

Reglement E-Banking

Ondergetekende (hierna de "Onderschrijver") wenst via internet toegang te krijgen tot één of meer rekeningen (hierna de "Gekoppelde Rekeningen").

ARTIKEL I: DEFINITIES

In dit reglement en in de documenten waarnaar het verwijst, worden de volgende termen gebruikt en toegepast; zij kunnen in het meervoud of in het enkelvoud worden gebruikt:

- Mobiel Apparaat: het draagbare computerapparaat van de Onderschrijver, zoals een smartphone, tablet of vergelijkbaar apparaat, met internettoegang en, indien van toepassing, waarop de LuxTrust Mobiele Applicatie en de E-Banking Applicatie zijn gedownload en waarmee de Onderschrijver gebruik kan maken van de Dienst die door de Bank beschikbaar wordt gesteld. De technische vereisten waaraan dit toestel moet voldoen staan vermeld op het online applicatie download platform (zoals de Apple Store of Google Play);
- E-Banking Applicatie: de mobiele toepassing voor telebankieren van de Bank, genaamd "Mobile Banking BT Belgium", die de Onderschrijver kan downloaden en installeren op een Mobiel Toestel en die hem in staat stelt van de Dienst gebruik te maken;
- LuxTrust Mobile applicatie: de applicatie die wordt gebruikt om een eenmalige code te genereren op basis van gecontextualiseerde gegevens;
- Authenticatie: de procedure die de Bank, als betalingsdienstaanbieder, in staat stelt om de identiteit van een betalingsdienstgebruiker of de geldigheid van het gebruik van een specifiek betaalinstrument te verifiëren, met inbegrip van het gebruik van de gepersonaliseerde beveiligingsgegevens van de betalingsdienstgebruiker;
- Sterke authenticatie van de Onderschrijver: authenticatie gebaseerd op het gebruik van twee of meer elementen die behoren tot de categorieën "kennis" (iets dat alleen de gebruiker weet), "bezit" (iets dat alleen de gebruiker heeft) en "inherentie" (iets dat de gebruiker is) en die onafhankelijk zijn in die zin dat het compromitteren van één ervan de betrouwbaarheid van de andere niet in het gedrang brengt, en die bedoeld is om de vertrouwelijkheid van de authenticatiegegevens te beschermen;
- Bank: Banque Transatlantique Belgium SA, met maatschappelijke zetel te B-1000 Brussel, De Crayerstraat 14, RPM Brussel, BTW BE 0872.743.345, erkend als kredietinstelling naar Belgisch recht en in die hoedanigheid onderworpen aan het bedrijfseconomisch toezicht van de Europese Centrale Bank en de Nationale Bank van België (NBB), alsook aan het toezicht van de Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA) met betrekking tot de bescherming van beleggers en consumenten;
- Certificaat van de Onderschrijver: het LuxTrust 'Signing Server' (LuxTrust Mobile) certificaat of een ander door LuxTrust erkend authenticatiemiddel;
- Gekoppelde rekeningen: de bij de Bank aangehouden rekeningen waarvan de Onderschrijver houder en/of medehouder is en/of die waarop hij/zij de gevolmachtigde is en/of die zijn geopend op naam van een persoon voor wie hij/zij de wettelijke vertegenwoordiger is, en/of die waarop de gevolmachtigde derde door de Abonnee is gemachtigd om informatie te raadplegen en te ontvangen en die door de Onderschrijver in de E-Banking Access Applicatie zijn aangegeven.
- E-Banking toegangsaanvraag: de door de Onderschrijver ingevulde en ondertekende en door de Bank aanvaarde E-Banking toegangsaanvraag/wijziging;
- Gepersonaliseerd veiligheidsinstrument: elk technisch middel dat door een betalingsdienstaanbieder aan een bepaalde gebruiker wordt toegewezen voor het gebruik van een betaalinstrument. Dit hulpmiddel, dat specifiek is voor de betalingsdienstgebruiker en onder diens hoede is geplaatst, maakt het mogelijk het gebruik van een bepaald betaalinstrument te verifiëren en is bedoeld om de gebruiker te authenticeren;
- Gepersonaliseerde beveiligingsgegevens: gepersonaliseerde kenmerken die door de betalingsdienstaanbieder aan een betalingsdienstgebruiker worden verstrekt voor authenticatiedoeleinden;
- LuxTrust: LuxTrust SA, gevestigd te L-8308 Capellen (Luxemburg), 13-15, Parc d'activités, VAT LU 20976985, RCS BI 12233 ;
- Handleiding: een aan de Onderschrijver ter beschikking gestelde handleiding op een duurzame drager, waarin de voorwaarden staan vermeld waaronder de Dienst kan worden geactiveerd en gebruikt;
- Persoonlijk wachtwoord: code gekozen door de Onderschrijver bij het activeren van het certificaat van de Onderschrijver;
- Passcode: persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode gekozen door de Onderschrijver;
- Reglement: dit reglement;
- Rekeninguittreksels : _transactieoverzichten en/of geschatte overzichten met betrekking tot gekoppelde rekeningen;
- Dienst: de internetbankierdienst die de Bank aanbiedt via haar E-Banking Site en/of via haar E-Banking Applicatie en IT-systemen, zoals beschreven in dit Reglement;
- E-Banking site: het beveiligde E-Banking gedeelte van de website van de Bank;
- Onderschrijver: de meerderjarige en handelingsbekwame natuurlijke persoon aan wie de Dienst ter beschikking is gesteld na aanvaarding door de Bank van de aanvraag voor toegang tot E-Banking en die deze gebruikt in eigen naam en voor eigen rekening als houder of medehouder van de aan de Dienst gekoppelde Rekening(en), of als gevolmachtigde van de houder van de gekoppelde Rekening(en), of als de persoon die gemachtigd is de door de houder gemachtigde derde te vertegenwoordigen om informatie te raadplegen en te ontvangen, met name over de werking van de gekoppelde Rekening(en);
- Rekeninghouder: de natuurlijke of rechtspersoon die houder of medehouder is van een of meer gekoppelde Rekeningen en indien de Onderschrijver optreedt als

agent of wettelijke vertegenwoordiger van de rekeninghouder, de persoon in wiens naam en voor wiens rekening de Dienst wordt gebruikt. In geval van meerdere rekeninghouders worden met de term "houder", tenzij anders vermeld, alle gezamenlijke houders bedoeld;

- Web-User: gebruikersnaam van de Onderschrijver in de systemen van de Bank.
- User-ID: de gebruikersnaam van de Onderschrijver in de systemen van LuxTrust, ontvangen door de Onderschrijver, per SMS, bij het bestellen van het LuxTrust 'Signing Server' certificaat (LuxTrust Mobile).

ARTIKEL 2: DOEL

- 2.1 Dit Reglement bepaalt de rechten en verplichtingen van de Onderschrijver en de Bank met betrekking tot de levering van, de toegang tot en het gebruik van de Dienst. Dit Reglement is een aanvulling op de algemene voorwaarden van de Bank, waarin de specifieke voorwaarden voor de Dienst zijn opgenomen. Voor zover daarvan in dit Reglement niet uitdrukkelijk wordt afgeweken, blijven de algemene voorwaarden van de Bank van toepassing.
De Algemene Voorwaarden van de Bank, de door de Onderschrijver ondertekende E-Banking Access Applicatie, dit Reglement en de Handleiding vormen het contractuele kader van de Dienst.
De Onderschrijver erkent deze documenten te hebben ontvangen en gelezen alvorens de E-Banking Applicatie te ondertekenen. Door ondertekening van de E-Banking Applicatie en het gebruik van de E-Banking Site en/of de E-Banking Applicatie van de Bank aanvaardt de Onderschrijver deze zonder voorbehoud.
- 2.2 Het Reglement, de Algemene Voorwaarden van de Bank en de Handleiding zijn te allen tijde gratis beschikbaar op de website van de Bank. De Onderschrijver kan ook na verzoek aan de Bank een exemplaar van voornoemde documenten op papier of op een andere duurzame drager ontvangen.

