

Reglement online@vdk

Van toepassing vanaf 01/09/2019

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 gebruiker als van vdk bank.

Artikel 1: Definities

- **online@vdk**: het geheel van geautomatiseerde dienstverlening, aangeboden door vdk bank, waarmee de gebruiker die toegang heeft tot het internet zijn bankzaken kan beheren, verrichtingen kan uitvoeren, bepaalde nieuwe producten of diensten kan aanvragen of aankopen.
- De overeenkomst: het geheel van de procedures die toegang bieden tot online@vdk om elektronisch te bankieren. De overeenkomst bestaat uit:
 - reglement online@vdk; dat de rechten en plichten van de gebruiker en van vdk met betrekking tot online@vdk bevat
 - de door vdk aanvaarde toegangs- en ondertekeningsmiddelen:
 - voor online@vdk: vdk kaart en kaartlezer,
 - voor mobile@vdk: persoonlijke code, vingerafdruk,

vdk behoudt zich het recht voor om de door haar aanvaarde toegangs- en ondertekeningsmiddelen uit te breiden naar andere persoonlijke authenticatiemiddelen (zoals bv. gezichtsherkenning, Belgische elektronische identiteitskaart met pincode, itsme app, beveiligde tokens, ...).

Dezelfde strenge beveiligingsvereisten in hoofde van de gebruiker die voorgeschreven zijn in dit reglement zijn naar analogie van toepassing op al deze persoonlijke authenticatiemiddelen.

Welke middelen door vdk worden aanvaard worden op www.vdk.be meegedeeld.

- Deze documenten en hulpmiddelen worden aan de cliënt overhandigd voor het gebruik van de dienst 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 online@vdk zijn opgenomen.
- **Gebruiker**: de natuurlijke persoon, gebruiker van online@vdk, '(betalingsdienst)gebruiker' in de zin van de Wet Betalingsdiensten cfr Boek VII Wetboek Economisch recht. Dit kan een titularis of volmachtdrager van een rekening zijn, of een wettelijke of gerechtelijke vertegenwoordiger.
- **Elektronische handtekening**: gegevens in elektronische vorm, vastgehecht aan of logisch geassocieerd met andere elektronische gegevens, die worden gebruikt als middel voor authenticatie. Gezien de unieke identificatie van de ondertekenende persoon en de authenticatie van de geïdentificeerde, is een elektronische handtekening gelijkgesteld met een handgeschreven handtekening.
- **mobile@vdk**: is een softwaretoepassing die toegang verleent tot online@vdk via een mobiel toestel (zoals smartphone en tablet) en het voor de gebruiker mogelijk maakt om via dit toestel bepaalde functionaliteiten in online@vdk uit te voeren. De software en de erbij horende documentatie, evenals kopieën, zijn en blijven exclusieve eigendom van vdk. De gebruiker verwerft een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht.

- **Betaalinstrument**: de gepersonaliseerd(e) instrument(en) en/of geheel van procedures overeengekomen door de gebruiker en de aanbieder, waarvan gebruik wordt gemaakt voor het initiëren van een betalingsopdracht: dit betreft o.a. de technische instrumenten (bv. kaarten, mobiele toestel, mobiele betalingsapplicatie) en/of alle verificatieprocedures) (bv. persoonlijke beveiligingsgegevens zoals pincode, wachtwoord of elke andere persoonlijke authenticatiecode, login, identificatiesysteem, als toegangs- en ondertekeningsmiddelen in bv. online@vdk en mobile@vdk), zoals gedefinieerd in de Wet Betalingsdiensten.
- **CARD STOP**: centrum onder het beheer van Equens Worldline nv, dat door vdk door is aangesteld als entiteit die onverwijld in kennis dient te worden gesteld wanneer de gebruiker zich rekenschap geeft van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik of ieder risico van misbruik van het betaalinstrument.

Artikel 2: Toegangs-, gebruiks- en ondertekeningsmodaliteiten

Elke client die over de door vdk aanvaarde toegangsmiddelen beschikt, heeft automatisch toegang tot de digitale kanalen voor elektronisch bankieren.

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

Online@vdk is een internettoepassing. De minimale softwarevereisten waaraan de computer dient te voldoen, zijn terug te vinden op <https://www.vdk.be/particulieren/betalen/bankieren/systeemvereisten-onlinevdk>.

De vereisten waaraan het mobiel toestel dient te voldoen voor gebruik van mobile@vdk zijn te raadplegen op <https://www.vdk.be/particulieren/betalen/bankieren/mobilevdk>.

Alle rekeningen waarvan de gebruiker (mede-)titularis of volmachtdrager is, zijn standaard opgenomen in de digitale kanalen voor elektronisch bankieren.

