Activatie – Inloggen - Ondertekening**

### 6.1. Activatie van de Dienst:

Om toegang te krijgen tot de Dienst dient de Abonnee eerst de noodzakelijke applicatie op zijn Toestel te installeren. Vervolgens dient de Abonnee zich te registreren in de geïnstalleerde applicatie op zijn Toestel. De Abonnee gebruikt hiervoor:

- ofwel zijn Abonnementsnummer en het Eénmalig wachtwoord.
- ofwel zijn Abonnementsnummer, de Kaart en daaraan verbonden Geheime code en de Kaartlezer (niet van toepassing voor minderjarigen Abonnees).

Tijdens deze eerste aanmelding maakt de Abonnee zijn profiel aan en kiest hij zijn Veiligheidscode. De Veiligheidscode kan te allen tijde gewijzigd worden via de Dienst.

Indien de functionaliteit lezen digitale vingerafdruk of gezichtsherkenning op zijn Toestel beschikbaar is, kan de Abonnee tijdens de eerste aanmelding deze functie activeren en verder gebruiken als identificatiemiddel voor het inloggen in de Dienst. Indien de Abonnee dit niet doet bij de eerste aanmelding kan hij dit, indien gewenst, vooralsnog doen. De Abonnee kan eveneens op elk moment deze functie desactiveren, zonder dat dit invloed heeft op de andere Inlogprocedures. De Bank maakt alleen gebruik van het lezen van de digitale vingerafdruk of gezichtsherkenning als middel voor de Abonnee om toegang te krijgen tot de Dienst. De Bank slaat zelf geen informatie over de vingerafdruk of de gezichtskenmerken op. Voor meer informatie, verwijst de Bank naar de betrokken fabrikant van Toestel.

Een Abonnee kan op maximaal 8 verschillende Toestellen de Dienst activeren.

Op eenzelfde tablet kunnen meerdere Abonnees de Dienst activeren (maximaal 6). Elke Abonnee heeft echter een eigen persoonlijk profiel en gebruikt de Dienst met zijn eigen Inlogprocedure en Handtekeningprocedure. Elke Abonnee kan een profiel van de tablet verwijderen.

Indien een Abonnee een Toestel wenst te schrappen uit zijn abonnement MOBILEbanking, kan hij dit doen in om het even welk postkantoor.

### 6.2. Inloggen:

Bij elke login in de Dienst identificeert de Abonnee zich aan de hand van de Veiligheidscode, of, indien geactiveerd, de digitale vingerafdruk of de gezichtsherkenning.

Nadat drie opeenvolgende keren een foutieve Veiligheidscode werd gebruikt, blokkeert de Bank automatisch de toegang van het betrokken Toestel tot de Dienst. De Abonnee dient vervolgens contact op te nemen met POSTINFO op het nummer 022/785032 (ma-vrij 8-19u, zat 8u30-16u30).

Nadat identificatie aan de hand van digitale vingerafdruk of gezichtsherkenning meerdere keren is geweigerd, dient de Abonnee de regels en instructies van het iOS of Android platform volgen. De Abonnee kan echter nog steeds inloggen via de zijn Veiligheidscode.

### 6.3. Ondertekening van opdrachten:

Ondertekening van de opdrachten gebeurt volledig elektronisch. Na het invullen van de opdracht, bevestigt de Abonnee de transactie. Hierbij kan verzocht worden om bepaalde opdrachten te ondertekenen gebruik makend van de Handtekeningsprocedure.

De ondertekening zoals beschreven in vorige alinea vormt een geldig en afdoend bewijs van het akkoord van de Abonnee met het bestaan en de inhoud van de opdracht.

