

# Bankkaart (debetkaart) & Jongerenkaart

## Bijzondere Voorwaarden

Deze bijzondere voorwaarden gelden, behoudens andersluidende uitdrukkelijke overeenkomst, op het gebruik van de bankkaart (debetkaart) en de Jongerenkaart. Voor alles wat er niet uitdrukkelijk in is bepaald, zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. De Kaarthouder verklaart melding te hebben gekregen en kennis te hebben genomen van de huidige voorwaarden vóór zijn aanvraag voor toekenning van de Kaart. Hij treedt er zonder voorbehoud toe.

### Artikel 1. Terminologie

In de hierna afgedrukte voorwaarden worden de volgende termen gebruikt:

- de Bank: bpost bank NV, Markiesstraat 1 bus 2, B-1000 Brussel, BTW BE 0456.038.471, RPR Brussel, die de bankkaart (debetkaart) en de Jongerenkaart uitgeeft.
- de Kaart: de bankkaart (debetkaart) of de Jongerenkaart die uitgerust is met een magneetstrook en met een chip waarmee men opvragingen in contanten kan doen, elektronisch geldmiddelen kan overmaken en rekeninguittreksels kan uitprinten onder de hierna beschreven voorwaarden.
- de Jongerenkaart: de kaart verbonden aan een b.young rekening.
- Algemene Bankvoorwaarden: de algemene bankvoorwaarden van bpost bank.
- de Kaarthouder: de natuurlijke persoon op naam en ten behoeve van wie de Bank een bankkaart (debetkaart) of de jongerenkaart heeft uitgegeven.
- de Rekening: de zichtrekening van bpost bank waaraan de Kaart verbonden is.
- de b.young rekening: de jongerenrekening van bpost bank.
- de Rekeninghouder: de natuurlijke persoon of de rechtspersoon op wiens naam de Rekening werd geopend.
- de Kaartlezer: elektronisch apparaat die het mogelijk maakt om zich via elektronische handtekening op een veilige manier te identificeren en een verrichting beveiligd te tekenen. De Kaarthouder ontvangt dit toestel in het kader van zijn PCbanking abonnement
- PCbanking : de dienst online banking van de Bank.
- MOBILEbanking : de dienst mobiel bankieren via tablet of smartphone van de Bank.
- SELFbanking: de dienst zelf bankieren op SELFbank toestellen in de postkantoren.
- itsme-App: een applicatie aangeboden door Belgian Mobile ID nv (Sint-Goedeleplein 5 te 1000 Brussel). Binnen de door de Bank aangeboden mogelijkheden, kunnen gebruikers kaarttransacties bevestigen via de itsme-app.
- itsme-Account: de persoonlijke account die bij Belgian Mobile ID moet aangemaakt om de itsme-App te kunnen gebruiken.

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

### Artikel 2. Toekenning van de Kaart

De Kaart kan worden toegekend aan de natuurlijke persoon, die ze aanvraagt als houder, medehouder of gevolmachtigde, die gemachtigd is alleen te handelen op de met de Kaart verbonden rekening, zonder volmachtbeperking. De Bank kan er niet toe worden verplicht aan een Kaartaanvraag gevolg te geven of de redenen van een eventuele negatieve beslissing mee te delen. De Kaart is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar; zij is geldig tot de erop vermelde vervaldatum. De Kaarthouder en de Rekeninghouder zijn hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor het gebruik van de Kaart.

### Artikel 3. Geheime code

De geheime code is een persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode die met de Kaart overeenstemt.

De geheime code wordt

- ofwel aangemaakt door de Kaarthouder zelf na ontvangst van een sms-bericht met een eenmalige, vertrouwelijke code waarmee hij zijn persoonlijke geheime code kan kiezen door de instructies te volgen vermeld in het sms-bericht. Zodra de geheime code aangemaakt, zal Kaart naar de Kaarthouder verzonden worden.
- ofwel toegezonden naar de Kaarthouder onder gesloten envelop en afzonderlijk van de verzending van de Kaart. De Kaarthouder dient de geheime code te memoriseren en de brief te vernietigen.

De Bank neemt redelijke maatregelen om de vertrouwelijkheid van de geheime code te waarborgen.

De geheime code kan door de Kaarthouder naar believen gewijzigd worden onder zijn volledige verantwoordelijkheid.

Na het intoetsen van drie opeenvolgende foutieve geheime codes wordt de Kaart onbruikbaar. Indien de Kaarthouder zijn geheime code vergeten is, moet hij een nieuwe geheime code aan de Bank vragen.

