

## BIJZONDERE VOORWAARDEN ONLINE BANKING

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

### Art. 1. Definities

- 1.1 Bank: het Belgisch 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 Belgisch bijkantoor gevestigd is Boudewijnlaan 31 bus 5, 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-product heeft.
- 1.3 Gebruiker: elke Titularis en elke door de Titularis aangewezen persoon die toegang heeft tot Online Banking.
- 1.4 Bijzondere Voorwaarden: de Bijzondere Voorwaarden Online Banking.
- 1.5 Online Banking: verzamelnaam voor de elektronische bankdiensten Internet Banking en Mobile Banking.
- 1.6 Internet Banking: de elektronische bankdienst voor Triodos-rekeningen toegankelijk via het internet door middel van een webbrowser.
- 1.7 App: de mobiele applicatie "Triodos Banking BE" te downloaden via de Apple App Store of de Google Play Store. De app vereist een Mobiel apparaat waarop deze kan worden geïnstalleerd.
- 1.8 Mobiel apparaat: elke smartphone, tablet of ander soortgelijk apparaat, met zowel een camera als een geolocatiefunctie, en waarop de app kan worden geïnstalleerd.
- 1.9 Mobile Banking: de elektronische bankdienst voor Triodos-rekeningen toegankelijk via de app.
- 1.10 Gebruikersnaam: een unieke naam, uitgegeven door de Bank, die samen met het wachtwoord toegang geeft tot Online Banking.
- 1.11 Wachtwoord: een strikt vertrouwelijke en persoonlijke reeks van letters en cijfers die samen met de Gebruikersnaam toegang geeft tot Online Banking en gebruikt wordt om onder meer opdrachten veilig te ondertekenen.
- 1.12 Digipass: een fysieke veiligheidsmodule die samen met de Pincode toegang geeft tot Online Banking en een elektronische handtekening genereert om onder meer opdrachten veilig te ondertekenen.
- 1.13 Pincode: een strikt vertrouwelijke en persoonlijke code die samen met de Digipass toegang geeft tot Online Banking en gebruikt wordt om onder meer opdrachten veilig te ondertekenen.
- 1.14 Geheime code: een strikt vertrouwelijke en persoonlijke code die samen met de app toegang geeft tot Mobile Banking en binnen Mobile Banking gebruikt wordt om onder meer opdrachten veilig te ondertekenen.
- 1.15 Opdracht(en): een aan de Bank door middel van Online Banking verzonden betaalopdracht (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).

### Art. 2. Algemeen

- 2.1 Deze Bijzondere Voorwaarden zijn van toepassing op de rechtsbetrekking tussen de Titularis, de Gebruikers en de Bank met betrekking tot Online Banking.
- 2.2 Op de contractuele relaties tussen de Bank en de Titularis en/of de Gebruiker zijn de Algemene Voorwaarden mede van toepassing. De Titularis en/of de Gebruiker verklaren daarvan kennis te hebben genomen en die te aanvaarden.
- 2.3 Voor zover deze Bijzondere Voorwaarden afwijken van hetgeen bepaald is in de Algemene Voorwaarden, hebben deze Bijzondere Voorwaarden voorrang.

- 2.4 De Titularis en/of de Gebruiker verbindt zich ertoe alle instructies van de Bank die verband houden met Online Banking strikt op te volgen.
- 2.5 De Bank behoudt zich het recht om te allen tijde de bepalingen van deze Bijzondere Voorwaarden aan te vullen of te wijzigen. Die wijzigingen zullen via een duurzame drager (brief, rekeninguittreksel, elektronisch bericht, e-mail ...) worden meegedeeld aan de Titularis. Binnen de twee maanden volgend op de mededeling heeft de Titularis het recht via een duurzame drager en kosteloos een einde te stellen aan het contract Online Banking. Na die periode van twee maanden worden de gewijzigde Bijzondere Voorwaarden geacht definitief te zijn aanvaard. In geval van nieuwe functionaliteiten kan de Titularis zijn uitdrukkelijke toestemming geven om onmiddellijk toegang te verkrijgen tot Online Banking.
- 2.6 De Titularis staat ervoor in iedere Gebruiker, andere dan hemzelf, op de hoogte te brengen van de inhoud van de Algemene Voorwaarden, van deze Bijzondere Voorwaarden en de wijzigingen daaraan, alsook van alle door de Bank verstrekte instructies. De Titularis verbindt er zich dan ook toe dat ze door die personen nageleefd worden.

