

---

## Nieuwe versie ‘Algemeen Reglement van de Verrichtingen’ (versie van toepassing vanaf 30/11/2018) Overzicht belangrijkste wijzigingen (bericht op 30/09/2018)

---

Vanaf 30 november 2018 treedt een **nieuwe versie van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen** in werking. Dit reglement vervangt de vorige versie. Het Algemeen Reglement van de Verrichtingen is gratis en op eenvoudige vraag beschikbaar in elke vdk-vestiging en is tevens raadpleegbaar op de website [www.vdk.be](http://www.vdk.be). Indien u niet akkoord kan gaan met de voorgestelde wijzigingen heeft u steeds de mogelijkheid om bepaalde diensten of uw cliëntrelatie op te zeggen. Na 30 november 2018 wordt u geacht deze wijzigingen te hebben aanvaard.

De reglementen werden aangepast aan de nieuwe wet inzake betalingsdiensten, die een deel van de Europese richtlijn Payment Services Directive II (zgn. PSD II) omzet. Zo tracht PSD II in te spelen op de recente technologische trends waarbij nieuwe spelers inzake betalingsverkeer op de markt komen.

PSD II legt hierin garanties voor veilige betalingen op en voorziet een verhoogde consumentenbescherming.

Hieronder geven wij u graag een overzicht van de belangrijkste wijzigingen aan het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en de bijzondere reglementen die hiervan integraal deel uitmaken.

- o Het bedrag ten laste van de consument bij verlies of diefstal van de bankkaart vermindert van 150 naar 50 euro in geval van verlies of diefstal van de kaart, met uitzondering van de gevallen van grove nalatigheid en fraude door de consument zelf.
- o Klachten die betrekking hebben op een betalingsdienst, zullen binnen de 15 werkdagen na de indiening van de klacht worden afgehandeld. Uitzonderlijk is een gemotiveerde verlenging tot max. 35 werkdagen toegestaan.
- o Striktere regels voor beveiligde betalingen met “sterke cliëntenauthenticatie” en de bescherming van de financiële gegevens van consumenten. Deze voorschriften hebben tot doel de veilige authenticatie van de consument te garanderen en het risico op fraude in te perken.
- o Gezien de toepassing van de wet nu ook verruimd is tot betalingen in vreemde valuta tussen landen binnen de EER, is bv. ook de kostencode ‘SHARED’ (gedeelde kosten tussen betaler en begunstigde) van toepassing op deze betalingen.