

Door het loutere feit van het installeren van de Mobile Banking-applicatie van Record Bank nv (die kan worden gedownload via de elektronische applicatie 'App Store' van Apple of 'Google Play' van Google) op zijn compatibel Apple of Google computersysteem en/of toegang te verkrijgen tot de Mobile Banking dienst van Record Bank nv (via de bovenvermelde Mobile Banking-applicatie) en ze via het internet te gebruiken, verklaart de gebruiker van een compatibel Apple of Google computersysteem (hierna de 'klant' genoemd) kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden voor het gebruik van de Mobile Banking dienst van Record Bank nv en aanvaardt ze.

## **1. ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **1.1. Voorwerp van de Algemene Voorwaarden**

Deze Algemene voorwaarden van de Mobile Banking dienst (hierna de 'Algemene voorwaarden' genoemd) beschrijven de elektronische dienst die Record Bank onder de naam Mobile Banking aanbiedt en bepalen de rechten en plichten van de Klant en van Record Bank in het kader van de terbeschikkingstelling van de Mobile Banking dienst, de toegang tot die diensten en het gebruik ervan.

### **1.2. Definities**

1° Overeenkomst: alle bepalingen die de rechten en plichten van de Klant en Record Bank regelen in het kader van het gebruik van de Mobile Banking dienst.

2° Klant: de natuurlijke persoon in naam en voor rekening van wie de overeenkomst wordt gesloten en die houder of medehouder is van een of meer rekeningen die geopend zijn bij Record Bank, waarbij deze rekeningen overeenkomstig de bepalingen van de gesloten overeenkomst toegankelijk zijn en eventueel beheerd kunnen worden via de Mobile Banking dienst.

3° Record Bank: Record Bank nv, Henri Matisselaan 16 te 1140 Brussel, btw BE 0403.263.642, RPR Brussel, verzekeringsagent, ingeschreven bij de FSMA onder het codenummer 12.165A, die optreedt in haar eigen naam en voor haar eigen rekening. Record Bank treedt onder andere op als leverancier van diensten via elektronische communicatie en als certificatieautoriteit en uitgever van toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst.

4° Record Group: deze bestaat uit twee vennootschappen, met name Record Bank nv, Henri Matisselaan 16, 1140 Evere en Record Credit Services cvba, rue des Guillemins 16-34, 4000 Luik.

5° Partijen: Record Bank en de Klant.

6° Handleiding over het gebruik van de Mobile Banking dienst: alle gebruikshandleidingen voor de Mobile Banking dienst en andere technische documentatie over het gebruik van die diensten en meer in het bijzonder over de elektronische communicatie- en ondertekeningsprocedures.

7° Opdracht: elke instructie die via de Mobile Banking dienst in naam en voor rekening van de Klant wordt gegeven tot uitvoering van een betalingstransactie of om het even welke andere bankverrichting.

8° Betalingstransactie: elke betalingstransactie die het voorwerp kan vormen van een opdracht die via de Mobile Banking dienst wordt gegeven en erin bestaat geld over te maken, ongeacht de onderliggende verplichtingen tussen de opdrachtgever en de begunstigde van de betalingsopdracht.

9° Duurzame drager: elk instrument waarmee de Klant persoonlijk aan hem gerichte informatie dusdanig kan opslaan dat hij deze in de toekomst gemakkelijk kan raadplegen gedurende een periode

die is aangepast aan de doeleinden waarvoor de informatie is bestemd en waarmee identieke kopieën van de opgeslagen informatie kunnen gemaakt worden, zoals dvd-roms, cd-roms, harde schijven van pc's waarop elektronische correspondentie kan opgeslagen worden enz.

10° Valutatatum: de referentiedatum die wordt gebruikt voor de berekening van de intresten op gelden waarvoor een rekening werd gedebiteerd of gecrediteerd.

## **2. VOORWERP VAN DE MOBILE BANKING DIENST**

2.1. Met de Mobile Banking dienst kan de Klant, naargelang de door Record Bank aangeboden mogelijkheden via zijn telefoonsysteem algemene of persoonlijke bankinformatie (met name rekeninginformatie) bij Record Bank verkrijgen. Hij kan ook opdrachten voor betalingstransacties aan Record Bank doorgeven.

Naargelang de door Record Bank aangeboden mogelijkheden kan de Klant informatie ontvangen en Verrichtingen uitvoeren met betrekking tot alle rekeningen waarvan hij houder of medehouder is en die bij Record Bank geopend zijn.

2.2. De Mobile Banking dienst is beschikbaar in het Nederlands en het Frans.

2.3. De Mobile Banking dienst is alleen toegankelijk voor Klanten die de Record@Home dienst gebruiken.

2.4. De Mobile Banking dienst is geautomatiseerde diensten die beschikbaar zijn door middel van elektronische gegevensuitwisseling tussen Record Bank en de Klant. Record Bank verstrekt deze diensten via haar computersystemen (met name haar software, servers en netwerk). Ze zijn bestemd voor de Klant die beschikt over een compatibel mobiel computersysteem (namelijk een computersysteem (smartphone of tablet) met Android van Google of iOS van Apple (bv. een iPad, iPhone, iPod Touch van Apple ...)) (hierna voor deze overeenkomst het 'mobiele computersysteem' genoemd), waarmee hij voor het gebruik van de Mobile Banking dienst een beroep kan doen op de computersystemen van Record Bank.

De Klant dient na te gaan of het mobiele computersysteem waarover hij beschikt in overeenstemming is met de specificaties in de handleiding over het gebruik van de Mobile Banking dienst.

2.5. Record Bank verstrekt de Mobile Banking dienst door middel van computerprogramma's (hierna de 'Mobile Banking -software' genoemd) en een database (hierna de 'Mobile Banking database' genoemd).

De Mobile Banking software omvat onder andere een veiligheidsmodule (hierna de 'veiligheidsmodule' genoemd) en een veiligheidsbestand per Klant (hierna het 'veiligheidsbestand' genoemd) dat de Mobile Banking codes van een Klant in gecodeerde vorm bevat en dat de toegang tot de Mobile Banking dienst en het gebruik ervan beveiligt. Het veiligheidsbestand wordt door de Klant aangemaakt tijdens de procedure voor de opstart van de veiligheidsmodule. De Mobile Banking-software maakt gebruik van SSL v3 (een coderings- en decoderingstechnologie).

Om toegang te krijgen tot de Mobile Banking dienst en ze te kunnen gebruiken, moet de Klant uitgaande van zijn Record@Home-abonnementsnummer een profiel aanmaken via de elektronische applicatie 'App Store' of 'Play Store' van het mobiele computersysteem waarover hij beschikt of via de elektronische applicatie 'App Store' van iTunes op de website van Apple of 'Play Store' op de website van Google en deze installeren op het mobiele computersysteem waarover hij beschikt.

Om van de Mobile Banking dienst gebruik te maken, brengt de Klant via een elektronisch communicatienetwerk, namelijk een al dan niet publiek telecommunicatienetwerk en/of radiodistributienetwerk, een verbinding tot stand tussen het mobiele computersysteem waarover hij beschikt en de computersystemen van Record Bank, overeenkomstig de instructies die in de handleiding over het gebruik van de Mobile Banking dienst bepaald zijn en die door de leverancier(s) van het betrokken elektronische communicatienetwerk gegeven zijn.

### **3. JURIDISCH KADER VAN TOEPASSING OP DE MOBILE BANKING DIENST**

3.1. De overeenkomst bevat de volgende documenten:

- in voorkomend geval, de wijzigingsberichten waarvan sprake in punt 3.2.;
- de overeenkomst voor de inschrijving op de Mobile Banking dienst;
- deze Algemene voorwaarden van de Mobile Banking dienst en eventueel de bijlagen ervan;
- de handleiding over het gebruik van de Mobile Banking dienst.

De hierboven opgesomde documenten die de overeenkomst vormen, staan in dalende volgorde van prioriteit, tenzij er uitdrukkelijk van afgeweken wordt in welbepaalde bepalingen van de overeenkomst. De overeenkomst omvat alle akkoorden die tussen de partijen gesloten zijn en vervangt alle vorige (mondelinge of schriftelijke) akkoorden met betrekking tot het voorwerp van de overeenkomst.

De Klant kan alle nuttige informatie over de Mobile Banking dienst verkrijgen door de website van RECORD ([www.recordbank.be](http://www.recordbank.be)) te raadplegen.

3.2. Wijziging van het contractueel kader op initiatief van Record Bank.

Partijen komen overeen dat deze overeenkomst (met inbegrip van, maar zonder dat dit beperkend is, de limieten van de opdrachten), evenals de inhoud, de toegang, gebruiks- en ondertekeningsvoorwaarden van de Mobile Banking dienst eenzijdig door Record Bank kunnen worden gewijzigd op voorwaarde dat de hierna beschreven procedure wordt nageleefd. Record Bank informeert de Klant individueel over elke wijziging die ze in deze overeenkomst wenst aan te brengen. Ze doet dat via wijzigingsberichten die ze schriftelijk meedeelt of op een al dan niet elektronische, duurzame drager die ter beschikking wordt gesteld van de Klant en waartoe die laatste toegang heeft, met name door middel van een geïntegreerd bericht bij de rekeningafschriften van de Klant, door een e-mailbericht dat verstuurd wordt naar het aan Record Bank meegedeelde e-mailadres van de Klant en/of door een mededeling die via Record@Home dienst wordt bekendgemaakt, onverminderd wettelijke bepalingen van dwingend recht of openbare orde. Die informatieverstrekking gebeurt ten minste twee maanden voordat de betrokken wijziging van kracht wordt. De Klant kan die wijziging weigeren en in dat geval moet hij vóór de inwerkingtreding van de betrokken wijziging zijn recht tot opzegging van de overeenkomst uitoefenen overeenkomstig punt 18.2 van deze Algemene voorwaarden, met onmiddellijke ingang en zonder kosten noch verantwoording. De niet-uitoefening door de Klant van zijn recht tot opzegging van de Mobile Banking dienst overeenkomstig punt 18.2 van deze Algemene voorwaarden geldt na verloop van twee maanden volgend op de hierboven vermelde kennisgeving als stilzwijgende aanvaarding van de voorgestelde wijzigingen door de Klant.

3.3. Toepassing van de Overeenkomst

De bepalingen van de overeenkomst gelden zonder afbreuk te doen aan de toepasselijke wettelijke of reglementaire bepalingen van dwingend recht of openbare orde. De nietigheid van een bepaling of een deel van een bepaling van de overeenkomst heeft geen gevolgen voor de geldigheid, de draagwijdte en het dwingende karakter van de overige bepalingen van deze overeenkomst.

### 3.4. Toepasselijke wetgeving en bevoegde rechtbanken

Het sluiten, de toepassing, de interpretatie en de uitvoering van de overeenkomst worden uitsluitend door het Belgische recht beheerst.