ARTIKEL 3: TOEKENNING VAN DE DIENST

- 3.1 De Dienst kan worden verleend aan iedere natuurlijke persoon die daarom verzoekt als houder en/of medehouder of gevolmachtigde of wettelijk vertegenwoordiger van de Rekeninghouder, van ten minste één van de in de boeken van de Bank geopende rekening, of als persoon die gemachtigd is om de door de Rekeninghouder gemachtigde derde te vertegenwoordigen om informatie te raadplegen en te ontvangen, met name over de werking van de gekoppelde Rekening(en), binnen de grenzen van de bepalingen van het contractuele kader van de Dienst.
- 3.2 Alleen rekeningen die bij de Bank worden aangehouden en waarvan de Onderschrijver houder en/of medehouder is, die waarop hij/zij gevolmachtigde is, die geopend zijn op naam van een persoon voor wie hij/zij de wettelijke vertegenwoordiger is, die waarop hij/zij vermeld staat als de persoon die gemachtigd is de door de Rekeninghouder gemachtigde derde te vertegenwoordigen om informatie te raadplegen en te ontvangen, met name over de werking van die rekeningen, en die vermeld zijn in de E-Banking Access

Application, zijn gekoppelde Rekeningen zodra de Dienst is verleend.

De Onderschrijver kan via de Dienst de lijst van toegankelijke Gekoppelde Rekeningen raadplegen. De lijst wordt bijgewerkt aan de hand van gebeurtenissen die de status van deze rekeningen of de relatie van de Onderschrijver daarmee wijzigen.

- 3.3 De Bank behoudt zich het recht voor, zonder opgave van redenen, de verlening van de Dienst te weigeren of, na verlening van de Dienst, deze te onderbreken of te beëindigen onder de in dit Reglement vermelde voorwaarden.

ARTIKEL 4: TOEGANG TOT DE DIENST

- 4.1 De E-Banking Dienst is toegankelijk via de E-Banking Applicatie of via de E-Banking Site van de Bank, waarvan het adres door de Bank aan de Onderschrijver wordt verstrekt.
- 4.2 De Dienst is alleen toegankelijk via de E-Banking Applicatie of via de website van de Bank nadat de Onderschrijver zich heeft geïdentificeerd en geauthenticeerd via LuxTrust Mobile App of via een ander door LuxTrust erkend identificatie- en authenticatiemiddel.
Indien het toegangsmiddel tot de Dienst een LuxTrust Signing Server (LuxTrust Mobile App) is, ontvangt de Onderschrijver per SMS van LuxTrust de identificatiemiddelen die overeenkomen met zijn/haar keuze om hem/haar in staat te stellen verbinding te maken met de Dienst, zich te identificeren en zijn/haar instructies te ondertekenen. Zodra de identificatiemiddelen zijn onthouden, moet de SMS worden vernietigd.
Indien het toegangsmiddel tot de E-Banking Service een ander door LuxTrust erkend authenticatiemiddel is, ontvangt de Onderschrijver de gebruiksvoorwaarden van de aanbieder van zijn authenticatieoplossing.
De Rekeninghouder machtigt de Bank en LuxTrust uitdrukkelijk om aan haar gevolmachtigden, die tekeningsbevoegdheid of inzagerecht hebben op de gekoppelde Rekeningen, identificatie- en authenticatiemiddelen te verstrekken die toegang geven tot de Dienst, wanneer deze daar om verzoeken.
- 4.3 De Handleiding beschrijft in detail de te volgen stappen, afhankelijk van de door de Onderschrijver gekozen toegangswijze tot de Dienst, om toegang tot de Dienst te activeren (bijv. activering van het LuxTrust "Signing Server" certificaat, configuratie van de E-Banking Applicatie, etc.). De Handleiding vormt tevens de technische documentatie met betrekking tot het gebruik van de Dienst (inclusief de procedures voor communicatie en elektronische handtekeningen). Toegang tot en gebruik van de Dienst vereist dat de Onderschrijver beschikt over een computer of mobiel apparaat met toegang tot en verbinding met het Internet en dat voldoet aan de technische vereisten van de minimumapparatuur zoals beschreven in de Handleiding.
- 4.4 Elke toegang tot de Dienst met behulp van de inloggegevens van de Onderschrijver wordt geacht

- te zijn verricht door de Onderschrijver, aangezien het door de Bank bijgehouden logboek van de verbinding het bewijs vormt van deze toegang. De Bank houdt een logboek bij van de verbindingen met de E-Banking Site en de E-Banking Applicatie. De inhoud van dit logboek kan op elk medium (ook elektronisch) worden bewaard. De Onderschrijver erkent dat deze opslagmedia dezelfde bewijskracht hebben als een origineel document.
- 4.5 De Bank behoudt zich het recht voor de toegangs- en/of identificatie- en/of authenticatieprocedure en/of de beveiligingsmaatregelen te wijzigen, met name in functie van de technische ontwikkelingen, de beveiligingssystemen en/of de toepasselijke regelgeving. De Bank stelt de Onderschrijver in kennis van dergelijke wijzigingen binnen de in artikel 15 van dit reglement bepaalde termijnen, behalve in geval van spoed.
- 4.6 De Onderschrijver heeft 24 uur per dag en 7 dagen per week toegang tot de Dienst. De Bank behoudt zich echter het recht voor de Dienst op elk moment en zonder compensatie te onderbreken, met name voor onderhoud en service van het systeem, voor de installatie van nieuwe versies of updates van IT-systemen en apparaten. Wanneer de Bank de tijdelijke ontoegankelijkheid van de Dienst kan voorzien, zal zij de Onderschrijver daarvan in de mate van het mogelijke vooraf in kennis stellen met alle passende middelen (met inbegrip van een bericht op de E-Banking Site en/of de E-Banking Applicatie van de Bank). Onderbrekingen en incidenten in de werking van de Dienst kunnen zich echter ook voordoen zonder dat de Bank de Onderschrijver daarvan vooraf in kennis kan stellen, met name als gevolg van een technisch incident of probleem, overbelasting van het netwerk, storing van de telefoonlijn, vergissing, nalatigheid of fout van een derde of van de Onderschrijver, alsmede in alle andere omstandigheden waarop de Bank geen invloed heeft of in geval van overmacht. De Onderschrijver ontslaat de Bank van elke aansprakelijkheid dienaangaande. De Bank zal alles in het werk stellen om de Onderschrijver binnen een redelijke termijn met alle passende middelen in kennis te stellen van de aard en de vermoedelijke duur van de onderbreking.
- 4.7 Nieuwe versies van de E-Banking Applicatie worden aan de Onderschrijver beschikbaar gesteld via platforms voor het downloaden van online applicaties (zoals de Apple Store of Google Play). De Onderschrijver wordt op passende wijze geïnformeerd (met inbegrip van een bericht op de E-Banking Applicatie van de Bank). Door deze updates te downloaden aanvaardt de Onderschrijver de daaruit voortvloeiende wijzigingen van deze regels. De Onderschrijver verbindt zich ertoe de updates regelmatig en, tenzij een kortere termijn is voorzien, uiterlijk binnen een maand na hun beschikbaarheid te downloaden. De Onderschrijver wordt ervan in kennis gesteld dat indien hij/zij nalaat bepaalde updates te installeren, de

4.8

Bank de toegang tot de E-Banking Applicatie kan opschorten.