### Artikel 4. Beschrijving van de diensten

#### 4.1 Algemeenheden

Onder voorbehoud de bepalingen uit artikel 4.4, hebben alle verrichtingen die met de Kaart uitgevoerd worden zoals ze hieronder beschreven worden, uitsluitend betrekking op de Rekening. Tenzij anders vermeld bij de betrokken dienst, vereist het gebruik van de diensten op de automatische geldverdelers, op de betaalterminals of SELFbank terminals de elektronische identificatie van de Kaart door deze in het apparaat in te brengen en de geheime code op het toetsenbord in te drukken.

#### 4.2 Diensten geldopname aan automatische geldverdelers (ATM) en betalingen via betaalterminals

§1. De Kaart laat toe om binnen Europa (geografische zone en een aantal landen daarbuiten), gebruik te maken van de diensten beschreven in §2 en §3. De lijst met opgave van de betrokken landen kan bekomen worden in elk bpost kantoor en op de website [www.bpostbank.be](http://www.bpostbank.be) of via de klantendienst Postinfo.

Deze diensten zijn niet toegankelijk in de landen niet opgenomen in de lijst, behoudens indien de Kaarthouder voorafgaandelijk de activatie van de Kaart hiervoor aanvraagt. De Kaarthouder kan deze activatie doen via zijn PCbanking of MOBILEbanking abonnement, door contact op te nemen met Postinfo of in het postkantoor. Behoudens anders vermeld aan de klant, is het gebruik van deze diensten buiten Europa tijdelijk. De duurtijd van deze tijdelijke beschikbaarheid buiten Europa wordt in onderling overleg met de Kaarthouder vastgelegd.

§2. Met de Kaart en de geheime code kan men contanten opnemen aan de automatische geldverdelers (ATM) aangesloten op het netwerk van Bancontact/MisterCash, Maestro, EC-ATM of Cirrus.

§3. De Kaart en de geheime code laten de betaling door elektronische overmaking van geldmiddelen toe van de aankoop van producten en diensten bij instellingen die uitgerust zijn met betaalterminals (POS) aangesloten op het netwerk van Bancontact/MisterCash, Maestro, EC-ATM of Cirrus. In bepaalde instellingen gebeurt de verrichting met Maestro door de voorlegging van de Kaart en de ondertekening van een ticket.

Aan bepaalde betaalterminals (bv. parking, tolwegen) is het mogelijk de aankoop van goederen en diensten te betalen door de kaart in de terminal te brengen zonder gebruik van de geheime code en al dan niet op "ok" te drukken (pinloze betalingen).

Aan bepaalde terminals kunnen betalingen uitgevoerd zonder de Kaart in de terminal te brengen en de Kaart dicht bij de terminal te houden (contactloze betalingen) al dan niet samen met het gebruik van de geheime code. Contactloze betalingen zonder gebruik van de geheime code kunnen maximaal 50 EUR per verrichting bedragen en maximaal cumuleren tot 100 EUR waarna voor de volgende betaling opnieuw de geheime code zal gevraagd.

Bij kaartbetaling via een buitenterminal in een tankstation is het exacte bedrag van de betaling vooraf niet gekend en wordt op initiatief van de petroleummaatschappij een vast bedrag van de gebruikslimiet gereserveerd tijdens de tankbeurt. Het exacte bedrag van de tankbeurt zal onmiddellijk worden afgetrokken van het resterende saldo van de gebruikslimiet van de Kaart. Het saldo van het gereserveerde bedrag wordt op dat ogenblik vrijgegeven.

#### 4.3 Dienst PCbanking

Voor zover de dienst PCbanking werd aangevraagd, dient de Kaart, in verbinding met een kaartlezer, als middel voor de toegang, identificatie en handtekening, volgens de specifieke bepalingen voor het gebruik van de dienst PCbanking, zoals vermeld in de bijzondere voorwaarden betreffende het gebruik van de dienst PCbanking.

Voor een minderjarige Kaarthouder, gelden de limieten, beschreven in de bijzondere voorwaarden van de b.young rekening.

#### 4.4 Dienst SELFbank

Voor verrichtingen uitgevoerd met de Kaart in het kader van de dienst SELFbank heeft de Kaarthouder toegang tot alle zichtrekeningen en/of spaarrekeningen, ongeacht hun aard:

- waarvan hij (mede)houder is
- waarvoor hij gevolmachtigde is
- geopend op naam van een persoon waarvoor hij wettelijk vertegenwoordiger is.

