

Reglement online@vdk

Van toepassing vanaf 30/05/2016

Dit reglement vormt een aanvulling op het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van vdk bank en regelt de bijzondere rechten, verplichtingen en verantwoordelijkheden die het gebruik van online@vdk meebrengt, zowel van de abonnee als van vdk bank.

Artikel 1: Definities

- **online@vdk**: het geheel van toegang en diensten, aangeboden door vdk bank, waarmee de abonnee thuis met zijn eigen apparatuur – computer met een modem of een ander type van aansluiting – zijn bankzaken kan beheren.
- De overeenkomst: het geheel van de bepalingen die de rechten en plichten van de abonnee en van vdk met betrekking tot online@vdk bevatten. De overeenkomst bestaat uit:
 - opening abonnement online@vdk, ondertekend door de cliënt;
 - reglement online@vdk;
 - vdk kaartlezer.
- Deze documenten en hulpmiddelen worden aan de cliënt overhandigd voor het afsluiten van het abonnement en door hem aanvaard. Ze zijn raadpleegbaar op de vdk-website. Publicitaire en commerciële documenten behoren niet tot deze overeenkomst.
- **Titularis**: de houder van de rekeningen die in het abonnement zijn opgenomen.
- **Abonnee**: de natuurlijke persoon, houder van het online@vdk-abonnement.
- **Elektronische handtekening**: gegevens in elektronische vorm, vastgehecht aan of logisch geassocieerd met andere elektronische gegevens, die worden gebruikt als middel voor authenticatie.
- **mobile@vdk**: is een softwaretoepassing die toegang verleent tot online@vdk via een mobiel toestel (zoals smartphone en tablet) en het voor de abonnee mogelijk maakt om via dit toestel bepaalde functionaliteiten in online@vdk uit te voeren.

Artikel 2: Toekennings- en gebruiksvoorwaarden

De titularis, medetitularis met wederzijdse volmacht of volmachtdrager van een girorekening kan op zijn kosten een online@vdk-abonnement aanvragen, voor zichzelf of voor één of meer volmachtdragere (natuurlijke personen) bevoegd over deze girorekening op voorwaarde dat zij beschikken over een persoonlijke vdk-kaart met Bancontactfunctie. Hij dient zich hiervoor te richten tot een kantoor of een agentschap van vdk, waar hij het aanvraagdocument ondertekent. vdk beslist vrij over de aanvaarding of de weigering van het abonnement en de omvang van de gebruiksmogelijkheden. Een weigering dient niet gemotiveerd te worden.

De abonnementsaanvraag verbindt de cliënt onherroepelijk.

Om gebruik te maken van online@vdk moet de abonnee beschikken over een internettoegang, een vdk kaartlezer en een persoonlijke vdk-kaart met Bancontactfunctie. De abonnee informeert rechtstreeks bij de internetprovider naar de mogelijkheden en de voorwaarden van een internetabonnement.

De overeenkomst gaat in bij het eerste gebruik van online@vdk.

De abonnee erkent dat de elektronische handtekening hem verbindt op dezelfde manier als zijn eigen geschreven handtekening.

De juist bevonden elektronische handtekening vormt het rechtsgeldig bewijs van de identiteit van de cliënt als opdrachtgever, van de instemming met de inhoud van de via die handtekening meegedeelde opdrachten, en van de overeenstemming tussen de inhoud van die opdrachten zoals die ontvangen wordt door vdk.

Artikel 3: Functionaliteiten

Online@vdk en de toepassing mobile@vdk zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week toegankelijk, tenzij de beschikbaarheid van het systeem in zijn geheel of van bepaalde functionaliteiten is onderbroken voor onderhoud, verbeteringen of om de veiligheid van het systeem of van de abonnee te waarborgen.

Het reglement is van toepassing op de huidige en toekomstige toepassingen die via online@vdk worden ter beschikking gesteld.

