Algemene Voorwaarden UniCredit Light

Van toepassing vanaf 06.10.2025.

I.	**OVER DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN**	**7**
A.	**Structuur en toepassingsgebied**	**7**
B.	**Inwerkingtreding en wijzigingen in de Algemene Voorwaarden**	**7**
II.	**ALGEMENE INFORMATIE OVER DE BANK**	**8**
A.	**Wie is de Bank – Wettelijke informatie**	**8**
B.	**Discretieplicht en het delen van Klanteninformatie**	**8**
1.	Algemeen	8
2.	NBB Centraal aanspreekpunt	9
3.	Verklaringen van de Klant betreffende sancties en embargo's	11
4.	US Persons en FATCA-regelgeving	11
C.	**Anti-witwassen van geld en terrorismefinanciering**	**12**
D.	**Bewijskracht**	**12**
E.	**Zekerheden ten gunste van de Bank**	**14**
1.	Ondeelbaarheid van de rekening	14
2.	Compensatie en verrekening	14
3.	Algemeen pand en toewijzing van vorderingen	15
4.	Hoofdelijke aansprakelijkheid en ondeelbaarheid	16
F.	**Depositogarantiestelsel**	**16**
G.	**Aansprakelijkheid van de Bank, overmacht en wijziging van omstandigheden**	**17**
H.	**Uitsluiting van aansprakelijkheid voor onrechtmatige daad en hulppersonen**	**17**
I.	**Bankwerkdagen**	**18**
III.	**UW RELATIE MET DE BANK**	**18**
A.	**Technische vereisten om Klant te worden**	**18**
B.	**Onboarding proces**	**18**
C.	**Herroepingsrecht**	**19**
D.	**Hoedanigheid van de Klant en beperkingen**	**20**

E. Toegang tot de App 21

F. Uw interactie met de Bank 21

G. Beëindiging van de contractuele relatie 21

1. Beëindiging van de contractuele relatie door de Klant 21

a) Afsluiting van zicht- of spaarrekening 21

b) Beëindiging van de gehele contractuele relatie 22

2. Beëindiging van de contractuele relatie door de Bank 22

a) Beëindiging van de contractuele relatie door de Bank 22

b) Beëindiging van de contractuele relatie op grond van vertrouwensbreuk 23

3. Deposito- en consignatiefonds 24

4. Overleden Klanten 24

IV. PAKKET EN DIENSTEN 25

A. Lidmaatschap 25

1. Beschrijving van het Lidmaatschapssysteem 25

2. Vergoedingen en commissies 26

3. Uitbreiding van het aanbod van de Bank: toekomstige producten en/of diensten beschikbaar binnen het Lidmaatschap 26

B. Billijk gebruik van de producten van de Bank 27

C. Standaard diensten 27

1. Zichtrekeningen 27

a) Algemene informatie 27

b) Positief en negatief saldo 27

c) Interesten 28

d) Saldo-informatie en transactieoverzichten 28

e) Betaling ontvangen in vreemde valuta 29

f) Vrijwillige afsluiting van de rekening 29

g) Regeling over slapende tegoeden 29

h) Account top-up 29

2. Betalingsdiensten 30

a) Algemene bepalingen over betalingsdiensten 30

i. Betalingsdiensten aangeboden door de Bank 30

ii. Betalingsopdrachten 30

iii. Kosten en toeslagen in verband met betaaldiensten 31

iv. Uitvoeringsdatum en maximale uitvoeringstijd 31

v. Uitvoeringsdatum en maximale uitvoeringstijd 32

vi. Aansprakelijkheid 33

vii. Informatie na uitvoering van een betalingstransactie 36

b) Overschrijvingen 36

c) Betaalkaarten 37

i. Het aanmaken van betaalkaarten tijdens het onboarding proces en materiële betaalkaarten 37

ii. Gebruik van de kaart 37

iii. Kaartinstellingen / limieten 38

iv. Beveiliging van de betaalkaart 38

v. Betalingen met de betaalkaart 38

vi. Betalingen in een andere valuta 39

d) Valutatransacties 39

i. Algemeen principe 39

ii. Gebruik van de interbancaire wisselkoers 39

iii. Annulering van opdrachten 40

iv. Weigering, opschorting of annulering van de transactie 40

3. Termijndepositorekeningen 41

4. Spaarrekeningen 41

a) Algemene informatie 41

b) Toegestane transacties 41

c) Algemene regels voor rekeningen 42

d) Basisrente en getrouwheidspremie 42

e) Onbeschikbaarheid 43

V. CUSTOMER HAPPINESS CENTER EN KLACHTENBEHANDELING 43

A. Customer Happiness Center 43

B. Probleemrapportage, klachtenbehandeling en buitengerechtelijke geschillenbeslechting 44

VI. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER 44

I. OVER DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

A. Structuur en toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden (hierna "**Algemene Voorwaarden**") regelen de contractuele relatie tussen UniCredit NV (hierna de "**Bank**", "**wij**", "**ons**" of "**onze**") en u als klant (de "**Klant**", "**u**" of "**uw**"). De Algemene Voorwaarden zijn alleen van toepassing op relaties met Klanten die consumenten zijn, wat betekent dat de Klant een natuurlijke persoon is die uitsluitend voor persoonlijke doeleinden handelt, met uitsluiting van commerciële en/of andere professionele doeleinden.

Afzonderlijke algemene voorwaarden zijn van toepassing op Professionele Klanten en kunnen geconsulteerd worden via volgende link: www.unicredit.be/algemene-voorwaarden.html.

De volgende documenten worden geacht integraal deel uit te maken van de Algemene Voorwaarden:

- Bijlage I: Tarieven- en kostenlijst
- Bijlage II: Gebruik van Wallet Providers Services

Bovenvermelde documenten, evenals de Algemene Voorwaarden zijn te allen tijde beschikbaar via de Bank-applicatie (de "**App**") op de Bank-website: www.unicredit.be (de "**Website**") of worden op verzoek aan de Klant verstrekt op een duurzame gegevensdrager.

B. Inwerkingtreding en wijzigingen in de Algemene Voorwaarden

De contractuele relatie tussen u en de Bank treedt in werking onmiddellijk nadat u het onboarding proces succesvol afgerond heeft als Klant.

De Bank heeft het recht om de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De Klant wordt op de hoogte gebracht van elke wijziging van de Algemene Voorwaarden door middel van een kennisgeving in de App en een exemplaar van de nieuwe algemene voorwaarden wordt op verzoek aan de Klant verstrekt op een duurzame gegevensdrager.

Indien de Klant niet akkoord gaat met de voorgestelde wijzigingen, heeft hij/zij het recht om de relatie met de Bank kosteloos op te zeggen voordat de nieuwe algemene voorwaarden in werking treden. Indien de Klant geen gebruik maakt van dit recht, wordt hij geacht de nieuwe algemene voorwaarden te hebben aanvaard.

Onverminderd andersluidende bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, treedt elke wijziging van deze Algemene Voorwaarden in werking twee (2) maanden na de datum van kennisgeving aan de Klant. Deze termijn van twee maanden is niet van toepassing op wijzigingen in rentetarieven en wisselkoersen en op wijzigingen in het lidmaatschap die geen betrekking hebben op betalingsdiensten, zelfs indien deze leiden tot een wijziging van deze Algemene Voorwaarden (bijvoorbeeld het invoegen van bepalingen met betrekking tot nieuwe diensten).

Deze laatste wijzigingen treden onmiddellijk in werking en zonder voorafgaande kennisgeving aan de Klant, onverminderd het algemene verbintenissenrecht, andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en het Koninklijk Besluit van 5 februari 2019 betreffende de prijsaanduiding van homogene financiële diensten, indien dergelijke wijzigingen zijn gebaseerd op referentierentevoeten en op een objectief criterium dat op een neutrale manier wordt toegepast. Wijzigingen met betrekking tot rentetarieven en wisselkoersen worden zo snel mogelijk aan de Klant meegedeeld via de App. De Klant heeft het recht om de overeenkomsten waarop de veranderingen in de rentetarieven en/of wisselkoersen van toepassing zijn, te beëindigen binnen één (1) maand na de mededeling ervan aan de Klant. Bij het ontbreken van een dergelijke beëindiging wordt de Klant geacht deze wijzigingen te hebben aanvaard.

II. ALGEMENE INFORMATIE OVER DE BANK

A. Wie is de Bank – Wettelijke informatie

UniCreditNV is een kredietinstelling in de vorm van een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Sq. Victoria Régina 21, 3de verdieping, 1210 Brussel, België en ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0403.199.306. De Bank heeft een vergunning van de Nationale Bank van België en de Europese Centrale Bank als kredietinstelling volgens de Belgische bankwet van 25 april 2014.

B. Discretieplicht en het delen van Klanteninformatie

1. Algemeen

Als kredietinstelling naar Belgisch recht is de Bank onderworpen aan een discretieplicht. De Bank is niettemin gemachtigd om informatie over transacties van een Klant te delen met derden na uitdrukkelijke toestemming van de Klant. De Bank is ook gerechtigd dergelijke informatie te delen wanneer dit het gevolg is van een Belgische of buitenlandse toepasselijke wettelijke of regelgevende bepaling of op verzoek van een bevoegde gerechtelijke of administratieve instantie. Dit zal met name het geval zijn in verband met regelgeving inzake het voorkomen van witwassen van geld en terrorismefinanciering, fraude en misbruik van informatie, handel met voorkennis en de regelgeving inzake belangrijke belangen en openbare overnamebiedingen.

De Klant is op de hoogte van het feit dat, in overeenstemming met de verplichtingen die voortvloeien uit internationale verdragen die België heeft gesloten, met name hieronder uiteengezet in afdeling II.B.4, de identiteit van de Klant en informatie betreffende de rekeningen van de Klant kan worden meegedeeld aan buitenlandse bevoegde instanties, waaronder fiscale instanties, in het kader van een geldig verzoek hiertoe. De Bank kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade voortvloeiend uit een overdracht van informatie over de juridische of fiscale situatie van de Klant door de Bank, of voortvloeiend uit de niet-naleving door de Klant van zijn/haar verplichtingen die voortvloeien uit zijn/haar wettelijke of fiscale status.

De Klant staat de Bank toe zijn/haar identiteit en alle andere nuttige informatie te delen met de genoemde instanties wanneer dergelijke instanties om deze informatie vragen.

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van niet-naleving door een Klant van zijn/haar fiscale verplichtingen in het land van vestiging of ten aanzien van een land dat de Klant als fiscale inwoner ziet of meent dat de Klant verplichtingen van fiscale aard heeft waaraan hij moet voldoen. De Klant verbindt zich ertoe de Bank te vergoeden voor alle schade die voortvloeit uit de niet-naleving door de Klant van deze verplichtingen.

Wij wijzen u erop dat, onder bepaalde voorwaarden zoals beschreven in onze Privacy Policy, de gegevens van de Klant door de Bank zullen worden verwerkt. Voor alle informatie met betrekking tot de verwerking van klantgegevens in het algemeen, gelieve onze Privacy Policy te consulteren via volgende link: www.unicredit.be/privacybeleid.html.

2. NBB Centraal aanspreekpunt

Overeenkomstig de wet van 8 juli 2018 en het koninklijk besluit van 7 april 2019 moet de Bank de gegevens van elke Klant meedelen aan het Centraal Aanspreekpunt van de Nationale Bank van België (de "CAP").

De gegevens betreffende de klanten zijn als volgt:

Identificatiegegevens:

Voor natuurlijke personen: het rijksregisternummer of het inschrijvingsnummer bij de Kruispuntbank van Ondernemingen of, bij gebreke daarvan, de naam, de officiële voornaam, de geboortedatum en -plaats of, bij gebreke daarvan, het geboortejaar en -land;

Voor de rechtspersonen die bij de Kruispuntbank van Ondernemingen zijn ingeschreven: hun inschrijvingsnummer bij de Kruispuntbank van Ondernemingen of, bij ontstentenis daarvan, de volledige naam, de rechtsvorm, in voorkomend geval, en het land van vestiging;

Gegevens met betrekking tot de transacties, producten en diensten van de Klant:

- de opening of sluiting van elke bank- of betaalrekening waarvan de klant houder of medehouder is, de verlening of herroeping van een volmacht aan een of meer gevolmachtigden op die bank- of betaalrekening en de identiteit van die gevolmachtigde(n), samen met de datum en het nummer van die bank- of betaalrekening;

- het bestaan van een of meer financiële transacties in contanten die door de Bank zijn verricht, waarbij contanten door de klant of voor zijn rekening zijn gestort of opgenomen, en, in het laatste geval, de identiteit van de natuurlijke persoon die het contante geld daadwerkelijk voor rekening van de Klant heeft gestort of ontvangen, alsmede de datum van storting of opname;

- het bestaan of de beëindiging van een contractuele relatie met de Klant, met betrekking tot elk van de volgende soorten financiële contracten:

a. verhuur van kluizen,
b. de levensverzekeringsovereenkomst van tak 21 en de verzekeringsovereenkomst van de takken 23, 25 of 26;
c. de overeenkomst voor beleggings- en/of nevendiensten, met inbegrip van het aanhouden van zicht- of vernieuwbare termijndeposito's ten behoeve van de klant en bestemd voor de verwerving van financiële instrumenten of voor terugbetaling;
d. het hypothecair krediet;
e. de lening op afbetaling;
f. de kredietopening;
g. elke andere dan de bovenbedoelde overeenkomst waarbij een kredietgever middelen ter beschikking stelt van een natuurlijke of rechtspersoon;
h. alsmede elke andere overeenkomst of transactie waarvan kennisneming van belang is voor de uitvoering van haar wettelijke opdrachten door een persoon die gerechtigd is de informatie te ontvangen.