Voor de zicht- en/of spaarrekeningen waarop de Kaarthouder niet alleen of met bevoegdheidsbeperking kan handelen zijn echter enkel de diensten uitprinten van rekeninguittreksels en het raadplegen van het saldo en uitgevoerde verrichtingen toegankelijk.

De Kaarthouder kan in elk geval slechts verrichtingen doen op de toegankelijke zicht- en spaarrekeningen die verenigbaar zijn met de bevoegdheden die hij heeft op deze rekeningen.

Telkens de Kaarthouder een verrichting uitvoert in het kader van de dienst SELFbank, kan hij op het scherm van de terminal de lijst van de toegankelijke rekeningen raadplegen. Deze lijst wordt permanent geactualiseerd in functie van gebeurtenissen die de situatie van de rekeningen of de relatie van de Kaarthouder tot deze rekeningen wijzigen.

De Dienst SELFbank omvat volgende diensten:

- *Uitprinten van rekeninguittreksels:*

De Kaarthouder kan de rekeninguittreksels uitprinten van de toegankelijke zicht- en spaarrekeningen door de Kaart in te brengen in één van SELFbank terminals in België beschikbaar in de bpost kantoren die hiervoor zijn uitgerust. Het betreft originele exemplaren van de rekeninguittreksels. Wanneer aan eenzelfde rekening verschillende Kaarten zijn verbonden, worden de rekeninguittreksels afgeleverd aan de Kaarthouder die als eerste zijn Kaart in het toestel steekt.

De Rekeninghouder kan vragen dat de rekeninguittreksels die binnen een periode van 96 kalenderdagen niet werden uitgeprint via SELFbank terminals of, in voorkomend geval, niet werden geraadpleegd via PCbanking, hem per post worden toegestuurd door de Bank. De rekeninguittreksels worden naar het correspondentieadres van de betrokken rekening verstuurd. De Bank rekent hiervoor verzendingskosten aan (zie Tarievenlijst). De kosten zullen van de betrokken rekening gedebiteerd worden. De Rekeninghouder kan op elk ogenblik deze bijkomende verzending aanvragen of laten stopzetten in een postkantoor.

- *Raadplegen van het saldo en uitgevoerde verrichtingen:*

De Kaarthouder kan in reële tijd het saldo van de toegankelijke zicht- en spaarrekeningen raadplegen alsook de uitgevoerde maar nog niet op zijn rekeninguittreksels geboekte verrichtingen door de Kaart in te brengen in één van SELFbank terminals in België beschikbaar in de bpost kantoren die hiervoor zijn uitgerust, en door zijn geheime code, zoals beschreven in artikel 3, in te voeren.

- *Overschrijvingen:*

De Kaarthouder kan overschrijvingsopdrachten (al dan niet met memodatum) geven ten laste van de toegankelijke zicht- en spaarrekeningen, waarop hij alleen en zonder bevoegdheidsbeperking kan handelen, door de Kaart in te brengen in één van de SELFbank terminals in België beschikbaar in de bpost kantoren die hiervoor zijn uitgerust, en door de geheime code, zoals beschreven in artikel 3, in te voeren.

Een overschrijvingsopdracht zal enkel worden uitgevoerd indien de aard van en voorzover de overeenkomsten van toepassing op

de opdrachtgevende zicht- of spaarrekening de betrokken overschrijving toelaat.

Voor een minderjarige Kaarthouder gelden volgende beperkingen op de hoger genoemde diensten:

- voor zijn/haar spaarrekening(-en) zijn enkel de diensten uitprinten rekeninguittreksels en consulteren saldo beschikbaar.
- de overschrijvingen naar rekeningen van derden zijn beperkt tot binnenlandse overschrijvingen (beantwoordend aan de SEPA-normen).

#### 4.5 MOBILEbanking

De Kaart, samen met de Kaartlezer, kan gebruikt worden als middel voor toegang, identificatie en handtekening binnen de dienst MOBILEbanking en dit overeenkomstig de modaliteiten en voorwaarden beschreven bijzondere voorwaarden met betrekking tot de dienst MOBILEbanking.

Een beschrijving van dienst MOBILEbanking en haar gebruiksvoorwaarden zijn opgenomen in de Bijzondere voorwaarden betreffende het gebruik van de dienst MOBILEbanking.

#### 4.6. Betaling op afstand via Internet

De Kaart geeft de mogelijkheid om een handelaar te betalen die zijn producten via het internet als verkoop op afstand aanbiedt. De Kaarthouder identificeert zich en tekent de verrichting door gebruik te maken van de Kaart, de geheimcode en de Kaartlezer. De Kaarthouder is geïdentificeerd en de betaling geauthenticeerd door de door de Bank ter beschikking gestelde handtekeningprocedure. De Kaarthouder volgt hiervoor de instructies op en volgt de informatie beschreven in de gebruiksaanwijzing betreffende de kaartlezer.