## Artikel 7. Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Abonnee

- 7.1. De Abonnee moet de Dienst gebruiken conform de voorwaarden die de uitgifte en het gebruik ervan regelen. Hij moet met name alle instructies betreffende de procedures voor de activatie, het inloggen en het gebruik, evenals de veiligheidsnormen zoals beschreven in deze voorwaarden strikt respecteren.
- 7.2. De Abonnee kan de overschrijvingsopdrachten die hij in het kader van de Dienst deed niet herroepen, uitgezonderd opdrachten die in de toekomst uitgevoerd moeten worden. Dit soort van opdrachten kan herroepen worden tot uiterlijk de bankwerkdag voor de overeengekomen, toekomstige dag.
- 7.3. De Abonnee moet alle redelijke voorzorgsmaatregelen nemen om de beveiliging van de Activatie- en Inlog en Handtekeningsprocedures te garanderen, om de vertrouwelijke en persoonlijke aard ervan te beschermen en om elk gevaar van niet-toegestaan gebruik te voorkomen. Hij verbindt er zich met name toe deze niet door te geven, noch binnen het bereik of ter beschikking te stellen van derden.

De Abonnee die ervoor heeft gekozen om zijn digitale vingerafdruk of gezichtsherkenning te gebruiken als identificatiemiddel bij het inloggen, dient ervoor te zorgen dat alleen zijn eigen vingerafdruk(-ken) of gezicht is(zijn) geregistreerd op zijn Toestel. Hij zal geen andere vingerafdrukken of gezichten op zijn Toestel (laten) registreren dan die van zichzelf. Voordat hij de functie lezen van digitale vingerafdruk of gezichtsherkenning voor gebruik in de Mobile banking applicatie op zijn Toestel activeert, verbindt de Abonnee er zich toe eerst alle geregistreerde vingerafdrukken of gezichten van andere personen dan zichzelf te verwijderen. De Abonnee is aansprakelijk voor alle gevolgen ingeval hij deze verplichting niet respecteert.

De Abonnee moet alle redelijke voorzorgsmaatregelen nemen om elk onrechtmatig gebruik van zijn Toestel te voorkomen. Hij zorgt ervoor dat de tablet/smartphone beveiligd is.

De Abonnee leeft hierbij, onder andere, de veiligheidsmaatregelen na uit punt 7.4.

- 7.4. Veiligheidsmaatregelen:
  - Memoriseer de Veiligheidscode en noteer deze nergens in een makkelijk herkenbare vorm op om het even welke drager. Deel deze niet mee aan eender welke derde, ook niet aan familieleden, uw bank of politie.
  - Noteer in geen geval uw Veiligheidscode in of op het Toestel, zelfs niet in codevorm.
  - Wees discreet bij het invoeren van uw Veiligheidscode.
  - Kies onmiddellijk een andere Veiligheidscode wanneer u vermoedens hebt dat het vertrouwelijk karakter niet meer gegarandeerd is en verwittig de Bank (zie punt 5).
  - Laat het Toestel en de middelen voor activatie, inloggen en ondertekening niet onbeheerd achter (bv. werkplek, voertuig, hotel of andere feitelijk voor het publiek toegankelijke ruimten).
  - Sluit de sessie af met knop "afmelden" zodra een sessie beëindigd is en laat het Toestel tijdens een sessie niet onbewaakt achter, ongeacht de reden.
  - Laat je Toestel niet gebruiken door derden zolang je aangemeld bent in de Dienst.
  - Zorg ervoor dat je enige gebruiker bent van het Toestel wanneer je de functie lezen van digitale vingerafdruk of gezichtsherkenning activeert en registreer enkel je eigen vingerafdruk of gezicht.
- 7.5. De Abonnee brengt POSTINFO op de hoogte van zodra hij kennis heeft van verlies, diefstal, onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van zijn Activatie-, Inlog- of Handtekeningprocedure en/of in voorkomend geval zijn Toestel teneinde de toegang tot de Dienst via het betrokken Toestel te blokkeren.

De Abonnee kan eveneens het betrokken Toestel laten schrappen uit zijn Abonnement MOBILEbanking in om het even welk postkantoor.