De Bank deelt de gegevens aan het CAP mee binnen vijf werkdagen vanaf de datum waarop de klant (mede)houder of gevolmachtigde van een bank- of betaalrekening wordt of ophoudt te zijn, of vanaf de datum waarop een contractuele relatie tussen de Klant en de Bank met betrekking tot een van de voornoemde financiële contracten aanvangt of eindigt.

Het saldo van de betalings- en bankrekeningen en de geaggregeerde bedragen van de contracten voor beleggingen en/of nevendiensten op 30 juni en 31 december van elk jaar worden uiterlijk één maand later meegedeeld (met dien verstande dat de eerste mededeling van de saldi van de bank- of betaalrekeningen en de geaggregeerde bedragen van de contracten voor beleggingen en/of nevendiensten op 31 december 2020, 30 juni 2021 en 31 december 2021 uiterlijk op 31 januari 2022 wordt gedaan).

Deze gegevens worden door het CAP bewaard gedurende tien jaar vanaf het einde van het kalenderjaar waarin zij door de Bank aan het CAP werden medegedeeld.

De Klant kan inlichtingen verkrijgen over de gegevens die door het CAP op zijn naam zijn geregistreerd, alsmede, op zijn uitdrukkelijk verzoek en binnen de wettelijk vastgestelde grenzen, een lijst van alle instanties, autoriteiten en personen die in de loop van de zes kalendermaanden voorafgaand aan de datum van zijn verzoek in kennis zijn gesteld van zijn gegevens en van het doel van hun verzoek, door een schriftelijk, gedateerd en ondertekend verzoek te richten tot de zetel van de Nationale Bank van België (Nationale Bank van België, Centraal Aanspreekpunt, Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel).

De Klant heeft het recht om, hetzij bij de Nationale Bank, hetzij via de Bank, de verbetering of de schrapping te vragen van onjuiste gegevens die het CAP over hem bijhoudt.

De in het CAP opgeslagen persoonsgegevens kunnen worden geraadpleegd door bij wet gemachtigde personen (met name de belastingautoriteiten, het openbaar ministerie of een onderzoeksrechter) en kunnen worden gebruikt voor bij wet bepaalde doeleinden, zoals fiscale onderzoeken, onderzoeken naar strafbare feiten en de bestrijding van het witwassen van geld

en de financiering van terrorisme en zware criminaliteit, onder de bij de wet bepaalde voorwaarden.

3. Verklaringen van de Klant betreffende sancties en embargo's

Voor de toepassing van deze afdeling II.B.3 wordt onder "Sancties" verstaan alle financiële, economische of handelssancties of beperkende maatregelen die zijn ingevoerd, toegepast, opgelegd of gehandhaafd door de Europese Unie, België, de Veiligheidsraad van de Verenigde Naties, het U.S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC) en/of het Amerikaanse ministerie van Buitenlandse Zaken of een andere relevante sanctie-autoriteit.

De Klant verklaart en garandeert dat hem/haar geen Sancties zijn opgelegd, dat hij/zij niet verblijft in een land waaraan Sancties zijn opgelegd, dat hij/zij geen gebruik maakt van de valuta van dergelijke landen en geen financiële instrumenten bezit die zijn uitgegeven door deze landen.

Gedurende de gehele contractuele relatie met de Bank moet de Klant de Bank onmiddellijk op de hoogte brengen van elke wijziging met betrekking tot het bovenstaande.

Bovendien verbindt de Klant er zich uitdrukkelijk toe en garandeert hij/zij dat hij/zij, noch direct noch indirect, opbrengsten van enige betaling of inning zal gebruiken of geld zal uitlenen, bijdragen, of anderszins beschikbaar zal stellen om activiteiten of zaken van of met een persoon te financieren, in welk land of gebied dan ook, dat of die een gesanctioneerde persoon of een gesanctioneerd land is of zijn, of op enig andere wijze die zou leiden tot een schending van de Sancties door een persoon.

In geval van schending van het bovenstaande heeft de Bank het recht de overeenkomst zonder voorafgaande kennisgeving te beëindigen. Bovendien verbindt de Klant zich ertoe de Bank te vergoeden voor de schade die voortvloeit uit een schending door de Klant van de hierboven vermelde verplichtingen.

4. US Persons en FATCA-regelgeving

De Klant verbindt zich ertoe om de Bank onmiddellijk op de hoogte te stellen als hij/zij een US Person is of zal worden, d.w.z. een burger of ingezetene van de Verenigde Staten van Amerika ("**US Person**") in overeenstemming met de Amerikaanse voorschriften en meer in het algemeen welke status hij/zij heeft volgens de Amerikaanse regelgeving met betrekking tot de geldende "Foreign Account Tax Compliance Act" ("**FATCA**").

De Klant moet de Bank op de hoogte houden van elke wijziging betreffende zijn/haar status.

De Klant erkent uitdrukkelijk dat de Bank alle informatie mag verstrekken betreffende de status van de Klant onder de FATCA- of CRS-regelgeving en/of de fiscale woonplaats van de Klant, evenals betreffende de rekeningen van de Klant wanneer dit wettelijk is toegestaan. In dit geval behoudt de Bank zich het recht voor om dergelijke informatie bekend te maken aan de

bevoegde instanties. Bovendien wordt de Klant ervan op de hoogte gebracht dat volgens de FATCA-regelgeving en internationale overeenkomsten ondertekend of te ondertekenen met België, de Bank gehouden zou kunnen zijn om bepaalde informatie over de Klant en de activa die de Klant in zijn/haar bezit heeft en/of de inkomsten die hij/zij heeft ontvangen, te melden aan de bevoegde fiscale instanties. Bovendien is de Klant, in het geval dat bepaalde aanwijzingen, zoals gedefinieerd door een toepasselijke wet, de Bank doen veronderstellen dat deze Klant een US Person zou kunnen zijn, verplicht om snel en binnen de door de Bank gestelde termijn te antwoorden op gestelde vragen in verband met zijn/haar banden met de Verenigde Staten van Amerika en/of zijn/haar status met betrekking tot FATCA-regelgeving en om de Bank alle relevante bewijsstukken ter beschikking te stellen.

Indien de Klant nalaat dit te doen, is de Bank gerechtigd de relatie zonder verdere kennisgeving te beëindigen en/of roerende voorheffing te heffen die is opgelegd door toepasselijke wet- en regelgeving.

C. Anti-witwassen van geld en terrorismefinanciering

De Klant verklaart en garandeert dat hij/zij geen enkele wettelijke bepaling aangaande het voorkomen van witwassen van geld en terrorismefinanciering in de zin van de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten zal schenden. De Klant begrijpt bovendien dat de Bank alle Klant-onboarding en Klantentransacties in overeenstemming met deze regels controleert en dat gepaste maatregelen zullen worden getroffen tegen elke overtreding van deze regels.

D. Bewijskracht

Onverminderd andersluidende bepalingen in deze Algemene Voorwaarden of specifieke overeenkomsten tussen de Klant en de Bank, aanvaardt de Klant dat de Bank alle door de wet toegestane bewijsmiddelen kan gebruiken.

De Klant erkent uitdrukkelijk dat alle opdrachten die door hem/haar worden gegeven via welk medium dan ook en alle elektronische informatie, opnames van telefoongesprekken, meldingen en elektronische berichten van de Bank dezelfde bewijskracht hebben als een fysiek geschreven document.

Ongeacht de aard of het bedrag van de te bewijzen handeling, is de Bank altijd gerechtigd om bewijs te leveren door een kopie of een reproductie van een origineel document voor te leggen. Zonder afbreuk te doen aan het door de Klant gepresenteerde tegenbewijs, wordt een kopie of een reproductie van het document beschouwd als een getrouwe kopie van het origineel met dezelfde bewijskracht als het origineel.

Het bewijs van de uitvoering van elke betalingstransactie wordt geldig verstrekt door de inschrijving van de transactie in het elektronische logboek van de Bank. Onverminderd het recht van de Klant om het tegendeel te bewijzen, kan de Bank daarbij aantonen dat de transactie is

geauthenticeerd en dat er geen technische fouten zijn opgetreden, op een manier waarvan kan worden aangenomen dat de transactie correct is geregistreerd en geboekt.

De volgende technische procedures van elektronische handtekening door de Klant worden door de Bank ter beschikking van de Klant gesteld of door de Bank aanvaard:

- Het gebruik van de betaalkaart in combinatie met de pincode en/of contactloze betaling zonder pincode;
- Telefoonnummer en paswoord/pincode aangemaakt tijdens het onboarding proces, al dan niet in combinatie met een bevestigingscode die via SMS is ontvangen;
- Herkenning van het geregistreerde Apparaat en het paswoord/pincode;
- Herkenning van biometrische kenmerken zoals bijvoorbeeld (een van) de vingerafdruk(en) en/of gezichtskenmerken door een compatibel Apparaat van de Klant.

(gezamenlijk aangeduid als "Technische Procedures van Elektronische Handtekening")

De Klant erkent en aanvaardt dat, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in enige wettelijke of contractuele bepaling, het gebruik van een van de Technische Procedures van Elektronische Handtekening om toegang te hebben tot de App en/of gebruik te maken van de App een elektronische handtekening vormt in de zin van artikel 5.30 van het Burgerlijk Wetboek en artikel XII.15 van het Wetboek van Economisch Recht. De Klant erkent en aanvaardt dat dergelijk gebruik door hem/haar, hetwelk gevalideerd wordt door de elektronische systemen van de Bank en herkend wordt als komende van de Klant, voldoet aan de vereisten van toerekenbaarheid en integriteit van de inhoud die verband houden met een handtekening in de betekenis van Artikel 8.1, 4°, van het Burgerlijk Wetboek.

De Klant erkent en aanvaardt dat de elektronische handtekening die wordt aangemaakt door het gebruik van een van de Technische Procedures van Elektronische Handtekening voldoende en volledig bewijs vormt van:

- de identiteit van die persoon als Klant;
- de instemming van de Klant met de inhoud van de handelingen, aanvragen en opdrachten die met die handtekening worden bevestigd en/of verzonden; en
- de overeenstemming van de inhoud van de verrichtingen, de aanvragen en de door de Klant bevestigde en/of doorgegeven opdrachten en de inhoud van de verrichtingen, de aanvragen en de opdrachten die de Bank heeft ontvangen.

De Klant erkent en aanvaardt dat hij/zij door de elektronische handtekening gebonden is en dat hij/zij aansprakelijk is voor de verrichtingen, aanvragen en orders die bevestigd en/of doorgegeven worden, onverminderd de tegenbewijzen die door de Klant worden geleverd.

E. Zekerheden ten gunste van de Bank

Alle banktransacties tussen de Bank en de Klant worden uitgevoerd als onderdeel van een algemene zakelijke relatie tussen de twee partijen. Als gevolg hiervan zijn alle transacties tussen de Klant en de Bank onderling verbonden.

1. Ondeelbaarheid van de rekening

Onverminderd de wetten, regelgeving en overeenkomsten die gelden voor rekeningen voor speciale doeleinden, maken alle rekeningen, van welke aard dan ook, ongeacht de valuta of rekeneenheid, geopend in naam van de Klant in de boeken van de Bank, bij een of meer van haar vestigingen in België of in het buitenland, vanuit juridisch oogpunt deel uit van één enkele en ondeelbare rekening.