De Kaarthouder die een itsme-account heeft, kan voor de authenticatie van deze kaartbetalingen ook gebruik maken van zijn itsme-code. De Kaarthouder is gehouden om voor de itsme-code dezelfde voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen te nemen uit artikel 10 van deze voorwaarden. De verplichtingen en aansprakelijkheden uit artikel 11 van deze voorwaarden zijn eveneens onverminderd van toepassing.

De Kaarthouder zal een bericht ontvangen via zijn PC- en MOBILEbanking omgeving telkens nadat zijn Kaart gebruikt is geweest voor een betaling op een buitenlandse website. Indien er geen PC- of MOBILEbanking abonnement beschikbaar is, zal de Kaarthouder dit bericht via een sms op het gsmnummer dat hij heeft meegedeeld aan de Bank ontvangen. De Kaarthouders die noch PC- of MOBILEbanking abonnement hebben, noch hun gsmnummer aan de Bank hebben gecommuniceerd voor dit doel, worden geacht te hebben afgezien van deze communicatie. Kaarthouders die deze communicatie niet meer wensen te ontvangen of die het communicatiekanaal willen wijzigen, kunnen hiervoor terecht op [www.bpostbank.be/bpb/wettelijke-informatie/uitschrijving-notificaties](http://www.bpostbank.be/bpb/wettelijke-informatie/uitschrijving-notificaties).

#### 4.7. Betalingen via betalingsapplicaties uitgegeven door derden

De Kaarthouder kan zijn Kaart koppelen aan betalingsapplicaties die toelaten betalingen met de Kaart te initiëren. De Kaarthouder die zijn Kaart koppelt aan dergelijke applicatie sluit hiervoor, onder zijn eigen verantwoordelijkheid, een afzonderlijke overeenkomst met de uitgever van de betrokken applicatie (bv. middels de aanvaarding van de gebruiksvoorwaarden). De Kaarthouder is gehouden om voor het apparaat waarop de applicatie is geïnstalleerd (bv. de mobiele telefoon) en voor de toegangs- en ondertekeningsmiddelen

verbonden aan de applicaties dezelfde voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen te nemen uit artikel 10 van deze voorwaarden. De verplichtingen en aansprakelijkheden uit artikel 11 van deze voorwaarden zijn eveneens onverminderd van toepassing.

#### 4.8. Gebruikslimieten

##### *§1. Algemene regels.*

De hierna vermelde limieten zijn de standaardlimieten voor het gebruik van de Kaarten.

De verrichtingen voor opvragingen in contanten, zijn beperkt tot 500 EUR per Kaart per dag (0-24u) en tot maximum 1.250 EUR, per Kaart en per periode van 7 dagen.

De betaalverrichtingen via terminals verbonden met het Bancontact/MisterCash of Maestro netwerk zijn beperkt tot 2.500 EUR per Kaart en per periode van 7 dagen. Mobiele applicaties kunnen bijkomende gebruikslimieten hebben voor betaalverrichtingen.

De overschrijvingen ingevoerd via de SELFBank terminals zijn beperkt tot het beschikbare saldo op de te debiteren rekening met een maximum van 5.000 EUR per transactie voor overschrijvingen tussen eigen rekeningen en met een maximum van 5.000 EUR per transactie/per dag en tot een maximum van 10.000 EUR per 7 kalenderdagen voor de overschrijvingen naar rekeningen van derden.

Het totale bedrag van de verrichtingen voor opnemingen in contanten en betalingen, mag niet meer bedragen dan 3.750 EUR per Rekening en per periode van 7 dagen.

Alle beperkingen van opnemingen en betalingen gelden onder voorbehoud van de bepalingen van artikel 5 van de huidige voorwaarden.

##### *§2. Regels van toepassing op de Jongerenkaart voor minderjarige houders*

Voor een minderjarige Kaarthouder, gelden de limieten, beschreven in de bijzondere voorwaarden van de b.young rekening.

#### **Artikel 5. Voorwaarden betreffende elektronische verrichtingen**

Een verrichting is slechts mogelijk indien de Rekening waarop ze gebeurt een voldoende dekking vertoont volgens de gegevens van de bestanden van het netwerk Bancontact/MisterCash, bovendien rekening houdend met de nog niet geboekte verrichtingen op de Rekening.