Behoudens wettelijke of reglementaire bepalingen van dwingend recht of openbare orde tot vaststelling van de regels betreffende bevoegdheidstoewijzing, mag Record Bank, zowel in de hoedanigheid van eiseres als van verweerster, elk geschil dat betrekking heeft op deze overeenkomst aanhangig (doen) maken bij de gerechtshoven en rechtbanken van Brussel of de gerechtshoven en rechtbanken die bevoegd zijn voor het gebied waarin Record Bank haar zetel heeft die rechtstreeks of onrechtstreeks via een filiaal of kantoor de zakelijke relatie met de Klant onderhoudt.

## 4. TOETREDING TOT DE MOBILE BANKING DIENST

4.1. De Mobile Banking dienst wordt ter beschikking gesteld van Klanten van Record Bank die deze diensten voor privé- en/of beroepsdoeleinden wensen te gebruiken.

4.1. Bij de opening van een rekening, de aanstelling van een volmachthebber op die rekening of het aangaan van een andere overeenkomst bij Record Bank stemt de Klant door de ondertekening van de betrokken contractuele documenten (documenten voor de rekeningopening, documenten 'Beheersvolmachten' ...), en behoudens andersluidende bepalingen in die documenten, in met deze Algemene voorwaarden van de Mobile Banking dienst. Hij verklaart daar vooraf een exemplaar van te hebben ontvangen op papier of op een andere duurzame drager en ervan te hebben kennisgenomen. Deze instemming geldt als aanvaarding van de overeenkomst voor inschrijving op Mobile Banking en ook als het sluiten van de Mobile Banking overeenkomst.

Door voormelde kennisname is de Klant gemachtigd om de Mobile Banking dienst te activeren en te deactiveren, er toegang tot te krijgen en ze te gebruiken overeenkomstig de bepalingen van de overeenkomst. Als de Klant de Mobile Banking dienst wil activeren, moet hij zich aanpassen aan de voorwaarden, bepalingen of procedures vermeld in de handleiding over het gebruik van de Mobile Banking dienst of om het even welke andere vorm naar goedgevoelen van Record Bank.

De Mobile Banking dienst wordt slechts geactiveerd na aanvaarding door Record Bank. De activatie van de Mobile Banking dienst geldt dan ook als opening en aanvaarding van het abonnement.

4.1. Onder voorbehoud van de door Record Bank aangeboden mogelijkheden aanvaardt de Klant op het ogenblik waarop hij de overeenkomst sluit dat alle rekeningen waarvan hij houder of medehouder is bij Record Bank via de Mobile Banking dienst toegankelijk zijn voor alle toegestane Verrichtingen in het kader van het beheer van die rekeningen.

De volmachten en de eventuele specifieke beperkingen van die volmachten, die zijn uitgedrukt als maximaal toegestaan bedrag voor de Verrichtingen, aantal vereiste handtekeningen voor het doorgeven van Verrichtingen en/of soorten toegestane Verrichtingen, evenals alle later in die volmachten en beperkingen aangebrachte wijzigingen, zijn van toepassing op de Verrichtingen die via de Mobile Banking dienst worden doorgegeven.

Behoudens afwijkende bepalingen in deze overeenkomst zal Record Bank voor de toepassing van deze overeenkomst rekening houden met elke wijziging aan de volmachten en de eventuele specifieke beperkingen van die volmachten uiterlijk de zevende bankwerkdag na de ontvangst ervan door Record Bank. Record Bank zal voor zover mogelijk echter trachten om hieraan gevolg te geven vóór het verstrijken van deze termijn. De bepalingen van dit punt 4.1.3. doen geen afbreuk aan de

vaststelling van specifieke limieten voor de Verrichtingen die via de Mobile Banking dienst worden uitgevoerd overeenkomstig artikel 9 van deze Algemene voorwaarden.

4.1. Onder voorbehoud van de door Record Bank aangeboden mogelijkheden aanvaardt de Klant in het kader van de Mobile Banking dienst alle informatie te hebben gekregen betreffende de bank-, financiële en verzekeringsproducten en -diensten waarop in naam en voor rekening van de Klant is ingetekend bij Record Bank, waarvan de Klant houder of medehouder is of waarvoor de Klant gemachtigd is informatie te krijgen.

## **5. TOEGANG TOT EN GEBRUIK VAN DE MOBILE BANKING DIENST**

5.1. De toegangs- en ondertekeningsmiddelen die de Klant nodig heeft om tot de Mobile Banking dienst toegang te krijgen en ze te gebruiken, met inbegrip van de middelen die hij nodig heeft om zijn elektronische handtekening te plaatsen, worden door Record Bank ten persoonlijke titel verstrekt aan de Klant die dan de keuze heeft om, op grond van de door Record Bank geboden mogelijkheden, zelf bepaalde toegangs- en ondertekeningsmiddelen te definiëren. De toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Mobile Banking dienst worden door Record Bank ter beschikking gesteld van de Klant bij de Record@Home- en/of Mobile Banking dienst zelf.

5.2. Door het sluiten van de Mobile Banking overeenkomst stemt de Klant in met de aflevering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Mobile Banking dienst. Zodra de Klant de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Mobile Banking dienst ontvangt, is hij aansprakelijk voor de rechtstreekse en onrechtstreekse schade verbonden met het gebruik, door hem of door een derde, van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, overeenkomstig de bepalingen van deze Algemene voorwaarden. Tot op dat ogenblik draagt Record Bank de risico's voor de verzending van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen aan de Klant.

De aansprakelijkheid van de Klant moet worden onderzocht rekening houdend met de bepalingen van deze Algemene voorwaarden (en meer bepaald van artikel 8).

5.3. Om toegang te krijgen tot de Mobile Banking dienst moet de Klant vooraf een profiel ('profiel') aanmaken op grond van de toegangsmiddelen die Record Bank hem ter beschikking stelt (zoals de chipkaart met een chipkaartlezer en/of zijn persoonlijke toegangsnummers (het abonnementsnummer van Record@Home), naargelang de door Record Bank aangeboden mogelijkheden) en de middelen die de Klant zelf kiest (zoals de aan de chipkaart verbonden pincode, of elke andere authenticeringscode die voor de Klant strikt persoonlijk en vertrouwelijk is, naargelang de door Record Bank aangeboden mogelijkheden).

De Mobile Banking dienst is pas voor de Klant toegankelijk nadat hij zich heeft geïdentificeerd via een 'profiel' dat werd aangemaakt zoals hierboven vermeld en de toegangsmiddelen die de Klant zelf heeft gekozen (zoals een pincode en/of elke andere authenticeringscode die voor de Klant strikt persoonlijk en vertrouwelijk is, naargelang de door Record Bank geboden mogelijkheden).

5.4. Zodra een Klant na zijn identificatie overeenkomstig punt 5.1 toegang heeft tot de Mobile Banking dienst kunnen de opdrachten door die Klant via de geautomatiseerde Mobile Banking dienst worden doorgegeven door gegevens in te voeren via het klavier van zijn mobiele computersysteem.

## **6. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT IN HET KADER VAN DE VEILIGHEID**

6.1. De Klant neemt alle redelijke voorzorgen om de veiligheid te waarborgen van de toegang tot zijn gebruikspunten en zijn (mobiele) computersystemen via dewelke de Mobile Banking dienst toegankelijk is.

De Klant verbindt zich ertoe de Mobile Banking dienst alleen op een (mobiel) computersysteem te gebruiken dat uitgerust is met een firewall, een programma tegen schadelijke computerprogramma's (bijvoorbeeld 'spyware') en een recent antivirusprogramma, die permanent geactiveerd zijn en regelmatig bijgewerkt worden.

6.2. De Klant is verplicht zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Mobiel Banking-dienst te bewaren en te gebruiken overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst en die van kracht zijn op het ogenblik van hun uitgifte of gebruik, en dat binnen de gebruikslijmieten die met Record Bank werden overeengekomen. De Klant verbindt zich ertoe om de veiligheidsvoorschriften na te leven die als bijlage bij deze Algemene voorwaarden gevoegd zijn en er integraal deel van uitmaken. Record Bank verstrekt de Klant periodiek veiligheidsvoorschriften die zijn bedoeld om elk risico op misbruik van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen te voorkomen.

De Klant treft alle redelijke voorzorgen om de veiligheid van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst te waarborgen. De door de Klant zelf gekozen toegangs- en ondertekeningsmiddelen (zoals een wachtwoord, een geheime code, een pincode en/of elke andere authenticeringscode) zijn voor de Klant strikt persoonlijk en vertrouwelijk. De Klant is aansprakelijk voor het gebruik ervan en voor het vrijwaren van hun vertrouwelijke karakter. De Klant verbindt zich ertoe om zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Mobile Banking dienst onder geen enkele voorwaarde aan een derde (met inbegrip, maar zonder beperking, van zijn partner, een familielid en/of een vriend(in)) mee te delen en/of aan een derde de kans te geven om ervan kennis te nemen. Zo mag de Klant ook geen vertrouwelijke informatie over de toegepaste beveiligingsprocedures aan een derde meedelen.

6.3. De Klant is verplicht om de volgende zaken onmiddellijk aan Record Bank mee te delen, zodra hij er kennis van heeft genomen:

1. verlies, diefstal, misbruik of elk niet-toegestaan gebruik van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst. In deze Algemene voorwaarden dient onder 'verlies' of 'diefstal' te worden verstaan, elke onvrijwillige buitenbezitstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst; onder 'misbruik' of 'elk niet-toegestaan gebruik' dient te worden verstaan elk ongeoorloofd of niet-toegestaan gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst;
2. elk technisch incident of ander defect dat aan het gebruik van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Mobile Banking dienst is verbonden of dat de veiligheid van die diensten in gevaar kan brengen.

Record Bank stelt elke Klant de gepaste middelen ter beschikking om deze kennisgeving op elk ogenblik te kunnen verrichten. Zo verbindt de Klant zich ertoe om in voormelde gevallen zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst te blokkeren door bijvoorbeeld de blokkeringsprocedures te volgen zoals beschreven in de handleiding over het gebruik van de Mobile Banking dienst (meer bepaald bij Card Stop (070 344 344 of + 32 70 344 344 vanuit het buitenland) voor de blokkering van de kaarten of bij de Record Infodesk (02 728 90 16 en vanuit het buitenland +32 2 728 90 16).

De Klant ontvangt een schriftelijke of elektronische bevestiging of een identificatiemiddel (zoals een nummer) waarmee hij zijn kennisgeving kan bewijzen. De telefoonoproep of de elektronische procedure die de Klant met het oog op de kennisgeving uitvoert, wordt door een geautomatiseerd systeem geregistreerd. De aldus geregistreerde gegevens vormen een bewijsmiddel in geval van betwisting en worden overeenkomstig artikel 12 bewaard.

