

Conventie Bankieren op Afstand

Lees deze Overeenkomst Bankieren op Afstand ("de Overeenkomst") aandachtig.

Deze Overeenkomst annuleert en vervangt de overeenkomst genaamd "Overeenkomst Beobank Online & Beobank Mobile". Zij omvat de diensten die beschikbaar zijn via Beobank Online, Beobank Mobile & Beobank Pay.

De **Sectie 1 – Algemene voorwaarden Beobank Online, Beobank Mobile & Beobank Pay** – is van toepassing op alle Klanten die Bankieren op Afstand gebruiken.

De **Sectie 2 – Bijzondere voorwaarden voor houders van een Beobank rekening** – is op u van toepassing indien u ook een bankrekening bij Beobank heeft.

De **Sectie 3 – Bijzondere voorwaarden voor houders van een Beobank kredietkaart** – is op u van toepassing indien u ook een Beobank kredietkaart heeft.

Sectie 1: Algemene voorwaarden Beobank Online, Beobank Mobile en Beobank Pay

Artikel 1.1: Voorwerp, definities en ondersteuning

Beobank Online: Online bankieren toegankelijk via de website van de Bank waarmee de Klant toegang heeft tot zijn rekeningen en bankproducten en verrichtingen op afstand kan uitvoeren.

Beobank Mobile: Mobiele applicatie van de Bank waarmee de Klant toegang heeft tot zijn rekeningen en bankproducten en verrichtingen op afstand kan uitvoeren.

Beobank Pay: Mobiele applicatie van de Bank waarmee de Klant uitsluitend betalingsverrichtingen kan uitvoeren, met name via de dienst Wero die op zijn mobiele telefoon kan worden gebruikt. Voor meer details, raadpleeg de bijzondere voorwaarden Beobank Pay.

De Bank: Beobank NV/SA

Klant: Iedere natuurlijke of rechtspersoon die een bankrelatie met de Bank is aangegaan en de Diensten gebruikt.

Diensten: Het geheel van huidige en toekomstige diensten die door de Bank aan de Klant ter beschikking worden gesteld, toegankelijk via Beobank Online, Beobank Mobile en Beobank Pay.

Deze Overeenkomst bepaalt de gebruiksvoorwaarden van de Diensten die de Bank aan de Klant aanbiedt om hem toe te laten zijn bankverrichtingen en/of bankrekeningen en/of zijn debet-, uitgestelde debet- en kredietkaarten op afstand te beheren via zijn eigen apparatuur. De Diensten zijn toegankelijk via Beobank Online, Beobank Mobile en Beobank Pay.

Wanneer gezamenlijk bedoeld, worden de "Klant" en de "Bank" aangeduid als de "Partijen".

De Bank biedt de nodige hulp en ondersteuning aan de Klant via Beobank Service Center op 02/622 20 00. De Diensten blijven onderworpen aan het Algemeen Reglement der Verrichtingen van de Bank en, indien van toepassing, aan de Algemene Voorwaarden van de betrokken producten, voor zover deze Overeenkomst daarvan niet afwijkt.

Artikel 1.2: Toegang tot de Diensten

Om toegang te krijgen tot de Diensten Bankieren op Afstand heeft de Klant een combinatie nodig van identificatiemiddelen die door de Bank ter beschikking worden gesteld of door de Klant worden gekozen bij zijn eerste toegang tot de Diensten.

Indien de Bank aan de Klant een Digipass overhandigt, blijft deze eigendom van de Bank.

De identificatiegegevens en wachtwoord(en) en/of geheime code(s) die door de Klant worden gekozen in het kader van het identificatieproces zijn strikt persoonlijk en vertrouwelijk.

De Diensten zijn 7 dagen op 7, 24 uur op 24 toegankelijk. Onderbrekingen van de Diensten kunnen zich voordoen om redenen van onderhoud of voor de installatie van een nieuwe softwareversie.