#### **Artikel 6. Uitvoering van de opdrachten**

Door het gebruik van de Kaart en Geheime code overeenkomstig de instructies zoals beschreven in artikel 4 of het plaatsten van zijn handtekening op het document dat door sommige Maestro-betaalterminals wordt afgeleverd, geeft de Kaarthouder aan de Bank de onherroepelijke opdracht om een opname of een elektronische betaling te doen ten laste van de betrokken rekening. Uitgevoerde verrichtingen worden bevestigd via de rekeninguittreksels van Verbonden Rekening.

## Artikel 7. Aanvaarding van de Kaart

De Bank kan in geen geval, behalve bij bedrog van haarzelf of ernstige fouten van haarzelf, van haar personeel of gevolmachtigden, aansprakelijk worden gesteld indien de Kaart niet zou worden erkend of aanvaard door een aangesloten leverancier van goederen of diensten, door een betaalterminal of een automatische geldverdeler die met de in artikel 4 vermelde netwerken verbonden is.

Betreffende de aanvaarding van de Kaart gaat de Bank alleen een middelenverbintenis ten opzichte van de Kaarhouder aan en geen resultaatverbintenis.

Elk conflict dat eventueel ontstaat tussen de Rekeninghouder(s) en/of de Kaarhouder(s) en de begunstigde van de betaling moet uitsluitend tussen hen geregeld worden.

## Artikel 8. Jaarlijkse bijdrage en tarieven

Behoudens andersluidende overeenkomst wordt de bankkaart (debetkaart) toegekend tegen betaling van een jaarlijkse bijdrage. Indien er op eenzelfde Rekening meer dan één Kaart wordt toegekend, is er voor elke Kaart een bijdrage verschuldigd. Voor de Jongerenkaart is er geen jaarlijkse bijdrage verschuldigd.

De volgende diensten zijn of kunnen getarifeerd worden:

- de verrichtingen voor elektronische overmakingen van geldmiddelen door middel van de Kaart;
- De heruitgave van een nieuwe Kaart om een gestolen, verloren of beschadigde Kaart te vervangen;
- De heruitgave van een geheime code.

De verrichtingen die uitgevoerd werden in een munt buiten de Eurozone maken het voorwerp uit van een omzetting door toepassing van een wisselkoers die bepaald wordt ten overstaan van de indicatieve wisselkoersen die gepubliceerd worden door de Europese Centrale Bank en van een wisselkoersmarge.

De Rekeninghouder machtigt de Bank tot de automatische inning van de bijdrage(n) en de kosten ten laste van zijn Rekening.

De bedragen van de jaarlijkse bijdrage, de kosten van de commissies met betrekking tot de verrichtingen die met de Kaart uitgevoerd werden, de kosten voor de heruitgave van de Kaart of de code en de wisselmarge worden ter kennis gebracht van de Kaarhouder overeenkomstig artikel 21 van de Algemene Bankvoorwaarden van de Bank. Deze behoudt zich het recht voor dit tarief te wijzigen volgens de bepalingen opgenomen in artikel 15 van de huidige voorwaarden.

De Bank informeert de kaarhouder omtrent de totale valutawisselkosten (uitgedrukt in percentage) na een geldopname aan een geldautomaat of een betaling in een verkooppunt in een valuta van een lidstaat van de Europese unie die verschilt van de euro. Deze communicatie zal gebeuren via een bericht in de PC- en MOBILEbanking omgeving van de Kaarhouder. Indien er geen PC- of MOBILEbanking abonnement beschikbaar is, zal de Kaarhouder een sms op het gsmnummer dat hij heeft meegedeeld aan de Bank ontvangen. De Kaarhouders die noch PC- of MOBILEbanking abonnement hebben, noch hun gsmnummer aan de Bank hebben gecommuniceerd voor dit doel, worden geacht te hebben afgezien van deze communicatie. Kaarhouders die deze communicatie niet meer wensen te ontvangen of die het communicatiekanaal willen wijzigen, kunnen hiervoor terecht op [www.bpostbank.be/bpb/wettelijke-informatie/uitschrijving-notificaties](http://www.bpostbank.be/bpb/wettelijke-informatie/uitschrijving-notificaties).

## Artikel 9. Hernieuwingen

Op de Kaart staat de geldigheidsdatum ervan vermeld. Voor de geldigheidsdatum zal aan de Kaarhouder een nieuwe Kaart worden bezorgd, tenzij de Rekeninghouder of de Kaarhouder ten minste één maand voor de vervaldag van de Kaart schriftelijk opzeg doet van de Kaart of de Bank weigert een nieuwe Kaart af te leveren.

