

De transactie wordt uitgevoerd door de andere bank overeenkomstig de uitvoeringsvoorwaarden zoals vastgelegd in het raamcontract tussen de Abonnee en de andere bank.

De Bank informeert de Abonnee omtrent het al dan niet succesvol initiëren van de betaalopdracht op basis van de informatie die ze krijgt van de andere bank.

Artikel 8. Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Abonnee

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. De Abonnee moet alle redelijke voorzorgsmaatregelen nemen om de beveiliging van de Activatie- en Inlog en Handtekeningprocedures 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 MOBILEbanking 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 8.4.

8.4. 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.

8.5. 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 er mee 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.

8.6. 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 9 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.

8.7. Evenwel is de Abonnee niet aansprakelijk, tenzij hij bedrieglijk heeft gehandeld of opzettelijk zijn verplichtingen volgend uit de punten 1, 3, 4, 5 en 9 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.

8.8 De Abonnee die onregelmatigheden vaststelt of niet toegestane transacties op rekeningen aangehouden bij de andere bank en toegevoegd in de MOBILEbanking applicatie moet zich wenden tot zijn andere bank om eventueel terugbetaling te vragen, zelfs indien deze transacties werden geïnitieerd via de MOBILEbanking applicatie. De Bank komt niet tussen in deze betwistingen.

Indien de Abonnee het verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van zijn persoonlijke beveiligingsgegevens die hij van de andere bank heeft gekregen om zich te authenticeren, dient hij te handelen conform de contractuele bepalingen van zijn contract met de andere bank.

8.9. 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 9. Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Bank

9.1. 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.

9.2. 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 falings 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.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. Ingeval van betwistingen van transactie op een rekening aangehouden bij een andere bank en geïnitieerd binnen de MOBILEbanking applicatie, dient de Abonnee zich te wenden tot de andere bank. De andere bank is het enige aanspreekpunt voor de Abonnee. De Bank komt niet tussen in deze betwisting tussen de andere bank en de Abonnee. De Bank en de andere bank zijn elk verantwoordelijk voor dat deel van de betalingstransacties waarover ze controle hebben. De andere bank zal in voorkomend geval de Bank contacteren waarna de Bank en de andere bank onderling hun aansprakelijkheid zullen regelen. De Bank zal hierbij het bewijs moeten leveren dat de transactie geauthentiseerd is, juist geregistreerd en niet door technische storing of enige ander falen in de systemen onder haar controle is beïnvloed. De Bank zal moeten bewijzen dat zij de betalingsopdracht correct heeft geïnitieerd bij de andere bank en dat de opdracht effectief door de andere bank werd ontvangen.

9.6. 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 10. Intellectuele eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten op de MOBILEbanking applicatie en op alle informatie, documentatie, publicaties omtrent deze app berusten bij de Bank en/of in voorkomend geval bij haar leveranciers. De Abonnee krijgt een persoonlijk niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht zolang de overeenkomst betreffende de Dienst loopt.

De Abonnee verbindt zich ertoe deze rechten te respecteren en zich te onthouden van elke inbreuk hierop. Dit houdt onder meer in dat hij geen logo's, merken, software of enig ander element uit de MOBILEbanking app waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, zal kopiëren, bewerken, compileren of op enig andere manier te veranderen, te verspreiden of ter beschikking te stellen van derden.

Artikel 11. 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 12. 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 13. 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 14. Klachten en geschillen

Onverminderd artikel 8.5 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
- per brief naar Postinfo – bpost bank, Muntcentrum te 1000 Brussel
- per e-mail naar 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.

Nadat hij alle mogelijkheden binnen de Bank heeft uitgeput, kan de Kaarhouder of rekeninghouder de tussenkomst vragen van Ombudsfin - Ombudsman in financiële geschillen via brief gericht aan North Gate II, Koning Albertlaan II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel of via mail aan 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 of via het online contactformulier op hun website.