### **Art. 3. Toegang dienst Online Banking**

- 3.1 Internet Banking wordt via internet aangeboden. Naast het bezitten van ten minste één van de volgende drie combinaties:
- 1) Gebruikersnaam en Wachtwoord
  - 2) Digipass en Pincode
  - 3) App en Geheime Code
- moet de Gebruiker beschikken over een computer of ander apparaat met de volgende technische vereisten:
- internettoegang
  - webbrowser. Op [www.triodos.be](http://www.triodos.be) vindt u welke browsers ondersteund worden.
- 3.2 Mobile Banking wordt via de App aangeboden. De Gebruiker moet beschikken over een Mobiel apparaat met de volgende technische vereisten:
- internettoegang
  - de meest recente versie van de App
  - de meest recente versie van het besturingssysteem van het Mobiel apparaat. Op [www.triodos.be](http://www.triodos.be) vindt u voor welke besturingssystemen de App beschikbaar is.
- 3.3 Triodos Bank zorgt voor ondersteuning bij Online Banking via de helpdesk op het telefoonnummer 02 548 28 00, via e-mail naar [helpdesk@triodos.be](mailto:helpdesk@triodos.be) of via elk elektronisch communicatiemiddel dat beschikbaar is binnen Online Banking. Die ondersteuning is een inspanningsverbintenis van Triodos Bank, en kan niet het effectieve gebruik garanderen.

### **Art. 4. Toegang – Beveiliging**

- 4.1 De Gebruikersnaam en het Wachtwoord, de Digipass en de Pincode, of de App en de Geheime code geven toegang tot Internet en Mobile Banking. Deze zijn allemaal strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. De Gebruiker verbindt zich ertoe deze nooit te noteren in een vorm die gemakkelijk herkenbaar of bruikbaar is voor andere personen.
- 4.2 De Titularis en/of de Gebruiker zijn volstreekte geheimhouding verplicht wat de Gebruikersnaam, het Wachtwoord, de Pincode en de Geheime code betreft tegenover eenieder, familieleden, huisgenoten, (mede-)Titularissen, (mede-)Gebruikers en volmacht dragers inbegrepen.
- 4.3 De Titularis en/of de Gebruiker verbinden zich ertoe nooit toegang te verlenen tot hun computer of mobiel apparaat aan een derde voordat ze hun Internetsessie of Mobile Banking volledig hebben afgesloten. In het geval van een computer, zorgen ze ervoor dat het Wachtwoord niet in hun internetbrowser wordt opgeslagen. In het geval van een mobiel apparaat, die gezichtsherkenning of vingerafdruk aanbiedt, zorgen ze ervoor dat alleen hun eigen gezicht of vingerafdruk op het mobiel apparaat zijn geconfigureerd en niet die van een derde. Ze zullen ook nooit hun computer of mobiel apparaat onbeheerd achterlaten tijdens een Internetsessie of Mobile Banking.
- 4.4 De Titularis en/of de Gebruiker verbinden zich ertoe de nodige voorzorgsmaatregelen tegen fraude te nemen. Het is daarom nodig:
- Het draadloos netwerk te beveiligen met een zelfgekozen wachtwoord die verschilt van het wachtwoord dat standaard door de leverancier wordt aangemaakt.