Indien nodig kan de Abonnee zijn abonnement MOBILEbanking blokkeren. De Abonnee dient ermee rekening te houden dat hierdoor eveneens zijn abonnement PCbanking geblokkeerd zal worden.

POSTINFO is telefonisch bereikbaar op nummer 022/012345 (ma-vrij 8-19u, zat 8u30-16u30).

Indien de feiten worden vastgesteld buiten de dagen en uren waarop POSTINFO bereikbaar is, doet de Abonnee de kennisgeving zodra het mogelijk is.

Indien meerdere Abonnees de Dienst hebben geactiveerd op hetzelfde Toestel, dienen zij elk afzonderlijk deze kennisgeving te doen.

Ingeval van diefstal of verlies of (het risico op) onrechtmatig of niet toestaan gebruik van de Kaart en Geheime code, brengt de Abonnee onmiddellijk Card Stop op het nummer 070/344.344 op de hoogte. Hij handelt volgens de bepalingen van de bijzondere voorwaarden betreffende de betrokken Kaart.

De Abonnee meldt eveneens elke boeking op de rekeninguittreksels van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transactie die via de Dienst werden uitgevoerd alsook elke onregelmatigheid die hij op de rekeninguittreksels vaststelt.

De Abonnee neemt alle redelijke maatregelen om de diefstal, het verlies, het onrechtmatig of niet gestaan gebruik of het risico daarop vast te stellen.

De Abonnee dient binnen de 24 u na de vaststelling van de feiten een klacht neerleggen bij de politie.

- 7.6. De Abonnee aansprakelijk voor elk verlies met betrekking tot niet-toegestane verrichtingen voortvloeiend uit het gebruik van zijn verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikte procedures voor Activatie, Inloggen of Handtekening en dit vanaf het ogenblik dat deze in zijn bezit zijn tot de kennisgeving aangehaald onder punt 5, en tot een maximumbedrag van € 50. Het voorziene maximum van € 50 is echter niet van toepassing als de Abonnee bedrieglijk gehandeld heeft of opzettelijk of met grove nalatigheid heeft gehandeld.

De Bank behoudt zich het recht voor om, rekening houdend met de feitelijke omstandigheden, als grove nalatigheid te aanzien, onder andere, de niet-naleving van de één of meerder verplichtingen uit de punten 1, 3, 4, 5 en 8 van dit artikel, en onverminderd het recht van de Abonnee een beroep te doen op de beoordelingsbevoegdheid van de rechter overeenkomstig de wet.

Na kennisgeving conform de bepalingen van punt 5, is de Abonnee niet meer aansprakelijk voor de financiële gevolgen die voortkomen uit het gebruik van de verloren, gestolen of wederrechtelijk toegeëigende procedures voor Activatie, Inloggen of Handtekening, tenzij hij bedrieglijk heeft gehandeld.

- 7.7. Evenwel is de Abonnee niet aansprakelijk, tenzij hij bedrieglijk heeft gehandeld of opzettelijk zijn verplichtingen volgend uit de punten 1, 3, 4, 5 en 8 van dit artikel heeft verzaakt, indien de Dienst gebruikt werd zonder elektronische identificatie of indien de middelen voor identificatie, of handtekening werden nagemaakt door een derde of onrechtmatig gebruikt werden voor zover de Abonnee op het ogenblik van de betwiste verrichting in het bezit was van deze middelen en zijn Toestel.

- 7.8. De Bank brengt regelmatig een nieuwe versie van de MOBILEbanking applicatie uit ("upgrade"). De Abonnee verbindt zich ertoe de MOBILEbanking applicatie op zijn toestel up te graden telkens bpost bank een upgrade aanbiedt bpost bank is in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen wegens de niet naleving van deze verplichting.

Bij elke nieuwe upgrade zal de Abonnee vóór de installatie een boodschap krijgen met een beschrijving van de wijzigingen. De Abonnee verbindt zich ertoe kennis te nemen van deze wijzigingen. De installatie van de nieuwe versie door de Abonnee houdt acceptatie in van de wijzigingen.