De Bank behoudt zich het recht voor om ten aanzien van een bepaalde Onderschrijver de toegang tot de Dienst zonder voorafgaande kennisgeving geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te beperken of te onderbreken en in dit laatste geval de E-Banking Overeenkomst te beëindigen, met name in de volgende gevallen

- Om objectief gerechtvaardigde redenen in verband met de veiligheid van de Dienst, de e-Banking Applicatie ;
- in geval van vermoedelijk onbevoegd of frauduleus gebruik van de Dienst, de E-Banking Applicatie ;
- in geval van misbruik of frauduleus gebruik van de Dienst en/of identificatiemiddelen;
- indien de Onderschrijver zich niet houdt aan de procedures voor toegang tot en gebruik van de Dienst en/of de veiligheidsinstructies;
- indien de Onderschrijver zijn wettelijke, reglementaire of contractuele verplichtingen met betrekking tot de door de Bank aangeboden diensten niet nakomt;
- indien de Onderschrijver gedurende een ononderbroken periode van 6 maanden niet heeft ingelogd op de E-Banking Site en/of de E-Banking Applicatie en/of twee opeenvolgende updates van de E-Banking Applicatie niet heeft geïnstalleerd;
- in geval van sluiting of blokkering van gekoppelde rekeningen;
- in geval van intrekking, om welke reden dan ook, van zijn mandaat of zijn hoedanigheid van wettelijke vertegenwoordiger op de gekoppelde rekeningen wanneer de Onderschrijver optreedt als volmachthouder of wettelijke vertegenwoordiger van de rekeninghouder;
- in geval van intrekking, om welke reden dan ook, van de aan de Gemachtigde Derde verleende machtiging, wanneer de Onderschrijver optreedt in de hoedanigheid van een persoon die gemachtigd is een Gemachtigde Derde te vertegenwoordigen;
- op verzoek van een gerechtelijke autoriteit;
- in geval van overlijden van een van de houders.

De Bank stelt de Onderschrijver en/of Rekeninghouder telefonisch, schriftelijk of per e-mail in kennis van de blokkering of onderbreking van de Dienst, zo mogelijk voordat de blokkering of onderbreking ingaat en uiterlijk onmiddellijk daarna, tenzij objectieve veiligheidsredenen, een rechterlijke uitspraak of voorschriften zich daartegen verzetten. De Bank zal de toegang tot de Dienst deblokken zodra de redenen die de blokkering rechtvaardigen niet langer bestaan.

ARTIKEL 5: BESCHRIJVING VAN DE DIENST - FUNCTIES

5.1 Met de Dienst kan de Onderschrijver via een telecommunicatienetwerk verbinding maken met de computersystemen van de Bank, met name om:

- de status en situatie van de gekoppelde rekeningen, de geschiedenis van de op de

- gekoppelde rekeningen verrichte transacties en de aan- en verkooptransacties die op diezelfde gekoppelde rekeningen worden verricht, te raadplegen;
- het downloaden, raadplegen, opslaan en/of afdrukken van de uittreksels betreffende de gekoppelde rekeningen, beschikbaar in het documentengedeelte;
 - het initiëren en doorgeven van overschrijvingsopdrachten vanaf een betaalrekening, tussen eigen rekeningen en naar rekeningen van derden;
 - elektronisch te communiceren met de Bank;
 - documenten en instructies elektronisch ondertekenen ;
 - vaststellen / wijzigen van persoonsgegevens ;
 - toegang tot nuttige hulp- en ondersteuningsnummers.
- Sommige van de bovenvermelde functionaliteiten kunnen exclusief zijn of anders worden voorgesteld op de E-Banking Site van de Bank en/of in de Mobiele Applicatie.
- 5.2 Informatie met betrekking tot Gekoppelde Rekeningen wordt gestopt bij de laatste computerverwerking voorafgaand aan de raadpleging ervan door de Onderschrijver via de Dienst en wordt verstrekt onder voorbehoud van lopende bewerkingen die op het moment van raadpleging nog niet zijn verwerkt.
- 5.3 De Bank behoudt zich het recht voor de Dienst te allen tijde te wijzigen (om nieuwe functionaliteiten aan de Dienst toe te voegen of bestaande functionaliteiten te wijzigen of te schrappen). Elke wijziging van de Dienst zal aan de Onderschrijver worden megedeeld overeenkomstig de bepalingen van artikel 15 van dit Reglement.
- 5.4 De Bank registreert de essentiële gegevens van elke verrichting die in het kader van de Dienst wordt uitgevoerd. Deze gegevens worden door de Bank bewaard gedurende ten minste tien jaar na de uitvoering van de verrichtingen en kunnen in leesbare vorm op elke standaarddrager worden gereproduceerd.
- De registratie van de communicatie in het verbindingslogboek van de Bank heeft de waarde van bewijs om de verzonden of verstuurde gegevens nauwkeurig vast te stellen. De Onderschrijver en de Rekeninghouder aanvaarden deze registraties als bewijs.
- 5.5 De Bank behoudt zich het recht voor om voor de uitvoering van de Dienst gebruik te maken van onderaannemers.

ARTIKEL 6: OVERSCHRIJVINGSDOPDRACHTEN

- 6.1 Met de E-Banking Service kan de Onderschrijver vanaf een online toegankelijke betaalrekening overschrijvingsopdrachten initiëren en verzenden tussen eigen rekeningen en naar rekeningen van derden:
- nationale overschrijvingen in euro ;
 - grensoverschrijdende overschrijvingen in euro naar bepaalde landen die deel uitmaken van de

- SEPA ("Single Euro Payments Area") (d.w.z. Oostenrijk, Finland, Frankrijk, Duitsland, Ierland, Italië, Luxemburg, Nederland, Portugal en Spanje). Als een overschrijvingsopdracht voor een bepaalde rekening niet is toegestaan, kan die rekening niet voor de betrokken opdracht worden geselecteerd. Geblokkeerde rekeningen worden altijd uitgesloten voor alle opdrachten.
- 6.2 Alle aan de Bank gegeven opdrachten worden beheerst door de algemene voorwaarden van de Bank voor zover daarvan in dit Reglement niet uitdrukkelijk wordt afgeweken. Een in het kader van de Dienst doorgegeven betalingsopdracht wordt door de Bank uitgevoerd voor zover de stand van de rekening en de overeenkomsten en reglementen die erop van toepassing zijn dit toelaten.
- De Onderschrijver machtigt de Bank onherroepelijk om zijn rekening te debiteren voor het bedrag van de betalingsopdracht die in het kader van de Dienst wordt doorgegeven.
- 6.3 De verplichte velden voor een via de E-Banking Applicatie of via de E-Banking Site ingevoerde overboekingsopdracht vanaf een online toegankelijke betaalrekening zijn :
- het bedrag;
 - de valuta;
 - het te crediteren rekeningnummer (IBAN - International Bank Account Number);
 - de naam van de begunstigde;
 - de gewenste uitvoeringsdatum. Indien de Onderschrijver een memodatum voor een overschrijvingsopdracht wenst op te geven, moet deze datum aan de volgende voorwaarden voldoen:
 - ten minste op de dag van verzending van de overschrijvingsopdracht + 1 bankwerkdag;
 - maximaal de dag waarop de overschrijvingsopdracht is verzonden + 365 kalenderdagen.
- De Bank toont op het scherm de details van de door de Onderschrijver ingevoerde informatie.
- 6.4 De Onderschrijver ondertekent een overboekingsopdracht met behulp van :
- ofwel zijn toegangscode;
 - ofwel zijn digitale vingerafdruk (als zijn mobiele apparaat over deze functie beschikt en deze geactiveerd is).
- De Onderschrijver erkent dat het Persoonlijk Beveiligingsmiddel en de Gegevens een elektronische handtekening vormen. Zij vormen een geldig en voldoende bewijs van zijn instemming met het bestaan en de inhoud van de betalingsopdracht. De Onderschrijver doet uitdrukkelijk afstand van het recht om de geldigheid of het bewijs van de verbintenissen die voortvloeien uit betalingsopdrachten die zijn ondertekend door middel van zijn Passcode of vingerafdruk (indien het Mobiele Apparaat in deze functionaliteit voorziet en deze geactiveerd is) te betwisten.
- 6.5 Voor elektronische betalingsopdrachten via de E-Banking Applicatie of de E-Banking website van de Bank:

- voor nationale en grensoverschrijdende betalingsopdrachten in euro die vóór 13.00 uur op een bankwerkdag worden geregistreerd, wordt de betalingsopdracht geacht op die bankwerkdag te zijn ontvangen;
 - voor nationale en grensoverschrijdende betalingsopdrachten in euro die worden geregistreerd na 13.00 uur op een bankwerkdag, of die worden geregistreerd op een dag die geen bankwerkdag is, wordt de betalingsopdracht geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende bankwerkdag.
- 6.6 De Onderschrijver kan een door de Bank via de E-Banking Applicatie of via de E-Banking Site van de Bank ontvangen overschrijvingsopdracht niet wijzigen of herroepen. Om een overboekingsopdracht te herroepen dient hij contact op te nemen met de Bank. Deze paragraaf laat de bepalingen inzake herroeping in de Algemene Voorwaarden van de Bank onverlet.
- 6.7 **De overschrijvingsopdrachten die via de E-Banking Applicatie of via de E-Banking Site van de Bank naar de Bank worden gestuurd, worden niet in real time verwerkt en moeten door de diensten van de Bank worden gevalideerd.** De Onderschrijver wordt hiervan op de hoogte gesteld door een bericht op de E-Banking Applicatie of de E-Banking Site van de Bank.
- 6.8 De Bank behoudt zich het recht voor de uitvoering van een order te weigeren overeenkomstig haar Algemene Voorwaarden.
Indien de Bank weigert een overschrijvingsopdracht uit te voeren, stelt zij de Onderschrijver daarvan zo spoedig mogelijk in kennis en vermeldt zij in voorkomend geval de redenen voor de weigering en de procedure die moet worden gevolgd om eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid te corrigeren, onverminderd de toepassing van de anti-witwasvoorschriften en/of enig ander wettelijk verbod. Deze kennisgeving geschiedt per post of per e-mail. Een geweigerde betalingsopdracht wordt geacht niet te zijn ontvangen.
- 6.9 Bij het doorgeven van een overschrijvingsopdracht houdt de Onderschrijver rekening met de minimum- en maximumlimieten die door de Bank voor het betreffende betaalinstrument zijn vastgesteld. De limieten staan vermeld op het tarievenblad.
- 6.10 Alleen de overschrijvingen die door het interne systeem van de Bank zijn gevalideerd, verschijnen in de historiek van de betrokken betaalrekening, die online toegankelijk is via de E-Banking Applicatie of de E-Banking website van de Bank. Toekomstige of hangende verrichtingen worden niet opgenomen.

ARTIKEL 7: UITTREKSELS

- 7.1 Rekeninguittreksels zijn via de Dienst beschikbaar in PDF-formaat.
- 7.2 De Onderschrijver kan ervoor kiezen dat zijn Rekeninguittreksels via de Dienst beschikbaar worden gesteld (naast verzending per post en/of per e-mail). De Onderschrijver kan de Rekeninguittreksels naar keuze raadplegen, downloaden en opslaan en/of afdrukken.

- 7.3 De via de Dienst afgedrukte Rekeninguittreksels zijn niet gelijkwaardig aan de originele afschriften. In geval van verschil tussen de door de Rekeninghouder of Onderschrijver afgedrukte Rekeninguittreksels en de door de Bank afgedrukte Rekeninguittreksels, hebben deze laatste, gebaseerd op de situatie van de rekening zoals die in de boeken van de Bank voorkomt, voorrang en vormen zij het formele bewijs van de verrichte transacties.

ARTIKEL 8: ELEKTRONISCHE ONDERTEKENING VAN DOCUMENTEN

- 8.1 De E-Banking Service stelt de Onderschrijver in staat de hem door de Bank toegezonden documenten elektronisch te ondertekenen.
- 8.2 Het gebruik van elke door de Bank ter beschikking gestelde elektronische handtekening wordt beschouwd als een handtekening in de zin van de wet. Voor het overige zijn de Algemene Voorwaarden (met name artikel 19.6) van toepassing.

ARTIKEL 9: VASTSTELLING / WIJZIGING VAN GEGEVENS

- 9.1 De Dienst stelt de Onderschrijver in staat bepaalde persoonsgegevens van de houder te raadplegen en in sommige gevallen te wijzigen.
- 9.2 Bepaalde wijzigingen vereisen nader onderzoek en/of een beslissing van de diensten van de Bank. De Onderschrijver wordt hiervan op de hoogte gesteld door middel van een bericht op de E-Banking Applicatie of de E-Banking Site van de Bank.

ARTIKEL 10: TECHNISCHE BIJSTAND

- 10.1 Voor elke vraag of technisch probleem met betrekking tot de LuxTrust Mobile Application en het LuxTrust 'Signing Server' certificaat, kan de Onderschrijver contact opnemen met de LuxTrust Service Desk per telefoon op +352 24 550 550 of per e-mail op helpdesk@luxtrust.lu. LuxTrust agenten zijn beschikbaar van maandag tot vrijdag van 8u tot 18u (dienst intrekking, opschorting en deblokking 24/7 beschikbaar).
Voor elke vraag of technisch probleem met betrekking tot een ander Certificaat dan het LuxTrust 'Signing Server' Certificaat, kan de Onderschrijver contact opnemen met de technische ondersteuningsdienst van de aanbieder van dit Certificaat en/of authenticatie oplossing.
- 10.2 Voor eventuele andere vragen stelt de Bank de Onderschrijver een technische hulpdienst ter beschikking, waarvan de contactgegevens en de dagen en uren waarop deze bereikbaar is, worden vermeld op de E-Banking Applicatie van de Bank en op de E-Banking Site van de Bank, teneinde de Onderschrijver bij te staan in geval van technische problemen in verband met het gebruik van de E-Banking Applicatie of de E-Banking Site van de Bank.
De Bank zal alle redelijke telefonische bijstand verlenen, naar beste vermogen, om eventuele technische problemen bij de werking van de Dienst vast te stellen en zo mogelijk te verhelpen of om de

Onderschrijver aanvullende informatie te verstrekken over de functies en de werking van de Dienst. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het geheel of gedeeltelijk niet oplossen van een technisch probleem dat haar via deze technische bijstand wordt voorgelegd, gezien de technische beperkingen van deze bijstand.

ARTIKEL 11: VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE ONDERSCHRIJVER

11.1 De Onderschrijver is verplicht de Dienst te gebruiken in overeenstemming met de voorwaarden voor toegang en gebruik. In het bijzonder dient hij zich strikt te houden aan alle instructies betreffende de aansluitingsprocedure en alle gebruiksvoorwaarden en veiligheidsinstructies, die met name in dit Reglement en in de Handleiding zijn beschreven of door de Bank op enige andere wijze zijn medegedeeld. Het nalaten hiervan wordt beschouwd als grove nalatigheid en verplicht de Onderschrijver ertoe alle schade te dragen die eventueel voortvloeit uit een frauduleuze toegang tot de Dienst.

De verbinding met de dienst wordt beschermd door een oplossing voor versleuteling en Onderschrijver-identificatie. De toegang tot en het gebruik van de dienst, alsmede de beveiligings- en compatibiliteitsmaatregelen voldoen aan de wettelijke vereisten voor een sterke authenticatie van de Onderschrijver.