Op elk moment heeft de Bank heeft het recht om deze rekeningen samen te voegen en overschrijvingen te doen door eenvoudige kennisgeving van de ene rekening naar de andere, van een debetsaldo naar een creditsaldo en omgekeerd, en zelfs van een debetsaldo naar een debetsaldo. Het saldo van de enkele rekening is gedekt door al het onderpand dat als zekerheid is gesteld en persoonlijke garanties gekoppeld aan eender welke van deze verschillende rekeningen.

Indien sommige rekeningen in vreemde valuta worden aangehouden, worden ze in euro's omgerekend tegen de op de afwikkelingsdatum of transactiedatum toepasselijke wisselkoers.

2. Compensatie en verrekening

Behoudens andersluidende wettelijke bepalingen kan de Bank te allen tijde schuldvorderingen en schulden verrekenen die tussen haar en de Klant bestaan, zelfs nadat zich een situatie van samenloop heeft voorgedaan in verband met de Klant, zoals een collectieve schuldafwikkeling, faillissement, beslag of enige insolventieprocedure of enige gelijkaardige Belgische of buitenlandse procedure.

Deze schuldvergelijking kan worden uitgevoerd ongeacht de vorm en het voorwerp van de schuldvorderingen en schulden, ongeacht de valuta of rekeneenheid en ongeacht of de wederzijdse schuldvorderingen en schulden al dan niet opeisbaar zijn. De schuldvergelijking zal ook plaatsvinden indien de Klant niet de enige schuldenaar of schuldeiser is van de schuld of schuldvordering in kwestie. Indien er twee of meer wederzijdse schuldvorderingen en schulden zijn, zal de schuldvergelijking in de eerste plaats plaatsvinden met betrekking tot het niet-gedekte gedeelte van de schulden en, binnen deze schulden, eerst met betrekking tot vergoedingen, dan moratoire interest, dan interest, en ten slotte de hoofdsom; daarna vindt verrekening plaats met betrekking tot het gedekte gedeelte van de schulden en, binnen deze schulden, eerst met betrekking tot vergoedingen, dan moratoire interest, dan interest, en ten slotte de hoofdsom. Indien van toepassing worden de creditsaldi in vreemde valuta omgerekend naar euro tegen de wisselkoers die van toepassing is op de bankwerkdag waarop de schuldvergelijking plaatsvindt. De Klant heeft het recht om een beroep te doen op een eerdere juridische verrekening van schulden die liquide, zeker en verschuldigd zijn in zijn/haar relaties met de Bank.

Dit Artikel is ook van toepassing op hoofdelijke schuldenaren of zekerheidsstellers van de Klant.

3. Algemeen pand en toewijzing van vorderingen

Onderworpen aan specifieke wettelijke bepalingen en als zekerheid voor de terugbetaling van bedragen die de Klant verschuldigd kan zijn aan de Bank, hetzij alleen, hetzij samen met een of meer derde partijen, als gevolg van huidige en/of toekomstige vorderingen, om welke reden dan ook, of als gevolg van enige zekerheden, waarborgen of enige andere uitgegeven of nog uit te geven zekerheden ten gunste van de Bank:

- vestigt de Klant een pandrecht ten gunste van de Bank op alle contanten die in zijn/haar naam of voor zijn/haar rekening bij de Bank worden bewaard;
- draagt de Klant de Bank al zijn/haar huidige en toekomstige vorderingen tegen derden over, om welke reden dan ook, met inbegrip van maar niet beperkt tot handelsvorderingen en andere vorderingen op zijn/haar klanten, vorderingen voor prestaties en diensten, vorderingen voor de verkoop van goederen, vorderingen met betrekking tot de opbrengsten van roerende of onroerende goederen, huurvorderingen, vorderingen op werkgevers, vorderingen op kredietinstellingen of andere financiële instellingen, vorderingen met betrekking tot schadevergoedingen, pensioenen, verzekeringsvoordelen, socialezekerheidsrechten of vorderingen tegen de overheid onder fiscale regelgeving.

De Bank is gerechtigd om de overdracht aan de debiteuren van de overgedragen vorderingen op elk moment kenbaar te maken en alles in het werk te stellen om de overdracht tegenstelbaar te maken aan derden en de kosten daarvan aan de Klant in rekening te brengen. De Klant verbindt zich ertoe de Bank op eerste verzoek en onverwijld alle informatie en documenten te verstrekken met betrekking tot de overgedragen vorderingen. De Klant machtigt de Bank om dergelijke informatie of documenten te verzamelen van derde schuldenaren van de overgedragen vorderingen. De Bank heeft het recht het pandrecht en de overgedragen vorderingen uit te voeren volgens de toepasselijke wetgeving en de opbrengst te gebruiken voor de terugbetaling van de bedragen die aan de Bank verschuldigd zijn, zoals hierboven vermeld. De Klant verbindt zich ertoe niets te doen waardoor de waarde van de overgedragen vorderingen kan verminderen of dat de uitvoering ervan kan bemoeilijken. De Klant verbindt zich ertoe deze vorderingen niet in pand te geven noch over te dragen aan derden, zinder de voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van de Bank.

4. Hoofdelijke aansprakelijkheid en ondeelbaarheid

Alle personen die, in eender welke hoedanigheid, gezamenlijke rekeninghouders, mede-kredietnemers van een financiering zijn of betrokken zijn bij eenzelfde verrichting, zijn hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk ten opzichte van de Bank voor alle verbintenissen die ermee verband houden.

De erfgenamen van de Klant en diens algemene rechtsopvolgers of rechtsopvolgers ten algemene titel zijn eveneens hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor al diens verbintenissen ten opzichte van de Bank.

F. Depositogarantiestelsel

De Bank, als kredietinstelling naar Belgisch recht, is aangesloten bij het Belgisch depositogarantiestelsel ("*het Garantiefonds voor financiële diensten*", hierna het "**Fonds**").

Het Fonds verzekert, tot een bedrag van 100.000, - EUR, de bescherming van stortingen in contanten (met inbegrip van kasbons) die door de Bank worden aangehouden indien de Bank in gebreke blijft (in de zin van de toepasselijke wetgeving). Wanneer het Fonds zou optreden, zal bij de berekening van het terugbetaalbare bedrag rekening worden gehouden met de verplichtingen van de deposant, zoals bepaald bij Koninklijk Besluit van 16 maart 2009. Een gedetailleerde beschrijving van de voorwaarden voor de tussenkomst van het Fonds en andere toepasselijke regels is beschikbaar op www.garantiefonds.belgium.be/nl.

Overeenkomstig de wettelijke bepalingen met betrekking tot het Fonds, werd de informatiefiche over de depositobescherming via e-mail op een duurzame drager naar de Klant gestuurd voorafgaand aan het openen van een rekening bij de Bank. De Klant bevestigt de ontvangst van deze informatiefiche door deze Algemene Voorwaarden te accepteren.

Zoals vereist door de wet, is de Bank ook lid van de Belgische beschermingsregeling voor deposito's en financiële instrumenten ("*Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten*", hierna het "**Beschermingsfonds**" genoemd). Het Beschermingsfonds verzekert tot op zekere hoogte de bescherming van financiële instrumenten die bij de Bank zijn gedeponeerd indien de Bank in gebreke zou blijven (in de zin van toepasselijk recht). Een gedetailleerde beschrijving van de voorwaarden voor de tussenkomst van het Beschermingsfonds en andere toepasselijke regels is beschikbaar op www.garantiefonds.belgium.be/nl.

G. Aansprakelijkheid van de Bank, overmacht en wijziging van omstandigheden

Onverminderd andere specifieke bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, is de Bank alleen aansprakelijk voor haar fraude en voor grove nalatigheid gepleegd in het kader van haar professionele activiteiten door de Bank of haar werknemers of in geval van een fout die een overlijden of een persoonlijk letsel veroorzaakt.

De Bank kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor verlies of schade die direct of indirect het gevolg is van overmacht of maatregelen genomen door Belgische of buitenlandse autoriteiten.

Bijgevolg is de Bank niet aansprakelijk voor eventuele nadelige gevolgen van, onder meer:

- brand, overstroming, oorlogsdaden of terrorisme;
- stakingen (inclusief door bankpersoneel);
- verrichtingen in opdracht van feitelijk bevoegde personen in geval van oorlog, onlusten, oproer of bezetting van het grondgebied door buitenlandse of illegale machten;

- het buiten werking zijn van de computersystemen - zelfs tijdelijk - om welke reden dan ook, en het vernietigen of wissen van de erin opgeslagen gegevens;
- vergissingen door of onderbrekingen van de activiteiten van Belgische of buitenlandse postdiensten, ondernemingen die telefonische, elektronische of IT-diensten verlenen of ondernemingen voor particulier vervoer.

De Bank en de Klant komen uitdrukkelijk overeen af te zien van de toepassing van artikel 5.74 van het Burgerlijk Wetboek of van elk ander gelijkaardig mechanisme van wijziging van omstandigheden op al hun contractuele relaties.

H. Uitsluiting van aansprakelijkheid voor onrechtmatige daad en hulppersonen

De Klant en de Bank sluiten de toepassing van de regels van onrechtmatige daad op hun relatie uit. Elke fout of gedraging die de contractuele aansprakelijkheid van de Klant of de Bank in het gedrang zou kunnen brengen, kan enkel leiden tot deze contractuele aansprakelijkheid, met de grootst mogelijke uitsluiting van elke aansprakelijkheid uit onrechtmatige daad.

Evenzo kan elke fout of elk gedrag van een zogenaamde hulppersoon (met inbegrip van sub-hulppersonen) van de Klant of de Bank (bv. een werknemer, een gevolmachtigde of een bestuurder) die de contractuele aansprakelijkheid van de Klant of de Bank zou kunnen doen ontstaan, enkel leiden tot deze contractuele aansprakelijkheid, met de grootst mogelijke uitsluiting van elke aansprakelijkheid uit onrechtmatige daad.

I. Bankwerkdagen

De Bank voert betalingstransacties uit op bankwerkdagen. Bankwerkdagen zijn alle dagen behalve elke zaterdag, elke zondag, officiële feestdag en dagen waarop de zetel van de bank in België niet open is.

III. UW RELATIE MET DE BANK

A. Technische vereisten om Klant te worden

Om een Klant van de Bank te worden, heeft u een smartphone (het "Apparaat") nodig die voldoet aan de minimale technische vereisten die hieronder worden uiteengezet. Er kunnen maximaal 5 verschillende Apparaten aan uw account bij de Bank worden gekoppeld. Aangezien uw Apparaat echter wordt gebruikt als een persoonlijk identificatie-apparaat, kan slechts één Apparaat tegelijk zijn ingelogd op uw account bij de Bank. Omwille van veiligheidsredenen zijn wij genoodzaakt onze diensten te beëindigen voor verouderde versies van het besturingssysteem van uw Apparaat en verouderde versies van de App. We brengen u op de hoogte dertig (30) kalenderdagen voordat we stoppen met het ondersteunen van een versie van het betreffende besturingssysteem en verzoeken u om uw software gedurende die periode bij te werken.

Houd er rekening mee dat deze Algemene Voorwaarden niet worden bijgewerkt telkens wanneer een specifiek Apparaat of besturingssysteem niet langer wordt ondersteund. Het is mogelijk dat de Bank de app niet ondersteunt als de Klant een mobiel apparaat van buiten de EU gebruikt. Voor de meest recente informatie omtrent ondersteunde besturingssystemen, gelieve de FAQ op onze Website te consulteren via https://support.unicredit.be/nl/support/home.

B. Onboarding proces

U kan Klant van de Bank worden op voorwaarde dat u ten minste 18 jaar oud bent, een smartphone heeft die voldoet aan de technische vereisten die hierboven zijn uiteengezet waarop de App is geïnstalleerd en u een inwoner bent van België of één van de andere landen waarin de Bank haar diensten aanbiedt zoals uiteengezet in de FAQ op onze Website ("In Aanmerking Komende Landen").

Om Klant te worden via de App, downloadt u eerst de App via een speciale link die u wordt toegestuurd door de Bank of via de Apple App Store of de Google Play Store

Na het installeren van de App, wordt u door alle noodzakelijke stappen geleid om uw smartphone te koppelen:

- verstrekking van uw telefoonnummer en e-mailadres door u
- verificatie van uw telefoonnummer met SMS-code
- instellen van uw PIN-code om het Apparaat te beveiligen
- controle van uw identiteitsbewijs en controle of uw gezicht overeenkomt met de afbeelding op het document
- verstrekking van uw adres in een van de In Aanmerking Komende Landen
- informatie over uw beroep, financieringsbron en (optioneel) bron van inkomsten
- keuze van lidmaatschap
- uw kennisname van de overeenkomst
- ondertekening van de overeenkomst
- laatste stappen (bevestiging van het openen van een bankrekening en informatie omtrent de betaalkaart)

Nadat de App op uw smartphone is geopend, wordt een onboarding proces gestart, waarbij u elektronisch een aanvraag kunt indienen om Klant van de Bank te worden. Met het indienen van een elektronische aanvraag om Klant te worden bij de Bank, doet u een bindend aanbod voor het sluiten van een contract voor het leveren van diensten door de Bank zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden.

