

Reglement Internet Banking

Helpdesk Internet Banking: 02 548 28 00 of helpdesk@triodos.be

Artikel 1. Definities

- 1.1 De Bank: het Belgische bijkantoor van Triodos Bank, naamloze vennootschap naar Nederlands recht, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is Nieuweroordweg 1 - 3704 AB Zeist - Nederland, ingeschreven in het handelsregister van Utrecht onder het nummer 62 451, en waarvan het Belgische bijkantoor gevestigd is Hoogstraat 139 bus 3, te 1000 Brussel, BTW BE 0450.507.887, RPR Brussel, info@triodos.be, www.triodos.be;
- 1.2 Titularis: de natuurlijke persoon en/of rechtspersoon die een Triodos-rekening heeft geopend;
- 1.3 Gebruiker: degene die door de Titularis als zodanig is aangewezen;
- 1.4 Gebruikersnaam: een unieke naam, uitgegeven door de Bank, die samen met het wachtwoord toegang geeft tot Internet Banking;
- 1.5 Opdracht(en): een aan de Bank door middel van Internet Banking verzonden overschrijvingsopdracht (overschrijvingen naar binnenlandse rekeningen met of zonder memodatum, nieuwe doorlopende opdrachten, wijziging bestaande doorlopende opdrachten, overschrijvingen naar landen binnen de SEPA-zone met of zonder memodatum);
- 1.6 Pincode: strikt vertrouwelijke code die samen met de Digipass toegang tot Internet Banking geeft;
- 1.7 Internet Banking: de elektronische dienstverlening voor Triodos-rekeningen;
- 1.8 Reglement: Reglement Internet Banking;
- 1.9 Wachtwoord: een geheime code, uitgegeven door de Bank, die samen met de Gebruikersnaam toegang geeft tot Internet Banking.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1 Dit Reglement is van toepassing op de rechtsbetrekking tussen de Titularis en de Bank met betrekking tot Triodos Internet Banking.
- 2.2 Op de contractuele relaties tussen de Bank en de Titularis zijn de Algemene Voorwaarden en onderhavig reglement mede van toepassing. De Titularis verklaart daarvan kennis te hebben genomen en deze te aanvaarden.
- 2.3 Voor zover het Reglement Internet Banking afwijkt van het bepaalde in bovengenoemd document, prevaleert het Reglement Triodos Internet Banking.
- 2.4 De Titularis zal alle instructies van de Bank die verband houden met Internet Banking strikt opvolgen.
- 2.5 De Bank kan de bepalingen van dit Reglement wijzigen of aanvullen. Deze wijzigingen en aanvullingen zullen aan de Titularis worden meegedeeld hetzij schriftelijk, hetzij elektronisch, en dit 2 maanden voor haar toepassing. De Titularis beschikt over 2 maanden om Internet Banking kosteloos op te zeggen. Wijzigingen worden voor de Titularis bindend als hij niet binnen de 2 maanden na kennisgeving de overeenkomst heeft opgezegd.
- 2.6 De Titularis staat ervoor in dat iedere Gebruiker op de hoogte is van de inhoud van de Algemene Voorwaarden, van onderhavig reglement en alle door de Bank verstrekte instructies en deze zal naleven.

Artikel 3. Beschrijving van de dienst Internet Banking

- 3.1 Internet Banking wordt via internet aangeboden. De Titularis moet beschikken over een computer met de volgende technische vereisten:
 - internettoegang
 - schermresolutie: minimaal 1024x768
 - webbrowser: Internet Explorer 7.0 en hoger - Mozilla Firefox 3.0 en hoger - Google Chrome 3.0 en hoger – Apple Safari 5.0 en hogerTriodos Bank verleent toegang tot Internet Banking door het toekennen van de Gebruikersnaam en het Wachtwoord of van de Digipass en de Pincode.
- 3.2 Triodos Bank zorgt voor ondersteuning bij Internet Banking via de helpdesk op het telefoonnummer 02 548 28 00 of via e-mail naar helpdesk@triodos.be.