Elke wettelijke vertegenwoordiger die in die hoedanigheid is geregistreerd bij de identificatie van de minderjarige heeft toegang tot het kanaal voor elektronisch bankieren van de minderjarige.

Elke gerechtelijke vertegenwoordiger die in die hoedanigheid is geregistreerd bij de identificatie van een beschermd persoon heeft toegang tot het kanaal voor elektronisch bankieren van de persoon voor wie de gerechtelijk vertegenwoordiger optreedt.

Deze mogelijkheid tot toegang en consultatie geldt onverminderd eventuele specifieke of andersluidende handelingsbevoegdheid op de rekening.

Volmachtdraggers op rekening niet-natuurlijke personen, behoudt vdk zich het recht voor om deze rekeningen onder te brengen in OnlineForProfessionals@vdk.

De gebruiker 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.

Als de gebruiker zijn vingerafdruk(ken) heeft geregistreerd in het besturingssysteem van zijn mobiel toestel, dan hij ervoor opteren om die vingerafdruk(ken) ook te gebruiken als toegangs- en ondertekeningsmiddel in online@vdk en mobile@vdk.

Vdk maakt enkel gebruik van het lezen van de vingerafdruk als toegangs- en ondertekeningsmiddel. Er wordt geen informatie over de vingerafdruk opgeslagen door vdk, nog gebruikt voor andere doeleinden. Meer informatie is op te vragen rechtstreeks bij de fabrikant van het mobiele toestel.

Artikel 3: Functionaliteiten

[Online@vdk](mailto: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 gebruiker te waarborgen.

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

Een overzicht en omschrijving van de functionaliteiten is beschikbaar op www.vdk.be. vdk kan nieuwe producten toevoegen of bestaande functionaliteiten wijzigen.

Het gebruik van betalingsdiensten uitgevoerd via online@vdk of mobile@vdk kan onderworpen zijn aan uitgavenlimieten.

Meer informatie betreffende de functionaliteiten en uitgavenlimieten is terug te vinden op www.vdk.be/particulieren/betalen/bankieren/mobilevdk (voor mobile@vdk) en <https://www.vdk.be/particulieren/betalen/bankieren/functionaliteiten-onlinevdk> (voor online@vdk) of in de vdk-vestiging.

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 gebruiker zich identificeren. Opdrachten moeten bovendien worden gevalideerd via een elektronische handtekening.

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

De gebruiker 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 gebruiker te waarborgen. De gebruiker 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 de betaalinstrumenten (o.a. het persoonlijk identificatienummer of van een ander identificatiecode) van de gebruiker tegenover derden te waarborgen.

vdk houdt gedurende een termijn van tien 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 gebruiker periodiek inlichten over de te nemen voorzorgsmaatregelen om elk onrechtmatig gebruik van de dienst te verhinderen.

Van zodra de gebruiker 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 gebruiker, een bewijsmiddel van de kennisgeving te bezorgen.

Artikel 6: Verplichtingen van de gebruiker

De gebruiker 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 gebruiker verbindt zich ertoe om de apparatuur (met inbegrip van alle mobiele toestellen) van de nodige beveiligings- en antivirussoftware te voorzien en die te actualiseren.

De gebruiker 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.

Indien de gebruiker ervoor geopteerd heeft om zijn vingerafdruk te registreren voor het gebruik van online@vdk dan moet hij ervoor zorgen dat alleen zijn vingerafdrucken geregistreerd zijn op het mobiel toestel. De gebruiker mag derden (incl. partner of kinderen) niet toelaten vingerafdrucken te laten registreren op zijn toestel. Als er toch vingerafdrucken van anderen geregistreerd zijn op het toestel, dan verbindt de gebruiker zich ertoe om deze eerst te verwijderen alvorens zijn vingerafdrucken te registreren voor gebruik van online@vdk.

Teneinde onrechtmatig, niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van zijn betaalinstrumenten (toegangs- en ondertekeningsmiddelen, met inbegrip van zijn wachtwoord bestemd voor mobile@vdk) te vermijden, verbindt de gebruiker zich ertoe:

- zijn betaalinstrumenten, nooit aan derden, waaronder echtgenote, familieleden en vrienden, overhandigen of door hen laten gebruiken;
- zijn betaalinstrumenten zorgvuldig te bewaren, zijn code-nummer van buiten te leren, geheim te houden en het niet te noteren op de kaart, noch op om het even welk document of voorwerp dat samen met de kaart wordt bijgehouden;

- zijn betaalinstrumenten niet onbeheerd of in feitelijk voor het publiek toegankelijke plaatsen achter te laten;
- bij betaling met zijn betaalinstrument, ervoor te zorgen dat het betaalinstrument steeds onder zijn toezicht wordt gebruikt;
- een veilige code te kiezen, die niet door derden op een gemakkelijke wijze kan achterhaald worden;
- zijn betaalinstrumenten nooit te gebruiken om te gokken op het internet.