Artikel 1.3: Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant

De Diensten vormen betaalinstrumenten. De middelen die aan de Klant worden verstrekt om toegang te verkrijgen, zijn strikt persoonlijk. Zodra de Klant toegang heeft tot het betaalinstrument, is hij verantwoordelijk voor het gebruik van zijn toegangsmiddelen, onder voorbehoud van de dwingende wettelijke bepalingen inzake betalingsdiensten.

De Klant neemt alle nodige voorzorgsmaatregelen om de veiligheid van het betaalinstrument te waarborgen overeenkomstig deze Overeenkomst en het Algemeen Reglement der Verrichtingen van de Bank. Hij ziet er met name op toe dat hij zijn toegangsmiddelen zoals wachtwoorden, pincodes of door de Digipass gegenereerde codes niet bekendmaakt.

Zodra zijn rekeninguittreksel ter beschikking wordt gesteld, neemt de Klant kennis van de stand van zijn rekeningen waarvoor de Diensten werden geactiveerd, evenals van de geregistreerde verrichtingen. Hij brengt de Bank onverwijld op de hoogte van elke vastgestelde onregelmatigheid.

Indien het e-mailadres van de Klant wijzigt, moet hij de Bank onmiddellijk op de hoogte brengen van zijn nieuwe e-mailadres zodat de nieuwe kennisgevingen van rekeninguittreksels hem tijdig bereiken. Bij gebreke daaraan draagt de Klant zelf de eventuele financiële gevolgen.

Bij het gebruik van internet wordt verondersteld dat de Klant de geldende wetgeving kent van het land waar hij zich bevindt. De Bank wijst elke aansprakelijkheid af voor inbreuken op de lokale wetgeving die door de Klant zouden worden gepleegd.

Voor meer informatie over de voorwaarden en mogelijkheden voor internettoegang moet de Klant contact opnemen met zijn internetprovider.

Artikel 1.4: Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Bank

De Bank neemt alle redelijke voorzorgsmaatregelen om de veiligheid van de Diensten te waarborgen. De Bank treft redelijke maatregelen om de risico's verbonden aan computervirussen en malware te beperken. De Klant kan de Bank echter niet aansprakelijk stellen voor schade aan zijn apparatuur en/of software veroorzaakt door een computervirus of malware die ondanks deze redelijke voorzorgsmaatregelen niet kon worden vermeden.

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de onbeschikbaarheid of slechte werking van de Diensten die voortvloeit uit technische storingen op het netwerk of een fout van de internetprovider of een andere derde of enig ander probleem buiten de wil van de Bank.

De Bank stelt alles in het werk om de continuïteit van de Diensten te waarborgen. De Bank kan de Diensten echter onderbreken voor onderhouds- en verbeteringswerken.

De Bank kan, zonder voorafgaande kennisgeving, de toegang van de Klant tot de Diensten blokkeren om redenen die verband houden met de veiligheid van de Diensten of bij een vermoeden van ongeoorloofd of frauduleus gebruik. De Bank informeert de Klant over de blokkering, tenzij deze informatie strijdig is met veiligheidsvereisten of een wettelijk verbod.

De Bank is aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit fraude of zware fout van haar diensten of haar aangestelde. De Bank is niet aansprakelijk voor indirecte schade.

Artikel 1.5: Beschikbaarheid en formaat van rekeninguittreksels en andere documenten

Overeenkomstig het document Producten & Diensten tussen de Partijen ontvangt de Klant een uittreksel met alle verrichtingen op zijn rekening.

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

De Klant kan de Dienst "Documenten via Internet" op elk moment annuleren in Beobank Online.

Artikel 1.6: Kosten

De Diensten worden gratis ter beschikking gesteld van de Klant.

De Bank kan echter op elk moment kosten invoeren voor de Diensten, met inachtneming van de bepalingen van artikel 1.7 "Wijziging van de Overeenkomst". Voor meer details raadpleeg onze tarieven beschikbaar op <https://www.beobank.be> en in onze agentschappen.

Artikel 1.7: Wijziging van de Overeenkomst

De Bank kan de voorwaarden van deze Overeenkomst eenzijdig wijzigen. De Klant wordt minstens twee maanden vóór de inwerkingtreding van de wijziging geïnformeerd.