Artikel 4. Toegang – Beveiliging

- 4.1 De Gebruikersnaam en het Wachtwoord of de Digipass en de Pincode geven toegang tot Internet Banking. Deze zijn strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.
- 4.2 De Titularis en de Gebruiker zijn volstreekte geheimhouding verplicht wat de Gebruikersnaam, het Wachtwoord en de Pincode betreft tegenover eenieder, familieleden, huisgenoten, (mede-)Titularissen, (mede-)Gebruikers en volmachtdragers inbegrepen.
- 4.3 De Gebruiker zal nooit toegang verlenen tot zijn computer aan een derde voordat hij Internet Banking volledig heeft afgesloten. Hij zal ook nooit zijn computer onbeheerd achterlaten tijdens een sessie Internet Banking.
- 4.4 Het is ook aan te bevelen antivirussoftware en een firewall te installeren en te actualiseren.

Artikel 5. Opdrachten – limieten

- 5.1 Voordat de Gebruiker een Opdracht ingeeft, moet hij de limieten, zoals vermeld onder punt 2 van huidig artikel respecteren en ervoor zorgen dat er voldoende saldo op de rekening staat. De Bank behoudt zich het recht de uitvoering van de Opdrachten te weigeren als het saldo op de rekening onvoldoende is.
- 5.2 Voor Opdrachten geldt er, behoudens bijzondere limieten per verrichting of Gebruiker, een daglimiet. Voor particulieren is deze standaard 5.000 EUR per dag per rekening. Voor professionelen is deze standaard 50.000 EUR per dag per rekening. De Titularis kan deze limieten laten aanpassen binnen de door de Bank bepaalde voorwaarden.
- 5.3 Opdrachten hebben dezelfde rechtskracht als schriftelijke, door de Titularis ondertekende, opdrachten.
- 5.4 De Titularis staat in voor de juistheid van de door hem verstrekte Opdrachten. De Bank is niet gehouden de juistheid van de in de Opdracht vermelde gegevens te controleren.
- 5.5 De Titularis en Gebruiker moeten controleren of er sprake is van een beveiligde sessie met de Bank voordat zij Opdrachten doorsturen.
- 5.6 Behoudens andersluidende overeenkomst, kan de Titularis noch de Gebruiker een Opdracht herroepen of intrekken vanaf het moment dat de Bank die Opdracht heeft ontvangen.

Van het voorgaande wordt afgeweken voor wat betreft de domiciliëringen, doorlopende opdrachten en overschrijvingen met memodatum, die kunnen herroepen worden onder de voorwaarde van artikel 6.5 van de Algemene Voorwaarden van de Bank inzake de betalingsdiensten.

Er wordt afgeweken van de voorgaande paragraaf wanneer de Opdracht ressorteert onder het toepassingsgebied van artikel 6 van de Algemene Voorwaarden van de Bank inzake de betalingdiensten, dat uitsluitend van toepassing is op zichtrekeningen. In dergelijk geval is herroeping mogelijk onder de voorwaarden voorzien door artikel 6.5 van voormelde Algemene Voorwaarden.

- 5.7 Elke Opdracht moet geautoriseerd worden voordat de Bank ze kan uitvoeren. De tijden waarop de Bank de Opdrachten verwerkt, zijn in beginsel dezelfde als die waarop schriftelijk gegeven opdrachten worden verwerkt.
- 5.8 De Bank houdt, gedurende 5 jaar te rekenen vanaf de uitvoering van de Opdrachten, een interne registratie van de verrichtingen bij. De Bank wordt steeds geacht verantwoordelijk te zijn voor de verwerking van deze gegevens. In geval van betwisting van een Opdracht die de Gebruiker via Internet Banking heeft uitgevoerd, verbindt de Bank er zich toe het bewijs te leveren dat de verrichting correct werd geregistreerd en uitgevoerd en niet door een technische storing of een ander gebrek werd beïnvloed. Dit op voorwaarde dat de Titularis binnen de 3 maanden na de mededeling aan de Titularis van de gegevens in verband met deze Opdracht, de Bank in kennis stelt van de betwisting. De schriftelijke vastlegging of reproductie door de Bank van Opdrachten, alsook overige door de Bank vastgelegde gegevens, levert volledig bewijs op tussen de Titularis en de Bank, en dit tot het tegenbewijs door de Titularis geleverd wordt..