Het onboarding proces via de App kan worden vervangen door het identificatieproces uitgevoerd door de medewerker van de Bank in een filiaal. In voorkomend geval ondertekent de Klant de overeenkomst op papier en installeert en opent hij/zij de App volgens de instructies van de Bank. De overeenkomst is afhankelijk van een afdoende resultaat van de identificatie en

verificatie van de identiteit van de betrokken Klant en treedt in werking overeenkomstig de laatste zin van dit artikel III.B.

Als een erkende kredietinstelling is de Bank wettelijk verplicht om haar Klanten te identificeren en hun identiteit te verifiëren voordat zij een zakelijke relatie met hen aangaat.

Op het eerste verzoek van de Bank zal de Klant alle informatie en documenten verstrekken met betrekking tot, onder andere, zijn/haar identiteit, de herkomst van zijn/haar gelden en tegoeden, waarvoor de Klant op verzoek van de Bank een verklaring ondertekent. De Klant houdt alleen tegoeden aan bij de Bank die afkomstig zijn van legale activiteiten. De Klant maakt geen gebruik van de diensten van de Bank noch van de tegoeden voor het witwassen van geld of voor de financiering van terrorisme of andere verboden activiteiten.

Als het onboarding proces succesvol is verlopen en de Bank tevreden is met de identificatie en verificatie van de identiteit van de betrokken Klant, bevestigt de Bank de acceptatie van de Klant en wordt de contractuele relatie tussen de Klant en de Bank, op basis van deze Algemene Voorwaarden, van kracht.

C. Herroepingsrecht

De Klant kan het contract dat hij/zij met de Bank heeft gesloten herroepen overeenkomstig artikel VI.58 van het Wetboek van Economisch Recht, binnen veertien (14) kalenderdagen na (i) de datum waarop de Bank heeft bevestigd dat hij/zij een Klant is of (ii) de dag waarop hij/zij een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden op een duurzame drager heeft ontvangen ingeval deze dag later is dan de dag waarop hij/zij Klant werd. De herroeping moet door de Klant binnen de bovengenoemde periode via de App naar de Bank worden verzonden.

De Klant bevestigt uitdrukkelijk dat het contract dat hij/zij met de Bank is aangegaan al kan starten tijdens de genoemde herroepingsperiode van veertien (14) kalenderdagen. In het geval van een effectieve intrekking, moeten de handelingen die door beide partijen zijn uitgevoerd ongedaan worden gemaakt en moeten, indien van toepassing, de voordelen van bepaalde handelingen (bijvoorbeeld interesten verdiend op bedragen op rekeningen) worden opgegeven. Als Klant bent u verplicht om alleen een vergoeding te betalen voor de geleverde diensten tot het moment van herroeping in overeenstemming met artikel VII.59 van het Wetboek van Economisch Recht. Als er een verplichting tot betaling van een vergoeding bestaat, kan dit ertoe leiden dat u nog steeds gebonden bent aan de contractuele verplichtingen voor de periode tot aan de herroeping. Uw recht op herroeping vervalt als het contract volledig is uitgevoerd door beide partijen op uw uitdrukkelijke verzoek voordat u gebruik hebt gemaakt van het herroepingsrecht. Verplichtingen om betalingen te vergoeden moeten binnen dertig (30) kalenderdagen worden nagekomen. Deze termijn van dertig (30) dagen begint voor u met de verzending van uw verklaring tot herroeping, terwijl deze voor ons begint op het moment waarop wij de documenten ontvangen.

D. Hoedanigheid van de Klant en beperkingen

Alleen personen ouder dan 18 jaar, die inwoners zijn van een van de In Aanmerking Komende Landen, met volledige rechtsbekwaamheid, en die voor eigen rekening handelen, kunnen als Klant van de Bank worden aanvaard.

De Klant verbindt zich ertoe om de Bank op de hoogte te brengen zodra hij/zij niet langer een inwoner is van een van de In Aanmerking Komende Landen. Te dien einde zullen Klanten die geen inwoner van België zijn, de Bank elke twaalf (12) maanden of op elk ander moment dat de Bank hierom verzoekt, het bewijs leveren van hun fiscale woonplaats. De Bank zal vervolgens, afhankelijk van het nieuwe land van verblijf, beoordelen of de relatie met de Klant kan worden gehandhaafd.

Voorlopig is het niet mogelijk dat verschillende personen houder zijn van één profiel bij de Bank. Daarom moet elke Klant met een profiel bij de Bank de exclusieve houder van dit profiel zijn. De Klant van de Bank die volledig rechtsbekwaam is, kan geen gevolmachtigde aanduiden om hem/haar te vertegenwoordigen tegenover de Bank. Elke Klant moet handelen in een directe relatie met de Bank. De Bank kan in de toekomst volmachten aanvaarden en zal de Klant op de hoogte brengen van zodra deze mogelijkheid beschikbaar wordt.

E. Toegang tot de App

De Klant heeft toegang tot de App met het telefoonnummer en de pincode die tijdens het onboarding proces zijn aangemaakt of optioneel via biometrische herkenningstools zoals gezichtsherkenning en technologie voor vingerafdrukherkenning.

Indien de Klant om welke reden dan ook geen toegang heeft tot zijn/haar profiel via de App, dient de Klant contact op te nemen met de Bank via de procedure die wordt beschreven in de FAQ op onze Website.

F. Uw interactie met de Bank

Het belangrijkste kanaal van interactie met de Bank is de App.

De Bank kan ook berichten sturen naar de Klant via e-mail of via push-notificaties. In voorkomend geval kan de Klant zijn/haar voorkeuren met betrekking tot deze twee kanalen wijzigen.

Indien nodig kan de Bank ook SMS-berichten verzenden of de Klant opbellen.

De Klant kan de taal van de contractuele relatie (inclusief deze Algemene Voorwaarden) en communicatie tijdens het onboarding proces kiezen. Op dit moment zijn de beschikbare talen Engels, Nederlands en Frans.

De Klant kan de taal vrijelijk wijzigen via het instellingenpaneel van de App. In voorkomend geval heeft deze wijziging geen invloed op contracten die al zijn gesloten door de Klant en de Bank (bijvoorbeeld deze Algemene Voorwaarden).

Informatie en verklaringen die betrekking hebben op uw contractuele relatie met de Bank op basis van deze Algemene Voorwaarden of enig ander contractueel document, worden door de Klant meegedeeld in de App. Dit omvat in het bijzonder rekening- en transactieoverzichten.

In het geval van een probleem of klacht, verwijzen we naar Punt V "Customer Happiness Center en Klachtenbehandeling" hieronder.

G. Beëindiging van de contractuele relatie

1. Beëindiging van de contractuele relatie door de Klant

a) Afsluiting van zicht- of spaarrekening

De Klant kan op elk moment zijn/haar zichtrekening afsluiten met een nul- of positief saldo. In voorkomend geval geeft hij/zij de rekening aan waarop het tegoed moet worden overgeschreven. De zichtrekening wordt één (1) maand na ontvangst van de instructie voor afsluiting van de rekening gesloten.

De Klant kan op elk moment zijn/haar spaarrekening afsluiten met een nul- of positief saldo. In voorkomend geval wordt het positieve saldo overgeschreven op de primaire zichtrekening van de Klant bij de Bank. Als de Klant geen zichtrekening bij de Bank heeft, moet hij/zij de rekening aangeven waarop het tegoed moet worden overgeschreven.

In geval van een negatief saldo moet de Klant het tekort op zijn/haar rekening aanzuiveren vóór de afsluiting. Op dezelfde wijze is de afsluiting van uw zichtrekening onderworpen aan de voorafgaande opzegging, afsluiting en vereffening van alle producten en diensten die via de zichtrekening worden vereffend, zoals spaarrekeningen, termijndeposito's of de geoorloofde debetstand.

b) Beëindiging van de gehele contractuele relatie

De Klant kan het contract met de Bank dat gesloten werd voor onbepaalde duur op elk moment opzeggen via het Customer Happiness Center (zie hieronder Punt V.A "Customer Happiness Center"). De beëindiging van een dergelijke contractuele relatie is onderworpen aan een opzegtermijn van dertig (30) kalenderdagen. De gehele contractuele relatie kan worden beëindigd zodra de Klant heeft aangegeven naar welke rekening alle resterende tegoeden moeten worden overgemaakt. De Klant is er zich echter van bewust dat het tot veertien (14) kalenderdagen na de opzeggingstermijn kan duren voor de Bank om alle lopende verrichtingen van de Klant te verwerken, zijn producten en diensten af te sluiten en te vereffenen en het resterende bedrag (indien van toepassing) naar de aangegeven rekening te sturen.

Onverminderd specifieke clausules, kunnen contracten gesloten voor een bepaalde duur niet worden beëindigd voordat de betreffende termijn is verstreken of indien de Klant niet al zijn/haar

verplichtingen tegenover de Bank heeft afgesloten en vereffend, met inbegrip van niet-afgewikkelde kaarttransacties of negatieve rekeningsaldi.

2. Beëindiging van de contractuele relatie door de Bank

Elke kennisgeving van opzegging door de Bank wordt gecommuniceerd via het Customer Happiness Center via push notificatie en/of via e-mail.

a) Beëindiging van de contractuele relatie door de Bank

De Bank is gerechtigd om het contract met de Klant gesloten voor onbepaalde duur te beëindigen en/of een rekening op elk moment te sluiten, mits inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 2 maanden.

In het bijzonder kan de Bank haar relatie met de Klant beëindigen indien de Klant:

- de kosten verbonden aan het lidmaatschap niet betaalt gedurende ten minste twee (2) opeenvolgende maanden en er onvoldoende geld staat op enige andere zichtrekening van die Klant;
- het "fair use"-beginsel schendt dat van toepassing is op de contractuele relatie (zie hieronder punt IV.B "Billijk gebruik van de producten van de Bank");
- zijn/haar verblijfsstatus verandert op een manier die onaanvaardbaar is voor de Bank (zie met name Punt III.D "Rechtsbekwaamheid van de Klant en beperkingen");
- inactief is voor twee (2) maanden of meer;
- gedurende vijf (5) opeenvolgende dagen of meer op al zijn/haar zichtrekening(en), gereglementeerde spaarrekening(en) en termijndepositorekening(en) bij de Bank geen permanent totaal saldo van 5.000 euro aanhoudt.

Wanneer de opzegtermijn is verstreken, stopt de Bank met het aanbieden van haar diensten. De Klant schrijft ofwel het creditsaldo over naar een andere rekening aangehouden bij een andere bank, of geeft ofwel de rekening aan waarop het creditsaldo moet worden overgeschreven.

Bij beëindiging van de relatie worden alle verplichtingen van de voormalige Klant onmiddellijk en van rechtswege opeisbaar, zonder daartoe enige ingebrekestelling vereist is. De gebruikelijke interesten die van toepassing zijn in geval van schuldenlast zijn verschuldigd met betrekking tot enig negatief saldo en alle andere bestaande schulden. Op dat ogenblik zal de Bank de Klant de gebruikelijke vergoedingen aanrekenen. De beëindiging zelf is kosteloos. De Klant verbindt zich ertoe om alle materiële betaalkaarten van de Bank die hij/zij in zijn/haar bezit heeft, onmiddellijk na het beëindigen van de relatie te vernietigen. De tegoeden die door de Bank worden aangehouden voor rekening van de voormalige Klant, houden op interest te genereren vanaf de beëindiging van de relatie.

In het geval dat, na restitutie van alle verschuldigde bedragen, de rekening van de voormalige Klant een positief saldo vertoont, zal de Bank dit saldo beschikbaar stellen aan de voormalige Klant op de door de Bank bepaalde wijze en op risico van de Klant.

b) Beëindiging van de contractuele relatie op grond van vertrouwensbreuk

Wanneer haar vertrouwen in haar Klant ernstig wordt geschaad, is het de Bank te allen tijde toegestaan om de contractuele relatie met de Klant te beëindigen zonder enige opzegtermijn in acht te nemen.