Onder de toepassingen zijn onder meer begrepen:

- Opvragen saldo: de cliënt kan naar het saldo van de rekeningen opgenomen in het abonnement informeren. De meegedeelde rekeningstanden zijn die zoals ze in de boekhouding van vdk voorkomen op het ogenblik van de opvraging;
- Overzicht laatste bewegingen: de abonnee krijgt melding van de laatste verrichtingen op de opgegeven rekening met hun respectievelijke bedragen en verrichtingsdata;
- Overzicht nog te verwerken bewegingen, memo-orders en insolvable bewegingen: de abonnee krijgt een overzicht van de bewegingen die door de vdk-mainframe zijn ontvangen maar nog niet verwerkt, van orders met een uitgestelde uitvoeringsdatum en van orders die wegens onvoldoende saldo niet konden worden uitgevoerd op de rekeningen in het abonnement;
- Overschrijvingsopdrachten: de cliënt kan opdrachten tot overschrijving geven van de in het abonnement opgenomen rekeningen naar eigen rekeningen of naar rekeningen van derden. De overschrijvingen tussen rekeningen in het abonnement van de cliënt zijn niet aan beperkingen onderworpen. vdk kan voor alle andere overschrijvingen, inclusief deze naar rekeningen van derde personen, uitgavenlimieten instellen. De limieten kunnen verschillend zijn per doelgroep en kunnen verschillend zijn voor online@vdk en mobile@vdk. vdk kan de limieten te allen tijde eenzijdig wijzigen. De abonnee verbindt zich ertoe bij elke overschrijving de op dat ogenblik uitstaande provisie op de rekening niet te overschrijven;
- Creatie, consultatie, wijziging en beëindiging van bestendige opdrachten;
- Consultatie van domicilieringen verbonden aan een giro(Plus) rekening opgenomen in het abonnement;
- Grensoverschrijdende overschrijvingen opgeven vanuit een rekening in het abonnement naar een buitenlandse rekening;
- Consultatie van de effectenstaat;
- Consultatie overzicht betaalkaarten, verwerkte bewegingen vdk-bankkaart en uitgavenstaat kredietkaart;
- Afdrukken van het rekeningoverzicht;

- Importeren en exporteren van het adresboek;
- Exporteren van verwerkte bewerkingen;
- Beheer van abonnementsgegevens (incl. toevoegen en verwijderen van rekeningen).

Een aangepaste lijst van alle toepassingen is op eenvoudige vraag te verkrijgen of is te consulteren op de vdk website.

Voor zover er in de bepalingen van de overeenkomst niet uitdrukkelijk van wordt afgeweken, blijven de bankverrichtingen, uitgevoerd via online@vdk, onderworpen aan de bestaande en toekomstige overeenkomsten of reglementen tussen de partijen.

Artikel 4: Beveiliging

vdk zorgt voor het ontwerp en de ontwikkeling van de elektronische handtekening en stelt bij het gebruik van online@vdk een aantal beveiligingsmiddelen ter beschikking, die omschreven worden in de veiligheidsaspecten op de vdk-website.

Om toegang te krijgen tot informatie moet de abonnee zich identificeren. Opdrachten moeten bovendien worden gevalideerd via een elektronische handtekening.

De ondertekeningsmiddelen zijn strikt persoonlijk voor elke abonnee. Van zodra de gegevens voor het aanmaken van een elektronische handtekening zijn samengesteld, is de abonnee verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid van deze gegevens.

De abonnee staat in voor het correcte gebruik en de veilige bewaring van de beveiligingsmiddelen. Hij verbindt er zich toe de nodige maatregelen te nemen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis zouden kunnen nemen van de toegangsmiddelen en gegevens van de elektronische handtekening.

vdk zal de applicatie mobile@vdk enkel ter beschikking stellen via de officiële app stores van de producenten van de besturingssystemen.

