

BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN DE BANKAPPLICATIE



## Inhoudstafel

INLEIDING .....	3
I. DIENSTEN VAN DE BANKAPPLICATIE.....	3
II. BEVEILIGING .....	3
III. AANSPRAKELIJKHEID .....	4
IV. OPSCHORTING VAN DE BANKAPPLICATIE .....	5
V. KOSTEN .....	5
VI. WIJZIGING VAN DE BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN DE BANKAPPLICATIE .....	5
VII. HELPDESK .....	5

## INLEIDING

Naast de toepassing van de Algemene Voorwaarden regelen deze bijzondere voorwaarden de specifieke rechten, verplichtingen en verantwoordelijkheden met betrekking tot het gebruik de Bankapplicatie (de Bijzondere Voorwaarden van de Bankapplicatie).

In geval van tegenstrijdigheid met de Algemene Voorwaarden hebben de Bijzondere Voorwaarden van de Bankapplicatie voorrang op de Algemene Voorwaarden.

Alle voorwaarden zijn steeds gratis beschikbaar in het Nederlands, het Frans en het Engels op [www.medirect.be](http://www.medirect.be).

## I. DIENSTEN VAN DE BANKAPPLICATIE

De Klant kan de Bankapplicatie gebruiken om de volgende Diensten uit te voeren:

- als een 'soft token' om toegang te krijgen tot de Speciale website;
- om zijn Rekeningen te bekijken en te beheren;
- om betalingen aan derden uit te voeren en gelden tussen zijn Rekeningen te transfereren;
- om Meldingen te lezen en te versturen;
- om alle andere extra Diensten uit te voeren die de Bank in een toekomstige update van de Bankapplicatie zou kunnen leveren.

De Klant mag de Bankapplicatie niet voor enig ander doel gebruiken.

De Klant mag de Bankapplicatie niet geheel of gedeeltelijk reproduceren, kopiëren, wijzigen, aanpassen, vervalsen en/of reverse engineering toepassen.

## II. BEVEILIGING

Het gebruik van de Bankapplicatie is onderworpen aan alle veiligheidsvereisten die in de Bijzondere Voorwaarden van de Bankapplicatie worden uiteengezet, met inbegrip van de verplichting van de Klant om zijn mobiele toestel en de doorgiften ervan te beveiligen tegen onbevoegde toegang.

De Klant moet alle redelijke maatregelen nemen om de veiligheid en integriteit van zijn Bankapplicatie te waarborgen.

Zo:

- mag de Klant zijn Bankapplicatie niet onbeheerd achterlaten;
- mag de Klant zijn Bankapplicatie en ondertekeningsmiddelen nooit aan derden geven of door hen laten gebruiken;
- mag de Klant zijn ondertekeningsmiddelen niet bekendmaken en deze ook niet op papier of een andere drager noteren;
- moet de Klant zijn ondertekeningsmiddelen discreet invoeren en ervoor zorgen dat niemand ze kan zien;
- moet de Klant, wanneer hij een nieuwe paswoord of PIN code kiest, voor de hand liggende combinaties vermijden.

De Klant dient de volgende stappen te ondernemen om elke frauduleuze toegang tot de Bankapplicatie en de bijbehorende Diensten te vermijden:

- onmiddellijk zijn persoonlijke code veranderen en de Bank in kennis stellen (zie hieronder) als hij vermoedt dat een derde zijn paswoord kent;
- geen programma's of apps downloaden uit onbekende bronnen;
- geen publieke wifi gebruiken;
- alle redelijke en passende voorzorgmaatregelen nemen om zijn toestel te beschermen tegen virussen of andere destructieve eigenschappen.

De Klant neemt contact op met de Klantenservice van de Bank op het nummer +32 (0)2 887 20 05, die toegankelijk is tijdens de kantooruren (maandag tot vrijdag van 9 tot 20 uur en zaterdag van 9 tot 14 uur). Buiten de kantooruren (maandag tot vrijdag

van 20 tot 9 uur, zaterdag van 14 tot 24 uur en zon- en feestdagen 24 uur per dag) neemt de Klant contact op met de permanentiedienst van de Bank op +32 (0)2 887 20 04.

De Klant dient de Bank onmiddellijk op de hoogte te stellen als hij een misbruik van zijn toestel vermoedt. Hij is aansprakelijk voor elk daadwerkelijk verlies van geld of het onderscheppen van informatie door onbevoegde toegang tot zijn toestel indien hij heeft bijgedragen tot deze ongeoorloofde toegang door fraude, nalatigheid of door het vrijwillig bekendmaken van zijn paswoord aan derden, inclusief een familielid of vriend.

De Klant mag de Bankapplicatie niet gebruiken op een toestel of besturingssysteem dat werd gewijzigd buiten de door het mobiele toestel of door de leverancier van het besturingssysteem ondersteunde of gegarandeerde configuraties. Dit geldt ook voor apparaten die 'jail-broken' of 'rooted' zijn.

De Bank verbindt zich ertoe de Klant de nodige middelen te verstrekken om op elk moment melding te maken van misbruik van de Bankapplicatie en te bewijzen dat hij een dergelijke melding heeft gedaan, om in de mate van de technische mogelijkheden elk verder gebruik van de Bankapplicatie te voorkomen zodra de Klant melding heeft gemaakt van het verlies, de diefstal of het misbruik ervan. De Bank informeert de Klant op geregelde tijdstippen over de preventieve maatregelen die moeten worden genomen om elk onrechtmatig gebruik van de Bankapplicatie te voorkomen, en om hem in te lichten over elke vermoede of bewezen fraude, alsook over alle beveiligingsbedreigingen.