Een vertrouwensbreuk omvat, maar is niet beperkt tot, de volgende situaties:

- Voortzetting van de relatie zou leiden tot een situatie waarin de Bank niet langer in staat zal zijn om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving inzake de bestrijding van witwaspraktijken, inclusief wanneer de Bank niet in staat is om:
  a) de identiteit van de Klant te identificeren/verifiëren;
  b) de kenmerken van de Klant en het doel/de aard van de relatie vast te stellen; en/of
  c) voldoende waakzaam zijn ten opzichte van de Klant en zijn/haar activiteiten;
- verdenkingen/preventie/eliminatie van fraude;
- veiligheidsproblemen; of
- wanneer de Klant anderszins handelt in strijd met deze Algemene Voorwaarden of zijn/haar wettelijke verplichtingen.

In dergelijke gevallen kan de Bank de toegang van de Klant tot de App blokkeren. De Bank houdt onmiddellijk op met het leveren van haar diensten.

3. Deposito- en consignatiefonds

Indien de Klant geen instructies geeft met betrekking tot de overmaking van de tegoeden die worden aangehouden na beëindiging van de relatie, behoudt de Bank zich het recht voor om na vijf (5) jaar de tegoeden van de voormalige Klant over te dragen aan de Deposito- en Consignatiekas in overeenstemming met de wetgeving inzake slapende tegoeden (zie hieronder Punt IV.C.1.h)).

4. Overleden Klanten

De Bank wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht van het overlijden van een Klant. Indien dergelijke kennisgeving mondeling plaatsvindt, moet deze schriftelijk worden bevestigd. Vanaf de datum van ontvangst van een dergelijke schriftelijke kennisgeving zorgt de Bank ervoor dat geen enkele transactie met betrekking tot de activa van de nalatenschap wordt uitgevoerd door de gezamenlijke rekeninghouders of volmachthouders, indien van toepassing.

De activa die de Bank aanhoudt op naam van de overleden Klant, worden vrijgegeven ten voordele van de erfgenamen en/of wettelijke begunstigden na overlegging van de officiële documenten ter bevestiging van de nalatenschap en alle andere documenten vereist door de wet en/of noodzakelijk geacht door de Bank.

De Bank zal deze documenten zorgvuldig controleren, maar is louter aansprakelijk in geval van grove nalatigheid in dit opzicht.

IV. PAKKET EN DIENSTEN

A. Lidmaatschap

1. Beschrijving van het Lidmaatschapssysteem

Om toegang te krijgen tot de diensten van de Bank, moet de particuliere Klant zich inschrijven op de lidmaatschapsformule (de "**Lidmaatschap**") aangeboden door de Bank.

Om in te schrijven op het Lidmaatschap, moet de Klant het onboarding proces doorlopen in overeenstemming met Punt III hierboven.

Nadat de Klant zich op het Lidmaatschap heeft ingeschreven, kan hij/zij de Standaard diensten openen en activeren. Informatie over de beschikbaarheid van een bepaalde dienst is beschikbaar in de app. Informatie over kosten zijn uitgezet in Bijlage I ("Tarieven- en kostenlijst"). De Bank zal de Klant op de hoogte brengen van eventuele wijzigingen in dit opzicht.

- Standaard diensten omvatten:

  - Zichtrekeningen;
  - Gereguleerde spaarrekeningen;
  - Inkomende en uitgaande overschrijvingen: SEPA, interne (inclusief doorlopende opdrachten en uitgestelde overschrijvingen);
  - Opname bij geldautomaten;
  - Virtuele betaalkaarten (tot 5) en kaartbetalingen; en
  - Toegang tot de mobiele app, web desktop app, en Customer Happiness Center.

- De volgende diensten kunnen beschikbaar zijn, in voorkomend geval tegen extra ad hoc vergoedingen:

De bedragen voor de hierboven vermelde diensten kunnen worden gevonden in Bijlage I ("Tarieven- en kostenlijst").

De namen die worden gebruikt voor de verschillende producten en diensten in bovenstaande lijst en in dit document kunnen op bepaalde punten afwijken van de commerciële namen die voor deze producten en diensten worden gebruikt. De Bank zal alles in het werk stellen om alle risico's op verwarring in dit verband te vermijden.

De lijst met diensten is onderhevig aan wijzigingen van tijd tot tijd en de meest recente informatie hierover vindt u in de App. In het geval dat de wijzigingen in het Lidmaatschap geen invloed hebben op de betaaldiensten, is Punt I.B. laatste lid betreffende de opzeggingsperiode van twee maanden niet van toepassing op dergelijke wijzigingen.

Alle diensten van de Bank zijn enkel beschikbaar voor Klanten met een actief Lidmaatschap. Tenzij uitdrukkelijk toegestaan door de Bank op een individuele basis, kunnen deze diensten bijgevolg niet worden genoten zonder Lidmaatschap. Indien de Klant een dienst geniet voor een bepaalde duur, dient hij/zij zijn/haar Lidmaatschap actief te houden voor een periode die minstens gelijk is aan de duur bepaald bij het aangaan van de betreffende dienst en de van toepassing zijnde Lidmaatschapskosten te betalen.

Het is mogelijk dat sommige of alle producten en/of diensten die worden aangeboden door de Bank niet beschikbaar zijn op locaties buiten België of voor Klanten die inwoners zijn van andere In Aanmerking Komende Landen dan België.

Bovendien is het mogelijk dat sommige diensten tijdelijk niet beschikbaar zijn in België en/of andere In Aanmerking Komende Landen om wettelijke en/of reglementaire redenen, bv. wanneer niet alle vereiste goedkeuringen zijn verkregen van de bevoegde autoriteiten. Informatie omtrent de onbeschikbaarheid van de diensten is te vinden in de FAQ op onze website.

2. Vergoedingen en commissies

De maandelijkse vergoedingen en alle andere kosten in verband met het Lidmaatschap worden vermeld in Bijlage I ("Tarieven- en kostenlijst").

De vergoedingen worden aangerekend de dag vóór het einde van elke maandelijkse periode (D-1). De Bank kan een gratis proefperiode of andere promotionele voordelen aanbieden. In geval van een ontoereikend saldo op de zichtrekening van de Klant, worden kosten aangerekend na het storten door de Klant van geld op de zichtrekening of op een rekening aangehouden bij een andere bank die werd toegevoegd aan de Klant zijn/haar profiel door de Bank.

De vergoedingen worden in rekening gebracht via i) de primaire zichtrekening van de Klant, ii) een rekening aangehouden bij een andere bank die werd toegevoegd aan de Klant zijn/haar profiel door de Bank, of iii) indien de Klant geen zichtrekening heeft geopend bij de Bank, dient de Klant het geld over te maken naar een speciaal daartoe voorziene rekening bij de Bank.

3. Uitbreiding van het aanbod van de Bank: toekomstige producten en/of diensten beschikbaar binnen het Lidmaatschap

De Bank kan haar aanbod in de toekomst uitbreiden met nieuwe producten en/of diensten.

Deze toekomstige producten en/of diensten kunnen rechtstreeks door de Bank of door met de Bank samenwerkende derden worden geleverd. Deze producten en/of diensten dienen door de Klant afzonderlijk geactiveerd te worden en zijn onderworpen aan de specifieke voorwaarden die aan de Klant ter beschikking worden gesteld op het moment van de aanvraag voor de opening van het betreffende product of de betreffende dienst.

Het is mogelijk dat sommige of al deze producten en/of diensten niet beschikbaar zijn voor Klanten uit andere In Aanmerking Komende Landen dan België.

Zodra toekomstige producten en/of diensten beschikbaar komen, zal dit worden aangekondigd in de App.

B. Billijk gebruik van de producten van de Bank

Het Lidmaatschap is strikt persoonlijk. Elke Klant is verantwoordelijk voor zijn/haar Lidmaatschap en moet ervoor zorgen dat er geen andere personen, zoals zijn/haar werknemers, kinderen of andere leden van zijn/haar huishouden, gebruik maken van de voordelen van het Lidmaatschap. De Klant begrijpt dat het gebruik van de diensten onder het Lidmaatschap strikt beperkt is tot privédoeleinden. De Klant gaat er uitdrukkelijk mee akkoord om zijn/haar Lidmaatschap niet te gebruiken voor andere doeleinden zoals professionele of commerciële doeleinden (bijvoorbeeld zijn/haar Lidmaatschap niet te gebruiken ten behoeve van zijn/haar eigen klanten).

De Bank kan, naar eigen goeddunken, het Lidmaatschap van haar Klant beperken, opschorten of beëindigen (met of zonder voorafgaande kennisgeving/waarschuwing, afhankelijk van de ernst van het gedrag) in het geval dat zij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat het gebruik van haar diensten door de Klant onrechtmatig, ongepast of frauduleus is. Hetzelfde geldt als het gebruik van 'diensten van de Bank door de Klant nadeel kan berokkenen aan de Bank of andere Klanten of derden. Dit zal met name het geval zijn als de Klant het Lidmaatschap gebruikt op een manier die als aanstootgevend, lasterlijk, obsceen of in strijd met het algemeen belang of de nationale veiligheid wordt beschouwd.

C. Standaard diensten

De volgende diensten maken deel uit van het Lidmaatschap voor Particuliere Klanten.

1. Zichtrekeningen

a) Algemene informatie

Er wordt automatisch een primaire zichtrekening aangemaakt en geopend voor elke Klant na voltooiing van het onboarding proces. Deze zichtrekening kan worden aangehouden in EUR of enige andere munteenheid beschikbaar gesteld door de Bank.

b) Positief en negatief saldo

Onder voorbehoud van een speciale overeenkomst, moet elke rekening te allen tijde op een positief saldo worden gehouden. De Bank kan derhalve weigeren opdrachten uit te voeren of de uitvoering van opdrachten uitstellen wanneer er onvoldoende tegoeden op de rekening staan. Opdrachten worden nooit gedeeltelijk uitgevoerd.

Elke tolerantie van de Bank met betrekking tot een debetsaldo of overschrijding van de debetstand die de overeengekomen limiet overschrijdt, zelfs als deze meermaals wordt verlengd, kan nooit worden beschouwd als een recht om deze toestemming te behouden of te verlengen. Contracten inzake mogelijke kredietvormen gelieerd aan de zichtrekening kunnen afzonderlijk worden gesloten zoals uiteengezet in Punt IV.C.1.c) hieronder.

In het geval van een niet-toegestane overschrijding zal de Bank een jaarlijkse rente van 12,1% *pro rata temporis* aanrekenen tot de volledige opheffing van deze niet-toegestane overschrijding.

Als de zichtrekening van de Klant, om welke reden dan ook (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, technische fouten namens ons of namens onze externe aanbieder), een negatief saldo vertoont, of een negatief saldo dat hoger is dan de debetstandsfaciliteit overeengekomen met de Bank, kan de Bank de Klant vragen om zijn rekening onmiddellijk aan te zuiveren. De Bank kan ook alle nodige maatregelen treffen in overeenstemming met Punt II.E hierboven ("Zekerheden ten gunste van de Bank").

Indien de Klant zijn/haar rekening niet binnen zestig (60) kalenderdagen aanzuivert, heeft de Bank het recht om het contract te beëindigen.

Niet-geoorloofde debetstanden (debetsaldo of overschrijding van de debetstand boven de afgesproken limiet) worden meegedeeld aan de Nationale Bank van België (bestand van de niet-gereglementeerde registraties). De Bank behoudt zich ook het recht voor om deze informatie bekend te maken aan de personen die zijn aangesteld om deze schulden terug te vorderen.

c) Interesten

Zichtrekeningen brengen geen rente op in het voordeel van de Klant. Bovendien zullen Klanten die niet hebben ingeschreven op een geoorloofde debetstand op rekening (zie hieronder Punt IV.C.1.c) in principe geen negatief saldo op hun rekening kunnen hebben, behalve wanneer offline transacties worden uitgevoerd (bv. in een vliegtuig) of in geval van een technisch probleem. In voorkomend geval zal de Bank in dergelijke gevallen interest in rekening brengen bij de Klant. Raadpleeg Bijlage I ("Tarieven- en kostenlijst") voor meer informatie.

d) Saldo-informatie en transactieoverzichten

Het rekeningsaldo van de Klant is beschikbaar via de App. Het in de App weergegeven rekeningsaldo houdt mogelijk geen rekening met hangende debet- en credittransacties.

Daarnaast worden alle inkomende en uitgaande overschrijvingen, kaartbetalingen, geldopnames en stortingen met betrekking tot de zichtrekening van de Klant bevestigd door transactieoverzichten die beschikbaar zijn in de App.