- Na te gaan dat de Internet Banking-sessie wel degelijk in een beveiligde omgeving met de Bank gebeurt.
  - Te zorgen voor de integriteit van het mobiel apparaat door geen "root" -bewerkingen op Android-besturingssystemen of geen "Jailbreak"-bewerkingen op iOS-besturingssystemen (namelijk Apple-apparaten) uit te voeren.
  - Voor meer informatie over uw IT veiligheid, zie <http://safeonweb.be>
- 4.5 Elke toegang tot Online Banking gebeurt onder volledige verantwoordelijkheid van de Gebruiker. Hij is bovendien tot verhoogde waakzaamheid gehouden, telkens hij zich toegang verschaft tot Internet of Mobile Banking vanop een publieke plaats of enig ander mobiel apparaat.
- 4.6 Het is ten zeerste aangewezen dat de Titularis en/of de Gebruiker voor het gebruik van Online Banking zijn apparatuur voldoende beveiligt, zoals door middel van een antivirussoftware, een firewall, het gebruik van geautoriseerde apps, geen escalatie naar administratorrechten, de schermvergrendeling van het Mobiel apparaat.
- 4.7 Alle gevallen van (vermeende) phishing of cybercrime of pogingen daartoe moeten gemeld worden via [phishing@triodos.be](mailto:phishing@triodos.be).

## **Art. 5. Opdrachten tot betaling – limieten**

- 5.1 Vooraleer de Gebruiker een Opdracht ingeeft, moet hij de limieten, zoals vermeld onder punt 5.2 hierna 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 gelden er bepaalde limieten die kunnen variëren afhankelijk van het profiel van de Titularis en/of de Gebruiker. Meer informatie over deze limieten is beschikbaar op [www.triodos.be](http://www.triodos.be). De Titularis kan die limieten laten aanpassen binnen de door de Bank bepaalde voorwaarden.
- 5.3 Opdrachten hebben dezelfde juridische waarde als schriftelijke, door de Titularis en/of Gebruiker ondertekende, opdrachten.
- 5.4 De Gebruiker 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 Behoudens een andersluidende overeenkomst, kan de Titularis noch de Gebruiker een Opdracht herroepen of intrekken vanaf het moment dat de Bank die Opdracht heeft ontvangen.
- 5.6 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.
- 5.7 Elke Opdracht moet geautoriseerd worden voordat de Bank ze kan uitvoeren. De uiterste tijdstippen (cut off time) waarop de Bank de Opdrachten verwerkt, zijn vermeld op de Tarieflijst betalingen.
- 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 die gegevens. In geval van betwisting van een Opdracht die de Gebruiker via Online 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. Dat 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 dat tot het tegenbewijs door de Titularis geleverd wordt.

## **Art. 6. Wijzigingen aan de instellingen**

- 6.1 De Gebruiker heeft toegang tot bepaalde instellingen van zijn rekening en bepaalde persoonlijke gegevens via Online Banking en kan die ook wijzigen.
- 6.2 De Titularis is verantwoordelijk voor de wijzigingen aan de instellingen die in Online Banking doorgevoerd worden door hemzelf of door andere Gebruikers.
- 6.3 De Bank kan eenzijdig beslissen bepaalde wijzigingen te verwerpen, telkens zij van oordeel is dat om veiligheids- of andere redenen een schriftelijke opdracht vereist is.
- 6.4 Onder voorbehoud van wat bepaald is in artikel 6.3 heeft elke wijziging aan bepaalde instellingen die geïnitieerd wordt via Online Banking dezelfde juridische waarde alsof ze op een getekende papieren drager meegedeeld zouden zijn.

## **Art. 7. Berichtenuitwisseling met de Bank**

- 7.1 Online Banking kan een elektronische communicatiedienst aanbieden waarmee op een veilige manier informatie tussen de Gebruiker en de Bank kan worden uitgewisseld.
- 7.2 De Titularis is verantwoordelijk voor de elektronische berichten die door hemzelf of door andere Gebruikers doorgestuurd worden.
- 7.3 De Bank kan eenzijdig beslissen om specifieke berichten, verzonden via de elektronische communicatiedienst, niet te aanvaarden, telkens zij van oordeel is dat om veiligheids- of andere redenen een schriftelijk bericht noodzakelijk is.