De Klant moet zijn kennisgeving binnen een redelijke termijn schriftelijk bevestigen aan het RECORD-kantoor waar de rekening(en) wordt (worden) beheerd. Voormelde termijn mag in geen geval langer zijn dan vijf kalenderdagen

In geval van diefstal, misbruik of niet-toegestaan gebruik van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst moet de Klant zo snel mogelijk aangifte doen of klacht indienen bij de bevoegde plaatselijke, Belgische of buitenlandse officiële instanties. De Klant moet het bewijs en de referenties van de aangifte of klacht aan Record Bank bezorgen als zij daarom vraagt. De Klant moet aan Record Bank alle informatie meedelen die nodig is voor het onderzoek.

6.4. Onverminderd de bijzondere bepalingen die van toepassing zijn op betalingstransacties kan de Klant geen Verrichting herroepen die hij aan de hand van zijn toegangs- of ondertekeningsmiddelen heeft uitgevoerd.

6.5. Met behulp van de informatie die hij overeenkomstig punt 7.3 van deze Algemene voorwaarden ontvangt over de Verrichtingen die uitgevoerd worden in het kader van de Mobile Banking dienst (in het bijzonder, met behulp van zijn rekeningstaten of -afschriften) dient de Klant regelmatig en ten minste eenmaal per maand de goede ontvangst, de aanvaarding of weigering en eventueel de goede uitvoering na te gaan van de opdrachten die via de Mobile Banking dienst werden gegeven. Op dezelfde manier dient hij ook geregeld en ten minste eenmaal per maand de regelmatigheid na te gaan van de boekingen die verricht zijn in het kader van de Mobile Banking dienst.

De Klant is verplicht om de volgende zaken mee te delen aan Record Bank:

1. de verrekening, in zijn rekeningstaten of -afschriften of andere documenten op een duurzame drager die hij krijgt na de ontvangst, de aanvaarding of de uitvoering van zijn Verrichtingen overeenkomstig punt 7.3 van deze Algemene voorwaarden, van elke Verrichting die zonder zijn akkoord is uitgevoerd;
2. elke fout of onregelmatigheid die hij vaststelt in zijn rekeningstaten of -afschriften of andere documenten op een duurzame drager die hij krijgt na de ontvangst, de aanvaarding of de uitvoering van zijn Verrichtingen overeenkomstig punt 7.3 van deze Algemene voorwaarden.

Deze kennisgeving dient door de Klant schriftelijk te worden bevestigd aan Record Bank.

Onverminderd de hieronder door vermelde bijzondere bepalingen betreffende de betwistingstermijn voor betalingstransacties moet de Klant elke eventuele klacht over een via de Mobile Banking dienst uitgevoerde Verrichting melden zodra hij er kennis van heeft gekregen, en in ieder geval binnen twee maanden na de terbeschikkingstelling of, indien geen sprake is van een dergelijke terbeschikkingstelling, de verstrekking van de informatie over de Verrichting in kwestie, ongeacht of het gaat om rekeningafschriften, rekeningstaten of andere documenten op een al dan niet elektronische duurzame drager die hij krijgt na de ontvangst, de aanvaarding of de uitvoering van de betrokken Verrichting. Na die termijn is de Verrichting definitief en kan ze niet meer worden betwist.

In afwijking van de bovenstaande bepalingen zijn de volgende regels van toepassing op klachten betreffende betalingstransacties.

Nadat de informatie betreffende de betalingstransactie ter beschikking is gesteld van de Klant – of indien geen sprake is van een dergelijke terbeschikkingstelling, na de verstrekking van die informatie aan de Klant – verkrijgt de Klant van Record Bank alleen de rechtzetting van een betalingstransactie als hij een niet-toegestane of verkeerd uitgevoerde betalingstransactie die leidt tot een terugvordering onverwijld aan Record Bank meldt, en ten laatste binnen dertien maanden na de debet- of

creditdatum, tenzij Record Bank in voorkomend geval de informatie betreffende deze betalingstransactie niet heeft verstrekt of ter beschikking heeft gesteld overeenkomstig deze Algemene voorwaarden. Als die kennisgeving niet schriftelijk werd verricht, mag de schriftelijke bevestiging ervan, zoals voorgeschreven in dit punt, door de Klant worden verricht na het verstrijken van voormelde termijnen.

6.6. De toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Mobile Banking dienst die door Record Bank ter beschikking worden gesteld van de Klant, met uitzondering van de door de Klant zelf gekozen toegangs- en ondertekeningsmiddelen (zoals een wachtwoord, een geheime code, een pincode en/of elke andere authenticeringscode die voor de Klant strikt persoonlijk en vertrouwelijk zijn), blijven de exclusieve eigendom van Record Bank, behoudens andersluidende bepalingen die in deze overeenkomst zijn opgenomen of die uitdrukkelijk met de Klant zijn overeengekomen.

De Klant verbindt zich ertoe om zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst aan Record Bank terug te geven op het eerste verzoek van Record Bank.

## **7. VERPLICHTINGEN VAN RECORD BANK IN HET KADER VAN DE VEILIGHEID**

7.1. Onverminderd de verplichtingen van de Klant die beschreven worden in artikel 6, garandeert Record Bank de geheimhouding van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen die de Klant zelf heeft gekozen (zoals een wachtwoord, een geheime code, een pincode en/of elke andere authenticeringscode die voor de Klant strikt persoonlijk en vertrouwelijk is).

7.2. Record Bank onthoudt zich ervan ongevraagd een toegangs- en ondertekeningsmiddel voor de Mobile Banking dienst te verstrekken, tenzij het gaat om de vervanging van eerder verstrekte middelen.

7.3. Record Bank zorgt ervoor dat zij aan de Klant ten minste een elektronische bevestiging bezorgt van de ontvangst van zijn opdracht tot uitvoering van een betalingstransactie via de Mobile Banking dienst. Record Bank zorgt er voor om aan de Klant een elektronische of schriftelijke bevestiging te bezorgen van de uitvoering of niet-uitvoering van de opdracht.

Onverminderd wat voorafgaat, om aan de Klant vooral de mogelijkheid te bieden zijn uitgavenstaat behoorlijk te volgen en eventueel zijn kennisgeving overeenkomstig punt 6.3 of 6.5. uit te voeren, dient Record Bank de Klant periodiek en ten minste eenmaal per maand na de ontvangst, de aanvaarding of de uitvoering van de betalingsopdrachten voor betalingstransacties die met behulp van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Klant via de Mobile Banking dienst zijn doorgegeven, informatie over die opdrachten ter beschikking te stellen via rekeningafschriften, rekeningstaten of andere documenten op een al dan niet elektronische duurzame drager.

7.4. Zodra Record Bank de kennisgeving ontvangt waarvan sprake in punt 6.3. of 6.5. van deze Algemene voorwaarden, overeenkomstig de blokkeringsprocedures waarvan sprake in dezelfde punten, belet Record Bank elk nieuw gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking-dienst.

7.5. Record Bank verstrekt op verzoek van de Klant en gedurende achttien maanden te beginnen vanaf de kennisgeving waarvan sprake in punt 6.3, het bewijs dat de Klant daadwerkelijk deze kennisgeving heeft verricht.



## **8. AANSPRAKELIJKHEDEN VAN DE PARTIJEN**

### **8.1. Algemene aansprakelijkheid in het kader van de Mobile Banking dienst**

8.1.1. Onverminderd andersluidende bepalingen in deze overeenkomst (in het bijzonder in artikel 8.2) is Record Bank aansprakelijk voor elke zware of opzettelijke fout – met uitzondering van lichte fouten – die door haar, door haar aangestelden of de door haar erkende onderaannemers wordt begaan bij de uitoefening van haar beroepsactiviteit.

Record Bank besteedt de grootste zorg aan de goede uitvoering van de overeenkomst. Behoudens uitdrukkelijke afwijkende bepalingen in de overeenkomst (in het bijzonder in artikel 8.2) zijn de verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien en op Record Bank rusten echter alleen middelenverbintenissen. De verbintenissen met betrekking tot de betalingstransacties zoals bepaald bij de punten 6.3, 7.1, 7.4 en 12.1.1 van deze Algemene voorwaarden worden aldus onder andere als resultaatverbintenissen voor Record Bank beschouwd.

Behoudens uitdrukkelijke andersluidende bepalingen in de overeenkomst (in het bijzonder in artikel 8.2) is Record Bank in geen geval aansprakelijk voor onrechtstreekse schade, onder meer, maar zonder beperking, verlies van gegevens, winstderving, verlies van inkomsten, van winstkansen, van cliënteel of verhoopte besparingen, de kosten om zich een gelijkwaardige dienst of gelijkwaardig product te verschaffen of schade aan het imago.

8.1.2. De aansprakelijkheid en/of de waarborgen van Record Bank met betrekking tot de bankproducten en -diensten die beschikbaar zijn via de Mobile Banking dienst, en meer in het bijzonder de Verrichtingen die via deze diensten beschikbaar zijn, worden uitsluitend beheerst door de overeenkomsten en andere contractuele voorwaarden die met de Klant zijn overeengekomen, met name, maar zonder beperking, voor Record Bank het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

8.1.3. Record Bank is aansprakelijk voor elke zware of opzettelijke fout van harentwege – met uitzondering van lichte fouten – in het ontwerp van de Mobile Banking-software of de Mobile Banking database, voor zover die door haar werden ontwikkeld, of bij de keuze van de Mobile Banking-software of de Mobile Banking- database als die door derden werden ontwikkeld. De aansprakelijkheid dekt alleen de rechtstreekse schade die zou kunnen worden toegebracht aan het computer-, telecommunicatie-, radiodistributie- of ander materiaal, aan de software of configuraties van de Klant als gevolg van de installatie, de toegang tot, het downloaden of het gebruik van de Mobile Banking-software en de Mobile Banking- database die Record Bank ter beschikking stelt of de onmogelijkheid om die te gebruiken.

8.1.4. Behalve bij een zware of opzettelijke fout van harentwege en behoudens andersluidende bepalingen in deze overeenkomst kan Record Bank niet aansprakelijk worden gehouden voor de rechtstreekse of onrechtstreekse schade die aan de Klant of een derde wordt berokkend en die zou kunnen voortvloeien uit het gebruik van de Mobile Banking dienst door de Klant op een manier die niet overeenstemt met de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de Mobile Banking dienst die in deze overeenkomst vastgelegd zijn.

8.1.5. Tot op het ogenblik van de ontvangst van de kennisgeving waarvan sprake in punt 6.3. van deze Algemene voorwaarden en behoudens zware of opzettelijke fout van Record Bank is de Klant aansprakelijk voor elke rechtstreekse of onrechtstreekse schade die voor hem, voor Record Bank of voor derden zou kunnen voortvloeien uit elk, al dan niet onrechtmatig, gebruik van de Mobile Banking dienst door derden met behulp van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen. Deze bepaling doet

geenszins afbreuk aan punt 8.2 van deze Algemene voorwaarden voor zover deze bepaling van toepassing is.