De Onderschrijver erkent van de Bank alle nuttige informatie te hebben ontvangen over dit beveiligingssysteem, de doeltreffendheid en de beperkingen ervan. Hij aanvaardt deze als bevredigend en ontslaat de Bank formeel van elke aansprakelijkheid voor de gevolgen van een inbreuk op het beveiligingssysteem door een onbevoegde derde.

11.2 De Onderschrijver is verplicht het vertrouwelijke en persoonlijke karakter van zijn identificatiemiddelen, Gegevens en gepersonaliseerde beveiligingsmiddelen (authenticatiemiddel en identificatiemiddel ontvangen door LuxTrust of door een andere aanbieder van haar erkende authenticatieoplossing, Passcode, wachtwoord, enz.) Hij verbindt er zich met name toe deze niet mee te delen en niet ter beschikking te stellen van welke derde dan ook. Het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker om redelijke maatregelen te nemen om ze te beschermen, met inachtneming van de veiligheidsadviezen van de Bank, die met name in de bijlage en in het Reglement volledig van toepassing zijn.

In het bijzonder, en zonder dat deze lijst exhaustief is, moet de Onderschrijver ervoor zorgen dat hij/zij deze Gegevens en gepersonaliseerde veiligheidskenmerken niet aan derden meedeelt. Hij dient eveneens discretie te betrachten bij het invoeren van zijn Passcode om toegang te krijgen tot de E-Banking Applicatie en/of de E-Banking Site van de Bank.

De toegangscode moet zorgvuldig worden gekozen, waarbij voor de hand liggende combinaties (bv. geboortedatum) moeten worden vermeden.

De Onderschrijver mag zijn Passcode niet bewaren op hetzelfde Mobiele Apparaat dat als Authenticatie-

instrument dient, noch mag hij deze opslaan in het geheugen van een of meer andere apparaten.

11.3 De Onderschrijver is verplicht de Bank en LuxTrust of enige andere aanbieder van zijn authenticatieoplossing, zodra hij daarvan kennis heeft genomen en op welke wijze dan ook, daarvan in kennis te stellen:

- verlies, diefstal, verduistering, ongeoorloofd gebruik of enig risico van misbruik van zijn ID's, gegevens en/of gepersonaliseerde veiligheidskenmerken die toegang geven tot de E-Banking Applicatie en/of de Dienst en/of enig apparaat dat wordt gebruikt om toegang te krijgen tot de Dienst;
- van elk probleem dat zich voordoet bij de toegang tot of het gebruik van de Dienst, onverminderd de bepalingen van dit Reglement.

Daartoe kan de Onderschrijver zich wenden tot een van de door de Bank en LuxTrust ter beschikking gestelde technische hulpdiensten, waarvan de contactgegevens alsmede de dagen en uren van bereikbaarheid zijn vermeld in artikel 10.1 van dit Reglement en in het Reglement.

Zodra de Bank en LuxTrust op de hoogte worden gebracht tijdens de dagen en uren waarop de technische ondersteuning beschikbaar is, zal de toegang tot de Dienst onmiddellijk worden onderbroken.

Buiten de dagen en uren waarop de bovengenoemde technische ondersteuningsdiensten beschikbaar zijn, dient de Onderschrijver zijn LuxTrust toestel te blokkeren op de LuxTrust website (<https://www.luxtrust.com>). In geval van toegang tot de Dienst via een ander authenticatiemiddel zal de Onderschrijver de website van de aanbieder van deze andere authenticatieoplossing raadplegen.

In geval van verlies, diefstal, verduistering of onrechtmatig gebruik van zijn identificatiemiddelen, Gegevens en/of gepersonaliseerde veiligheidsmiddelen die toegang geven tot de E-Banking Applicatie en/of de E-Banking Site en/of de Dienst en/of enig apparaat dat wordt gebruikt om toegang te krijgen tot de Dienst, dient de Onderschrijver eveneens binnen 24 uur na de ontdekking ervan aangifte te doen van deze feiten of een klacht in te dienen bij de bevoegde lokale, Belgische of buitenlandse officiële autoriteiten en het bewijs en de referenties van deze aangifte of klacht aan de Bank te bezorgen.

11.4 De Onderschrijver verkrijgt slechts een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de software, programma's, toepassingen, de Handleiding en andere instructies en meer in het algemeen alle documenten die hem door de Bank in het kader van de Dienst ter beschikking worden gesteld. Hij is verplicht ze te gebruiken overeenkomstig de instructies van de Bank. Hij mag ze in geen enkele vorm of op geen enkele wijze aan derden ter beschikking stellen, noch kopiëren, decompileren, aanpassen of wijzigen.

De Onderschrijver is tevens verplicht alle eigendomsrechten, met name de intellectuele eigendomsrechten, van de Bank, haar eventuele

- onderaannemer(s) en/of leverancier(s) en van alle andere betrokken personen te eerbiedigen. De E-Banking Applicatie en de E-Banking Site van de Bank blijven eigendom van de Bank of van derden die aan de Bank een licentie hebben verleend voor het gebruik ervan.
- 11.5 De Onderschrijver is als enige verantwoordelijk voor de computerapparatuur, met inbegrip van het Mobiele Apparaat, de computer, de hardware, de software, de browser, de computersystemen en hun extensies, die hij/zij gebruikt om toegang te krijgen tot de Dienst, alsmede voor de werking, het onderhoud en de actualisering daarvan. De Onderschrijver draagt als enige de gevolgen van het niet of slecht functioneren daarvan.
- De Onderschrijver kiest zelf zijn aanbieder van internettoegang en communicatie en draagt zelf alle gevolgen van deze keuze. De Bank kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade veroorzaakt door de diensten van deze provider of voor schade veroorzaakt door eventuele problemen bij de aansluiting van de Onderschrijver op de door deze derde geleverde diensten.
- 11.6 De Onderschrijver die zich vanuit het buitenland toegang verschaft tot de Dienst verbindt zich ertoe de wettelijke en reglementaire voorschriften na te leven die gelden in het land van waaruit die toegang plaatsvindt. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van storing van de authenticatieoplossingen van de leverancier van de door de Onderschrijver gekozen authenticatieoplossing.
- gebruik van de E-Banking Applicatie/Site/Dienst mogelijk maakt.
- Voor het overige is de aansprakelijkheidsregeling van artikel 78 van de Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 12.2 Met betrekking tot de dienst ziet de Bank erop toe dat zij systemen en programma's in stand houdt die in overeenstemming zijn met de recente technologische ontwikkelingen. Zij treft passende maatregelen om de veiligheid ervan te waarborgen.
- Na verschillende mislukte pogingen om verbinding te maken met de E-Banking Applicatie/E-Banking Site, wordt de toegang tot de Dienst om veiligheidsredenen geblokkeerd.
- 12.3 Behalve in geval van bedrog of zware fout kan de Bank niet aansprakelijk worden gesteld voor enige directe of indirecte schade die de Onderschrijver of een derde zou kunnen lijden ten gevolge van onder meer maar niet beperkt tot:
- het niet nakomen door de Onderschrijver van zijn verplichtingen krachtens dit Reglement of enige op hem toepasselijke wetgeving of wettelijke of contractuele bepaling;
 - de onmogelijkheid om een verbinding tot stand te brengen die noodzakelijk is voor de installatie of het gebruik van de Dienst, of onderbrekingen van deze verbinding op welke wijze dan ook, voor zover deze te wijten zijn aan derden;
 - het downloaden, gebruiken of verwijderen van de E-Banking Applicatie op een Mobiel Apparaat;
 - het gebruik van de E-Banking Applicatie, de E-Banking Site of de Dienst buiten het Belgische grondgebied, met name indien dit gebruik geheel of gedeeltelijk onverenigbaar blijkt met de regelgeving die geldt op het grondgebied waar de E-Banking Applicatie en/of de E-Banking Site en/of de Dienst door de Onderschrijver worden gebruikt;
 - de slechte werking van de apparatuur van de Onderschrijver of de door een derde geleverde telecommunicatiedienst;
 - een onderbreking van de Dienst, of het stopzetten van de Dienst of het slecht functioneren ervan, om welke reden dan ook, of indien de regelmatigheid van de Dienst in het gedrang komt door handelingen, fouten of technische problemen, ongeacht hun aard, oorsprong of oorzaak, waarover de Bank geen rechtstreekse controle heeft.
- 12.4 De aanpassing door de Bank van de kenmerken of technische vereisten van de Dienst of van de geldende voorwaarden en tarieven kan in geen geval aanleiding geven tot aansprakelijkheid van de Bank jegens de Onderschrijver.
- 12.5 Gezien de verschillende soorten besturingssystemen, browsers, beveiligingssoftware en hardware met specifieke configuraties, kan de Bank niet garanderen dat de E-Banking Applicatie en/of de E-Banking Website op elk apparaat kan worden gebruikt of optimaal zal functioneren, ook al heeft het apparaat een browser die in beginsel compatibel is. De Bank kan derhalve niet aansprakelijk worden gesteld indien de