BIJZONDERE VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT HET GEBRUIK VAN DE DIENST PCBANKING

Artikel 1. Algemene bepaling

De Algemene Bankvoorwaarden van bpost bank regelen de Dienst PCbanking.

Deze Bijzondere Voorwaarden vervolledigen de Algemene Bankvoorwaarden door de voorwaarden en modaliteiten die eigen zijn aan de Dienst PCbanking te preciseren.

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

De Algemene Bankvoorwaarden, de door de Abonnee getekende abonnementsovereenkomst, deze Bijzondere Voorwaarden en de gebruiksaanwijzing vormen het contractuele kader van de Dienst PCbanking.

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 NV, Markiesstraat 1 bus 2 - 1000 Brussel.

Abonnee: de natuurlijke persoon aan wie de Dienst wordt toegekend en die de abonnementsovereenkomst heeft getekend.

Kaarthouder: de natuurlijke persoon op naam en ten behoeve van wie de Bank een bankkaart (debetkaart)/AccessCard/Jongerenkaart heeft uitgegeven.

Verbonden Rekeningen: alle zichtrekeningen, spaarrekeningen en effectendepots aangehouden bij de Bank en waarvan de Abonnee houder, medehouder, lasthebber of wettelijk vertegenwoordiger is.

Dienst: de Dienst PCbanking

Toegangs- en ondertekeningsmiddelen: middelen ter beschikking gesteld door de bank of door de bank aanvaard, waarmee de Abonnee zich kan elektronisch identificeren en/of opdrachten of orders ondertekenen in het kader van de Dienst.

Kaart: de bankkaart (debetkaart), de AccessCard of Jongerenkaart, 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.

Abonnementsnummer: het nummer dat de Bank aan de Abonnee toekent en dat toelaat hem te identificeren.

Referentierekening: zichtrekening verbonden aan het abonnement PCbanking, 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.

MOBILEbanking: de dienst mobiel bankieren via tablet of smartphone van de Bank.

itsme-App: de mobiele applicatie, aangeboden door Belgian Mobile ID nv (Sint-Goedeleplein 5 te 1000 Brussel). Rekening houdend met de mogelijkheden aangeboden door de Bank, kunnen de functies van de itsme-App gebruikt worden als Toegangs- en ondertekeningmiddel binnen de Dienst.

itsme-Account: de persoonlijke account die bij Belgian Mobile NV moet aangemaakt om de itsme-App gebruiken.

itsme-Code: persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode die de gebruiker in de itsme-app aanmaakt om deze te kunnen gebruiken.

Persoonlijke beveiligingsgegevens: de gepersonaliseerde middelen die de Bank of een andere bank ter beschikking stelt aan gebruikers om zich te authenticeren. Voor elke bank kunnen deze middelen anders zijn.

Andere bank: de financiële instellingen, andere dan bpost bank, die betaalrekeningen aanbieden en beheren.

Artikel 3. Toekenning van de Dienst

De Dienst kan worden toegekend aan elke natuurlijke persoon die de Dienst aanvraagt als houder, medehouder of lasthebber van minstens een zichtrekening waarop hij de bevoegdheid heeft om alleen en zonder bevoegdheidsbeperking te handelen.

De Bank kan niet gedwongen worden om te voldoen aan een abonnementsaanvraag 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 toegang tot het internet via computer waardoor hij verbinding kan maken met de internetsites van de Bank. De Bank publiceert op zijn website de technische vereisten (webbrowsers en besturingssystemen) waaraan de computer dient te voldoen. Deze webpagina wordt regelmatig bijgewerkt in functie van de technologische evolutie. De Abonnee wordt aangeraden deze pagina regelmatig te raadplegen.

Artikel 4. Toegang tot de verbonden Rekeningen

Zodra de Dienst is toegekend, zijn alle zichtrekeningen, spaarrekeningen en effectendepots aangehouden bij de Bank en waarvan de Abonnee houder, medehouder, lasthebber of wettelijk vertegenwoordiger is, verbonden Rekeningen.