In dit laatste geval verwittigt de Bank de Houder hiervan. Het gebruik van de nieuwe Kaart door de Kaarhouder maakt zijn oude Kaart onbruikbaar voor de betaalfunctie en de functie van elektronische geldopnemingen.

De Kaarhouder verbindt zich ertoe zijn oude Kaart te vernietigen vanaf de activering van de nieuwe Kaart.

## Artikel 10. Voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen

De Kaart en de geheime code zijn strikt persoonlijk voor de Kaarhouder. De Kaarhouder verbindt zich ertoe om alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van zijn Kaart en geheime code te waarborgen.

De Kaarhouder verbindt zich er onder andere toe:

- alle redelijke voorzorgsmaatregelen te nemen opdat zijn Kaart niet toegankelijk is voor derden Hij laat zijn kaart niet onbeheerd achter op bv. werkplek, hotel, voertuig, publiek toegankelijke ruimtes;
- zijn Kaart nooit over te dragen of te laten gebruiken door derden (zelfs indien dit een partner of familielid is);
- bij ontvangst zijn Kaart te tekenen op de daarvoor voorziene ruimte met onuitwisbare inkt;
- een geheime code te kiezen die niet voor de hand ligt of eenvoudig achterhaald kan worden (bv. geboortedatum, postcode, makkelijke codes zoals 1234);
- zijn geheime code te memoriseren, niet mee te delen aan derden en deze nergens in een gemakkelijk herkenbare vorm te noteren of bij te houden op de Kaart of een document bewaard bij de Kaart;
- bij gebruik van zijn Kaart erop te letten dat dit in veilige omstandigheden gebeurt opdat de vertrouwelijkheid van de geheime code wordt gewaarborgd (bv. zich niet laten afleiden aan een geldautomaat, met de nodige discretie zijn geheime code intikken);
- de code die hij aanmaakt gebruikt makend van zijn Kaart, geheime code en kaartlezer niet te communiceren aan derden. Deze codes zijn strikt vertrouwelijk.  
Noteer dat de Bank of enige welke andere dienstverlener of leverancier nooit telefonisch zal vragen om deze codes aan te maken en hen mee te delen. Wees steeds waakzaam bij online betalingen en zie erop toe dat deze codes enkel gebruikt worden op een beveiligde website.

Zodra de Kaarhouder kennis heeft van de diefstal, het verlies, het onrechtmatig of niet toegestaan gebruik van de Kaart of bij vaststelling van enig risico op misbruik van de Kaart of geheime code, dient de Kaarhouder dit onmiddellijk te melden aan Card Stop (078/170.170). Hij neemt alle redelijke maatregelen die hem toelaten deze feiten zonder uitstel vast te stellen. De Kaarhouder dient dit eveneens te doen ingeval de Kaart wordt ingehouden in een geldautomaat of andere terminal.



Indien hij zijn Kaart niet ontvangen heeft binnen de 8 dagen die volgen op de aanmaak of ontvangst van zijn geheime code, verwittigt de Kaarthouder onmiddellijk de Bank.

### Artikel 11. Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Kaarthouder

1. De Kaarthouder moet de Kaart en de diensten die eraan verbonden zijn gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die de uitgifte en het gebruik ervan beheren.
2. De Kaarthouder moet alle redelijke maatregelen nemen om de veiligheid van zijn Kaart te verzekeren, om de vertrouwelijkheid van zijn geheime code te vrijwaren en om elk risico op misbruik van de Kaart te voorkomen.
3. Hij verbindt zich ertoe de voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen die beschreven staan in artikel 10 strikt na te leven.
4. De opdrachten die door de Houder gegeven worden bij het gebruik van de Kaart zijn onherroepelijk. Overschrijvingen die in de toekomst uitgevoerd moeten worden ("memodatum") kunnen echter wel herroepen worden, o.a. via de dienst SELFBank, ten laatste één kalenderdag voor de overeengekomen toekomstige dag.
5. Bij verlies, diefstal, onrechtmatig gebruik of niet-toegestaan gebruik van zijn Kaart, of wanneer hij kennis heeft van een risico op niet-toegestaan gebruik van zijn Kaart, moet de Kaarthouder de Bank hiervan onmiddellijk per telefoon in kennis stellen op het nummer 078/170.170 – Dienst Card Stop. Deze verklaring kan gedaan worden 24 uur op 24 en 7 dagen op 7. Deze dienst zal aan de Kaarthouder een identificatienummer van zijn kennisgeving meedelen. Het telefoongesprek wordt geregistreerd door een geautomatiseerd systeem. De gegevens die op deze wijze geregistreerd worden zijn het enige bewijsmiddel in geval van betwisting.