8.1.6. Onder voorbehoud van een zware of opzettelijke fout van harentwege of van de door haar erkende onderaannemers wijst Record Bank elke aansprakelijkheid af voor de schade die wordt berokkend aan de Klant door apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen of configuraties die niet door Record Bank zijn toegestaan (die namelijk niet door Record Bank of haar onderaannemers werden verstrekt, noch door Record Bank specifiek werden aangeduid als door haar goedgekeurd), onder meer als gevolg van gebreken, defecten of onderbrekingen van elektronische communicatienetwerken of van de slechte werking of de slechte configuratie van apparatuur, netwerken, terminals of computer-, telecommunicatie- of radiodistributiemateriaal die niet door Record Bank zijn toegestaan met inbegrip van die welke de Klant bij derden, gratis of tegen betaling, heeft verworven om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Mobile Banking dienst. Onder voorbehoud van een zware of opzettelijke fout van harentwege of van de door haar erkende onderaannemers wijst Record Bank ook elke aansprakelijkheid af voor de rechtstreekse of onrechtstreekse schade die aan de Klant wordt berokkend onder meer als gevolg van:

- handelingen of verzuimen die op welke manier ook te wijten of toe te schrijven zijn aan niet door Record Bank erkende derden, met inbegrip van de Klant, en met name elke toevoeging aan of wijziging van de Mobile Banking-software en elk openbreken ('jailbreaking') van het mobiele computersysteem, die de Klant of derden hebben uitgevoerd en die Record Bank niet heeft goedgekeurd;
- wettelijke of reglementaire verplichtingen die worden opgelegd door nationale of gemeenschapswetgeving;
- gebeurtenissen buiten de wil van Record Bank om, zoals daden van de overheid, oorlog, opstand, staking, tekortkoming van haar eigen leveranciers, schadegevallen als gevolg van brand of natuurrampen (zoals overstroming, storm, blikseminslag) of elk geval van overmacht.

Bijgevolg kan Record Bank in het kader van de Mobile Banking dienst geen enkele waarborg bieden betreffende:

- de toegang, beschikbaarheid en toegang- en antwoordtijd voor de Mobile Banking dienst via apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen die Record Bank niet heeft goedgekeurd (die namelijk niet door Record Bank of haar onderaannemers werden verstrekt, noch door Record Bank specifiek werden aangeduid als door haar goedgekeurd);
- de betrouwbaarheid en de technische veiligheid van de verbindingen via apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen die niet door Record Bank zijn goedgekeurd (die namelijk niet door Record Bank of haar onderaannemers werden verstrekt, noch door Record Bank specifiek werden aangeduid als door haar goedgekeurd), in het kader van de Mobile Banking dienst onder meer de beveiliging tegen virussen en andere schadelijke computerprogramma's (bijvoorbeeld 'spyware') ondanks de beveiligingsmaatregelen die Record Bank heeft getroffen;
- de beveiliging en de vertrouwelijkheid van de verbindingen via apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen die Record Bank niet heeft goedgekeurd (die namelijk niet door Record Bank of haar onderaannemers werden verstrekt, noch door Record Bank specifiek werden aangeduid als door haar goedgekeurd).

8.1.7. Onverminderd afwijkende bepalingen in de overeenkomst verbindt Record Bank zich ertoe om wanneer ze voor de uitvoering van opdrachten een beroep moet doen op derden, die opdrachten zo snel mogelijk aan die derden door te geven. Record Bank kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de nadelige gevolgen van een eventuele nalatigheid of fout van de derden in kwestie.

Record Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld als de overdracht of de uitvoering van de opdrachten van de Klant wordt vertraagd of verhinderd door omstandigheden buiten haar wil.

8.1.8. De Klant dient zich ervan te vergewissen dat zijn computer-, telefoon- en andere apparatuur, zijn software en configuraties verenigbaar zijn met de toegang, het downloaden, de activering, de installatie en het gebruik van de Mobile Banking dienst, en meer in het bijzonder de Mobile Banking - software en database die Record Bank hem ter beschikking stelt.

## 8.2. Bijzondere aansprakelijkheidsregels voor betalingstransacties

In afwijking van de punten 5.2, 8.1.1 tot 8.1.3 en 8.1.5 van deze Algemene voorwaarden, maar onverminderd de overige daarin vervatte bepalingen tot vaststelling van de verplichtingen en aansprakelijkheden van de partijen, in het bijzonder de punten 5, 6 en 7 en de punten 8.1.4 en 8.1.6 tot 8.1.8, wordt de aansprakelijkheid van de partijen in geval van niet-uitvoering of verkeerde uitvoering van een betalingstransactie of in geval van een niet-toegestane betalingstransactie overeenkomstig de onderstaande bepalingen vastgesteld.

### 8.2.1. Aansprakelijkheid bij niet-uitgevoerde of verkeerd uitgevoerde betalingstransacties

8.2.1.1. Betalingstransacties in euro of in de valuta van een staat van de Europese Economische Ruimte (hierna 'EER' genoemd), die binnen de EER worden uitgevoerd.

De respectieve aansprakelijkheid van de partijen in geval van niet-uitgevoerde of verkeerd uitgevoerde betalingstransacties die onder dit punt vallen, wordt bepaald overeenkomstig het artikel 2.14 van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

Voor de toepassing van deze bepalingen wordt een betalingsopdracht pas als door de Klant gegeven beschouwd nadat deze laatste van Record Bank een elektronische of telefonische bevestiging heeft gekregen van de ontvangst van de opdracht die hij via de Mobile Banking dienst heeft doorgegeven.

#### 8.2.1.2. Andere betalingstransacties

In geval van niet- of verkeerd uitgevoerde betalingstransacties die niet in punt 8.2.1.1. worden bedoeld, is Record Bank slechts aansprakelijk als er sprake is van een zware of opzettelijke fout van haar afdelingen.

Indien naast de unieke identificator nog aanvullende informatie (zoals de naam en/of het adres van de begunstigde van de betalingstransactie) wordt verstrekt, is Record Bank alleen aansprakelijk voor de uitvoering van de betalingstransactie overeenkomstig de opgegeven unieke identificator, zonder dat zij rekening hoeft te houden met eventuele tegenstrijdigheden tussen de aanvullende informatie en de opgegeven unieke identificator.

Voor de toepassing van de voorgaande bepalingen wordt een betalingsopdracht pas als door de Klant gegeven beschouwd nadat deze laatste van Record Bank een elektronische of telefonische bevestiging heeft gekregen van de ontvangst van de opdracht die hij via de Mobile Banking dienst heeft doorgegeven.

De aansprakelijkheid van Record Bank is in ieder geval beperkt tot de directe schade die de Klant heeft aangetoond, met uitsluiting van elke onrechtstreekse schade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, verlies van gegevens, winstderving, verlies van inkomsten, winstkansen, cliëntèle en verhoopte besparingen evenals de kosten om zich een gelijkwaardig product of een gelijkwaardige dienst aan te schaffen en schade aan het imago.

## 8.2.2. Aansprakelijkheid bij niet-toegestane betalingstransacties

8.2.2.1. Ongeacht de valuta van de betalingstransactie wordt de aansprakelijkheid van de partijen voor niet-toegestane betalingstransacties vastgesteld overeenkomstig de onderstaande bepalingen, ongeacht of de betalingstransactie binnen of buiten de EER werd uitgevoerd.

### 8.2.2.2 Aansprakelijkheid van de Klant

8.2.2.2.1. De Klant draagt de verliezen tengevolge van verlies, diefstal, misbruik en elk niet-toegestaan gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst van de Klant tot het ogenblik van de kennisgeving door de Klant waarvan sprake in punt 6.3 § 1 en 2 van deze Algemene voorwaarden.

Zijn aansprakelijkheid is echter beperkt tot een maximumbedrag van 150 euro voor alle betalingstransacties die vóór deze kennisgeving werden uitgevoerd, behalve indien deze verliezen het gevolg zijn van de niet-naleving door de Klant – opzettelijk of door grove nalatigheid – van een of meerdere uit deze Algemene voorwaarden voortvloeiende verplichtingen. In dat geval is de limiet van 150 euro niet van toepassing.

Onder grove nalatigheid wordt met name verstaan:

1° het feit dat de Klant zijn wachtwoord, geheime code, pincode en/of elke andere voor de Klant strikt persoonlijke en vertrouwelijke authenticeringscode in een gemakkelijk herkenbare vorm noteert, en met name dicht in de buurt van het (mobiele) computersysteem waarover hij beschikt, op zijn chipkaart, op zijn chipkaartlezer, op zijn telefoon of op een door de Klant bewaard en door hem meegenomen voorwerp of document;

2° het feit dat de Klant het verlies, de diefstal, het misbruik of elk niet-toegestaan gebruik van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst niet onmiddellijk aan Record Bank meldt zodra hij er kennis van neemt, overeenkomstig punt 6.3. § 1 en 2 van deze Algemene voorwaarden.

Record Bank wijst de Klant er ook op dat andere feiten of gedragingen, ongeacht of ze al dan niet het gevolg zijn van de niet-nakoming door de Klant van zijn verplichtingen die uit deze Algemene voorwaarden voortvloeien beschouwd kunnen worden als grove nalatigheid afhankelijk van het geheel van de omstandigheden waarin zij zich hebben voltrokken of voorgedaan, een beslissing die eventueel in laatste instantie door de gerechtshoven en rechtbanken wordt genomen.

De volgende feiten kunnen afhankelijk van de omstandigheden als grove nalatigheid worden beschouwd, onverminderd het oordeel van de gerechtshoven en rechtbanken:

- het feit dat de Klant zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst niet gebruikt overeenkomstig de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de Mobile Banking dienst die in de overeenkomst zijn vastgelegd en binnen de gebruiksbepalingen die overeengekomen werden met Record Bank. De niet-naleving door de Klant van artikel 6.3, § 4 of 5 van deze Algemene voorwaarden met betrekking tot de verplichte schriftelijke bevestiging van de kennisgeving en de verplichte melding of klachtindiening kunnen op zich echter niet automatisch als grove nalatigheid worden beschouwd;
- het feit dat de Klant de veiligheidsvoorschriften die als bijlage bij deze Algemene voorwaarden zijn gevoegd, niet naleeft;
- het feit dat de Klant zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst niet zorgvuldig bewaart om te beletten dat derden ze bedrieglijk gebruiken, en bijvoorbeeld het feit dat

hij ze achterlaat in een voertuig of op een voor het publiek toegankelijke plaats, tenzij ze zich in dat laatste geval in een beveiligde kast of safe bevinden. Met voor het publiek toegankelijke plaatsen worden de plaatsen gelijkgesteld waartoe derden feitelijk toegang hebben, zonder dat het echter voor het publiek opengestelde plaatsen zijn;

- het feit dat de Klant aan een derde (met inbegrip van, maar niet beperkt tot zijn partner, een familielid of vrienden) de mogelijkheid geeft om van zijn wachtwoord, geheime code, pincode en/of elke andere voor de Klant strikt persoonlijke en vertrouwelijke authenticeringscode kennis te nemen of om zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst te gebruiken.