Artikel 5: Verplichtingen van vdk

vdk besteedt de grootste zorg aan de goede uitvoering van de overeenkomst en doet al het mogelijke om de continuïteit van de dienst te bewerkstelligen. vdk mag evenwel, zonder tot enige schadeloosstelling gehouden te zijn, de beschikbaarheid van online@vdk of van bepaalde functionaliteiten ervan tijdelijk onderbreken voor onderhoud, verbeteringen of om de veiligheid van het systeem of van de abonnee te waarborgen. De abonnee wordt in de mate van het mogelijke vooraf van die onderbrekingen op de hoogte gebracht.

vdk verbindt er zich toe alle nodige maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid van het persoonlijk identificatienummer of van een ander identificatiecode van de abonnee tegenover derden te waarborgen.

vdk houdt gedurende een termijn van vijf jaar, te rekenen vanaf de uitvoering van de transactie, een interne registratie bij van de transacties die via online@vdk zijn verricht.

vdk zal de abonnee periodiek inlichten over de te nemen voorzorgsmaatregelen om elk onrechtmatig gebruik van de dienst te verhinderen.

Van zodra de abonnee vdk conform art. 6 heeft in kennis gebracht van misbruik, diefstal, verlies en vervalsing zal vdk elk nieuw gebruik van de dienst – voor zover technisch mogelijk – beletten. vdk zorgt er bovendien voor, op vraag van de abonnee, een bewijsmiddel van de kennisgeving te bezorgen.

Artikel 6: Verplichtingen van de abonnee

De abonnee verbindt zich ertoe een informatica-uitrusting te plaatsen die voldoet aan de technische vereisten voor de installatie en het gebruik van online@vdk, zoals beschreven in onderhavig

reglement en in de beschrijving van de systeemvereisten terug te vinden op de website van vdk. De abonnee verbindt zich ertoe om de apparatuur (met inbegrip van alle mobiele toestellen) van de nodige beveiligings- en antivirus software te voorzien en die te actualiseren.

De abonnee verbindt zich ertoe online@vdk te gebruiken in overeenstemming met de bepalingen van de overeenkomst uitsluitend voor geoorloofde doeleinden en zonder inbreuk te plegen op de rechten van derden. Hij mag zijn rechten of verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst niet overdragen aan derden en mag noch de informatie verstrekt in het kader van en met betrekking tot online@vdk, noch enige vertrouwelijke informatie in verband met de toegepaste beveiligingsmiddelen en –procedures aan derden meedelen.

De abonnee mag zijn toegangsmiddelen, met inbegrip van zijn wachtwoord bestemd voor mobile@vdk, nooit aan derden, waaronder echtgeno(o)te, familieleden en vrienden, overhandigen of door hen laten gebruiken.

Hij dient vdk onmiddellijk op de hoogte te brengen van:

- het verlies of diefstal van de toegangsmiddelen;
- vervalsing of elk ander risico van misbruik van zijn toegangsmiddelen, zoals het verloren gaan van het vertrouwelijk karakter van de gegevens met betrekking tot de aanmaak van de handtekening;
- de boeking op zijn rekeninguittreksels van elke transactie waarvoor geen toestemming is gegeven;
- elke fout of onregelmatigheid vastgesteld op de rekeninguittreksels;
- het verlies of diefstal van zijn mobiel toestel waar mobile@vdk op werd geladen.

De abonnee kan daartoe de helpdesk telefonisch bereiken tijdens de kantooruren op het nummer 09 267 33 33. Deze telefonische melding moet evenwel binnen de drie dagen schriftelijk bevestigd worden per aangetekende brief, fax, telex, telegram. Voor het blokkeren van de mobile@vdk toepassing zal de abonnee het betrokken mobiel toestel ontkoppelen in online@vdk of indien dit niet mogelijk is, alsook buiten de kantooruren via Card Stop op het telefoonnummer 070 344 344, voor het blokkeren van de vdk-betaalkaart.

De abonnee verbindt er zich toe in deze gevallen onmiddellijk zijn wachtwoord of pincode van zijn persoonlijke vdk-kaart te wijzigen of de dienst te laten blokkeren. Hij moet tevens onmiddellijk bij de federale politie klacht indienen omtrent elk effectief vastgesteld misbruik.

De abonnee mag een opdracht die hij via online@vdk heeft gegeven niet herroepen, tenzij het bedrag niet gekend is op het ogenblik van het geven van de opdracht.