ARTIKEL 12: VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE BANK

- 12.1 De Bank :
- zorgt ervoor dat gepersonaliseerde beveiligingsgegevens niet toegankelijk zijn voor anderen dan de Onderschrijver, onverminderd de verplichtingen van de Onderschrijver uit hoofde van artikel 11 van dit reglement;
 - verbindt zich ertoe de Onderschrijver de nodige middelen ter beschikking te stellen om te allen tijde de in artikel 11.3 van dit reglement bedoelde kennisgeving te doen of de deblokking te vragen, via LuxTrust waarvan de diensten overeenkomstig de bepalingen van artikel 10.1 kunnen worden gecontacteerd, en hem op verzoek gedurende een periode van achttien maanden vanaf de kennisgeving de middelen ter beschikking te stellen waarmee hij kan bewijzen dat de kennisgeving is gedaan;
 - voor zover technisch mogelijk elk nieuw gebruik van de E-Banking Applicatie/E-Banking Site/Dienst te voorkomen zodra de Onderschrijver hem in kennis heeft gesteld van het verlies, de diefstal of het misbruik;
 - aanvaardt het risico in verband met de verzending aan de Onderschrijver van de Gepersonaliseerde beveiligingsgegevens en Gepersonaliseerd veiligheidsinstrumenten of van enig middel dat het

hardware- of softwareconfiguratie van het Mobiele Apparaat en/of enig ander door de Onderschrijver gebruikt apparaat het niet mogelijk maakt de E-Banking Applicatie en/of de Dienst te gebruiken of optimaal te functioneren.

ARTIKEL 13: TARIEVEN EN KOSTEN

- 13.1 De toegang tot en het gebruik van de Dienst zijn gratis, terwijl aan de afgifte van een nieuw LuxTrust "Signing Server" certificaat kosten verbonden kunnen zijn, in overeenstemming met de lijst van tarieven van de Bank. In overeenstemming met de procedure beschreven in artikel 15 van dit Reglement kan de Bank in de toekomst de toegang en/of het gebruik van de Dienst afhankelijk maken van de betaling van een vergoeding. De Bank stelt de Onderschrijver hiervan ten minste twee maanden voordat de wijziging van kracht wordt, schriftelijk of op een geschikte duurzame drager die aan de Onderschrijver ter beschikking wordt gesteld, in kennis.
- 13.2 Alle kosten in verband met computerapparatuur en informaticamateriaal, de bediening daarvan, de toegang tot Internet, alsmede alle telecommunicatiekosten in verband met de in het kader van de Dienst gemaakte verbindingen komen ten laste van de Onderschrijver.

ARTIKEL 14: DUUR EN BEÏNDIGING

- 14.1 De E-Banking overeenkomst voor de Dienst wordt gesloten voor onbepaalde tijd.
- 14.2 De Onderschrijver kan de overeenkomst te allen tijde beëindigen, behoudens het bepaalde in artikel 15 in geval van wijziging, door een schriftelijk verzoek daartoe aan de Bank te richten.
- Beëindiging van de toegang tot de Dienst door de Onderschrijver-rekeninghouder leidt niet automatisch tot beëindiging van de met zijn gevolmachtigden of vertegenwoordigers overeengekomen toegangen.
- Beëindiging van de toegang tot de Dienst door een gevolmachtigde of vertegenwoordiger houdt geen beëindiging in van de toegang die met de Onderschrijver-rekeninghouder of, in voorkomend geval, met de andere gevolmachtigden of vertegenwoordigers is overeengekomen. De Onderschrijver-rekeninghouder heeft het recht de toegang van een van zijn gevolmachtigden of vertegenwoordigers te beëindigen. In dergelijke gevallen blijft de Onderschrijver Rekeninghouder hoofdelijk aansprakelijk voor de door deze agent of vertegenwoordiger verrichte transacties tot de beëindiging van deze toegang.
- 14.3 De Bank kan het contract te allen tijde schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
- Onverminderd eventuele dwingende wettelijke bepalingen of bepalingen van openbare orde, kan de Bank de overeenkomst eveneens te allen tijde en zonder opzeggingstermijn beëindigen in de gevallen opgesomd in artikel 4.7 van dit reglement, onverminderd het recht van de Bank om schadevergoeding te eisen.

- 14.4 Door het sluiten van alle Gekoppelde Rekeningen wordt de E-Banking overeenkomst automatisch beëindigd.
- 14.5 Indien het contract wordt beëindigd en de Onderschrijver geen toegang meer heeft tot de Dienst, verbindt hij zich ertoe alle door de Bank verstrekte authenticatiemiddelen te vernietigen.

ARTIKEL 15: WIJZIGINGEN

De Bank behoudt zich het recht voor dit Reglement te allen tijde eenzijdig te wijzigen, evenals de functies van de Dienst of de tarieven die in verband met de Dienst worden aangerekend.

De Bank zal de Onderschrijver hiervan ten minste twee maanden voordat de wijziging van kracht wordt in kennis stellen, schriftelijk of op een andere geschikte duurzame drager die ter beschikking van de Onderschrijver wordt gesteld.

Gedurende deze periode heeft de Onderschrijver de mogelijkheid om, indien hij het niet eens is met de voorgestelde wijzigingen, de Bank daarvan schriftelijk in kennis te stellen voordat deze wijzigingen van kracht worden. De kennisgeving van deze onenigheid zal leiden tot de beëindiging van de overeenkomst. Aan deze beëindiging zijn voor de Onderschrijver geen kosten verbonden. Indien de Onderschrijver niet vóór de inwerkingtreding van de bedoelde wijziging te kennen geeft het niet eens te zijn, wordt hij geacht deze te hebben aanvaard.