Elke communicatie die specifiek aan de Klant moet worden gericht in geval van vermoede of bewezen fraude met de Bankapplicatie gebeurt telefonisch of via e-mail.

De Bank en haar serviceproviders zullen gebruikmaken van de door de Klant verstrekte informatie voor het leveren van de Diensten en om analyses en compilaties van geaggregeerde klantgegevens die de Klant niet identificeren voor te bereiden (zoals het aantal Klanten dat zich binnen een maand heeft aangemeld). Als de Klant gebruikmaakt van de Diensten van de Bankapplicatie, kan de Bank persoonlijke gegevens verzamelen en verwerken in relatie tot zijn werkelijke locatie, zoals de gps-signalen die door een mobiel toestel worden verzonden. De Bank verzamelt en behandelt al deze persoonsgegevens in overeenstemming met haar privacyverklaring die beschikbaar is op <https://www.medirect.be/wp-content/uploads/Privacybeleid.pdf>.

Door het aanvaarden van de Algemene Voorwaarden erkent de Klant hiermee akkoord te gaan.

### III. AANSPRAKELIJKHEID

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het geheel of gedeeltelijk niet-verlenen van de Diensten van de Bankapplicatie, als gevolg van onvoorziene omstandigheden buiten haar controle.

De Bank is niet verantwoordelijk voor enig geldelijk verlies dat wordt veroorzaakt als:

- de Klant geen toegang kan krijgen tot de Bankapplicatie om welke reden dan ook kan of wanneer de Bankapplicatie traag reageert;
- een toestel, hardware of software gebruik door de Klant om toegang te krijgen tot de Bankapplicatie beschadigd, corrupt, verloren, gestolen is of niet werkt;
- de Bankapplicatie niet werkt zoals de Klant verwacht, niet aan zijn eisen voldoet, niet geschikt is voor het doel dat hij beoogt of fouten of defecten bevat;
- de Klant niet op tijd een sms of bericht in de Bankapplicatie ontvangt;
- de Bank verhinderd is om een Dienst geheel of gedeeltelijk te verlenen door de handeling van een derde partij; of
- de Klant vergeet om de Bankapplicatie te updaten.

Apple Inc., Google Inc. en Microsoft Corporation dragen geen enkele verantwoordelijkheid of verplichting jegens de Klant met betrekking tot de Bankapplicatie en zullen geen onderhoud en ondersteunende diensten voor de Bankapplicatie leveren.

De Bankapplicatie wordt geleverd 'in de huidige staat' zonder enige verklaring, garantie of overeenkomst van welke aard dan ook met betrekking tot de functionaliteit van de Bankapplicatie. De Bank kan niet garanderen dat er geen virussen of andere destructieve eigenschappen zullen worden overgedragen of dat er geen schade aan het mobiele toestel van de Klant zal ontstaan.

De Klant dient de Bank onmiddellijk op de hoogte te stellen van verlies, diefstal, misbruik of risico van misbruik van paswoorden, pincode, kaart of toestel.

#### **IV. OPSCHORTING VAN DE BANKAPPLICATIE**

De Bank kan de toegang tot en het gebruik van de Bankapplicatie zonder voorafgaande kennisgeving annuleren of opschorten (tenzij de wet dit verbiedt) als:

- de Bank vermoedt dat de Klant zich schuldig maakt aan frauduleus of ongepast gedrag;
- al de Rekeningen van de Klant gesloten zijn;
- het systeem of de uitrusting van de Bank niet passend werkt of anderszins niet beschikbaar is voor gebruik;
- de Bank van mening is dat de veiligheid van de toegang van de Klant of van het systeem en de apparatuur van de Bank in gevaar kan zijn gebracht; of
- de Bank hiertoe wettelijk verplicht is.

De Bank zal de Klant, indien redelijkerwijze mogelijk, vooraf in kennis stellen van een eventuele opschorting. In bepaalde gevallen is het mogelijk dat de Bank niet in staat is de Klant hiervan vooraf op de hoogte te stellen voor wettelijke redenen. Als de Klant meerdere malen onjuiste inloggegevens heeft ingevoerd op de App voor de elektronische handtekening kan de Bank de toegang tot de Bankapplicatie en de Speciale website van de Bank opschorten.

#### **V. KOSTEN**

Het downloaden, registreren en gebruiken van de Bankapplicatie is gratis.

Kosten kunnen door de mobiele netwerkprovider van de Klant in rekening worden gebracht. De Bank is niet verantwoordelijk voor dergelijke kosten.

#### **VI. WIJZIGING VAN DE BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN DE BANKAPPLICATIE**

De Bank kan de Bijzondere Voorwaarden van de Bankapplicatie naar eigen goeddunken aanpassen, wijzigen of aanvullen op dezelfde wijze als voorzien in artikel I.15 van de Algemene Voorwaarden.

#### **VII. HELPDESK**

IKlantenservice van MeDirect (via e-mail naar [complaints@medirect.be](mailto:complaints@medirect.be), per telefoon op +32 (0) 2 887 20 05 of via een ander beveiligd communicatiemiddel):