Artikel 7: Aansprakelijkheid

Vanaf de aflevering van de toegangsmiddelen is de abonnee volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het pakket.

In geval van verlies, diefstal, vervalsing of misbruik van de toegangsmiddelen draagt de abonnee het risico voortvloeiend uit het onrechtmatig gebruik tot op het ogenblik van de kennisgeving zoals voorzien in dit reglement. Dit risico voor de abonnee is evenwel beperkt tot 150 EUR per schadegeval. Deze risicobeperking geldt niet in geval van fraude of grove nalatigheid.

Als grove nalatigheid kan onder meer worden beschouwd:

- het niet naleven van de verplichtingen voortvloeiende uit het reglement of het overtreden van de veiligheidsvoorschriften;
- het doorgeven van zijn wachtwoord aan derden of het laten gebruiken van online@vdk door derden;

- het onbeheerd achterlaten van de toegangsmiddelen (incl. wachtwoorden), de computer, het mobiel toestel waarop mobile@vdk werd geladen, de installatiegegevens;
- het niet onmiddellijk waarschuwen van de bank in geval van diefstal, verlies of misbruik van de toegangsmiddelen;
- het niet onmiddellijk wijzigen van het wachtwoord of de pincode van zijn persoonlijke vdk-kaart of het blokkeren van de dienst wanneer de cliënt diefstal, verlies of misbruik van zijn toegangsmiddelen vaststelt.

Na de kennisgeving draagt de abonnee geen risico voor eventuele schade als gevolg van diefstal, verlies of misbruik van de toegangsmiddelen, behalve in geval van fraude. Bovendien is hij niet aansprakelijk wanneer de transactie werd verricht zonder elektronische identificatie, behalve in geval van fraude.

vdk kan niet aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade, voortvloeiend uit de niet-beschikbaarheid van online@vdk of van mobile@vdk te wijten aan oorzaken buiten haar wil of wanneer zij haar verplichtingen niet naleeft omwille van overmacht of door toedoen van derden, waaronder vertragingen in transport of leveringen, of de niet-beschikbaarheid van de netwerken gebruikt voor de teletransmissie, onder meer die van de telecommunicatiediensten.

vdk is niet aansprakelijk wanneer de beschikbaarheid van online@vdk, mobile@vdk of van bepaalde functionaliteiten tijdelijk onderbroken is voor onderhoud, verbeteringen of om de veiligheid van het systeem of de veiligheid van de individuele abonnee te waarborgen. De abonnee wordt in de mate van het mogelijke vooraf van die onderbrekingen op de hoogte gebracht.

vdk is aansprakelijk voor de niet-uitvoering of een gebrekkige uitvoering van verrichtingen met online@vdk indien deze behoorlijk werden ingeleid – correct opgeven van de verrichtingen en ontvangstbevestiging door vdk – op een door vdk erkende apparatuur, tenzij de abonnee zijn verplichtingen niet heeft nageleefd.

vdk kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de schade die het gevolg is van de gebrekkige infrastructuur van de abonnee.

vdk draagt geen verantwoordelijkheid voor versies van de mobile@vdk applicatie die niet via de officiële app stores van de producenten van de besturingssystemen worden aangehouden.

Artikel 8: Bewijsregeling

In geval van een betwisting van een transactie zal vdk aan de hand van een journaal bewijzen dat de transactie juist werd geregistreerd en geboekt, en niet door een technische storing of andere faling werd beïnvloed. vdk dient dit bewijs te leveren indien zij in kennis werd gesteld van de betwisting binnen de drie maanden volgend op de mededeling en/of terbeschikkingstelling van de informatie betreffende deze transactie.

Van dat journaal kunnen kopieën worden gemaakt op papier, microfilm, microfiche, cd-rom of elke andere betrouwbare informatiedrager naar keuze van vdk. Dat journaal en elke door vdk voor gelijkvormig verklaarde kopie ervan, vormen het bewijs van de inhoud van de daarin geregistreerde gegevenstransmissies, van de juiste verwerking ervan en van de uitvoering van de controleprocedures.