## Artikel 8. Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Bank

- 8.1. De Bank heeft voor de Dienst systemen ingevoerd conform de huidige technologische normen en zij treft redelijke maatregelen om de veiligheid ervan te beschermen. Zij neemt de nodige maatregelen om de vertrouwelijkheid van de persoonlijke middelen voor Activatie en Inloggen en Handtekening van de Abonnees te garanderen.

- 8.2. De Bank registreert de essentiële gegevens van elke transactie die wordt uitgevoerd in het kader van de Dienst, en dit op het ogenblik van de uitvoering ervan. Deze registraties worden ten minste 10 jaar vanaf de uitvoering van de transacties bewaard door de Bank en kunnen in leesbare vorm weergegeven worden op om het even welke standaardinformatiedrager. Indien de Abonnee ontkent dat hij een in het kader van de Dienst uitgevoerde transactie heeft toegestaan of aanvoert dat de transactie niet correct is uitgevoerd, moet de Bank aantonen dat de transactie geauthentiseerd werd en juist werd geregistreerd en geboekt, en niet door een technische storing of een andere faling werd beïnvloed.

De Bank levert dit bewijs op een geldige wijze door de registraties voor te leggen met betrekking tot de betwiste transacties, onverminderd een tegenbewijs geleverd door de Abonnee.

Wanneer de Abonnee aanvoert dat een transactie niet correct werd uitgevoerd, is het voorleggen van deze registraties door de Bank een afdoend bewijs van de correcte uitvoering van de transactie.

- 8.3. De Bank stelt alles in het werk om de continuïteit van de Dienst zo goed mogelijk te waarborgen. De Bank behoudt zich echter het recht voor om de Dienst indien nodig gedurende een redelijke termijn zonder vergoeding te onderbreken, met name voor onderhoud of de installatie van nieuwe versies of bijwerkingen van de systemen en toestellen.

- 8.4. Op voorwaarde dat de Abonnee al zijn verplichtingen nakomt, is de Bank aansprakelijk voor:

- de niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van een opdracht die de Abonnee in het kader en volgens de gebruiksnormen van de Dienst correct heeft doorgegeven via Toestellen beantwoordend aan de technische vereisten zoals door de Bank vastgelegd;
- de opdrachten die werden uitgevoerd zonder de toelating van de Abonnee.

Ingeval de Bank aansprakelijk is, dient ze, volgens het geval:

- het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde transactie terug te betalen, en in voorkomend geval, de betrokken Verbonden rekening te herstellen in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de gebrekkig uitgevoerde verrichting niet hebben plaatsgevonden;
- het bedrag van de niet-toegestane transactie terug te betalen en, in voorkomend geval, de betrokken Verbonden rekening te herstellen in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet-toegestane verrichting niet hebben plaatsgevonden, desgevallend vermeerderd met de rente op dat bedrag;
- de eventueel verdere financiële gevolgen van de niet-toegestane transactie te vergoeden, in het bijzonder het bedrag van de door de Abonnee gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade.

8.5. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die rechtstreeks of onrechtstreeks zou voortvloeien uit een gebrekkige werking van de uitrusting van de Abonnee of van de telecommunicatiedienst van derden of voor een onderbreking van de Dienst om redenen buiten de wil van de Bank om.

## Artikel 9. Tarief en kosten

De Bank behoudt zich het recht voor om de Dienst en de verrichtingen uitgevoerd in het kader van de Dienst te tarifieren. Alle kosten met betrekking tot de Dienst worden vermeld op de Tarievenlijst zoals omschreven in artikel 21 van de Algemene Bankvoorwaarden en worden aan de Abonnee doorgegeven conform de bepalingen van dit artikel.