De Kaarthouder moet de diefstal of het verlies van zijn Kaart binnen 24 uur bij de politiediensten aangeven en het bewijs ervan en de referenties van deze aangifte versturen naar de Bank.

De Bank zal alles in het werk stellen opdat geen enkele verrichting met de Kaart kan uitgevoerd worden eenmaal zij verwittigd werd van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik, het niet-toegestaan gebruik, of van het risico op niet-toegestaan gebruik, overeenkomstig de beschreven procedures. De Bank zal eveneens een nieuwe Kaart bezorgen aan de Kaarthouder.

6. De Rekeninghouder en/of de Kaarthouder moet(en) de Bank telefonisch verwittigen, op het nummer 02/201.23.45, zodra hij kennis heeft van de boeking op het rekeningafschrift van elke niet toegelaten of niet correct uitgevoerde verrichting alsook elke onregelmatigheid vastgesteld op het rekeningafschrift.
7. Bij verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van een Kaart, zijn de Rekeninghouder en de Kaarthouder aansprakelijk voor elk verlies met betrekking tot niet-toegestane verrichtingen voortvloeiend uit het gebruik van de verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikte Kaart tot op het ogenblik van de hierboven bedoelde kennisgeving, ten belope van een bedrag van 50 EUR. Het voorziene plafond is niet van toepassing indien de Houder bedrieglijk heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer van zijn verplichtingen niet is nagekomen.

De Bank behoudt zich het recht voor om als grove nalatigheid in te roepen, rekening houdend met het geheel van de feitelijke

omstandigheden, onder meer het niet respecteren door de Houder van de voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen, onverminderd het recht van de Houder om dit te onderwerpen aan de beoordeling door de rechter overeenkomstig de wet.

Na de verklaring die afgelegd werd overeenkomstig de hierboven vermelde beschikkingen, zijn de Rekeninghouder en de Kaarthouder niet meer aansprakelijk voor de financiële gevolgen voortkomend uit het gebruik van de verloren, gestolen of wederrechtelijk toegeëigende Kaart behalve indien de Houder bedrieglijk gehandeld heeft.

De Kaarthouder draagt geen verlies als de Kaarthouder het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van de Kaart niet kon vaststellen vóór de transacties, tenzij hij frauduleus of met bedrieglijk opzet heeft gehandeld of als het verlies te wijten is aan handelingen of tekortkomingen van een loontrekkende, agent of filiaal van de Bank of van een entiteit aan wie haar activiteiten werden uitbesteed.

### Artikel 12. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de Bank

1. De Bank draagt het risico van het zenden van een Kaart aan de Kaarthouder of van elke middel dat het gebruik ervan toestaat. De Bank zal aan de Kaarthouder geen ongevraagde Kaart versturen, tenzij ter vervanging van een bestaande Kaart.
2. De belangrijkste gegevens van de verrichtingen op de automatische geldverdelers, de betaalterminals of SELFBank terminals worden in het journaal van de opdrachten van het net geregistreerd (login) en bewaard door de Bank. De bewaartermijn van deze gegevens bedraagt 10 jaar vanaf de uitvoering van de verrichting.

Wanneer de Rekeninghouder of de Kaarthouder ontkent dat hij een uitgevoerde verrichting heeft toegestaan of aanvoert dat een verrichting niet correct is uitgevoerd, moet de Bank het bewijs leveren dat de verrichting geauthentiseerd werd, juist geregistreerd en geboekt werd en niet door een technische storing of een andere faling werd beïnvloed.

De Bank levert dit bewijs aan de hand van het journaal van de opdrachten dat door het net opgemaakt werd en waarvan de visualisering op om het even welke drager beschouwd wordt als een origineel document, zonder afbreuk van het tegengesteld bewijs dat door de Kaarthouder of Rekeninghouder geleverd wordt.

Wanneer een Rekeninghouder of Kaarthouder aanvoert dat een verrichting niet correct werd uitgevoerd, is het voorleggen van dit journaal door de Bank een afdoend bewijs van de correcte uitvoering van de verrichting.

3. Onverminderd de verplichtingen en de aansprakelijkheden van de Houders die beschreven staan in onderhavige voorwaarden, is de Bank verantwoordelijk voor:
  - de niet uitvoering of de gebrekkige uitvoering van de verrichtingen correct verricht met behulp van de Kaart, indien ingeleid op apparaten, terminals of met behulp van uitrusting die door de Bank werden aanvaard;
  - de verrichtingen uitgevoerd zonder de toestemming van de Kaarthouder;
  - in geval van namaak van de Kaart door een derde, voor het gebruik van de nagemaakte Kaart, voor zover de Kaarthouder op het ogenblik van de betwiste verrichting in het bezit was van de Kaart;

- het gebruik van de Kaart zonder fysieke voorlegging en zonder elektronische identificatie.