Artikel 9: Duur en opzegging

De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur en gaat in op het ogenblik van de eerste aanmelding bij de vdk-server.

De abonnee kan de overeenkomst op elk ogenblik en zonder opzeggingstermijn beëindigen via een aangetekende brief.

vdk kan eveneens de overeenkomst via een aangetekende brief beëindigen zonder motivering maar mits een opzeggingstermijn van 2 maand.

Ongeacht de bepalingen van het Algemeen Reglement kan vdk bovendien de dienstverlening geheel of gedeeltelijk opschorten of het contract beëindigen zonder opzeggingstermijn, voorafgaande kennisgeving of motivering:

- wanneer de abonnee zijn verplichtingen t.o.v. vdk niet naleeft;
- uit veiligheidsoverwegingen;
- wanneer het abonnement meer dan 1 jaar inactief is gebleven;
- bij misbruik of ingeval van vertrouwensbreuk;
- telkens vdk daartoe wordt verplicht hetzij door toepassing van wettelijke bepalingen of door gerechtelijke instanties.

vdk kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die de abonnee zou lijden als gevolg van de hierboven vermelde opschorting of beëindiging van de dienstverlening.

Artikel 10: Kosten

De abonnee draagt alle aankoop-, installatie- en werkingskosten van zijn informatica-uitrusting of mobiel toestel, alsook de kosten van de telecommunicatie, nodig voor de goede werking van online@vdk en van de applicaties zoals mobile@vdk.

De tarieven van toepassing op de verschillende vdk-diensten zijn beschikbaar in alle kantoren en agentschappen van vdk en consulteerbaar op de vdk-website.

Artikel 11: Licentierechten

vdk blijft eigenaar van alle software die zij in het kader van de overeenkomst ter beschikking stelt van de abonnee.

In het kader van online@vdk maakt vdk gebruik van diverse licenties. De abonnee verbindt zich ertoe geen gebruik te maken van software die strijdig zou zijn met de belangen van derden, en de licentierechten van vdk bank of van derden te respecteren.

Het is verboden hypertext links te maken naar online@vdk of haar toepassingen zonder dat men beschikt over de voorafgaande schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van vdk.

12. Mobile@vdk

Voor het gebruik van Mobile@vdk zijn volgende zaken vereist:

- vdk bankkaart;
- abonnement online@vdk;
- smartphone of tablet;
- internettoegang.

De toegang tot online@vdk via de Mobile@vdk applicatie wordt door de cliënt geactiveerd door het laden van een specifieke applicatie op de smartphone en/of tablet, samen met een authenticatieprocedure in het online@vdk abonnement van de gebruiker. Voor mobile@vdk zal de abonnee enkel gebruik maken van een mobiel toestel dat niet voorzien is van verdere aanpassingen of software, zoals jailbreaking, rooting, e.d. die toelaten niet geautoriseerde softwaretoepassingen te downloaden.

Mobile@vdk is beschikbaar voor volgende besturingssystemen: iOS, Android en Windows Phone. De applicatie mobile@vdk zal door vdk enkel ter beschikking worden gesteld op de officiële app stores van de producenten van deze besturingssystemen.

13. Klachtenbehandeling en geschillen

Wanneer een abonnee een klacht heeft in verband met een bancaire dienst, waaronder online@vdk is de vdk vestiging of desgevallend het Contactcenter het eerste aanspreekpunt.

Wanneer een klacht niet op een voor de abonnee bevredigende wijze wordt behandeld, kan de abonneezich richten tot de dienst Klachtenbehandeling van vdk bank:

vdk bank nv – klachtenbehandeling
Sint-Michielsplein 16 – 9000 Gent
Tel.: 09 267 32 31
Fax: 09 269 13 39
E-mail: klachtenbehandeling@vdk.be

Indien de cliënt vindt dat hij via de klachtenbehandeling geen afdoend antwoord heeft gekregen, kan hij een beroep doen op:

Ombudsfin,
Ombudsman van de financiële sector
North Gate II
Koning Albert II-laan 8 bus 2
1000 Brussel
E-mail: Ombudsman@ombudsfin.be.