De gebruiker 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 gebruiker kan daartoe de helpdesk telefonisch bereiken tijdens de kantooruren op het nummer 09 267 33 33.

Voor het blokkeren van de mobile@vdk toepassing zal de gebruiker 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.

In elk geval is de gebruiker ertoe gehouden om –wanneer hij zich rekenschap geeft van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart of het betaalinstrument– Card Stop hiervan onverwijld in kennis te stellen en de kaart in verzet te laten plaatsen door het kaartnummer of het girorekeningnummer mee te delen aan Card Stop, bereikbaar iedere dag van de week, weekend inbegrepen 24 uur op 24 uur, op het nummer 070 344 344 (of 00 32 70 344 344 vanuit het buitenland).

De gebruiker 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 gebruiker 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

7.1. Tot op het ogenblik van de kennisgeving zoals voorzien in dit reglement, draagt de titularis het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.

Dit verlies is voor de titularis evenwel beperkt tot 50 EUR per schadegeval.

Deze risicobeperking geldt voor verliezen die de titularis heeft geleden doordat de gebruiker frauduleus, opzettelijk of grof nalatig heeft gehandeld. In deze gevallen draagt de titularis alle verliezen, zonder toepassing van een maximumbedrag.

Als grove nalatigheid kan onder meer worden beschouwd:

- het niet naleven van de verplichtingen voortvloeiende uit het reglement of het overtreden van de veiligheidsvoorschriften;
- de gepersonaliseerde veiligheidsgegevens, zoals een identificatienummer of enige andere code in een gemakkelijk herkenbare vorm noteren, op het betaalinstrument, of op een voorwerp of een document dat de gebruiker bij het instrument bewaart of met dat instrument bij zich draagt;
- het doorgeven van zijn persoonlijke code aan derden of het laten gebruiken van het betaalinstrument (i.c. online@vdk of mobile@vdk) door derden;
- het onbeheerd achterlaten van de toegangsmiddelen (betaalinstrument, code);
- het niet onmiddellijk waarschuwen van card stop in geval van diefstal, verlies of misbruik van de toegangsmiddelen en/of betaalinstrument;
- het niet onmiddellijk wijzigen van de code of het blokkeren van de dienst wanneer de titularis diefstal, verlies of misbruik van zijn toegangsmiddelen vaststelt.

De titularis draagt geen enkel verlies indien:

- het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de gebruiker voordat een betaling plaatsvond, tenzij de gebruiker zelf frauduleus heeft gehandeld, of
- het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van een werknemer of agent van vdk.

Bovendien draagt de titularis – behalve in geval van fraude of bedrieglijk opzet – geen financiële verliezen wanneer de betalingsdienstaanbieder van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt.

Na de kennisgeving draagt de titularis geen risico voor eventuele schade als gevolg van diefstal, verlies of misbruik van de toegangsmiddelen, behalve in geval van fraude of grove nalatigheid.

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

7.3. vdk kan niet aansprakelijk worden gesteld:

- voor de moeilijkheid of onmogelijkheid om online@vdk of mobile@vdk te installeren of te downloaden;
- voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade, voortvloeiend uit de (tijdelijke) niet-beschikbaarheid, onderbreking, vertraging van diensten 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;
- 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 gebruiker te waarborgen. De gebruiker wordt in de mate van het mogelijke vooraf van die onderbrekingen op de hoogte gebracht;

- voor de schade die het gevolg is van de gebrekkige infrastructuur van de gebruiker.

Onder 'onrechtstreekse schade' waarvoor vdk evenmin aansprakelijk kan worden gesteld, valt: winstderving, bedrijfsschade, verlies van klanten, verlies van contracten, vorderingen van derden, verliezen en andere dergelijke aansprakelijkheden (ongeacht zij contractueel, buitencontractueel, voorzienbaar, ... zijn).

- 7.4. 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 gebruiker 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 gebruiker zijn verplichtingen t.o.v. vdk niet naleeft;
- uit veiligheidsoverwegingen;
- wanneer de dienst 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 gebruiker zou lijden als gevolg van de hierboven vermelde opschorting of beëindiging van de dienstverlening.

Artikel 10: Kosten

De gebruiker 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 gebruiker.

In het kader van online@vdk maakt vdk gebruik van diverse licenties. De gebruiker 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;
- 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 online@vdk van de gebruiker.

De gebruiker verbindt zich ertoe om zijn mobile@vdk app te updaten telkens er een update wordt aangeboden en steeds bij te werken met de meest recente versie van de applicatie.

Voor mobile@vdk zal de gebruiker 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.