Voor de verbonden Rekeningen waarvoor de Abonnee niet alleen en zonder bevoegdheidsbeperking kan handelen, zijn de diensten toegankelijk voor de Abonnee via de Dienst echter beperkt tot het consulteren van de staat van de rekeningen en de historiek van de verrichtingen op deze rekeningen.

In elk geval kan de Abonnee slechts verrichtingen doen die verenigbaar zijn met de bevoegdheden die hij heeft op de verbonden Rekening.

Artikel 5. Beschrijving van de diensten

5.1. De Dienst biedt de Abonnee de mogelijkheid om via een pc een verbinding te maken met de PCbanking-site van de Bank voor:

- de consultatie van de verbonden Rekeningen (saldo en historiek van de bewegingen);
- de consultatie van de bank- en verzekeringsproducten en -diensten waarvan de Abonnee titularis is;
- de consultatie en het uitprinten van de rekeninguittreksels met betrekking tot de verbonden Rekeningen;
- verrichtingen op de verbonden Rekeningen;
- het aanvragen of aankopen van bepaalde producten en diensten aangeboden door de Bank;
- beheer van gegevens (bv. begunstigdenlijst);
- de uitwisseling van boodschappen met de Bank.

Een gedetailleerd overzicht is tevens beschikbaar op de website 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

De overschrijvingen uitgevoerd via de Dienst zijn per abonnement beperkt tot een maximumbedrag van 25.000 EUR per dag en tot 50.000 EUR per week. De limiet per verrichting bedraagt 25.000 EUR. Deze limieten zijn niet van toepassing op overschrijvingen tussen verbonden Rekeningen.

Voor een minderjarige Abonnee gelden de limieten beschreven in de Algemene Voorwaarden van de Jongerenrekening. De Bank behoudt zich het recht voor om deze maximumbedragen te beperken tot een door haar vast te stellen bedrag in geval van risico op oplichterij of soortgelijke misbruiken.

Een verrichting wordt pas uitgevoerd als het saldo van de verbonden Rekening waarop ze wordt uitgevoerd toereikend is, rekening houdend met de nog niet geboekte verrichtingen.

Artikel 6. Rekeninginformatiedienst en betalingsinitiatiedienst

6.1 De Dienst PCbanking geeft aan de Abonnee de mogelijkheid om gebruik te maken van de volgende betalingsdiensten:

- rekeninginformatiedienst
- betalingsinitiatiedienst

Het gebruik van deze diensten vereist steeds een toestemming van de Abonnee zoals hierna beschreven. Telkens er verbinding wordt gemaakt met een andere bank zal de Bank zich identificeren en communiceren op een veilige manier.

De informatie omtrent de verwerking van persoonsgegevens in dit kader kan teruggevonden in het privacyverklaring van de Bank.

6.2 Rekeninginformatiedienst

De Abonnee kan één of meerdere betaalrekeningen (meestal van het type zichtrekening) geopend bij een andere bank, en waarvan hij (mede-)houder of gevolmachtigde is, toevoegen aan het rekeningoverzicht in zijn PCbanking en informatie omtrent deze rekeningen raadplegen. De betrokken rekeningen dienen online raadpleegbaar te zijn bij de andere bank. Het al dan niet kunnen toevoegen van rekeningen is steeds onderworpen aan de geldende regels en voorwaarden bij de andere bank.

De Abonnee kan over de toegevoegde rekeningen het saldo en de historiek van de transacties raadplegen.

De Abonnee die van deze dienst gebruik wenst te maken, dient zijn toestemming aan de Bank te geven om de beschikbare gegevens van deze rekening(-en) bij de andere bank op te vragen. De toestemming wordt gegeven via PCbanking dienst.

De Abonnee kan zijn toestemming steeds per toegevoegde rekening herroepen door de betrokken rekening uit het rekeningoverzicht te verwijderen.