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

- het bedrag van de niet uitgevoerde of van de gebrekkig uitgevoerde verrichting onverwijld terug te betalen, en in voorkomend geval, de 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 verrichting onmiddellijk terug te betalen en, in voorkomend geval, de 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 volgend uit de niet-toegestane verrichting te vergoeden, in het bijzonder het bedrag van de door de Rekeninghouder gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade.

### Artikel 13. Herroepingsrecht bij contract gesloten op afstand

Wanneer het contract voor de Kaart wordt afgesloten op afstand, heeft de Kaarhouder het recht de overeenkomst te herroepen zonder boete en zonder motivering. De Kaarhouder kan dit recht uitoefenen door, binnen de 14 kalenderdagen vanaf de afsluiting van het contract een aangetekende brief samen met de in twee gesneden Kaart te versturen naar aan de bpost bank, MRS Daily Banking Services, 1100 Brussel.

De Houder die zijn herroepingsrecht uitoefent, moet zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen 30 kalenderdagen vanaf de verzendingsdatum van voormelde aangetekende brief, de kosten terugbetalen die verbonden zijn aan de met de Kaart verrichte opnemingen (zie artikel 8 hiervoor).

Na afloop van de herroepingstermijn is het contract definitief afgesloten en kan er enkel een einde aan worden gesteld onder de voorwaarden die in artikel 14 hierna zijn vermeld.

Onverminderd de eerste alinea van dit artikel wordt het gebruik van de Kaart tijdens de voormelde herroepingstermijn beschouwd als de toestemming van de Kaarhouder om de dienst aan te vatten.

### Artikel 14. Blokkering en einde de overeenkomst

#### 14.1 Blokkering van de Kaart

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

#### 14.2 Einde van de diensten

De Kaarhouder kan te allen tijde aan de diensten een einde maken. De Bank kan te allen tijde aan de diensten een einde maken mits een opzegtermijn van twee maanden. Om een gewettigde reden kan de

Bank onmiddellijk aan de diensten een einde maken. In dat geval stelt ze de Kaarhouder ervan in kennis.

Bij opzegging moet de aan de Rekening verbonden Kaart aan de Bank terugbezorgd worden, waarbij de chip dient te worden doorgeknipt.

De afsluiting van de Rekening of de intrekking van de volmacht als de Kaarhouder gevolmachtigde is op de met de Kaart verbonden zichtrekening, houdt de opzegging van de diensten in.

Indien de Kaarhouder bij de stopzetting van de diensten of bij de afsluiting van de Rekening zijn Kaart niet terugbezorgt, machtigt hij de Bank – eventueel na de heropening van de Rekening – de bedragen aan te rekenen die betrekking hebben op de verrichtingen die nog met de Kaart werden uitgevoerd, zelfs als die verrichtingen het gevolg van bedrieglijk gebruik zijn bij diefstal of verlies.

De Rekeninghouder verbindt zich ertoe aan de Bank onmiddellijk elke debetstand terug te betalen. Indien dat niet gebeurt, wordt op dat bedrag de debetrentevoet toegepast die voor niet-toegestane overschrijding geldt.

In geval van opzeg wordt de jaarlijkse bijdrage naar evenredigheid terugbetaald vanaf de maand volgend op de datum van de beëindiging.

### Artikel 15. Wijziging in de voorwaarden

De Bank behoudt zich het recht voor, op elk moment, deze bijzondere voorwaarden te wijzigen met een bericht aan de Rekeninghouder twee maanden voor de betrokken wijziging van toepassing wordt.

De Houder beschikt over een termijn van twee maanden om het contract zonder kosten op te zeggen.

Indien de Kaarhouder nalaat de Kaart terug te geven ter annulering of bij opzeg van het contract door de Rekeninghouder, binnen de twee maanden, zullen de Rekeninghouder en de Kaarhouder door de betrokken wijziging verbonden zijn.

### Artikel 16. Klachten en geschillen

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

- via het online contactformulier op [www.bpostbank.be](http://www.bpostbank.be)
- per brief naar Postinfo – bpost bank, Anspachlaan 1 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 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 telefoon 02/545 77 70 of via mail aan [Ombudsman@ombudsfin.be](mailto:Ombudsman@ombudsfin.be) of via het online contactformulier op [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be).

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 [www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be).