7.4 Informatie die via de elektronische communicatiedienst wordt meegedeeld, heeft dezelfde juridische waarde als wanneer deze via een ondertekende papieren drager zou zijn meegedeeld, onder voorbehoud van de toepassing van artikel 4.

7.5 Conform de Algemene Voorwaarden, kan de Titularis en/of de Gebruiker zijn rekeninguittreksels elektronisch via Online Banking ontvangen.

#### **Art. 8. Meldingsplicht**

8.1 De Titularis en de Gebruiker zijn verplicht om de Bank onmiddellijk op de hoogte te brengen als:

- een Digipass, alsook de App of het mobiel apparaat waarop de App geïnstalleerd is, verloren, gestolen, verduisterd, misbruikt of vervalst is;
- de Titularis en/of de Gebruiker weet of vermoedt dat zijn Gebruikersnaam en/of Wachtwoord en/of Pincode en/of Geheime code door derden gekend is;
- de Titularis en/of de Gebruiker onregelmatigheden vaststellen zoals bijvoorbeeld een Opdracht die doorgegeven werd door een onbevoegde persoon.

De Titularis en/of de Gebruiker kan de gevallen zoals hierboven beschreven in punt 8.1. meedelen via e-mail of telefoon op het nummer van de helpdesk. De Bank is na de melding bevoegd de toegang tot Online Banking te blokkeren.

#### **Art. 9. Aansprakelijkheid**

9.1 De Bank draagt de risico's voor het verzenden van de Digipass, de Pincode en het Wachtwoord.

9.2 Vanaf de eerste aanmelding op Online Banking zijn alle handelingen van een Gebruiker voor rekening en risico van de Titularis tot het moment waarop het gebruik is beëindigd overeenkomstig artikel 8, behoudens onderstaande bepalingen.

9.3 Tot het moment van de kennisgeving, overeenkomstig artikel 8, draagt de Titularis, ten belope van 50 EUR, de verliezen verbonden aan het onbevoegde gebruik, misbruik of onjuist gebruik van de Gebruikersnaam en het Wachtwoord, de Digipass en de Pincode, of van de App en de Geheime code, evenals voor eventuele andere vastgestelde onregelmatigheden.

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

In geval van diefstal, verduistering, misbruik of andere onregelmatigheden (cf. artikel 8.1) is de Titularis en/of Gebruiker verplicht 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.

9.4 Na de melding overeenkomstig artikel 8 is de Titularis niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van het onbevoegde gebruik, misbruik of onjuist gebruik van de Gebruikersnaam en Wachtwoord, van de Digipass en Pincode, of van de App en Geheime code, tenzij de Bank het bewijs levert dat de Gebruiker frauduleus heeft gehandeld.

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

9.6 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 Online 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 Online Banking, waaronder het niet opvolgen van de door de Bank gegeven instructies.

9.7 Triodos Bank kan tijdelijk de toegang tot Online Banking opschorten teneinde verbeteringen of aanpassingen aan te brengen. In de mate van het mogelijke wordt de Gebruiker hiervan vooraf verwittigd.

- 9.8 Die bepalingen zijn van toepassing onverminderd de specifieke bepalingen voorzien in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden van de Bank inzake de betalingsdiensten.