Zodra de toestemming is gegeven, maakt de Bank verbinding met de andere bank en dient de Abonnee zich bij de andere bank te authenticeren met de persoonlijke beveiligingsgegevens die hij van de andere bank heeft gekregen. De andere bank bepaalt hoelang de toegang geldig blijft zonder dat er een nieuwe authenticatie vereist is. Dit kan van bank tot bank verschillen met een maximum termijn van 90 dagen. Indien de termijn verstreken is, dient de Abonnee zich opnieuw aan te melden en zich te authenticeren. Indien de Abonnee dit niet doet, worden de gegevens niet meer geactualiseerd.

6.3 Betalingsinitiatiedienst

De Abonnee kan een betaalopdracht initiëren op de zichtrekeningen die hij aanhoudt bij een andere bank voor zover deze door de Abonnee zijn toegevoegd in het rekeningoverzicht van zijn PCbanking.

Telkens een Abonnee een betaling wil initiëren vanuit een rekening aangehouden bij een ander bank, zal hij uitdrukkelijk toestemming moeten geven aan de Bank.

De Abonnee vult alle gegevens noodzakelijk voor het initiëren van de betaling in op het daartoe voorziene scherm, waarna hij de Bank toestemming geeft om verbinding te maken met de andere bank en de betalingsopdracht door te sturen.

De Bank schakelt de Abonnee door naar de internetbanking omgeving van de andere bank alwaar de hij zich zal moeten aanmelden en authenticeren met de persoonlijke beveiligingsgegevens die hij van de andere bank heeft gekregen. Vervolgens geeft de Bank alle gegevens van de betalingsopdracht door aan de andere bank.

De transactie wordt uitgevoerd door de andere bank overeenkomstig de uitvoeringsvoorwaarden zoals vastgelegd in het raamcontract tussen de Abonnee en de andere bank.

De Bank informeert de Abonnee omtrent het al dan niet succesvol initiëren van de betaalopdracht op basis van de informatie die ze krijgt van de andere bank.

Artikel 7. Gebruik

7.1 Om zich te identificeren bij de aanmelding in de Dienst, orders uit te voeren of verrichtingen te ondertekenen in de Dienst gebruikt de Abonnee de Toegangs- en ondertekeningmiddelen:

- ofwel de Kaartlezer, de Kaart en Geheime code volgens de instructies uit de gebruiksaanwijzing. Voor de toegang tot de dienst dient de Abonnee eveneens zijn Abonnementsnummer in te geven.
- ofwel de itsme app.

De Abonnee kan aan de hand van zijn abonnementsnummer, kaartlezer, kaart en Geheime code de dienst MOBILEbanking op zijn smartphone of tablet activeren. Een beschrijving van dienst MOBILEbanking en haar gebruiksvoorwaarden zijn opgenomen in de Bijzondere voorwaarden betreffende het gebruik van de dienst MOBILEbanking.

7.2 Om gebruik te maken van de itsme-App moet de Abonnee minstens 18 jaar te zijn. De Abonnee dient zich eerst te registreren in de itsme-App door een itsme-Account aan te maken en hieraan een itsme-Code te koppelen en dit overeenkomstig de voorwaarden tussen de Abonnee en Belgian Mobile ID. De Abonnee dient vervolgens zijn itsme-Account te activeren in de dienst PCbanking. Hij gebruikt daartoe de Toegangs- en ondertekeningmiddelen die door Bank ter beschikking worden gesteld.

De itsme-Account wordt geblokkeerd ingeval er drie keer een foute itsme-Code wordt ingetoetst. In voorkomend geval, dient de Abonnee zich opnieuw in de app registreren en een nieuwe code aan te vragen. De Abonnee heeft steeds de mogelijkheid zijn itsme-Account te blokkeren of te verwijderen via de website itsme. Bij desactivatie of blokkering van de itsme applicatie, heeft Abonnee steeds toegang tot de Dienst en kan hij verrichtingen of orders ondertekenen via de door de bank ter beschikking gestelde Toegangs- en ondertekeningmiddelen.