Alle kosten met betrekking tot zijn Toestel (de aankoop, de installatie en de werking), de internetaansluiting en de telecommunicatiekosten zijn voor rekening van de Abonnee.

## Artikel 10. Blokkering en stopzetting van de Dienst

De Bank kan op elk ogenblik en zonder verwittiging de Dienst blokkeren indien daar gerechtvaardigde redenen toe zijn zoals het in gedrang komen van de veiligheid van de Dienst, het vermoeden van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik. De Bank informeert de Abonnee indien mogelijk vóór de blokkering of ten laatste onmiddellijk erna. Deze informatieverstrekking is niet vereist indien dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verbonden is krachtens andere wet- of regelgeving. Zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan, wordt deze opgegeven.

De Abonnee of de Bank kan op elk ogenblik de Dienst eenzijdig stopzetten zonder dat hiervoor een reden moet worden gegeven. De Abonnee moet de Dienst afsluiten in het postkantoor.

Als de Bank beslist het abonnement stop te zetten, geeft zij de Abonnee op voorhand een opzeggingstermijn van minstens twee maanden.

De Bank kan om gegronde redenen het abonnement onmiddellijk opzeggen en het aan de Abonnee meedelen.

In geval van stopzetting van de Dienst, wordt de jaarlijkse bijdrage naar evenredigheid terugbetaald vanaf de maand volgend op de datum van stopzetting.

De Dienst wordt automatisch stopgezet wanneer er geen enkele zichtrekening meer verbonden is aan het abonnement.

## Artikel 11. Wijziging

De Bank heeft de mogelijkheid om deze voorwaarden gelijk wanneer eenzijdig te wijzigen. De Abonnee wordt hiervan ingelicht hetzij schriftelijk hetzij via duurzame drager te beschikking van en toegankelijk voor de Abonnee en dit minstens twee maanden voor de wijziging ingaat. Indien de Abonnee binnen die twee maanden niet reageert, wordt hij geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.

## Artikel 12. Klachten en geschillen

Onverminderd artikel 7.5 van deze Voorwaarden, moet elke betwisting over een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transactie uitgevoerd in het kader van de Dienst, schriftelijk gemeld worden onmiddellijk na de vaststelling via de rekeninguittreksels en ten laatste 13 maanden na de datum van debitering of creditering van de betwiste transactie. Indien binnen die termijn geen bezwaar kenbaar wordt gemaakt, wordt de transactie geacht correct te zijn uitgevoerd en goedgekeurd.

Klachten met betrekking tot de Kaart of de daarmee verbonden diensten kunnen ingediend:

- via het online contactformulier op [www.bpostbank.be](http://www.bpostbank.be)
- per brief naar Postinfo – bpost bank, Muntcentrum te 1000 Brussel
- per e-mail naar [klachten.bpostbank@bpost.be](mailto:klachten.bpostbank@bpost.be)
- per telefoon op het nummer 022/012345

Indien de klant niet akkoord kan gaan met de voorgestelde oplossing, kan de klant zich eveneens wenden tot de dienst Customer Services van bpost bank, Markiesstraat 1 bus 2 te 1000 Brussel, email [quality@bpostbank.be](mailto:quality@bpostbank.be).

Nadat hij alle mogelijkheden binnen de Bank heeft uitgeput, kan de Kaarthouder of rekeninghouder de tussenkomst vragen van Ombudsfijn - Ombudsman in financiële geschillen via brief gericht aan North Gate II, Koning Albertlaan II-iaan 8 bus 2,



1000 Brussel of via mail aan [Ombudsman@ombudsfin.be](mailto:Ombudsman@ombudsfin.be) of via het online contactformulier op hun website. Klachten kunnen eveneens voorgelegd worden aan de FOD Economie, Algemene Directie Economische Inspectie via brief gericht aan North Gate II Koning Albert II-laan 16, 1000 Brussel, via telefoon op 02 / 277 54 84, via mail aan [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be) of via het online contactformulier op hun website.