Deze informatie kan worden meegedeeld op de wijze die de Bank het meest geschikt acht, bijvoorbeeld via een mededeling op een rekeninguittreksel of per gewone brief; de Bank vermeldt de datum van inwerkingtreding van de wijziging.

Indien de Klant niet akkoord gaat met de wijziging, heeft hij het recht de Overeenkomst op te zeggen vóór de inwerkingtreding ervan overeenkomstig artikel 1.8 hieronder. Bij gebreke daarvan wordt de Klant geacht de wijziging te hebben aanvaard.

Artikel 1.8: Opschorting van de Diensten en beëindiging van de Overeenkomst

De Bank behoudt zich het recht voor om de toegang tot de Diensten te weigeren zonder haar beslissing te moeten motiveren. De Klant beschikt hierover over geen enkel rechtsmiddel.

De Bank kan op elk moment en zonder haar beslissing te moeten rechtvaardigen deze Overeenkomst beëindigen mits een opzegtermijn van twee maanden. De beslissing kan aan de Klant worden meegedeeld op de wijze die de Bank het meest geschikt acht, bijvoorbeeld per gewone brief; de Bank vermeldt de einddatum van de Overeenkomst.

De Klant kan op elk moment en zonder zijn beslissing te moeten rechtvaardigen de Overeenkomst beëindigen. Het volstaat dat hij een verkooppunt van de Bank informeert of contact opneemt met Beobank Service Center (02/622.20.00). De Klant moet geen opzegtermijn naleven, maar de effectieve uitvoering van de beëindiging door de Bank kan een redelijke termijn vergen, die hem zal worden meegedeeld en tegenstelbaar zal zijn.

Artikel 1.9: Klachten en geschillen

Voor elke klacht moet de Klant zich in eerste instantie richten tot de Bank, Beobank NV/SA, Klantendienst, Koning Albert II-laan 2, 1000 Brussel (tel.: 02/620.27.17 – e-mail: contactinfo@beobank.be, recla@beobank.be, klacht@beobank.be).

De Bank stuurt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht. Voor zover de klacht volledig en duidelijk is, streeft de Bank ernaar binnen één maand na ontvangst te antwoorden. Indien de Bank niet binnen de maand kan antwoorden, brengt zij de Klant hiervan op de hoogte met vermelding van de termijn waarbinnen een antwoord kan worden verwacht.

Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de Bank, kan hij zich wenden tot de financiële ombudsdienst, Ombudsfin, North Gate II, Koning Albert II-laan 8, bus 2, 1000 Brussel (tel. 02/545.77.70 – fax 02/545.77.79 – e-mail: ombudsman@ombudsfin.be). De adviezen van Ombudsfin zijn niet bindend. De procedure verloopt volledig schriftelijk. Het beroep op Ombudsfin is gratis.

Artikel 1.10: Veiligheid

Om de informatie betreffende de Klanten en hun verrichtingen te beschermen, maken de Diensten gebruik van een hoog encryptieniveau. Hoewel dit encryptieniveau in België is toegestaan, kan het in andere landen niet zijn toegestaan. Klanten die de Diensten in het buitenland wensen te gebruiken, moeten zich vooraf informeren over de lokale wetgeving inzake encryptie. De Bank kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld indien Klanten de lokale wetgeving niet naleven.

Om een betere bescherming te waarborgen, raadt de Bank de Klant aan de Diensten van Beobank Online niet te gebruiken op een computer die mogelijk ook door onbekende personen wordt gebruikt.

Artikel 1.11: Communicatie en Berichtendienst

De informatie die de Bank in verband met de Diensten aan de Klanten moet verstrekken, gebeurt op een duurzame drager (papieren of elektronische vorm) en/of via de website van de Bank. De Klant die gebruikmaakt van Beobank Online, Beobank Mobile of Beobank Pay wordt onherroepelijk geacht regelmatig toegang te hebben tot internet.

De "Berichtendienst" laat de Klant toe te corresponderen met de Bank via Beobank Online & Beobank Mobile. De Bank kan hiervan gebruikmaken voor informatieve, publicitaire of (in overeenstemming met haar privacy beleid) commerciële prospectiedoeleinden.