#### **Art. 10. Opzegging Online Banking**

- 10.1 Indien de Titularis het gebruik van Online Banking door een Gebruiker wenst te beëindigen, dient hij dit schriftelijk of via een elektronisch bericht binnen Online Banking aan de Bank kenbaar maken. De beëindiging is pas effectief per datum die wordt vermeld op de schriftelijke bevestiging van de Bank.
- 10.2 De Titularis en/of de Gebruiker kunnen Online Banking te allen tijde schriftelijk opzeggen. De opzegging heeft slechts gevolgen vanaf de datum van ontvangst bij de Bank.
- 10.3 Ook de Bank kan te allen tijde Online Banking opzeggen, mits een opzeggingstermijn van één maand in acht te nemen.
- 10.4 De Bank heeft het recht het gebruik van Online Banking te blokkeren in de volgende gevallen:
- als de Titularis en/of de Gebruiker de beveiligingsprocedures niet naleeft;
  - in geval van vermoeden van misbruik, fraude of ongeoorloofde toegang van een derde tot Online 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 en/of de Gebruiker, volgens de overeengekomen wijze (via e-mail, telefoon of brief), op de hoogte van de blokkering van Online Banking en de redenen van de blokkering en dit, indien mogelijk, vóór de blokkering van Online Banking en ten laatste onmiddellijk erna.

- 10.5 Vanaf de datum van opzegging komen alle nog niet-uitgevoerde Opdrachten te vervallen en is de Gebruiker niet meer bevoegd de Gebruikersnaam, de Digipass of de App te gebruiken.

#### **Art. 11. Kosten**

- 11.1 De Bank kan voor Online 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/Document Center/Tarieven](http://www.triodos.be/Document%20Center/Tarieven) en voorwaarden. Het tarief wordt bovendien aan de Titularis medegedeeld vóór de inschrijving op Online 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 15 dagen vóór haar inwerkingtreding. Als de Titularis niet akkoord gaat met de wijziging kan hij, met onmiddellijke ingang, Online Banking opzeggen.
- 11.3 De kosten met betrekking tot het communicatienetwerk, zoals abonnementskosten voor een internetaansluiting, evenals de kosten voor het aanschaffen, installeren, updaten en de werking van een mobiel apparaat en van de App komen voor rekening van de Titularis en/of de Gebruiker.

#### **Art. 12. Rechten**

- 12.1 Alle rechten, inclusief de auteurs- en eigendomsrechten met betrekking tot Online 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.

#### **Art. 13. Persoonsgegevens**

- 13.1 Inzake de verwerking en de uitwisseling van persoonsgegevens overeenkomstig de Europese verordening nr. 2016/679 wordt verwezen naar het Privacycharter, waarvan de Titularis verklaart kennis te hebben genomen.

#### **Art. 14. Klachtenbehandeling en geschillen**

- 14.1 De bepalingen uit de Algemene Voorwaarden met betrekking tot klachten en geschillen zijn ook van toepassing op klachten en geschillen met betrekking tot Online Banking.
- 14.2 Wanneer de Titularis en/of Gebruiker een klacht heeft in verband met Online Banking, moet hij dat zo snel mogelijk ter kennis van de Bank brengen door de klacht schriftelijk te richten aan het

volgende adres: Triodos Bank – Complaints Management – Boudewijnlaan 31/5 – 1000 Brussel of via [complaints@triodos.be](mailto:complaints@triodos.be).

- 14.3 Als de Titularis en/of Gebruiker geen bevredigend antwoord heeft verkregen, kan hij klacht neerleggen bij de ombudsman voor de financiële sector: Ombudsfm, Ombudsman in Financiële Geschillen, North Gate II, Koning Albert II- laan 8 te 1000 Brussel, tel. 02 545 77 70, [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be), [www.ombudsfm.be](http://www.ombudsfm.be).
- 14.4 Elke Titularis en/of de Gebruiker kan zijn klacht ook richten aan de Algemene Directie Controle en Bemiddeling bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand & Energie, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, tel. 0800 120 33, fax 0800 120 57, [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be). Formulieren zijn ter beschikking op de website <http://economie.fgov.be>.
- 14.5 Op de verhoudingen tussen de Bank en de Titularis en/of de Gebruiker is het Belgisch recht van toepassing. Geschillen tussen de Bank en de Titularis en/of de Gebruiker in verband met Online Banking worden aanhangig gemaakt voor de hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel wanneer dat toegestaan wordt door de regels van het gerechtelijk recht.