Artikel 7. Meldingsplicht van de Titularis

- 7.1 De Titularis of de Gebruiker is verplicht om de Bank onmiddellijk op de hoogte te brengen als:
 - een Digipass verloren, gestolen, verduisterd, misbruikt of vervalst is;
 - de Titularis of de Gebruiker weet of vermoedt dat zijn Gebruikersnaam en/of Pincode en/of wachtwoord aan derden bekend is;
 - de Titularis of de Gebruiker onregelmatigheden vaststelt zoals bijvoorbeeld een Opdracht doorgegeven door een onbevoegde persoon.
- 7.2 De Titularis of de Gebruiker kan dit mededelen via e-mail, fax of telefoon op het nummer van de helpdesk. De Bank is na de melding bevoegd de Gebruikersnaam en de Pincode te blokkeren. Na een telefonische melding moet de Titularis de melding binnen de 3 werkdagen schriftelijk bevestigen. De Bank verbindt er zich toe een identificatiemiddel te geven waarmee de Titularis de melding kan bewijzen.

7.3 De Titularis of Gebruiker kan aan de Bank vragen, via e-mail, fax of telefoon op het nummer van de Helpdesk, om de Gebruikersnaam en de Pincode te deblokken wanneer de redenen voor de blokkering niet meer bestaan. In geval van een telefonische melding moet de Titularis de melding binnen de 3 werkdagen schriftelijk bevestigen. Na de ontvangst van de melding en, in voorkomend geval, van de schriftelijke bevestiging daarvan, is de Bank bevoegd de Gebruikersnaam en de Pincode te deblokken.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

8.1 De Bank garandeert de geheimhouding van de Pincode en het Wachtwoord, die voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk zijn. De Bank draagt de risico's voor het verzenden van de Digipass, de Pincode en het Wachtwoord. Vanaf de eerste aanmelding op Internet Banking zijn alle handelingen van een Gebruiker voor rekening en risico van de Titularis tot het moment waarop het gebruik is beëindigd overeenkomstig artikel 9, behoudens onderstaande bepalingen.

8.2 Tot het moment van de melding overeenkomstig artikel 7 draagt de Titularis ten belope van 150 euro de verliezen verbonden aan het onbevoegd gebruik, misbruik of onjuist gebruik van de Gebruikersnaam of de Digipass dan wel andere geconstateerde onregelmatigheden.

In afwijking hiervan, is de Titularis aansprakelijk voor de totaliteit van voornoemde verliezen indien hij met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, zoals onder meer, doch niet beperkend, het niet naleven van de bepalingen van artikel 4.

De Titularis is verplicht hiervan op verzoek van de Bank onmiddellijk aangifte te doen bij de politie en in alle opzichten aan het onderzoek door de politie mee te werken.

8.3 Na de melding overeenkomstig artikel 7 is de Titularis niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van het onbevoegd gebruik, misbruik of onjuist gebruik van de Gebruikersnaam of de Digipass, tenzij de Bank het bewijs levert dat de Gebruiker frauduleus heeft gehandeld.

8.4 In afwijking van deze regeling en behoudens fraude van de Gebruiker, is de Titularis niet aansprakelijk wanneer de verrichting werd uitgevoerd zonder elektronische identificatie.

8.5 Behalve in geval van een zware of intentionele fout van harentwege, kan de Bank niet aansprakelijk worden gehouden voor de rechtstreekse of onrechtstreekse schade die aan de Titularis, de Gebruiker of een derde wordt berokkend en die zou kunnen voortvloeien uit:

- het geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar zijn van Internet Banking;
- het niet of niet tijdig uitvoeren van een Opdracht;
- vervorming, niet of vertraagd ontvangen, onjuiste overbrenging alsook kennisneming of wijziging van een Opdracht door een onbevoegde persoon;
- het niet juist en/of niet volledig functioneren van het programma, de computerapparatuur van de Titularis, de Bank of derden, en/of het datanetwerk, waaronder het internet, waarvan de Titularis gebruik maakt;
- een onjuist gebruik van Internet Banking, waaronder het niet opvolgen van de door de Bank gegeven instructies.

Deze bepaling is van toepassing onverminderd de specifieke bepalingen voorzien in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden van de Bank inzake de betalingsdiensten, dat enkel van toepassing is op zichtrekeningen.

Artikel 9. Beëindiging gebruik

9.1 Als de Titularis het gebruik van de Triodos-rekening door een Gebruiker wil beëindigen, moet hij dit schriftelijk aan de Bank kenbaar maken. De beëindiging is pas effectief per datum die wordt vermeld op de schriftelijke bevestiging van de Bank.

9.2 Als de Titularis het gebruik van de Triodos-rekening door een Gebruiker met onmiddellijke ingang wil beëindigen, moet hij dit melden op de wijze die in artikel 7 wordt beschreven.