De Klant kan in Beobank Online vragen om per e-mail verwittigd te worden wanneer hij een bericht ontvangt in zijn Berichtendienst. Deze kennisgeving wordt verzonden naar het e-mailadres dat hij aan de Bank heeft meegedeeld.

De Klant kan ontvangen berichten rechtstreeks op de server van de Bank archiveren. Berichten ouder dan 5 jaar (evenals hun bijlagen) worden automatisch verwijderd uit de Berichtendienst. Ze blijven echter nog 2 maanden raadpleegbaar in de verwijderde items van de Klant (dit geldt voor alle mappen van de Berichtendienst: inbox, verzonden, gearcheverde en verwijderde items).

Aangezien het om een gesloten Berichtendienst gaat en om redenen van vertrouwelijkheid, kan de Klant zijn berichten niet doorsturen naar een externe e-mailbox. De Bank raadt de Klant daarom aan, indien nodig, zijn bijlagen en belangrijke berichten handmatig op te slaan.

De Bank behoudt zich het recht voor om gedurende een redelijke termijn, als interne archieven of als bewijs, alle door haar ontvangen of verzonden berichten te bewaren, zelfs indien ze door de Klant werden verwijderd.

Aangezien de Berichtendienst slechts een communicatiemiddel is en met inachtneming van de toepasselijke regelgeving, behoudt de Bank zich het recht voor om geen gevolg te geven aan een via dit middel geformuleerd verzoek van de Klant, of, indien zij er gevolg aan geeft, niet gebonden te zijn aan enige verwerkingstermijn.

De Berichtendienst laat geen behandeling toe van:

- aanvragen van binnenlandse of internationale overschrijvingen,
- aanvragen tot toevoeging, wijziging of verwijdering van begunstigten,
- aanvragen tot verrichtingen op financiële instrumenten.

Voor deze verrichtingen moet de Klant contact opnemen met zijn agentschap of gebruikmaken van de functionaliteiten van Beobank Online, Beobank Mobile of Beobank Pay.

Voor de Klant met professionele toegang tot Beobank Online met de functie "beheer van gemachtigden" heeft de Klant de mogelijkheid om één of meerdere aangemaakte gemachtigden toegang te verlenen tot de Berichtendienst. De Klant die toegang heeft verleend, kan de berichten raadplegen die tussen de gemachtigde en de Bank zijn uitgewisseld. De gemachtigde heeft daarentegen enkel toegang tot zijn eigen berichten.

Artikel 1.12: Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

Deze Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht en is onderworpen aan de bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel.

Artikel 1.13: Intellectuele eigendom

De merken, logo's, tekens en alle inhoud van Beobank Online, Beobank Mobile & Beobank Pay zijn beschermd door het Wetboek van Intellectuele Eigendom.

De Klant mag deze inhoud niet gebruiken of reproduceren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bank, op straffe van gerechtelijke vervolging.

Artikel 1.14: Persoonsgegevens

Beobank respecteert de wetgeving inzake de bescherming van uw persoonsgegevens.

Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens, hun bescherming en uw rechten onder de GDPR vindt u in [ons Privacybeleid beschikbaar](#) op www.beobank.be of op eenvoudig verzoek via contactinfo@beobank.be – Beobank NV/SA, Koning Albert II-laan 2, 1000 Brussel.

Sectie 2: Bijzondere voorwaarden voor houders van een zichtrekening bij Beobank

Artikel 2.1: Gebruikslimieten en valutadata

Overschrijvingen zijn onderworpen aan de limieten beschikbaar op www.beobank.be.

Overschrijvingen uitgevoerd via de Diensten hebben dezelfde valutadata als andere geautomatiseerde verrichtingen.

Sectie 3: Bijzondere voorwaarden voor houders van Beobank kredietkaarten

Artikel 3.1: Beobank Alert

Via Beobank Online kan de Klant zich inschrijven op de dienst "Beobank Alert". Hij ontvangt dan sms-berichten en/of e-mails die hem informeren over het gebruik van zijn kredietkaarten.