Klanten moeten de Bank via de chat van de App onmiddellijk op de hoogte brengen van eventuele fouten die zij ontdekken in saldo-overzichten en/of door de Bank verstrekte transactieoverzichten.

Onverminderd de toepassing van specifieke wettelijke bepalingen met betrekking tot betalingsdiensten, worden rekeningafschriften geacht door de Klant te zijn goedgekeurd indien de Klant niet onmiddellijk bezwaar maakt, en dit in elk geval binnen zestig (60) kalenderdagen na de datum waarop de informatie beschikbaar is gesteld.

e) Betaling ontvangen in vreemde valuta

Stortingen, overschrijvingen en afgiften in vreemde valuta ten gunste van de Klant worden omgezet in de valuta van de ontvangende rekening en op deze rekening geboekt, in voorkomend geval na aftrek van de wisselkoerskosten.

f) Vrijwillige afsluiting van de rekening

Elke Klant kan beslissen om zijn/haar rekening op vrijwillige basis te sluiten door contact op te nemen met het ondersteuningscentrum waarnaar wordt verwezen in Punt V.A ("Customer Happiness Center") hieronder.

g) Regeling over slapende tegoeden

Rekeningen zonder tussenkomst van welke aard dan ook door houders of wettelijke vertegenwoordigers gedurende ten minste vijf (5) jaar worden gekwalificeerd als "slapende rekeningen" in overeenstemming met de wet van 24 juli 2008.

Als de rekening een saldo heeft van 60, - EUR of meer, zal de Bank, in voorkomend geval, een zoekprocedure initiëren voor houders van slapende rekeningen. Tijdens deze zoekprocedure zal de Bank het Rijksregister en de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid raadplegen en de rekeninghouder een brief toezenden.

Als deze zoekprocedure niets oplevert of de rekening een saldo heeft van minder dan 60, - EUR, zal de Bank de activa overdragen aan de Deposito- en Consignatiekas vóór het einde van het zesde jaar na de laatste tussenkomst van de houder in overeenstemming met de bepalingen van de bovengenoemde wet.

De Bank is gerechtigd om de kosten die voortvloeien uit de voornoemde procedure aan te rekenen op de activa gehouden door de Klant met een maximum van het hoogste bedrag tussen 10% van het op de rekening bijgeschreven bedrag en 200, - EUR.

h) Account top-up

Klanten kunnen gebruik maken van de account top-up dienst, waarbij een externe bron van fondsen kan worden gebruikt ter opwaardering van een aangegeven rekening. Een van de account top-up methoden bestaat uit het gebruik van een betaalkaart die door een andere financiële instelling is uitgegeven.

Voor het succesvol uitvoeren van een account top-up dient de externe geldbron (bv. betaalkaart) in naam van de Klant te worden aangehouden of te zijn uitgegeven. Dit sluit middelen die op naam van derden worden aangehouden uit als in aanmerking komende middelen om een account top-up uit te voeren.

Wij kunnen discretionaire beperkingen invoeren met betrekking tot beveiligingsopties, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het bedrag per periode of aanvullende methoden voor verificatie.

2. Betalingsdiensten

a) Algemene bepalingen over betalingsdiensten

i. Betalingsdiensten aangeboden door de Bank

De Bank biedt verschillende betaaldiensten:

- nationale en grensoverschrijdende transacties in EUR, met inbegrip van SEPA-overschrijving;
- internationale overschrijvingen, met inbegrip van SWIFT-transacties;
- FX-betalingen;
- betalingstransacties door middel van betaalkaarten of soortgelijke betaalinstrumenten;
- geldstortingen en -opnames (stortingsautomaat/betaalautomaat).

Sommige van deze betalingsverrichtingen worden uitgevoerd via een betaalinstrument.

Bij het beschikbaar stellen van betaalrekeningen in de vorm van zichtrekeningen en het mogelijk maken van betalingstransacties en het gebruik van betaalinstrumenten, fungeert de Bank als de betalingsdienstaanbieder van de Klant in de zin van artikel I.9,2° van het Wetboek van Economisch Recht.

Alle termen die in dit onderdeel worden gebruikt, worden geacht dezelfde betekenis te hebben als in het Wetboek van Economisch Recht en Richtlijn (EU) 2015/2366 over betalingsdiensten.

ii. Betalingsopdrachten

Betalingen worden verwerkt op basis van de betalingsopdrachten van de Klant.

Betalingsopdrachten kunnen worden geïnitieerd via de App, met een betaalkaart uitgegeven door de Bank of op elke andere wijze overeengekomen tussen de Klant en de Bank.

Bij het doorgeven van een betalingsopdracht aan de Bank, moet de Klant de unieke identificator van de betaler/begunstigde verstrekken, dat wil zeggen de IBAN en, in voorkomend geval, alle andere informatie waarom de Bank verzoekt.

De Bank kan altijd weigeren een betaling te verwerken in het geval zij fraude of een ander onwettig gedrag vermoedt.

iii. Kosten en toeslagen in verband met betaaldiensten

De kosten, toeslagen, valutagegevens, rente- en referentiewisselkoersen die van toepassing zijn op zichtrekeningen en betalingsdiensten aangeboden door de Bank worden vermeld in Bijlage I ("Tarieven- en kostenlijst").

De vergoedingen en commissies met betrekking tot alle uitgaande transacties worden respectievelijk gedeeld tussen de betaler en de begunstigde (SHA-optie).

Houd er rekening mee dat er verschillende kosten en toeslagen van toepassing kunnen zijn (bijvoorbeeld op geldopnames), afhankelijk van de Lidmaatschapsformule.

iv. Uitvoeringsdatum en maximale uitvoeringstijd

De Bank voert betalingstransacties uit op bankwerkdagen. Aanvullende informatie over deze bankwerkdagen is beschikbaar in de FAQ op onze Website of kan op verzoek aan de Klant worden gecommuniceerd.

De uitvoeringstijd die van toepassing is op een betalingstransactie is afhankelijk van het land en de valuta van de transactie en het type transactie (nationaal, grensoverschrijdend of internationaal).

Betalingstransacties kunnen zijn:

1. nationaal (uitgevoerd in euro wanneer de betalingsdienstaanbieders van de betaler en de begunstigde, of de enige bij de betalingstransactie betrokken betalingsdienstaanbieder, zich in België bevinden);
2. grensoverschrijdend (uitgevoerd in euro, behalve in het bovenstaande geval, of in een valuta van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte en wanneer de betalingsdienstaanbieders van de betaler en de begunstigde, of de enige bij de betalingstransactie betrokken betalingsdienstaanbiederr, zich bevinden in de Europese Economische Ruimte); of
3. internationaal (in alle andere gevallen).

De Bank stelt alles in het werk om transacties zo snel mogelijk en binnen de hieronder aangegeven termijn te verwerken.

Wanneer de Klant via de App een betalingsopdracht doorgeeft, deelt de Bank hem/haar de geschatte datum van de betalingsverwerking mee. Deze informatie wordt berekend op basis van de beschikbare informatie. In elk geval zal de uiteindelijke leverdatum niet later zijn dan wat hieronder wordt beschreven.

Als de dag waarop de Bank de opdracht ontvangt geen bankwerkdag is, wordt de opdracht geacht te zijn ontvangen op de volgende bankwerkdag.

De Bank kan deadlines vaststellen, waarna verwerking op dezelfde bankwerkdag niet meer mogelijk is. Dergelijke deadlines kunnen variëren naargelang het type betalingstransactie, communicatiekanaal etc. Als de Bank de opdracht van de Klant na de gespecificeerde deadline ontvangt, wordt de opdracht geacht te zijn ontvangen op de volgende bankwerkdag. Aanvullende informatie hierover is beschikbaar in de FAQ op onze Website of kan op verzoek aan de Klant worden gecommuniceerd.

v. Uitvoeringsdatum en maximale uitvoeringstijd

Onverminderd het bovenstaande, met name wat betreft de vertraging en de bankwerkdagen, kan de Klant doorlopende opdrachten vaststellen en overschrijvingen plannen.

Geplande overschrijvingen werken als standaard overschrijvingen, maar hebben een vooraf door de Klant geplande uitvoeringsdatum.

Doorlopende opdrachten zijn terugkerende overboekingen waarvan de details (bedragen, frequentie, rekening van de ontvanger, enz.) vooraf door de Klant zijn vastgesteld en goedgekeurd.

Zowel de doorlopende opdrachten als de geplande overschrijvingen worden in principe uitgevoerd in de ochtend van de geplande datum.

Indien de op de datum van de overschrijving beschikbare fondsen op de betalende rekening onvoldoende zijn om tot de volledige overschrijving over te gaan, zal gedurende de vijf (5) daaropvolgende kalenderdagen één keer per dag getracht worden om de overschrijving uit te voeren. Indien de fondsen gedurende deze periode onvoldoende blijven, zal de overschrijving automatisch geannuleerd worden.

1) Nationale en grensoverschrijdende betalingstransacties in euro (of betalingstransacties met maximaal één valutaomrekening)

De maximale uitvoeringstermijn voor een door de Klant geïnitieerde betalingstransactie is één (1) bankwerkdag vanaf het tijdstip van ontvangst van de opdracht.

De uitvoeringstermijn wordt teruggebracht tot het moment van sluiting op de bankwerkdag waarop de opdracht is ontvangen voor nationale betalingstransacties die door de Klant elektronisch zijn geïnitieerd en waarbij de Bank ook optreedt voor de begunstigde.

Dezelfde regel is van toepassing op grensoverschrijdende betalingstransacties in de valuta van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte die niet in euro is uitgedrukt of die een valutaconversie tussen de euro en een valuta van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte betreft.

2) Andere grensoverschrijdende transacties

De maximale uitvoeringstermijn voor een door de begunstigde geïnitieerde betalingstransactie is vier (4) bankwerkdagen vanaf het tijdstip van ontvangst van de opdracht.

3) Internationale betalingstransacties

De maximale uitvoeringstijd voor een door de betaler geïnitieerde betalingstransactie is niet onderworpen aan enige tijdsbeperking, maar de Bank stelt alles in het werk om deze betaling in de kortst mogelijke termijn uit te voeren.

vi. Aansprakelijkheid

1) Niet-toegestane betalingstransacties

Een niet-toegestane betalingstransactie is elke betalingstransactie die zonder de goedkeuring van de Klant wordt uitgevoerd.

Kwalificeren als niet-toegestane betalingstransacties, alle transacties die voortvloeien uit het frauduleus gebruik van een aangetast Apparaat of uit het frauduleus gebruik van een betaalinstrument door een derde, zoals betalingstransacties die het gevolg zijn van het verlies of de diefstal van het betaalinstrument en/of bedrieglijk gebruik van het betaalinstrument zonder medeweten van de Klant die de houder is van de rekening die gekoppeld is aan het desbetreffende betaalinstrument.

In het geval van een niet-toegestane betalingstransactie waarbij de Klant optrad als betaler en de Bank optrad als de bank van de betaler, zal de Bank het bedrag van deze transactie aan de Klant terugbetalen. Dit gebeurt onmiddellijk nadat hij zich rekenschap heeft gegeven van de transactie of daarvan in kennis is gesteld, en in ieder geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende bankwerkdag, uitgezonderd indien de Bank redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en deze gronden schriftelijk meedeelt aan de betreffende nationale instantie.

In voorkomend geval herstelt de Bank van de betaler de gedebiteerde betaalrekening in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet-toegestane betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de Klant is de datum waarop het bedrag is gedebiteerd. Bovendien zal de Bank alle andere hieruit voortvloeiende financiële verliezen aan de Klant vergoeden.

2) Betalingstransacties geïnitieerd met een betaalinstrument

Bij wijze van uitzondering zal de Klant, als de niet-toegestane betalingstransactie is geïnitieerd met een betaalinstrument, tot 50,- EUR voor zijn/haar rekening nemen van het verlies dat het gevolg is van het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of als gevolg van de wederrechtelijke toe-eigening van een betaalinstrument.

Deze regel is niet van toepassing indien:

- het verlies, de diefstal of de wederrechtelijke toe-eigening van een betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de Klant voorafgaand aan een betaling, behalve wanneer de Klant frauduleus heeft gehandeld; of

- het verlies werd veroorzaakt door het handelen of niet handelen van een werknemer, agent of filiaal van een betalingsdienstaanbieder of van een entiteit waaraan haar activiteiten waren uitbesteed.

De Klant draagt geen verlies in het geval van betalingstransacties die worden verwerkt nadat hij/zij zijn/haar betaalinstrument heeft geblokkeerd of gepauzeerd of de Bank heeft geïnformeerd via de daartoe voorziene functie in de App.