8.2.2.2.2. Als de Klant frauduleus heeft gehandeld, dient de Klant alle verliezen te dragen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties die zowel vóór als na de kennisgeving waarvan sprake in punt 6.3 van deze Algemene voorwaarden zijn uitgevoerd (onverminderd de verplichting van Record Bank om alles in het werk te stellen om elk verder gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst te voorkomen).

8.2.2.2.3. In afwijking van de voorgaande bepalingen draagt de Klant geen enkel verlies in de volgende gevallen:

1° indien de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst gebruikt zijn zonder materiële voorlegging en zonder elektronische identificatie. Het gebruik van een vertrouwelijke code of een ander gelijksoortig identiteitsbewijs is op zich niet voldoende om de Klant aansprakelijk te stellen;

2° indien de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst door een derde gekopieerd of op een ongeoorloofde wijze gebruikt zijn, op voorwaarde dat de Klant op het ogenblik van de betwiste betalingstransactie in het bezit was van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen. Deze bepaling heeft betrekking op gevallen waarin de kaart wordt nagemaakt of de toegangs- en ondertekeningsmiddelen worden gekopieerd of gekraakt ('hacking', 'skimming' enz.).

De afwijkende regeling die in deze bepaling wordt beschreven, is echter niet van toepassing als wordt aangetoond dat de Klant met opzet of frauduleus heeft gehandeld.

### 8.2.2.3. Aansprakelijkheid van Record Bank

8.2.2.3.1. Behalve in geval van fraude, grove nalatigheid of de opzettelijke niet-nakoming door de Klant van een of meerdere uit deze Algemene voorwaarden voortvloeiende plichten draagt Record Bank alle verliezen boven het bedrag van 150 euro ten laste is van de Klant die voortvloeien uit de niet-toegestane betalingstransacties die zijn uitgevoerd vóór de kennisgeving waarvan sprake in punt 6.3. van deze Algemene voorwaarden.

8.2.2.3.2. Behalve bij fraude door de Klant draagt Record Bank alle verliezen die verband houden met de niet-toegestane betalingstransacties die zijn uitgevoerd na de kennisgeving waarvan sprake in punt 6.3 van deze Algemene voorwaarden.

8.2.2.3.3. Tenzij is aangetoond dat de Klant frauduleus of met opzet heeft gehandeld, draagt Record Bank alle verliezen die voortvloeien uit de niet-toegestane betalingstransacties in de volgende gevallen:

1° indien de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst gebruikt zijn zonder materiële voorlegging en zonder elektronische identificatie. Het gebruik van een vertrouwelijke code of een ander gelijksoortig identiteitsbewijs is op zich niet voldoende om de Klant aansprakelijk te stellen;

2° indien de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst door een derde gekopieerd of op een ongeoorloofde wijze gebruikt zijn, op voorwaarde dat de Klant op het ogenblik van de betwiste betalingstransactie in het bezit was van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen. Deze bepaling heeft betrekking op gevallen waarin de kaart wordt nagemaakt of de toegangs- en ondertekeningsmiddelen worden gekopieerd of gekraakt ('hacking', 'skimming' enz.).

8.2.2.3.4. Bij een niet-toegestane betalingstransactie betaalt Record Bank het bedrag ervan onverwijld terug, eventueel vermeerderd met intresten, door de gedebiteerde rekening terug te brengen naar de situatie waarin deze zich bevond voordat de niet-toegestane betalingstransactie werd uitgevoerd. Deze bepaling doet geen afbreuk aan de verplichtingen en aansprakelijkheden van de Klant zoals beschreven in punt 6 en punt 8.2.2.2.

In de gevallen waarvan sprake in punt 8.2.2.3.3. (gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen op afstand, namaak en kopiëren of kraken van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen) en als de Klant niet frauduleus of opzettelijk heeft gehandeld, betaalt zij de Klant ook het bedrag terug dat nodig is om de gedebiteerde rekening terug te brengen naar de situatie waarin deze zich bevond voordat de nagemaakte, gekopieerde of gekraakte toegangs- en ondertekeningsmiddelen in de zin van deze bepaling werden gebruikt.

Bovendien betaalt Record Bank de Klant de andere eventuele financiële gevolgen terug, met name het bedrag van de door de Klant gemaakte kosten om de vergoedbare schade te bepalen, op voorwaarde dat de op grond daarvan gevorderde bedragen worden gestaafd met bewijsstukken.

### 8.2.3. Overmacht

In afwijking van de bepalingen van de artikelen 8.2.1. en 8.2.2. aanvaardt Record Bank geen enkele aansprakelijkheid in geval van overmacht of wanneer zij gebonden is aan andere wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit nationale of EU-wetgeving.

## 9. LIMieten VAN DE VERRICHTINGEN

9.1. In het kader van de Mobile Banking dienst is de uitvoering van de Verrichtingen beperkt tot het beschikbare rekeningsaldo (in voorkomend geval met inbegrip van de kredieten die aan de rekening verbonden zijn) en eventueel tot één of meer maximumbedragen per type Verrichting en/of per tijdsperiode die in overleg tussen de Klant en Record Bank zijn vastgelegd. Die limieten kunnen variëren volgens de middelen die worden gekozen voor het doorgeven van opdrachten voor Verrichtingen via de Mobile Banking dienst en de beveiliging ervan.

9.2. Binnen de grenzen van de minimum- en maximumbedragen die Record Bank vaststelt en aan de Klant meedeelt, kunnen de toepasselijke limieten op verzoek van de Klant, en met het akkoord van Record Bank, worden aangepast aan de behoeften van de Klant. De informatie daaromtrent is verkrijgbaar in alle Record Bank kantoren.

Overigens kan de Klant binnen de grenzen van de hierboven vermelde minimum- en maximumbedragen, een wijziging van de toepasselijke limieten aanvragen in de volgende gevallen:

- als gevolg van het verlies, de diefstal, het misbruik of elk ander niet-toegestaan gebruik van de toegangs- en/of ondertekeningsmiddelen voor Mobile Banking dienst;
- bij boeking op zijn rekeningstaten of -afschriften van een Verrichting die zonder zijn akkoord is uitgevoerd.

9.3. Op opdrachten voor betalingstransacties die worden doorgegeven via de Record@Home dienst vanaf rekeningen geopend bij Record Bank zijn bij gebrek aan een andersluidende overeenkomst met Record Bank overeenkomstig punt 9.2 van deze Algemene voorwaarden, de volgende limieten van toepassing:

(Nationale of internationale) betalingsopdrachten gegeven door meerderjarigen of minderjarigen

a. geen betalingslimieten tussen Record-rekeningen van ten minste eenzelfde houder of beheerd door dezelfde volmachthebber met een onbeperkte volmacht;

b. 250 euro per transactie voor alle betalingsopdrachten ten voordele van rekeningen (andere dan de rekeningen hiervoor vermeld bij punt a.) van derde-begunstigden, die niet voorafgaandelijk geactiveerd zijn via Record@Home door de klant;

c. . 750 euro per dag en per transactie en 2.510 euro per week voor alle betalingsopdrachten ten voordele van rekeningen (andere dan de rekeningen hiervoor vermeld bij punt a. en b.) van derde-begunstigden die voorafgaandelijk geactiveerd zijn via Record@Home door de klant.

9.4. De eventuele voor de andere opdrachten geldende limieten worden aan de Klant meegedeeld in het kader van de Mobile Banking overeenkomst.

De Klant kan via de Record@Home dienst en/of de Mobile Banking dienst altijd kennisnemen van de bedragen van de limieten die voor de opdrachten gelden. Bovendien wordt de Klant altijd op de hoogte gebracht als een Verrichting niet kan worden uitgevoerd wegens overschrijding van een limiet.

## **10. ONDERHOUD VAN DE MOBILE BANKING DIENST**

10.1. De Klant kan een beroep doen op de helpdesk van Record Bank voor elk incident of probleem van technische, operationele of functionele aard dat betrekking heeft op de Mobile Banking dienst, meer in het bijzonder in verband met de installatie en het gebruik van de Mobile Banking- software en/of database, of dat betrekking heeft op het gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst of dat de veiligheid van die dienst in gevaar kan brengen.

De Infodesk is bereikbaar op het telefoonnummer 02/728.90.16 tijdens de openingsuren zoals die vermeld zijn in de handleiding over het gebruik van de Mobile Banking dienst.

De Klant kan ook via e-mail ([infodesk@Recordgroup.be](mailto:infodesk@Recordgroup.be)) met de Infodesk contact opnemen. Bij de melding van een probleem en daarna deelt de Klant alle informatie mee die nuttig en noodzakelijk is om het probleem op te lossen.

10.2. Het correctieve onderhoud van Mobile Banking dienst, dat hoofdzakelijk op de rechtzetting van eventuele gebreken of fouten in de Mobile Banking-software betrekking heeft, mag hoe dan ook alleen met de medewerking van Record Bank worden uitgevoerd. De Klant mag zelf geen correctie of wijziging in de Mobile Banking dienst aanbrengen.

10.3. Record Bank stelt alles in het werk om haar onderhoudstaken binnen redelijke termijnen uit te voeren. Bij het vervullen van haar onderhoudstaken is ze echter alleen gehouden tot een middelenverbintenis.

10.4. Record Bank is er niet toe gehouden om een evolutief onderhoud te verrichten en kan daarom niet garanderen dat de Mobile Banking dienst aangepast is aan de eigen behoeften en wensen van de Klant, in het bijzonder de aanpassing aan zijn (mobiele) computer- of telecommunicatiesysteem. De

Klant moet zelf nagaan of de systemen aangepast zijn aan de specificaties die in de handleiding over het gebruik van de Mobile Banking dienst zijn opgenomen.

## **11. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER**

11.1. Record Bank beschermt de persoonlijke levenssfeer van elke natuurlijke persoon, zowel van de Klant, als van elke andere betrokken natuurlijke persoon, overeenkomstig de geldende wetgeving. Record Group is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van de betrokken natuurlijke personen.

11.2. De persoonsgegevens van natuurlijke personen die aan Record Bank worden meegedeeld in het kader van het sluiten of uitvoeren van deze Mobile Banking overeenkomst worden door Record Bank verwerkt voor het centraal beheer van haar Klanten, het beheer van de rekeningen en betalingen, kredieten, vermogensbeheer (beleggingen), makelaarsdiensten (meer in het bijzonder verzekeringen en/of leasing), marketing (o.a. studies en statistieken) van bank-, financiële (o.a. leasing) en/of verzekeringsdiensten (behalve indien de betrokken natuurlijke persoon daartegen verzet aantekent), globale visie van de Klant, controle op de regelmatigheid van de Verrichtingen en voorkoming van onregelmatigheden.

De gegevens over natuurlijke personen beheerd door tussenpersonen (zelfstandige agenten of makelaars) van Record Bank, met name de gegevens met betrekking tot hun financiële Verrichtingen, worden ook door Record Bank behandeld om te waken over de naleving van hun wettelijke, reglementaire (evenals de verplichtingen voortvloeiend uit een omzendbrief van de FSMA/NBB) of contractuele verplichtingen, met inbegrip van hun eventuele exclusiviteitsverplichting tegenover Record Bank.