7.3 De Abonnee erkent dat het gebruik van de Toegangs- en ondertekeningmiddelen een elektronische handtekening vormen. De Abonnee erkent dat de elektronisch handtekening aangemaakt via de Toegangs- en ondertekeningmiddelen het bewijs vormen van zijn identiteit en instemming met de inhoud van de getekende verrichtingen of opdrachten of handelingen binnen de Dienst.

Artikel 8. Verplichtingen en Aansprakelijkheid van de Abonnee

8.1 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 toegang en het gebruik, evenals de veiligheidsnormen zoals beschreven in deze voorwaarden en de gebruiksaanwijzing, strikt respecteren.

8.2 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.

8.3 De Abonnee moet alle redelijke maatregelen nemen om de veiligheid van de Toegangs- en ondertekeningmiddelen te garanderen, om de vertrouwelijke en persoonlijke aard ervan te beschermen en om elk gevaar van niet-toegestaan gebruik te voorkomen.

Zo mag de Abonnee, onder andere:

- zijn Geheime code of itsme code nooit meedelen aan derden en deze nergens noteren in een makkelijk herkenbare vorm;
- de Toegangs- en ondertekeningmiddelen nooit aan derde doorgeven of ter beschikking stellen;
- de codes aangemaakt met de Kaart en Kaartlezer nooit doorgeven aan derden (noch per telefoon, noch per mail of enig andere manier).

De Abonnee die de itsme-App heeft geactiveerd voor gebruik in de Dienst, is gehouden de verplichtingen en veiligheidsmaatregelen betreffende het gebruik van de itsme dienst vastgelegd in zijn overeenkomst met Belgian Mobile ID na te leven.

8.4 De Abonnee neemt alle voorzorgsmaatregelen om elk onrechtmatig gebruik van zijn computer tegen te gaan. Hij zorgt ervoor dat de computer beveiligd is.

8.5 De Abonnee brengt de POSTINFO op de hoogte van zodra hij kennis heeft van verlies, diefstal, onrechtmatig gebruik of niet-toegestaan gebruik van zijn Toegangs- en ondertekeningmiddelen, alsook van elk risico op niet-toegestaan gebruik ervan. De Abonnee meldt ook elke boeking op de rekeninguittreksels van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transactie die via de Dienst werd uitgevoerd alsook elke onregelmatigheid die hij op de rekeninguittreksels heeft vastgesteld.

POSTINFO is telefonisch bereikbaar op het nummer 022/012345 van maandag tot vrijdag van 8 tot 19 uur en op zaterdag van 8.30 tot 16.30. Indien de feiten worden vastgesteld buiten de dagen en uren waarop POSTINFO bereikbaar is, doet de Abonnee zijn kennisgeving zodra het mogelijk is.

Gezien het systeem van elektronische identificatie en handtekening in het kader van PCbanking het gebruik van een Kaart en de Geheime code omvat, brengt de houder CARD STOP onmiddellijk op de hoogte van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van die Kaart en/of de Geheime code, of van elk risico van niet-toegestaan gebruik van die Kaart en Geheime code. De Abonnee neemt alle redelijke maatregelen om deze feiten onverwijld vast te stellen. CARD STOP is 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar op het nummer 070/344.344. Het telefoongesprek wordt integraal door CARD STOP opgenomen.

In geval van verlies, diefstal, onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik moet de Abonnee binnen de 24 uur na de vaststelling van de feiten, deze ook aangeven bij de politie, en het bewijs en de referenties van deze aangifte versturen naar de Bank.

De Abonnee die de itsme-App heeft geactiveerd moet tevens Belgian Mobile ID waarschuwen en zijn account blokkeren zodra hij kennis heeft van verlies, diefstal of bedrieglijk gebruik van zijn itsme-Account of toestel. Dit kan via de website van itsme of door de helpdesk van itsme te contacteren (32 2 657 32 13 tijdens openingsuren). Meer informatie op de website van itsme.