In ieder geval draagt de Klant alle verliezen met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties indien deze worden geleden door de Klant die op bedrieglijke wijze handelt of indien hij/zij één of meer van de verplichtingen die in verband met zijn/haar betaalinstrument zijn aangegaan opzettelijk of door grove nalatigheid niet is nagekomen.

3) Betalingstransacties uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identificator
Als een betalingsopdracht wordt uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identificator, wordt de betalingsopdracht geacht correct te zijn uitgevoerd met betrekking tot de begunstigde gespecificeerd door de unieke identificator.

De Bank is niet verplicht om na te gaan of de identiteit van de begunstigde overeenkomt met de unieke identificator die de Klant heeft ingegeven.

In geval van tegenstrijdigheid zal de Bank echter, op verzoek van de Klant, redelijke inspanningen doen om het geld dat betrokken is bij de betalingstransactie terug te vorderen.

4) Informatie in geval van niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betalingstransacties
De Klant moet de Bank onmiddellijk op de hoogte brengen als betalingstransacties zonder toestemming worden uitgevoerd of niet correct zijn uitgevoerd. Alle betwistingen met betrekking tot een betalingstransactie uitgevoerd door de Bank moeten onmiddellijk worden afgehandeld en in elk geval niet meer dan dertien (13) maanden na de datum waarop de transactie werd gedebiteerd of gecrediteerd indien de gebruiker van betalingsdiensten handelt in de hoedanigheid van consument.

Als de kennisgeving van betwisting niet binnen deze termijn wordt gedaan, wordt de betalingstransactie geacht correct en nauwkeurig te zijn en door de Klant te zijn goedgekeurd.

Na ontvangst van deze kennisgeving onderzoekt de Bank de klacht en gaat zij na of deze gegrond is.

In alle betwistingen met een Klant met betrekking tot een nationale of grensoverschrijdende betalingstransactie en onverminderd door de Klant geleverd tegenbewijs, ligt de bewijslast dat de transactie in kwestie is geauthentiseerd, juist is geregistreerd, is geboekt en niet getroffen is door een technische storing of enig ander falen, bij de Bank.

5) Niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde transacties

Na de gegrondheid van de klacht van de Klant te hebben onderzocht, in het geval van een niet-uitvoering, een gebrekkige uitvoering of een niet-tijdige uitvoering van de betalingstransactie, zal de Bank, wanneer zij aansprakelijk is in haar hoedanigheid van bank van de betaler, het bedrag van de transactie zo snel mogelijk aan de Klant terugbetalen, met als valutadatum de datum waarop het geld van de betaalrekening werd gedebiteerd.

Indien van toepassing zal de Bank de gedebiteerde betaalrekening herstellen in de staat waarin deze zich zou hebben bevonden indien de foutieve betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden. Bovendien zal de Bank de betaler vergoeden voor alle andere hieruit voortvloeiende financiële verliezen.

Indien de Bank aansprakelijk is in haar hoedanigheid van bank van de begunstigde, stelt zij onmiddellijk het bedrag van de betalingstransactie ter beschikking van de begunstigde met als valutadatum de datum waarop het bedrag bij een correcte uitvoering van de betalingstransactie zou zijn gevaluteerd.

De Bank crediteert, indien nodig, het overeenkomstige bedrag op de betaalrekening van de begunstigde. Bovendien zal de Bank alle andere hieruit voortvloeiende financiële verliezen aan de begunstigde vergoeden.

Indien de gebrekkige uitvoering echter bestaat uit de niet-tijdige uitvoering (verwerkt buiten de maximale uitvoeringstermijn), kan de Klant alleen aanspraak maken op vergoeding van verliezen en schade die direct toerekenbaar is aan en redelijkerwijs te voorzien zou kunnen zijn als voortvloeiend uit een dergelijke laattijdige uitvoering.

In het geval van een niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde nationale of grensoverschrijdende betalingstransactie, zal de Bank, kosteloos, ongeacht de aansprakelijkheid op grond van deze bepaling, op verzoek van de Klant, onmiddellijk redelijke inspanningen leveren om de betalingstransactie te traceren en de Klant op de hoogte brengen van de uitkomst van zijn onderzoek.

Wanneer de valuta van een betalingstransactie niet die van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte is, is deze bepaling uitsluitend van toepassing op het deel van de betalingstransactie dat in de Europese Economische Ruimte wordt uitgevoerd.

6) Uitzondering

De verantwoordelijkheid van de Bank in geval van niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde of niet-tijdig uitgevoerde betalingstransacties wordt, ongeacht de valuta, geregeld door deze Algemene Voorwaarden wanneer de andere bij de betalingstransactie betrokken betalingsdienstaanbieder zich niet in de Europese Economische Ruimte bevindt.

vii. Informatie na uitvoering van een betalingstransactie

Nadat het bedrag van een individuele betalingstransactie van de rekening van de Klant is gedebiteerd, zal de Bank de volgende informatie ter beschikking stellen van de Klant:

- een referentie aan de hand waarvan de Klant elke betalingstransactie en, in voorkomend geval, informatie met betrekking tot de begunstigde kan identificeren;
- het bedrag van de betalingstransactie in de valuta waarin de betaalrekening van de Klant wordt gedebiteerd of in de valuta die voor de betalingsopdracht wordt gebruikt;
- het bedrag van eventuele kosten die zijn toegepast op de betalingstransactie;
- in voorkomend geval, de wisselkoers die door de Bank wordt toegepast op de betalingstransactie en het bedrag van de betalingstransactie na die valutaconversie;
- de valutadatum die is toegepast bij het debiteren van de rekening.

Na creditering van een individuele betalingstransactie op de rekening van de Klant, zal de Bank de volgende informatie ter beschikking stellen van de Klant:

- een verwijzing die de Klant in staat stelt de betalingstransactie en, in voorkomend geval, de betaler te identificeren, evenals alle informatie die met de betalingstransactie is overgedragen;
- het bedrag van de betalingstransactie in de valuta waarin de betaalrekening van de Klant is gecrediteerd;
- het bedrag van eventuele kosten die zijn toegepast op de betalingstransactie;
- in voorkomend geval, de wisselkoers die door de Bank wordt toegepast op de betalingstransactie en het bedrag van de betalingstransactie vóór die valutaconversie.
- de valutadatum die is toegepast bij het crediteren van de rekening.

b) Overschrijvingen

Instructies voor overschrijvingen worden altijd gegeven via de specifieke functie in de App door de instructies te volgen en, in voorkomend geval, alle door de Bank gevraagde informatie te verstrekken. Als de Klant de uitvoering van een overschrijving wil uitstellen, moet hij/zij een datum invoeren in het veld "gewenste toekomstige uitvoeringsdatum".

De datum waarop een overschrijving wordt uitgevoerd, wordt bepaald door de gewenste uitvoeringsdatum en de criteria voor het gebruikte betalingssysteem.

Behalve in het geval van uitgestelde uitvoering, kan een aan de Bank overgemaakte overschrijving in principe niet worden herroepen of gewijzigd.

c) Betaalkaarten

i. Het aanmaken van betaalkaarten tijdens het onboarding proces en materiële betaalkaarten

Een digitale betaalkaart wordt automatisch aangemaakt tijdens het onboarding proces. Deze betaalkaart kan alleen door de Klant worden gebruikt en alleen voor zijn/haar privébehoeften. De kaartgegevens (dat wil zeggen PAN/CVC/Vervaldatum/pincode) zijn beschikbaar in de App.

De Klant kan beslissen om het aanvullende digitaliseringsproces uit te voeren indien is vastgesteld dat zijn Apparaat geschikt is voor Wallet Providers Service. In voorkomend geval zijn specifieke algemene voorwaarden van toepassing (Bijlage II: Gebruik van Wallet Providers Services").

Er kunnen maximaal vijf (5) betaalkaarten verkregen worden via de App, op aanvraag. De pincode van de betaalkaart kan door de Klant worden gegenereerd en in de App worden bekeken en kan alleen aan geldautomaten worden gewijzigd (niet in de App).

De vervaldatum van de kaart staat op de kaart en is zichtbaar in de App. De Klant mag de kaart niet gebruiken na de vervaldatum. We zullen uw kaart automatisch verlengen als u voldoet aan de vereisten die worden vermeld in de Q&A.

ii. Gebruik van de kaart

De kaart is een debetproduct dat kan worden gebruikt om goederen en diensten aan te schaffen bij handelaars die Mastercard-betaalkaarten accepteren.

De Klant kan geen aankopen doen die het beschikbare saldo op de rekening verbonden aan zijn/haar kaart overschrijden. Het klantensaldo wordt verminderd met het bedrag van elke aankoop die u doet. Indien een aankoop uw beschikbare saldo of de kaartlimiet (bijvoorbeeld de limiet voor het opnemen van geldautomaten) overschrijdt, wordt de transactie geweigerd.

U kunt de kaart gebruiken om aankopen in de handelsruimte, via internet of via de telefoon te doen. De kaart kan worden gebruikt om contant geld te verkrijgen via geldautomaten of cash-backservice.

iii. Kaartinstellingen / limieten

U kunt uw kaart actief beheren via de App. We staan u toe om beschikbare transactielimieten en beveiligingsopties in te stellen. Een lijst met de huidige opties voor kaartbeheer is beschikbaar in het hieraan gewijde onderdeel van de Q&A.

iv. Beveiliging van de betaalkaart

De Klant moet alle redelijke maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de betaalkaart en zijn gepersonaliseerde veiligheidskenmerken (inclusief de pincode) veilig blijven, en moet zijn/haar betaalkaart via de App uitschakelen en de Bank onverwijld op de hoogte stellen in geval van verlies, diefstal, frauduleus gebruik, verdacht of niet-toegestaan gebruik van het betaalinstrument via de App of door de stappen in de FAQ op onze Website te volgen.

De Bank kan een aan de Klant verstrekte betaalkaart, op elk moment en zonder kennisgeving, blokkeren of het gebruik ervan opschorten, wanneer hij objectieve redenen heeft om aan te nemen dat de veiligheid van die betaalkaart mogelijk is aangetast door niet-toegestaan of frauduleus gebruik of, in het geval van een betaalkaart waaraan een kredietovereenkomst is verbonden, dat er een aanzienlijk verhoogd risico bestaat dat de betaler niet aan zijn/haar

betalingsverplichtingen kan voldoen.

De Bank zal de Klant zo spoedig mogelijk van deze blokkering of opschorting op de hoogte stellen.

Het recht om de betaalkaart te gebruiken eindigt automatisch bij het overlijden van de Klant.

v. Betalingen met de betaalkaart

U gaat ermee akkoord dat elk gebruik van uw kaart, geschikt Apparaat, kaartnummer of pincode uw autorisatie en toestemming voor een transactie vormt. Nadat een betaling met de betaalkaart is geautoriseerd, kan deze niet meer worden ingetrokken.

We kunnen een transactie weigeren als:

1. een transactie uw beschikbare saldo op de kaart zou kunnen overschrijden;
2. een transactie een van uw kaartlimieten zou kunnen overschrijden;
3. een transactie wordt uitgevoerd in strijd met de kaartstatus en beveiligingsopties die in de App zijn ingesteld;
4. we redelijkerwijs van mening zijn dat we dit moeten doen om te voldoen aan de regels van het betalingssysteem waaronder uw kaart is uitgegeven,
5. we redelijkerwijs van mening zijn dat dit nodig is om te voldoen aan alle wetten of met het oog op de toepassing van goede praktijken.

vi. Betalingen in een andere valuta

Als de betaalkaart wordt gebruikt om te betalen in een andere valuta dan de valuta van de verbonden rekening, berekent de Bank het transactiebedrag op het moment van autorisatie naar EUR met behulp van het FX-tarief van de Bank. Indien het autorisatieproces voor transacties in een andere valuta niet wordt uitgevoerd (offline transacties), stelt de Bank alles in het werk om het transactiebedrag naar de valuta van de rekening te berekenen tegen het tarief dat gold op het moment van uw daadwerkelijke uitvoering van de transactie.

d) Valutatransacties

i. Algemeen principe

De Bank biedt valutadiensten ("**FX-overdrachten**") aan. De valutatransactie is een overeenkomst van uitwisseling van valuta van een land tegen valuta van een ander land (verkoop en aankoop van valuta) tegen een overeengekomen wisselkoers op een bepaalde datum.