De gegevens die op initiatief van natuurlijke personen worden meegedeeld aan andere vennootschappen van ING Groep – waarvan Record Bank deel uitmaakt - gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie worden door die laatste verwerkt overeenkomstig de informatie over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer die door die vennootschappen wordt verstrekt.

11.3. Die gegevens zijn niet bestemd om te worden meegedeeld aan andere derden dan de personen die door de betrokken natuurlijke persoon zijn aangewezen, de vennootschappen waarvan de tussenkomst nodig of nuttig is (namelijk Swift bvba en MasterCard Europe bvba voor de betalingstransacties) om een van de doelstellingen vermeld in artikel 11.2. te bereiken, of de vennootschappen van ING Groep – waarvan Record Bank deel uitmaakt - die al dan niet gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie of verzekeringsmaatschappijen, overeenkomstig de hierna vermelde bepalingen.

Zo kunnen ze worden doorgegeven aan een niet-lidstaat van de Europese Unie die al dan niet een adequaat beschermingsniveau voor persoonsgegevens garandeert (bijvoorbeeld betaalgegevens die aan Swift bvba worden meegedeeld, in de Verenigde Staten worden bewaard en daar onderworpen zijn aan de Amerikaanse wetgeving, gegevens die worden meegedeeld aan vennootschappen van Record groep die niet in een lidstaat van de Europese Unie zijn gevestigd ...). Record Bank maakt echter alleen gegevens over aan niet-lidstaten van de Europese Unie zonder adequaat beschermingsniveau in de gevallen die worden bepaald door de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, bijvoorbeeld door de bescherming van de gegevens via gepaste contractuele bepalingen te waarborgen.

Bovendien worden ook de gegevens van de natuurlijke personen die vereist zijn voor de naleving door de vennootschappen van Record Groep van de wettelijke of reglementaire bepalingen (inclusief de



bepalingen die voortvloeien uit een omzendbrief van de FSMA) inzake Klantenonderzoek, de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, en de voorkoming van de financiering van de proliferatie van massavernietigingswapens, voor deze doeleinden tussen de vennootschappen uitgewisseld.

De Belgische of buitenlandse (bijvoorbeeld Amerikaanse) gerechtelijke of administratieve autoriteiten of controle-instanties kunnen in zekere gevallen bepaald door de lokale wetgeving of reglementering (met name met het oog op de preventie van terrorisme), van Record Bank of van een vennootschap waaraan Record Bank gegevens heeft doorgegeven overeenkomstig wat voorafgaat, de mededeling eisen van alle of een deel van de persoonsgegevens van natuurlijke personen (bijvoorbeeld de gegevens met betrekking tot betalingstransacties).

11.4. Elke natuurlijke persoon heeft toegang tot de gegevens die op hem betrekking hebben en worden verwerkt door Record Bank en kan zo nodig onjuiste gegevens doen verbeteren of onwettig verwerkte gegevens doen schrappen.

De betrokken natuurlijke persoon kan zich op elk ogenblik kosteloos en op eenvoudig verzoek verzetten:

- tegen de verwerking van gegevens die op hem betrekking hebben voor commerciële prospectie ('direct marketing');

- tegen de mededeling van de gegevens die op hem betrekking hebben en door Record Bank in de hoedanigheid van verzekeringsmakelaar worden verzameld aan de betrokken verzekeringsmaatschappijen die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie, met het oog op commerciële prospectie ('direct marketing') door die vennootschappen.

Er zal zo spoedig mogelijk met zijn verzoek rekening worden gehouden.

11.5. Gegevens met een etnisch of raciaal karakter, gegevens met betrekking tot politieke, levensbeschouwelijke of godsdienstige overtuigingen, gegevens met betrekking tot het lidmaatschap van een vakbond of het seksuele leven worden niet verwerkt, behalve als zij verschijnen bij betalingstransacties (bijvoorbeeld een betalingsopdracht voor het lidmaatschap van een politieke partij).

Bijgevolg laat de betrokken natuurlijke persoon de verwerking van die gegevens in het kader van de uitvoering van betaalverrichtingen toe, in overeenstemming met artikel 6 van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De categorieën van personen die toegang hebben tot die gegevens zijn de personeelsleden van Record Bank.

In de veronderstelling dat gegevens van raciale of etnische aard blijken uit gegevens waarmee de betrokken natuurlijke persoon wordt geïdentificeerd (voornamelijk zijn naam, voornaam, adres en nationaliteit), laat de betrokken natuurlijke persoon de verwerking van die gegevens van raciale of etnische aard eveneens toe, in overeenstemming met artikel 6 van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De categorieën van personen die toegang hebben tot die gegevens zijn de personeelsleden van Record Bank.

11.6. Geen enkele wettelijke bepaling houdt een verplichting in om te antwoorden op de vragen die worden gesteld door Record Bank, maar het niet beantwoorden van die vragen kan naargelang het geval leiden tot de onmogelijkheid of de weigering door Record Bank een contractuele relatie voort te zetten of een Verrichting uit te voeren die werd gevraagd door de betrokken natuurlijke persoon.

11.7. De persoonsgegevens van de betrokken natuurlijke persoon worden door Record Bank strikt vertrouwelijk verwerkt. Omdat de elektronische communicatienetwerken, en meer in het bijzonder het internet, echter geen totale veiligheid bieden, kan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer alleen gegarandeerd worden als de persoonsgegevens worden doorgegeven via de communicatiekanalen waarvan Record Bank uitdrukkelijk aangeeft dat zij beveiligd zijn.

11.8. Terwijl de Klant de Mobile Banking dienst gebruikt, worden de onderstaande persoonsgegevens, die 'omgevingsvariabelen' worden genoemd, naar Record Bank verzonden en daar geregistreerd via het mobiele computersysteem van de Klant:

- zijn TCP/IP-adres (identificatienummer op het internet van het computersysteem waarover de Klant beschikt);
- de merken en versies van het gebruikte mobiele computersysteem (een Android-toestel, iPad, iPhone, iPod Touch ...) en zijn besturingssysteem;
- het serienummer van het gebruikte mobiele computersysteem (UDID);
- de taal die de Klant kiest,
- de door de Klant geraadpleegde pagina's van de Record Bank Mobile Banking dienst.

Record Bank verwerkt die laatste gegevens om rekening te houden met de elementen die specifiek zijn voor de configuratie van het mobiele computersysteem waarover de Klant beschikt om hem aldus de gevraagde internetpagina's in het juiste formaat te kunnen toesturen. Bovendien worden ze verwerkt om statistieken over de Mobile Banking dienst te maken en om de inhoud van deze diensten te kunnen verbeteren.

## **12. BEWIJS VAN DE VERRICHTINGEN**

De bepalingen van dit punt 12 doen geen afbreuk aan het recht van de Klant om het bewijs van het tegendeel te leveren via welk rechtsmiddel ook, noch aan de aansprakelijkheidsregeling waarvan sprake is in de punten 5 en 8 van deze Algemene voorwaarden.

Zij doen evenmin afbreuk aan wettelijke bepalingen van dwingend recht of van openbare orde die bijzondere voorschriften inhouden inzake authenticering, registratie en/of boeking van Verrichtingen.

### **12.1. Bewijs van de Verrichtingen in het algemeen**

12.1.1. Onverminderd punt 6.5 van deze Algemene Voorwaarden verbindt Record Bank zich ertoe om in geval van betwisting van een Verrichting voortvloeiend uit een opdracht die een Klant via zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst heeft doorgegeven, het bewijs te leveren dat de Verrichting correct werd geauthentiseerd, geregistreerd en geboekt en niet werd getroffen door een technisch incident of een ander defect.

Voor alle Verrichtingen uitgevoerd naar aanleiding van een opdracht die via Mobile Banking dienst is doorgegeven, wordt dat bewijs geleverd door voorlegging van een uittreksel uit de journaalband of de opnames op informaticadrager van de Verrichtingen die door de elektronische systemen van Record Bank of van de eventuele onderaannemers van Record Bank worden gemaakt.

De partijen erkennen de bewijskracht van voornoemde journaalband en opnames op een magnetische of informaticadrager. De inhoud van de journaalband en van de opnames kan worden gereproduceerd op papier, microfiche of microfilm, op magnetische of optische schijf, of op elke andere informatiedrager. Die reproductie heeft voor de partijen dezelfde bewijskracht als een origineel document. De Klant kan vragen dat Record Bank een door haar als bewijs aangehaalde reproductie voor gelijkvormig verklaart.

12.1.2. Record Bank bewaart een interne staat van de Verrichtingen die worden uitgevoerd naar aanleiding van een opdracht die via de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst is gegeven gedurende een periode van ten minste vijf jaar vanaf de uitvoering van de Verrichtingen, onverminderd andere wettelijke of reglementaire bepalingen betreffende de verstrekking van bewijsstukken.

12.1.3. Onverminderd wettelijke of reglementaire bepalingen van dwingend recht of openbare orde kunnen alle kennisgevingen van Record Bank in het kader van de overeenkomst geldig worden verricht met onder meer een eenvoudige brief, een bij de rekeningafschriften geïntegreerd bericht of in het kader van de Record@Home dienst, een elektronisch bericht.

## 12.2. Mobile Banking dienst

12.2.1. In het kader van de Mobile Banking dienst wordt elke opdracht elektronisch ondertekend door de Klant met de ondertekeningsmiddelen voor de Mobile Banking dienst die Record Bank hem eventueel ter beschikking stelt (zoals een veiligheidsmodule, naargelang de door Record Bank aangeboden mogelijkheden) en de middelen die de Klant zelf kiest naargelang de door Record Bank aangeboden mogelijkheden (zoals een pincode en/of elke andere authenticeringscode die voor de Klant strikt persoonlijk en vertrouwelijk zijn, naargelang de door Record Bank aangeboden mogelijkheden).

12.2.2. Bij gebruik van de veiligheidsmodule met het oog op de elektronische ondertekening van een opdracht, wordt de privésleutel uit het veiligheidsbestand dat de Klant tijdens de procedure voor de aanmaak van een profiel heeft aangemaakt, geactiveerd door de intoetsing en de validatie door een persoon van de door de Klant gekozen pincode. Het resultaat van deze activering wordt opgeslagen in een uniek bestand. De Klant erkent dat dit bestand, dat het resultaat is van het gebruik van de ondertekeningsmiddelen op de hierboven beschreven wijze door een persoon, zijn elektronische handtekening vormt, op voorwaarde dat deze elektronische handtekening door de elektronische systemen van Record Bank wordt gevalideerd en in het bijzonder door deze systemen wordt herkend als uitgaand van de Klant en voor zover zijn certificaat geldig en niet herroepen is.