Artikel 10. Opzegging van Internet Banking

10.1 De Titularis kan Internet Banking te allen tijde schriftelijk opzeggen. De opzegging heeft slechts gevolgen vanaf de datum van ontvangst bij de Bank.

10.2 Ook de Bank kan te allen tijde Internet Banking opzeggen, mits een opzeggingstermijn van 2 maanden in acht te nemen.

10.3 De Bank heeft het recht het gebruik van Internet Banking te blokkeren in de volgende gevallen:

- als de Titularis de beveiligingsprocedures niet naleeft;
- in geval van vermoeden van misbruik, fraude of ongeoorloofde toegang van een derde tot Internet Banking;

- in geval van een kredietovereenkomst, omwille van het aanzienlijk groter risico dat de Titularis niet in staat is zijn betalingsverbintenis na te leven, met name in het geval van faillissement, vereffening of gelijkaardige procedures.

In deze gevallen brengt de Bank de Titularis, op de overeengekomen wijze via e-mail, fax, telefoon of brief, op de hoogte van de blokkering van het betaalinstrument en de redenen daarvan en dit, als het mogelijk is, vóór de blokkering van het betaalinstrument en uiterlijk onmiddellijk erna.

- 10.4 Vanaf de datum van opzegging komen alle nog niet-uitgevoerde Opdrachten te vervallen en is de Titularis niet meer bevoegd de Gebruikersnaam of de Digipass te gebruiken.

Artikel 11. Kosten

- 11.1 De Bank kan voor Internet Banking kosten in rekening brengen aan de Titularis en daarvoor zijn rekening debiteren. De tarieflijst is op vraag verkrijgbaar of beschikbaar op www.triodos.be. Het tarief wordt bovendien aan de Titularis medegedeeld vóór de inschrijving op Internet Banking.
- 11.2 De Bank behoudt zich het recht wijzigingen inzake tarieven door te voeren. Elke tariefwijziging zal aan de Titularis ter kennis worden gebracht 2 maanden vóór haar invoeging. Als de Titularis niet akkoord gaat met de wijziging kan hij, met onmiddellijke ingang, Internet Banking opzeggen.
- 11.3 De kosten van het communicatienetwerk komen voor rekening van de Titularis.

Artikel 12. Rechten

Alle rechten, inclusief de auteurs- en eigendomsrechten met betrekking tot Internet Banking en de daarbij behorende programma's komen toe aan de Bank of aan haar leveranciers. De Bank verleent de Titularis slechts een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht van gebruik van de programma's.

Artikel 13. Persoonsgegevens

- 13.1 Inzake de verwerking en de uitwisseling van persoonsgegevens overeenkomstig de Wet van 8 december 1992 wordt verwezen naar de Algemene Voorwaarden, waarvan de Titularis verklaart kennis te hebben genomen.
- 13.2 Op bepaalde plaatsen in Internet Banking wordt gebruik gemaakt van "cookies" om aan de Gebruiker een betere service te verlenen. Een "cookie" is een tekstbestand dat informatie bevat over het gedrag van de persoon die een Internetsite bezoekt. Een cookie wordt aangemaakt door een programma op de server van de internetsite maar bewaard op de harde schijf van de computer van de bezoeker. Bij een volgende bezoek aan de Internetsite kan de inhoud van de cookie worden gerecupereerd door de internetsite. De cookies die bij het gebruik van Internet Banking worden aangemaakt laten toe dat de diensten worden afgestemd op de specifieke behoeften van de Gebruiker. Deze cookies worden niet gebruikt voor andere doeleinden.

Artikel 14. Klachtenbehandeling en Geschillen

- 14.1 Wanneer de Titularis een klacht heeft in verband met Internet Banking, moet hij dit schriftelijk doen op het volgende adres: Triodos Bank – Klachtendienst – Hoogstraat 139/3 – 1000 Brussel.
- 14.2 Wanneer de klacht niet op een voor de Titularis bevredigende wijze wordt behandeld, kan hij zich wenden tot de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen, Belliardstraat 15-17 bus 8, 1040 Brussel, tel. 02 545 77 70, fax 02 545 77 79, ombudsman@ombfin.be, www.ombfin.be.
- 14.3 Op de verhoudingen tussen de Bank en de Titularis is het Belgisch recht van toepassing. Geschillen tussen de Bank en de Titularis in verband met Internet Banking worden aanhangig gemaakt voor de hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.