8.6 De Abonnee is aansprakelijk voor elk verlies met betrekking tot niet-toegestane verrichtingen voortvloeiend uit het gebruik van zijn verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikte Toegangs- en ondertekeningsmiddelen en dit vanaf het ogenblik dat deze in zijn bezit zijn tot de kennisgeving aangehaald onder punt 8.5, 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 één of meer verplichtingen aangehaald in de punten 8.1, 8.3, 8.4 en 8.5, 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 8.5, is de Abonnee niet meer aansprakelijk voor de financiële gevolgen die voortkomen uit het gebruik van de verloren, gestolen of wederrechtelijk toegeëigende Toegangs- en ondertekeningsmiddelen, tenzij hij bedrieglijk heeft gehandeld. Indien de Abonnee de feiten heeft vastgesteld buiten de dagen en uren waarop de Help Desk bereikbaar is en deze feiten heeft gemeld zodra dat mogelijk was, is hij niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig of het niet-toegestaan gebruik van zijn Toegangs- en ondertekeningsmiddelen tussen het moment waarop hij de feiten heeft vastgesteld en het moment waarop hij ze gemeld heeft, tenzij hij bedrieglijk heeft gehandeld.

8.7 Evenwel is de Abonnee in volgende gevallen niet aansprakelijk, tenzij hij bedrieglijk heeft gehandeld of opzettelijk zijn verplichtingen volgend uit de punten 8.1, 8.3, 8.4, en 8.5 heeft verzaakt:

- indien zijn Toegangs- en ondertekeningsmiddelen werden gebruikt zonder fysieke voorlegging en zonder elektronische identificatie;
- indien zijn Toegangs- en ondertekeningsmiddelen werden nagemaakt door een derde of onrechtmatig gebruikt werden voor zover de Abonnee op het ogenblik van de betwiste verrichting er in het bezit van was.

8.8 De Abonnee die onregelmatigheden vaststelt of niet toegestane transacties op rekeningen aangehouden bij de andere bank en toegevoegd in de rekeningoverzicht van zijn PCbanking dienst moet zich wenden tot zijn andere bank om eventueel terugbetaling te vragen, zelfs indien deze transacties werden geïnitieerd via zijn PCbanking. De Bank komt niet tussen in deze betwistingen.

Indien de Abonnee het verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van zijn persoonlijke beveiligingsgegevens die hij van de andere bank heeft gekregen om zich te authenticeren, dient hij te handelen conform de contractuele bepalingen van zijn contract met de andere bank.

Artikel 9. Verplichtingen en Aansprakelijkheid van de Bank

9.1 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 identificatiewijze van de Abonnees te garanderen.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 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 de apparaten, de terminals of met behulp van uitrusting die door de Bank werden aanvaard;
- 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.

9.5. Ingeval van betwistingen van transactie op een rekening aangehouden bij een andere bank en geïnitieerd binnen de dienst PCbanking, dient de Abonnee zich te wenden tot de andere bank. De andere bank is het enige aanspreekpunt voor de Abonnee. De Bank komt niet tussen in deze betwisting tussen de andere bank en de Abonnee. De Bank en de andere bank zijn elk verantwoordelijk voor dat deel van de betalingstransacties waarover ze controle hebben. De andere bank zal in voorkomend geval de Bank contacteren waarna de Bank en de andere bank onderling hun aansprakelijkheid zullen regelen. De Bank zal hierbij het bewijs moeten leveren dat de transactie geauthentiseerd is, juist geregistreerd en niet door technische storing of enige ander falen in de systemen onder haar controle is beïnvloed. De Bank zal moeten bewijzen dat zij de betalingsopdracht correct heeft geïnitieerd bij de andere bank en dat de opdracht effectief door de andere bank werd ontvangen.