12.2.3. Voor bepaalde opdrachten die via de Mobile Banking dienst worden uitgevoerd en beschreven zijn in de handleiding over het gebruik van de Mobile Banking dienst (bijvoorbeeld betalingsopdrachten ten gunste van andere rekeningen waarvan de Klant houder of volmachthebber is), erkent de Klant dat de identificatie van zijn toegangsmiddelen door de elektronische systemen van RECORD en, in het bijzonder dat ze door deze systemen worden herkend als uitgaand van hemzelf en dat zijn certificaat geldig en niet herroepen is, de validatie van zijn handtekening vormt.

12.2.4. Voor alle via de Mobile Banking dienst uitgevoerde Verrichtingen aanvaardt de Klant dat de elektronische handtekening - die door de elektronische systemen van Record Bank wordt gevalideerd en herkend als uitgaand van de Klant - voldoet aan de voorwaarden voor toerekenbaarheid en integriteit van de inhoud die aan een handtekening worden verbonden in de zin van artikel 1322, lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, en dat de opdracht waaraan die handtekening is verbonden dezelfde bewijskracht heeft als een schriftelijke opdracht met identiek dezelfde inhoud die door de Klant met de hand ondertekend is en de Klant als dusdanig verbindt. De Klant aanvaardt dat, voor zover de elektronische systemen van Record Bank de elektronische handtekening van de Klant valideren en in het bijzonder herkennen als uitgaand van de Klant, alle opdrachten die de Klant met de elektronische handtekening valideert en die Record Bank via de Mobile Banking dienst ontvangt, een geldig en voldoende bewijs vormen van zijn instemming met het bestaan en de inhoud van de opdracht in kwestie en van de overeenstemming tussen de inhoud van de opdracht zoals doorgegeven door de Klant en de inhoud van de opdracht zoals ontvangen door Record Bank.

### **13. TARIFERINGEN KOSTEN – VALUTADATA**

13.1. De tarieven die van toepassing zijn op het gebruik van de Mobiel Banking-dienst zijn opgenomen in de tarievenlijst van de bankverrichtingen die door Record Bank wordt gepubliceerd en die onder meer beschikbaar is in alle Record Bank kantoren en via de informatiedienst van de Mobile Banking dienst.

Ze worden bovendien aan de Klant meegedeeld voordat hij de Mobile Banking overeenkomst sluit. De gepubliceerde tarieven gelden slechts op de datum waarop ze worden verstrekt.

Zij gelden niet als contractaanbod van Record Bank, tenzij ze aan de Klant meegedeeld worden in een inschrijvingsformulier voor de Mobile Banking dienst. De tarieven kunnen voor het gebruik van de Mobile Banking dienst de betaling van jaarlijkse bijdragen bepalen, die dan invorderbaar zijn vanaf de activering van de Mobile Banking dienst door Record Bank en vervolgens op alle verjaardagen.

13.2. De kosten voor telefoongesprekken (met inbegrip van de kosten verbonden aan de oproepen naar de helpdesk) en de eventuele kosten verbonden aan de aankoop, installatie en werking van zijn computer-, telefoon- of andere apparatuur en van zijn software evenals de kosten verbonden aan de toegang tot en het gebruik van elektronische communicatienetwerken om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Mobile Banking dienst zijn voor rekening van de Klant.

13.3. Wanneer de Klant begunstigde is van een betalingstransactie stemt de valutadatum van het credit overeen met de bankwerkdag waarop de bank het bedrag van de Verrichting heeft ontvangen. Als de bank het geld niet op een bankwerkdag ontvangt, stemt de valutadatum overeen met de eerstvolgende bankwerkdag. Wanneer de Klant handelt als opdrachtgever van een betalingstransactie stemt de valutadatum van het credit overeen met het ogenblik waarop het bedrag van de Verrichting van de rekening wordt afgehouden.

### **14. GEBRUIKSLICENTIE VOOR DE MOBILE BANKING-SOFTWARE EN DE MOBILE BANKING DATABASE**

Onverminderd de terbeschikkingstelling van de Mobile Banking dienst ten behoeve van de Klant zoals bepaald in de overeenkomst, behoudt Record Bank of de persoon die de gebruiksrechten aan Record Bank heeft verleend, naargelang het geval de ene of de andere, zich het houderschap voor van alle eigendomsrechten en alle intellectuele eigendomsrechten (met inbegrip van de gebruiksrechten), zowel op de Mobile Banking-software als -database en op alle elementen waaruit die bestaan, onder meer maar zonder beperking op de teksten, illustraties en andere elementen die in de Mobile Banking-software en/of Mobile Banking database voorkomen.

#### **14.1. Mobile Banking-software**

14.1.1. Voor de duur van deze overeenkomst geniet de Klant een strikt persoonlijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van de Mobile Banking-software in zijn objectcodeversie die rechtstreeks leesbaar is door het (mobiele) computersysteem waarover hij beschikt. Geen enkel eigendomsrecht of intellectueel recht wordt echter aan de Klant afgestaan. De licentie geeft uitsluitend het recht om Mobile Banking-software te installeren voor alle (mobiele) computersystemen waartoe de Klant toegang heeft en om die software te laten functioneren overeenkomstig de bestemming ervan zoals die in de overeenkomst is bepaald.

14.1.2. Elke volledige of gedeeltelijke, permanente of tijdelijke reproductie van de Mobile Banking-software, met om het even welk middel en in om het even welke vorm, elke vertaling, elke aanpassing, elke herschikking, elke andere wijziging en verbetering van fouten in de Mobile Banking-software,

evenals de reproductie van het computerprogramma dat er het resultaat van is, is onderworpen aan de voorafgaande en schriftelijke toestemming van Record Bank.

De Klant heeft echter het recht om de Mobile Banking-software te downloaden, weer te geven, door te geven, door te zenden of te bewaren als dat nodig is om de Mobile Banking-software te kunnen gebruiken overeenkomstig de bestemming ervan. De reproductie van de code of de vertaling van de vorm van de code van de Mobile Banking-software is onderworpen aan de voorafgaande en schriftelijke toestemming van Record Bank, zelfs indien die handelingen onontbeerlijk zijn om informatie te verkrijgen die nodig is voor de onderlinge compatibiliteit van de Mobile Banking-software met de software van derden, waarbij de informatie voor de Klant toegankelijk is bij Record Bank.

14.1.3. De bepalingen van dit punt 14.1. gelden niet alleen voor de Mobile Banking-software in zijn geheel maar ook voor alle componenten ervan.

#### 14.2. Mobile Banking database

14.2.1. Voor de duur van deze overeenkomst krijgt de Klant een strikt persoonlijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van de Mobile Banking database.

Geen enkel eigendomsrecht of intellectueel recht wordt echter aan de Klant afgestaan. De licentie geeft uitsluitend het recht om tot de Mobile Banking database toegang te krijgen vanaf alle computers waartoe de Klant toegang heeft en om die database te laten functioneren overeenkomstig de bestemming ervan, zoals die in de overeenkomst is bepaald.

14.2.2. Elke extractie en/of elk hergebruik van de hele of van een kwalitatief of kwantitatief substantieel deel van de inhoud van de Mobile Banking database is strikt verboden.

Zo ook zijn het herhaald en systematisch extraheren en/of hergebruiken van niet-substantiële delen van de inhoud van Mobile Banking database niet toegestaan wanneer dat strijdig is met een normaal gebruik van de Mobile Banking database of een ongerechtvaardigd nadeel toebrengt aan de wettige belangen van Record Bank.

#### 14.3. Merken, handelsnamen en logo's

De al dan niet gedeponeerde merken, handelsnamen en logo's die in de Mobile Banking-software en Mobile Banking database zijn opgenomen, zijn de exclusieve eigendom van Record Bank en mogen niet worden gereproduceerd, behoudens uitdrukkelijk en voorafgaand akkoord van Record Bank.

### 15. LINKS VAN DE MOBILE BANKING DIENST

Behoudens zware of opzettelijke fout van harentwege biedt Record Bank geen enkele garantie en neemt zij geen aansprakelijkheid op zich met betrekking tot de links die vanaf de Mobile Banking dienst worden gemaakt naar websites van derden, noch met betrekking tot de inhoud van die websites. De Klant bezoekt de websites volledig op eigen risico en hij moet zich er goed van bewust zijn dat ze onderworpen kunnen zijn aan andere gebruiksvoorwaarden, andere bepalingen inzake bescherming van de persoonlijke levenssfeer en/of in het algemeen aan andere regels dan die welke van toepassing zijn op de Mobile Banking dienst. Record Bank is niet aansprakelijk voor de naleving van de geldende wetgeving en reglementering door die websites.

## **16. MEDEDELINGEN VAN DE KLANTEN**

Elke mededeling van gegevens, vragen, opmerkingen, ideeën en suggesties die de Klant via e-mail (op het adres [infodesk@Recordgroup.be](mailto:infodesk@Recordgroup.be)) of via om het even welk ander middel aan Record Bank doorgeeft, wordt als niet-vertrouwelijk beschouwd, onder voorbehoud van de geheimhoudingsplicht van Record Bank in het kader van haar bankactiviteit en met naleving van de wettelijke rechten van de Klant, met name die voortvloeiend uit de wetgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Met naleving van datzelfde voorbehoud kan elke mededeling gedurende vijf jaar na het doorgeven ervan en zonder enige tegenprestatie van welke aard ook, door Record Bank in de Europese Unie geheel of gedeeltelijk worden hergebruikt, gekopieerd, gewijzigd en opnieuw verspreid in om het even welke vorm, met alle middelen en voor alle doeleinden.

## **17. BESCHIKBAARHEID VAN DE MOBILE BANKING DIENST**

17.1. Voor zover haar middelen en de in deze overeenkomst bepaalde beperkingen het toelaten, zorgt Record Bank ervoor dat de Mobile Banking dienst 7 dagen per week en 24 uur per dag toegankelijk is.

17.2. Record Bank verbindt zich echter niet tot het verlenen van een continue, ononderbroken en beveiligde toegang tot de Mobile Banking dienst.

Record Bank behoudt zich bovendien het recht voor, zonder aan de Klant enige schadevergoeding verschuldigd te zijn, op elk ogenblik en – in dringende gevallen – zonder voorafgaand bericht voor alle Klanten de toegang tot de volledige of een gedeelte van de Mobile Banking dienst te onderbreken om onderhoudswerkzaamheden te verrichten, verbeteringen of wijzigingen aan te brengen in de Mobile Banking dienst of om eventuele technische incidenten of defecten van de computer- of telecommunicatiesystemen van Record Bank op te lossen. Record Bank brengt de Klant van dergelijke onderbrekingen en de redenen ervan op de hoogte, via alle middelen die Record Bank gepast vindt, indien mogelijk vóór de onderbreking of anders meteen erna, tenzij de verstrekking van deze informatie niet mogelijk is om objectieve veiligheidsredenen of verboden wordt door de geldende wetgeving. Record Bank stelt alles in het werk om de duur van dergelijke onderbrekingen te beperken en om de Klanten over de duur ervan te informeren via alle middelen die Record Bank gepast vindt.