De FX-overschrijvingen uitgevoerd door de Bank zijn voor betaling en niet voor speculatieve doeleinden. De Bank gebruikt de interne wisselkoers op het moment van verwerking van de autorisatie.

ii. Gebruik van de interbancaire wisselkoers

Als algemeen principe zijn de interne FX-wisselkoersen van de Bank de interbancaire

wisselkoersen die van derden worden ontvangen, met een beperkte toegevoegde marge. Gewoonlijk zullen de interne FX-koersen beter zijn dan die gepubliceerd door publiek beschikbare bronnen.

Onder bepaalde voorwaarden kunnen de interne FX-koersen worden berekend door een hogere marge toe te voegen aan de interbancaire koersen, met name:

- in geval van een marktschok, wanneer de markten volatiel zijn of in het geval van een systeemstoring;
- voor illiquide valuta's wanneer interbancaire tarieven niet bestaan of onbetrouwbaar zijn;
- wanneer het interbancaire tarief niet beschikbaar is voor een bepaalde valuta en alleen in het geval van kaarttransacties, zullen we Mastercard-tarieven gebruiken.

In deze gevallen wordt de conversieratio gecorrigeerd om het extra risico te weerspiegelen dat inherent is aan de genoemde gevallen.

Tijdens feestdagen en in het weekend, wanneer er geen interbancaire tarieven beschikbaar zijn, past de Bank vaste tarieven toe die berekend worden op basis van de tarieven die van toepassing waren aan het einde van de laatste bankwerkdag.

In voorkomend geval kunnen er bijkomende kosten voortvloeien uit de voorwaarden die worden toegepast door externe aanbieders (geldautomaten, ontvangende bank).

iii. Annulering van opdrachten

In principe kan de Klant een opdracht die hij/zij op de App heeft geplaatst niet annuleren of intrekken. Als de Bank de transactie echter nog niet heeft verwerkt, kan de Klant de gegevens van de rekening van de begunstigde corrigeren.

De Bank kan de Klant toestaan om de transactie op discretionaire basis te annuleren. In voorkomend geval kunnen van geval tot geval aanvullende vergoedingen van toepassing zijn.

In voorkomend geval zal de Bank het bedrag van de overschrijving terugstorten op de rekening van waar deze vandaan kwam. Als de conversie echter al heeft plaatsgevonden, converteert de Bank de aankoopvaluta terug naar EUR (of de andere initiële valuta indien van toepassing) tegen een overeengekomen wisselkoers op het moment van annulering, wat betekent dat het bedrag dat we aan de Klant terugbetalen mogelijk meer of minder bedraagt dan het oorspronkelijke bedrag.

iv. Weigering, opschorting of annulering van de transactie

De Bank kan een transactie weigeren, opschorten of annuleren indien:

- de Bank, als gevolg van deze transactie, zou kunnen worden aangeklaagd door een regelgever of andere instantie;

- u niet voldoende creditsaldo heeft;
- de transactie in verband gebracht kan worden met activiteiten die een inbreuk vormen op de toepasselijke wetgeving (inclusief wetgeving rond antiwitwaspraktijken/bestrijding van financiering van terrorisme).

De Bank zal u op de hoogte stellen van de reden voor het weigeren, annuleren of uitstellen van een transactie (indien de wet ons dit toestaat) en ook, indien mogelijk, onze redenen om dit te doen en hoe u eventuele feitelijke fouten die tot onze actie hebben geleid, recht kunt zetten.

3. Termijndepositorekeningen

De Bank kan termijndepositorekeningen aanbieden. Termijndepositorekeningen zijn deposito's van geld met vaste termijn die worden aangehouden op een rekening geopend bij de Bank.

De Bank zal de Klant in elk geval vóór de vervaldatum informeren in een bericht bij de rekeningafschriften van de Klant, over de volgende vervaldag van zijn termijndeposito en omtrent wat er met het kapitaal en de opgebouwde rente zal gebeuren op de vervaldatum van het termijndeposito.

De specifieke contractuele voorwaarden inclusief de rentevoet, de looptijd, de rekening waarop het kapitaal en de rente moeten worden betaald op de vervaldag en de voorwaarden worden bepaald wanneer de overeenkomst wordt gesloten via de App.

4. Spaarrekeningen

a) Algemene informatie

De Bank biedt gereglementeerde spaarrekeningen aan. Deze spaarrekeningen voldoen aan de bepalingen van artikel 2 van het Koninklijk Besluit tot uitvoering van het Wetboek van de inkomstenbelastingen:

- Deze spaarrekeningen worden uitgedrukt in EUR;
- Interesten op deze rekening bestaan uit een basisrente en een getrouwheidspremie;
- Bv.: in 2023 is de eerste schijf van 980, - EUR (per rekeninghouder) aan interesten, gegenereerd door gereglementeerde spaarrekeningen, vrijgesteld van belasting. De limiet voor belastingvrijstelling wordt jaarlijks geïndexeerd. De Bank verifieert of de limiet is bereikt of overschreden telkens wanneer de rekening interesten (basisrente of getrouwheidspremie) genereert.

De modaliteiten, rentevoet en premievoorwaarden met betrekking tot een specifiek product voor spaarrekeningen worden verstrekt bij inschrijving op een dergelijke rekening via de App.

b) Toegestane transacties

De gereglementeerde spaarrekeningen aangehouden bij de Bank kunnen worden gecrediteerd door overschrijvingen van zichtrekeningen aangehouden bij de Bank of bij enige andere financiële instellingen of van andere spaarrekeningen aangehouden bij de Bank in naam van

dezelfde Klant.

De gereglementeerde spaarrekening aangehouden bij de Bank kan worden gedebiteerd door overschrijvingen op de zichtrekening of spaarrekening aangehouden bij de Bank door dezelfde houder.

Andere inkomende of uitgaande transacties zijn niet mogelijk.

De Bank behoudt zich het recht voor om de opnames te beperken tot 2.500 euro per halve kalendermaand en de opnames boven de 1.250 euro te onderwerpen aan een opzegtermijn van 5 kalenderdagen.

c) Algemene regels voor rekeningen

De hierboven uiteengezette regels met betrekking tot rekeningafschriften, betalingen ontvangen in andere valuta, vrijwillige/verplichte afsluiting en slapende tegoeden die van toepassing zijn op zichtrekeningen zijn ook van toepassing op spaarrekeningen.

Behoudens indien anders bepaald, kan de Klant slechts één gereglementeerde spaarrekening van hetzelfde type openen en aanhouden.

d) Basisrente en getrouwheidspremie

De basisrente wordt per dag berekend, te rekenen vanaf de dag die volgt op de dag waarop de rekening is gecrediteerd tot de dag waarop de rekening wordt gedebiteerd.

Interest wordt op jaarbasis betaald.

De getrouwheidspremie wordt verkregen na het aanhouden van tegoeden gedurende twaalf (12) opeenvolgende maanden vanaf de dag na de storting of vanaf het begin van een nieuwe getrouwheidsperiode (opbouw van een nieuwe getrouwheidspremie). Voor een maximum van drie (3) keer per gereglementeerde spaarrekening en per kalenderjaar kunnen Klanten geld overmaken ten bedrage van ten minste 500, - EUR naar een andere gereglementeerde spaarrekening aangehouden bij de Bank (op voorwaarde dat de Bank meer dan één gereglementeerde spaarrekening aanbiedt) zonder de getrouwheidspremie voor de reeds opgebouwde periode te verliezen.

Niettemin moet de periode van twaalf (12) opeenvolgende maanden in totaal worden gerespecteerd.

De rentevoet van de getrouwheidspremie die van toepassing is op het betreffende bedrag, kan tijdens de opbouwperiode niet worden gewijzigd. Niettemin kunnen verschillende rentevoeten tegelijkertijd van toepassing zijn op verschillende bedragen die op een ander moment op de spaarrekening zijn gecrediteerd.

De getrouwheidspremie wordt vier (4) keer per jaar op de spaarrekening gecrediteerd, op

kwartaalbasis op de eerste dag van april, juli, oktober en januari. De getrouwheidspremie begint met het genereren van basisrente op de eerste dag van het volgende kwartaal.

In voorkomend geval wordt de getrouwheidspremie ook uitbetaald als de rekening vóór het einde van het kwartaal wordt geliquideerd (op voorwaarde dat de getrouwheidspremie al is verworven).
Elke wijziging van de basisrentevoet is onmiddellijk van toepassing op het uitstaande bedrag. Voor alle bedragen geldt hetzelfde tarief, ongeacht het gaat om een nieuwe storting of om bestaande gelden.

In geval van een wijziging van de rentevoet van de getrouwheidspremie is het toepasselijke tarief het tarief dat geldt op de dag waarop de berekeningsperiode begon. In het geval van een overschrijving tussen een gereglementeerde spaarrekening aangehouden bij de Bank op naam van dezelfde Klant, is de toepasselijke rentevoet de nieuwe rentevoet.

Alle debetverrichtingen van een gereglementeerde spaarrekening worden geboekt volgens de LIFO-methode. Bijgevolg zal de overschrijving van een gereglementeerde spaarrekening eerst worden toegepast op de bedragen waarvoor de opgebouwde getrouwheidstermijn het minst vergevorderd is.

e) Onbeschikbaarheid

Het is mogelijk dat sommige van de gereglementeerde spaarrekeningen tijdelijk niet beschikbaar zijn in België en/of andere In Aanmerking Komende Landen om wettelijke en/of reglementaire redenen, bv. wanneer niet alle vereiste goedkeuringen zijn verkregen van de bevoegde autoriteiten. Informatie omtrent de onbeschikbaarheid van de diensten is te vinden in de FAQ op onze Website.

V. CUSTOMER HAPPINESS CENTER EN KLACHTENBEHANDELING

A. Customer Happiness Center

Alle klanten hebben 24/7 toegang tot de zelfbediening van het Customer Happiness Center. Deze zelfbediening is een service die geautomatiseerde antwoorden genereert.

Klanten die zich hebben ingeschreven voor het Lidmaatschap (zie hierboven punt IV.A "Lidmaatschap") hebben de mogelijkheid om menselijke tussenkomst aan te vragen door de stappen te volgen waarnaar verwezen wordt in de FAQ op onze Website. Het is ook mogelijk contact op te nemen met de Bank via het volgende e-mailadres: info@unicredit.be.

Indien nodig, worden contacten per SMS, telefoon of e-mail georganiseerd.

Klanten die hun smartphone verloren zijn en geen toegang hebben tot het relevante gedeelte van de Website van de Bank (bijvoorbeeld vanwege een kaartbeperking) kunnen de alarmcentrale bereiken via het telefoonnummer vermeld in de FAQ op onze Website. Houd er

rekening mee dat dit kanaal alleen mag worden gebruikt als het relevante gedeelte van de App of de Website van de Bank niet beschikbaar is.

B. Probleemrapportage, klachtenbehandeling en buitengerechtelijke geschillenbeslechting

Een Klant die een probleem wil melden, moet de relevante instructies raadplegen die beschikbaar zijn in de App of de FAQ op onze Website. Het Customer Happiness Center zal altijd proberen een adequate oplossing te vinden binnen een redelijke termijn.

Als de Klant van mening is dat het Customer Happiness Center geen passende oplossing voor zijn/haar probleem heeft gevonden, kan hij/zij een officiële klachtenprocedure opstarten. Klachten dienen verzonden te worden via e-mail naar complaint@unicredit.be.

Klachten worden afgehandeld binnen het tijdsbestek dat wordt geboden door toepasselijke regelgeving. Antwoorden en klachtenafhandeling worden in PDF-formaat verzonden naar het e-mailadres van de Klant, dat wordt verstrekt tijdens het onboarding proces.

Klanten die in aanmerking komen als consumenten (natuurlijke personen die buiten hun beroepsactiviteiten handelen) en die niet tevreden zijn met de houding van de Bank, kunnen in financiële aangelegenheden contact opnemen met de ombudsman ("Ombudsfin"):

Ombudsfin
North Gate II, Koning Albert II-laan 8 (bus 2)
1000 Brussel
België
E-mail : ombudsman@ombudsfin.be
Fax : +32 2 545 77 79
Website: https://www.ombudsfin.be/

VI. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

Alle rechten en verplichtingen van de Klanten en de Bank, al dan niet contractueel, worden beheerst door en moeten worden geïnterpreteerd in overeenstemming met het Belgische recht.

Onverminderd dwingende en verplichte wettelijke bepalingen die voorzien in de bevoegdheid van andere rechtsgebieden (bijvoorbeeld voor consumenten), kunnen de Bank en de Klant, hetzij als eisende hetzij als verdedigende partij, de rechtbanken van Brussel aanspreken voor elk geschil dat voortvloeit uit of rechtstreeks of onrechtstreeks verband houdt met hun zakelijke relatie, contractueel of extra-contractueel.