9.6 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 10. Intellectuele eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten op de PCbanking dienst en op alle informatie, documentatie, publicaties omtrent deze Dienst berusten bij de Bank en/of in voorkomend geval bij haar leveranciers. De Abonnee krijgt een persoonlijk niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht zolang de overeenkomst betreffende de Dienst loopt.

De Abonnee verbindt zich ertoe deze rechten te respecteren en zich te onthouden van elke inbreuk hierop. Dit houdt onder meer in dat hij geen logo's, merken, software of enig ander element uit de PCbanking waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, zal kopiëren, bewerken, compileren of op enig andere manier te veranderen, te verspreiden of ter beschikking te stellen van derden.

Artikel 11. 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 de uitrusting en de computerapparatuur, de werking ervan, de toegang tot het internet, en alle kosten voor de telecommunicatie met betrekking tot de gemaakte verbindingen in het kader van de Dienst, zijn voor rekening van de Abonnee.

Artikel 12. Herroepingsrecht ingeval van contract op afstand

Wanneer het contract voor de Dienst op afstand wordt gesloten, heeft de Abonnee het recht om, de overeenkomst te herroepen zonder boete en zonder motivering. De Abonnee kan dit recht uitoefenen door binnen de 14 kalenderdagen te rekenen vanaf de sluitingsdatum van het contract een aangetekende brief aan Cards, Credits & Contracts, 1100 Brussel te versturen. De Abonnee die gebruik heeft gemaakt van zijn herroepingsrecht, dient de Kaartlezer zo spoedig mogelijk terug te bezorgen in om het even welk bpost kantoor, uiterlijk binnen de 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf

de verzendingsdatum van voormelde aangetekende brief. Na afloop van de herroepingstermijn wordt het contract definitief gesloten en kan het enkel worden beëindigd onder de voorwaarden vermeld in artikel 13 hierna. Onverminderd het eerste lid van dit artikel, wordt het gebruik van de Dienst gedurende voormelde herroepingsperiode beschouwd als de toelating van de Abonnee om de Dienst aan te vatten.

Artikel 13. Blokkering en stopzetting van de Dienst

De Bank kan op elk ogenblik en zonder verwitting 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 deelt de stopzetting mee in het postkantoor of middels een brief aan POSTINFO (Muntcentrum, 1000 Brussel). 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 afsluiting van de Referentierekening, om eender welke reden, stelt automatisch een einde aan dit contract.

Artikel 14. Wijziging

De Bank heeft de mogelijkheid om deze voorwaarden gelijk wanneer eenzijdig te wijzigen. In voorkomend geval krijgt de Abonnee een bericht van wijziging via de Dienst, en dit minstens twee maanden voor de wijziging ingaat. De wijzigingen staan via de Dienst ter beschikking van de Abonnee. Indien de Abonnee niet binnen die twee maanden reageert, wordt hij geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.

Artikel 15. Rekeninguittreksels

De rekeninguittreksels met betrekking tot de verbonden rekeningen, worden op elektronische manier aan de Abonnee ter beschikking gesteld via de Dienst. De rekeninguittreksels worden niet per post overgemaakt, noch aan de titularissen van de rekeningen, noch aan de Abonnee, tenzij de titularis van de rekening dit uitdrukkelijk heeft gevraagd.

Onverminderd de bepalingen in artikel 8.4 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 aan POSTINFO (Muntcentrum, 1000 Brussel) 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.

Artikel 16. Klachten en geschillen

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

- via het online contactformulier op www.bpostbank.be
- per brief naar Postinfo – bpost bank, Muntcentrum te 1000 Brussel
- per e-mail naar 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.

Nadat hij alle mogelijkheden binnen de Bank heeft uitgeput, kan de Kaarhouder of rekeninghouder de tussenkomst vragen van Ombudsfin - Ombudsman in financiële geschillen via brief gericht aan North Gate II, Koning Albertlaan II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel of via mail aan 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 of via het online contactformulier op hun website.