Beide partijen werken bovendien binnen de beperkingen van hun mogelijkheden en middelen samen om alle nodige maatregelen te treffen om elk technisch incident of defect van de Mobile Banking dienst zo snel mogelijk te beëindigen.

Onverminderd haar recht op een aanvullende vergoeding voor eventuele schade behoudt Record Bank zich ook het recht voor om op elk ogenblik aan elke Klant de toegang te ontfagen tot de volledige of een deel van de Mobile Banking dienst om objectieve redenen die verband houden met de veiligheid van de dienst en/of de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de dienst of indien een vermoeden bestaat dat de dienst en/of de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de dienst op een ongeoorloofde of frauduleuze wijze gebruikt zijn. Wanneer Record Bank van dit recht gebruikmaakt brengt zij de Klant daarvan op de hoogte per brief, met een geïntegreerd bericht in de rekeningafschriften of op om het even welke andere wijze die Record Bank geschikt acht in het licht van de omstandigheden, indien mogelijk voordat de toegang geblokkeerd wordt en anders meteen erna, tenzij de verstrekking van deze informatie niet mogelijk is om objectieve veiligheidsredenen of verboden wordt door de geldende wetgeving. Indien de redenen voor de blokkering niet meer gelden, herstelt Record Bank de toegang tot de geblokkeerde dienst(en).

**18. DUUR VAN DE OVEREENKOMST – DEACTIVERING VAN DE MOBILE BANKING DIENSTEN EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST**

18.1. De Mobile Banking overeenkomst wordt van kracht op de dag waarop de partijen de Mobile Banking overeenkomst ondertekenen en wordt voor onbepaalde duur gesloten tot de opzegging ervan. De Mobile Banking dienst blijft geactiveerd voor onbepaalde duur tot de deactivering ervan, namelijk de afsluiting van de toegang tot die diensten.

18.2. De Klant kan de Mobile Banking overeenkomst opzeggen en/of deactiveren, en dat op elk moment, zonder kosten noch rechtvaardiging. De Klanten die als volmachthebbers zijn aangewezen in de documenten 'Beheersvolmachten' of in de verschillende volmachtformulieren die Record Bank ter beschikking stelt als bijlage bij de overeenkomst voor inschrijving op Mobile Banking, met uitzondering van de naar behoren gemachtigde vertegenwoordigers en volmachthebbers, kunnen de Mobile Banking dienst ook op elk moment, zonder kosten noch rechtvaardiging deactiveren, maar alleen voor henzelf. De opzegging of deactivering moet schriftelijk worden gemeld aan Record Bank, die zal trachten er van bij de ontvangst rekening mee te houden, zonder dat zij er echter aansprakelijk voor kan worden gesteld vóór het einde van de tweede bankwerkdag na ontvangst van het door de Klant ondertekende schriftelijke opzeggingsbericht. Als de Klant wenst dat een dergelijke opzegging of deactivering onmiddellijk werkzaam wordt voor het gebruik van de Mobile Banking dienst, moet hij een specifieke procedure volgen voor de blokkering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, zoals beschreven in deze Algemene voorwaarden, en dat tegelijkertijd met de procedure voor de opzegging of deactivering.

De overeenkomst kan echter alleen worden opgezegd met een gelijktijdige sluiting van de rekeningen en de opzegging van de overeenkomsten bij Record Bank die via de Mobile Banking dienst toegankelijk zijn en kunnen beheerd worden. Zo niet is alleen de deactivering van de Mobile Banking dienst mogelijk voor de Klant, onverminderd de verplichting om de procedure te volgen voor de blokkering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Mobile Banking dienst overeenkomstig punt 6.3 of 6.5 van de Algemene voorwaarden.

De handleiding over het gebruik van de Mobile Banking dienst kan eventueel andere voorwaarden, bepalingen of procedures vastleggen voor de deactivering van de Mobile Banking dienst. De Klant verbindt zich ertoe om die voorwaarden, bepalingen en procedures in elk geval na te leven.

De deactivering van Mobile Banking dienst maakt een einde aan het abonnement op de betrokken Mobile Banking dienst. Bovendien leidt de deactivering van de Record@Home dienst of de sluiting van het abonnement op de Record@Home dienst automatisch tot de deactivering van de Mobile Banking dienst of de sluiting van het abonnement op de Mobile Banking dienst, maar niet omgekeerd.

Als de Klant de Mobile Banking dienst vervolgens opnieuw wil activeren, moet hij dat vooraf bevestigen aan Record Bank volgens de voorwaarden, bepalingen of procedures die zijn vermeld in de handleiding over het gebruik van de Mobile Banking dienst of in een vorm naar goeddunken van Record Bank.

18.3. Record Bank kan op elk ogenblik en zonder rechtvaardiging de Mobile Banking overeenkomst opzeggen en/of de Mobile Banking dienst deactiveren, met een opzegtermijn van twee maanden, die per post of op om het even welke andere duurzame drager wordt meegedeeld. De opzegging door Record Bank maakt een einde aan deze overeenkomst in het kader van haar relaties met de Klant.

Onverminderd de eventueel geldende wettelijke bepalingen van dwingend recht of openbare orde kan Record Bank overigens op elk ogenblik en zonder opzegging een einde maken aan de overeenkomst

of de uitvoering ervan volledig of gedeeltelijk opschorten de Mobile Banking dienst deactiveren, als de Klant op ernstige wijze tekortschiet in zijn verbintenissen ten opzichte van Record Bank of als hij zich bevindt in een situatie van staking van betaling, faillissement, gerechtelijke reorganisatie of vereffening of het voorwerp uitmaakt van soortgelijke procedures, onverminderd het recht van Record Bank om aanspraak te maken op een aanvullende schadevergoeding.

Record Bank kan ook op elk ogenblik en zonder opzegging de overeenkomst beëindigen en/of de Mobile Banking dienst deactiveren wanneer de contractuele relatie tussen de Klant en Record Bank voor de via de Mobile Banking dienst beschikbare producten of diensten ophoudt te bestaan.

De overeenkomst kan in elk geval alleen door Record Bank worden opgezegd met de gelijktijdige sluiting van de rekeningen en de opzegging van de overeenkomsten bij Record Bank die via de Mobile Banking dienst toegankelijk zijn en beheerd kunnen worden. Zo niet is alleen een deactivering van de Mobile Banking dienst mogelijk, onverminderd de procedure voor de blokkering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Mobile Banking dienst overeenkomstig punt 7.4 van de Algemene voorwaarden of een onderbreking in de toegang tot de Mobile Banking dienst overeenkomstig punt 17.2 van de Algemene voorwaarden.

De bovenstaande bepalingen doen overigens geen afbreuk aan punt 17.2. noch aan de wettelijke voorschriften die de Record Bank verplichten bijzondere maatregelen te treffen in uitzonderlijke omstandigheden.

18.4. Bij opzegging van de overeenkomst of deactivering van Mobile Banking dienst heeft de Klant recht op de terugbetaling van de eventuele jaarlijkse bijdrage waarvan sprake in punt 13.1. naar rato van de resterende periode, te rekenen vanaf de maand die volgt op de maand waarin de overeenkomst werd opgezegd of de dienst werd gedeactiveerd.

18.5. Bij opzegging van de overeenkomst of deactivering van de Mobile Banking dienst is de Klant ertoe gehouden de Verrichtingen die via de Mobile Banking dienst werden doorgegeven vóór de opzegging van de overeenkomst na te komen.

## **APPENDIX: VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN VOOR DE TOEGANG TOT EN HET GEBRUIK VAN DE MOBILE BANKING DIENST**

Algemene veiligheidsvoorschriften voor de Mobile Banking dienst:

- Druk de bevestigingen van uw via Mobile Banking doorgegeven Verrichtingen af en bewaar ze. Bewaar ook de elektronische of schriftelijke bevestigingen van de uitvoering of niet-uitvoering van uw Verrichtingen.
- Controleer uw rekeningafschriften en -staten altijd wanneer u ze ontvangt. Meld elke afwijking onmiddellijk aan uw bank.
- Zorg ervoor dat uw mobiele computersysteem (toestel met Android van Google of iPad, iPhone, iPod of iPod Touch van Apple) niet wordt geïjailbreakt (opengebroken).
- Leer ook uw pincode voor de Mobile Banking dienst uit het hoofd bij de aanmaak ervan, zonder er een spoor van te bewaren.
- Wanneer u uw geheime code voor Mobile Banking kiest, vermijd dan te evidente combinaties (bijvoorbeeld een deel van uw geboortedatum, de postcode van uw gemeente, de eerste vier cijfers van uw telefoonnummer, uw naam of voornaam of die van een familielid enz.).
- Als u één geheime code, wachtwoord of pincode kiest voor al uw kaarten en/of al uw toegangs- en ondertekeningsmiddelen, dan houdt dat uiteraard risico's in.



- Uw pincode voor de Mobile Banking dienst moet geheim blijven: deel deze dus aan niemand mee, zelfs niet aan een familielid, een vriend(in) en zeker niet aan een zogezegd behulpzame onbekende.
- Niemand heeft het recht om u uw pincode voor Mobile Banking te vragen: noch uw bank (behalve voor aanvragen tot intoetsing tijdens het gebruik van de beveiligde Mobile Banking dienst), noch de politie of verzekeringsmaatschappijen, in welke vorm ook.

Deel uw pincode dus nooit mee via e-mail of het internet (bijvoorbeeld, wanneer iemand u per e-mail vraagt om dat te doen) of per telefoon, zonder zeker te zijn dat u ze via de beveiligde Mobile Banking dienst doorgeeft aan uw bank.

Let op voor oplichters en waarschuw onmiddellijk uw bank wanneer u ongewone omstandigheden vaststelt.

- Schrijf uw pincode voor Mobile Banking nergens op, zelfs niet in gecodeerde vorm, bijvoorbeeld door ze in een vals telefoonnummer te verbergen.
- Gebruik de Mobile Banking dienst op plaatsen waar de discretie gegarandeerd is. Zorg er altijd voor dat u uw pincode voor Mobile Banking uit het zicht van indiscrete blikken aanmaakt en/of intoetst.
- Zorg er altijd voor dat niemand u buiten uw weten kan bespieden en verberg bijvoorbeeld het klavier van de telefoon, iPad, iPhone, iPod of computer achter uw hand. Laat u door niemand afleiden en als dat het geval is, voer dan nooit uw pincode voor Mobile Banking in. Als u ongewone omstandigheden vaststelt, licht dan onmiddellijk uw bank in volgens artikel 6.3 van de Algemene voorwaarden.
- Als u goede redenen hebt om te denken dat uw pincode voor Mobile Banking niet meer vertrouwelijk zijn, wijzig ze dan onmiddellijk. Als u uw pincode voor Mobile Banking niet kunt wijzigen, waarschuw dan onmiddellijk uw bank overeenkomstig artikel 6.3. van de Algemene voorwaarden.