ARTIKEL 16: VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

- 16.1 Toegang tot de Dienst impliceert de verwerking door de Bank van de persoonsgegevens van de Onderschrijver ten behoeve van de uitvoering van de E-Banking overeenkomst en het algemene beheer van de klantrelatie en de daarmee verband houdende diensten.
- De informatie die met behulp van de E-Banking Service Access Application wordt verzameld, kan op elke drager worden geplaatst en wordt door de Bank in een computerbestand opgeslagen en verwerkt met het oog op de identificatie en het beheer van de toegang tot de E-Banking Service, het beheer van rekeningen en transacties en de controle van de regelmatigheid ervan.
- Om de E-Banking overeenkomst of het Reglement uit te voeren en de Dienst te verlenen, geeft de Bank de persoonsgegevens van de Onderschrijver door aan LuxTrust en/of aan elke andere door de Onderschrijver gekozen en door LuxTrust erkende aanbieder van de authenticatieoplossing, die de gegevens ook in deze contexten zal verwerken, waarmee de Onderschrijver uitdrukkelijk instemt. De Onderschrijver heeft het recht om toegang, rectificatie, verwijdering en overdraagbaarheid van zijn of haar persoonsgegevens te vragen, om bezwaar te maken tegen de verwerking ervan of om beperking ervan te verzoeken.
- Voor het overige wordt de informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Bank beschreven in de "Verklaring inzake gegevensbescherming en privacy" van de Bank

(hierna "Privacyverklaring" genoemd). De Privacyverklaring is gratis en te allen tijde beschikbaar in het Nederlands op de website van de Bank of op de maatschappelijke zetel van de Bank. De Onderschrijver kan ook te allen tijde op verzoek een gratis exemplaar ontvangen.

- 16.2 De Bank gebruikt geen cookies of soortgelijke technieken.

ARTIKEL 17: DIVERSE BEPALINGEN

- 17.1 De nietigheid van een of meer bepalingen van de E-Banking Overeenkomst of het Reglement tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan; dezen blijven van kracht.
- 17.2 De Onderschrijver mag de in dit Reglement of in de E-Banking Overeenkomst beschreven rechten en verplichtingen niet aan derden overdragen. Dergelijke overdrachten zijn nietig.

ARTIKEL 18: KLACHTEN

Vorderingen en klachten kunnen worden ingediend overeenkomstig de bepalingen van de Algemene Voorwaarden van de Bank.

ARTIKEL 19: PLAATS VAN UITVOERING - PLAATS VAN UITWISSELING - TOEPASSELJK RECHT - BEVOEGDE RECHTBANKEN

- 19.1 De maatschappelijke zetel van de Bank is de plaats waar de verplichtingen van de Bank jegens de Onderschrijver en de verplichtingen van de Onderschrijver jegens de Bank worden uitgevoerd. De communicatie tussen de Bank en de Onderschrijver alsmede alle verrichtingen die via de Dienst worden geïnitieerd, worden geacht rechtstreeks bij de Bank plaats te vinden, op de datum en het tijdstip die op de server van de Bank zijn aangegeven, waarbij het door de Bank bijgehouden logboek van de verbindingen als bewijs dient.
- 19.2 De E-Banking Overeenkomst en dit Reglement worden beheerst door Belgisch recht.
- 19.3 De verzekeringnemer aanvaardt de exclusieve bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.

ARTIKEL 20: AANVAARDING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN VAN LUXTRUST

- 20.1 De Onderschrijver die gekozen heeft voor een LuxTrust toegangswijze verklaart dat hij de algemene voorwaarden en alle andere voorwaarden die hem en/of de Bank binden aan LuxTrust in het kader van deze toegangswijze (beschikbaar op de website www.luxtrust.com) heeft gelezen en aanvaard.
- 20.2 De Onderschrijver die gekozen heeft voor een andere door LuxTrust erkende toegangsmodus, verklaart dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en alle andere voorwaarden van zijn leverancier die hem en/of de Bank binden aan deze leverancier in het kader van deze toegangsmodus en dat hij deze heeft goedgekeurd.

Bijlage - Internet en veiligheid

De Bank neemt alle passende maatregelen om ervoor te zorgen dat haar E-Banking Applicatie en E-Banking Site aan strenge veiligheidsnormen voldoen.

Als e-Banking-gebruiker bent u er ook verantwoordelijk voor dat uw gebruik van internet veilig is. Hieronder volgen enkele basisregels en goede praktijken om u daarbij te helpen.

► Wat doet de Bank?

De E-Banking Applicatie en E-Banking Site van de Bank voldoen aan strenge veiligheidsnormen.

Beveiligde verbinding

- > Wanneer u verbinding maakt met de E-Banking Applicatie of de E-Banking Site van de Bank, wordt de verbinding automatisch beveiligd door LuxTrust of een andere aanbieder van een door LuxTrust erkende authenticatiemethode.

Automatische blokkering

- > Na meerdere mislukte pogingen om in te loggen op de E-Banking Applicatie of de E-Banking Site van de Bank via het authenticatiemiddel, wordt de toegang tot de E-Banking dienst gereset en moet u zich opnieuw registreren.

Automatische ontkoppeling

- > Na 15 minuten wordt u automatisch uitgelogd uit uw e-bankingsessie.
- > Als u opnieuw verbinding wilt maken, hoeft u alleen maar opnieuw in te loggen.

► Wat kun je doen?

Bescherm uw mobiele apparaat en computer

- > Stel een **slotcode** in om uw apparaat te blokkeren wanneer het niet wordt gebruikt en schakel automatische vergrendeling van uw apparaten in wanneer ze inactief zijn (na maximaal 1 minuut). Schakel indien mogelijk een tijdelijke vergrendeling van het apparaat in na een bepaald aantal mislukte pogingen en zorg voor automatische gegevensverwijdering na een buitensporig aantal toegangspogingen.
- > Download onze toepassingen alleen via de officiële sites voor uw besturingssysteem en gebruik alleen toepassingen en programma's die veilig zijn. Installeer alleen toepassingen die afkomstig zijn van vertrouwde downloadplatforms (zoals Google Play Store, Apple Store) of van een officiële leverancier. Het gebruik van intermediaire sites verhoogt het risico om getroffen te worden door een virus.
- > Beperk de geautoriseerde toegang tot uw toepassingen tot het noodzakelijke en schakel de toegang tot Wi-Fi, Bluetooth, mobiele gegevens, enz. alleen in wanneer dat nodig is. Gebruik geen functies voor automatische activering.
- > Zorg ervoor dat u applicaties verwijdert die u niet gebruikt en controleer regelmatig de gegevens die uw toepassingen gebruiken.
- > Houd de software en toepassingen op uw mobiele apparaat en computer up-to-date.
- > Installeer een betrouwbaar **antivirusprogramma**, **antispyspionageprogramma** en **spamfilter**. Zorg er na de installatie van deze programma's voor dat ze actief zijn wanneer u uw mobiele apparaat en computer gebruikt. Werk deze programma's regelmatig bij en voer regelmatig een volledige scan uit van uw mobiele apparaat en computer.
- > Installeer en activeer een **firewall** op uw Mobiele Apparaat en op uw computer om de in- en uitgaande informatiestroom te controleren. Zorg ervoor dat dit programma actief is wanneer u uw mobiele apparaat en computer gebruikt. Update dit programma regelmatig.
- > Als u een lokaal netwerk gebruikt (meerdere mobiele apparaten, computers op dezelfde internetverbinding), zorg er dan voor dat u dit voldoende beveiligt, zodat u de uitwisseling van informatie tussen alle apparaten (computers, printers, enz.) die op uw netwerk zijn aangesloten kunt controleren. Bescherm elk apparaat afzonderlijk.
- > Installeer de laatste updates voor uw besturingssysteem (IOS, Android, enz.) op uw mobiele apparaat en op uw computer.
- > Gebruik altijd de laatste versie van uw browser (Internet Explorer, Firefox, enz.). Voer altijd alle beveiligingsupdates uit.

- > Als u een draadloze (WiFi) verbinding gebruikt, moet u uw verbinding beveiligen om te voorkomen dat anderen in de buurt deze zonder uw medeweten kunnen gebruiken. Wijzig de bij de apparatuur geleverde wachtwoorden en de netwerknaam (SSID). Gebruik WPA2 gegevenscodering.
- > Controleer de herkomst van een programma voordat u het op uw mobiele apparaat en computer installeert. Wees bijzonder voorzichtig als u uw mobiele apparaat en computer deelt met uw naasten.
- > Reset uw mobiele apparaat en computer als u deze verkoopt.

Gebruik e-banking waakzaam en verantwoord

De vertrouwelijkheid van uw identificatiegegevens bewaren

- > Vermijd voor de hand liggende combinaties bij het kiezen van uw nieuwe wachtwoord (bijvoorbeeld een deel van uw geboortedatum, de geboortedatum van uw echtgenoot of kinderen, een deel van uw telefoonnummer, uw postcode, enz) en wijzig regelmatig uw paswoord.
- > De toegang tot en het gebruik van de E-Banking dienst is strikt persoonlijk. Uw identificatiegegevens moeten vertrouwelijk blijven. Maak ze aan niemand bekend (ook niet aan uw echtgenoot, een familielid of een vertrouwde kennis). Noch de Bank, noch LuxTrust zal u ooit vragen om uw identificatiegegevens (User-ID, login, wachtwoord, etc.) door te geven per post, telefoon, e-mail, SMS, pop-up bericht of enig ander communicatiemiddel. Indien u echter contact opneemt met de technische dienst van de Bank (op +32 (0)2 626 02 70) of LuxTrust (op +352 24 550 550), zal u waarschijnlijk gevraagd worden naar de User-ID. Zorg ervoor dat u deze informatie enkel verstrekt wanneer u zelf contact hebt opgenomen met de Bank. Geef nooit een User-ID, code, wachtwoord of identificatiegegevens als iemand u belt, contact met u opneemt via e-mail, post, SMS of enig ander communicatiemiddel. Ga in geen geval in op dit soort verzoeken en stel onze technische dienst zo snel mogelijk op de hoogte.
- > Wanneer u inlogt op de e-banking applicatie of de e-banking website, voert u uw wachtwoord in op een manier die niet zichtbaar is voor anderen.

Controleer de authenticiteit van de website waarmee u verbinding maakt

- > Wanneer u verbinding wilt maken met de beveiligde site van Banque Transatlantique Belgium, zorg er dan voor dat u zelf het adres van de site invoert en controleer of er geen fouten in uw browser zitten of klik op de knop "Login" / "Klantenzone" op de publieke site <http://www.banquetransatlantique.be>. Klik niet rechtstreeks op een link in een e-mail of SMS of enig ander communicatiemiddel om toegang te krijgen tot de beveiligde site van Banque Transatlantique Belgium.
- > Wanneer u verbinding maakt met de beveiligde site van Banque Transatlantique Belgium, kunt u op de volgende manier gemakkelijk controleren of u verbonden bent met de echte beveiligde site van de bank:
 - controleer of de URL correct is en begint met "https://"  en niet met "http://" (<https://secure.banquetransatlantique.be/signin>).
 - Let op het hangslotpictogram  (= beveiligde verbinding) in uw browser rechtsonder op de webpagina of bovenaan de pagina als uw browser recent is. Dit betekent dat er een beveiligingscertificaat naar uw computer is gestuurd en dat alleen u toegang heeft tot de informatie die u verstuurt of ontvangt. Door op het hangslotje te klikken, kunt u de certificaatgegevens bekijken.
 - controleer of het inlogproces normaal verloopt.

Als u problemen of onregelmatigheden ondervindt tijdens uw verbinding of sessie of als uw sessie op een ongebruikelijke manier verloopt (een wachtschermb scherm versijnt plotseling, een zogenaamd verzoek om u om veiligheidsredenen een tweede keer te identificeren, schermen in een andere taal dan die van uw gebruikelijke sessies, enz.), sluit dan onmiddellijk uw sessie af en neem zo snel mogelijk contact op met onze technische ondersteuning op +32 (0)2 626 02 70, elke werkdag van 9:00 tot 17:00 uur.

Wees eveneens attent op het volgende:

- > Controleer onmiddellijk na ontvangst uw transactie- en rekeningafschriften en meldt verdachte transacties aan de Bank.
- > laat uw Mobiele Apparaat en computer niet onbeheerd achter terwijl u bent ingelogd op de E-Banking Applicatie of E-Banking Site van de Bank.
- > Zorg ervoor dat u de verbinding met de e-bankingdienst verbreekt nadat u de gewenste handelingen hebt verricht; de verbinding moet worden verbroken via de daarvoor bestemde uitlogtab.
- > sluit uw sessie af door uit te loggen.

- > vermijd onbekende software. De Bank zal u nooit per e-mail of SMS vragen om software te downloaden.

Wees een waakzame en verantwoordelijke gebruiker van het internet

- > Communiceer geen persoonlijke en vertrouwelijke informatie op een commerciële of banksite zonder eerst te controleren of de site veilig is.
- > Geef geen persoonlijke informatie vrij op forums of sociale netwerken, om spam en identiteitsdiefstal te voorkomen.
- > Surf alleen naar betrouwbare websites en download geen bestanden of programma's van onbekende of verdachte websites. Wees ook altijd voorzichtig bij het openen van een onbekend bestand of programma of met het aanklikken van bepaalde links.
- > Open geen e-mails van onbekende afzenders. Als u niet zeker bent van de herkomst van een e-mail, verwijdt u het bericht zonder het te lezen.
- > Reageer nooit op ongevraagde berichten of verdachte e-mails die u geld op uw rekening beloven, of die u winsten beloven, of dat u geld voor vreemden moet bewaren.

Wat te doen in geval van verlies of diefstal, verduistering, misbruik of onbevoegd gebruik van uw toegangsmiddelen, toestellen en gepersonaliseerde veiligheidsgegevens tot de E-Banking dienst of indien u fraude of misbruik vermoedt?

- > Neem zo snel mogelijk contact op met de LuxTrust Service Desk per telefoon op **+352 24 550 550** of per e-mail op helpdesk@luxtrust.lu. De LuxTrust agenten zijn bereikbaar van maandag tot vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur (de dienst herroeping en deblokkering van de kaart is 24/7 beschikbaar) of de technische hulpdienst van de Bank op **+32 (0)2 626 02 70**, elke werkdag van 9.00 tot 17.00 uur.
- > Meld het verlies of de diefstal binnen 24 uur bij de bevoegde politieautoriteit.

Wat moet u doen als u een phishingmelding hebt ontvangen?

Als u een verdachte e-mail heeft ontvangen waarin u wordt gevraagd uw identificatiegegevens mee te delen of te bevestigen, neem dan zo snel mogelijk contact op met de LuxTrust Service Desk per telefoon op **+352 24 550 550** of per e-mail op helpdesk@luxtrust.lu. De LuxTrust agenten zijn bereikbaar van maandag tot vrijdag van 8u tot 18u (herroepings- en deblokkeringsdienst is 24/7 beschikbaar) of de technische ondersteuning van de Bank op **+32 (0)2 626 02 70**, elke werkdag van 9u tot 17u. Bewaar het phishingbericht zorgvuldig en stuur het door naar de Bank.

Meer advies en informatie is beschikbaar op

- > de Safeonweb website: <https://safeonweb.be> en op de Safeonweb applicatie (beschikbaar op de online applicatie download platforms, Apple Store of Google Play)
De portaalsite Safeonweb van de overheid wil de Belgische burgers snel en efficiënt informeren over de laatste en belangrijkste digitale bedreigingen en de veiligheid op het internet.
De Safeonweb-applicatie, die volledig gratis is, waarschuwt u voor online bedreigingen en oplichting.
- > De website van Febelfin over de beveiliging van internetbankieren: www.safeinternetbanking.be.

Als u vragen heeft, aarzel dan niet om contact op te nemen met onze technische dienst op **+32 (0)2 626 02 70, elke werkdag van 9:00 tot 17:00 uur.**