



## ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR DIE ACCESS CARD

### I. ALLGEMEINES

Die an eine Access Card gekoppelten Dienstleistungen unterliegen

- den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Fortis Bank AG mit Gesellschaftssitz in 1000 Brüssel, Montagne du Parc 3, RJP Brüssel, MwSt. BE 0403 199 702, FSMA-Nr. 25879A, E-Mail: [info@bnpparibasFortis.com](mailto:info@bnpparibasFortis.com)
- und für die Nutzung der Karte im Rahmen von Easy Banking Web den Allgemeinen Bedingungen für Bankkarten und die Dienstleistungen Easy Banking Phone und Easy Banking Web.

In Übereinstimmung mit diesen Bedingungen werden die spezifischen Modalitäten der mit einer Access Card verbundenen Dienstleistungen in den vorliegenden Allgemeinen Bedingungen erläutert sowie in der vom Inhaber abgeschlossenen Vereinbarung oder dem Antrag, den Bedienungsanleitungen und technischen Anlagen und den Änderungsberichten, die dem Inhaber gemäß der in nachfolgendem Artikel XII festgelegten Modalitäten zugesandt werden können.

Die Bank behält sich das Recht vor, für die Ausführung der oben genannten Dienstleistungen Subunternehmer einzusetzen.

Die vorliegenden Allgemeinen Bedingungen gelten nicht für die von der Fortis Bank AG ausgestellten Bankkarten, für die Mastercard- und Visa-Karten und die Tankkarten.

### II. BEGRIFFSBESTIMMUNG

In diesen Allgemeinen Bedingungen werden folgende Begriffe verwendet:

- Bank: Fortis Bank AG, nachfolgend „Die Bank“ oder „Fortis Bank AG“ genannt.
- Access Card: Karte, die es dem Inhaber ermöglicht, sich zu identifizieren, um Zugang zu den in Artikel IV beschriebenen Dienstleistungen zu erhalten, die (mit Ausnahme der Dienstleistung Easy Banking Web) nur über Maschinen oder Geräte von BNP Paribas Fortis zur Verfügung gestellt werden.
- unsere Geldautomaten: die in Belgien von der Fortis Bank AG für ihre Geschäftseinheit BNP Paribas Fortis zur Verfügung gestellten Geldautomaten, die am Logo dieser Einheit erkennbar sind;
- Easy Banking Web: Online-Bankdienstleistung.
- Inhaber: Natürliche Person, der die Bank eine Karte ausstellt, bzw. natürliche Person, die Easy Banking Web benutzt.
- Konto: Sichtkonto oder Sparkonto, auf das sich die im Rahmen einer oder mehrerer Dienstleistungen ausgeführten Geschäfte beziehen.
- Kontoinhaber: Inhaber des Sicht- oder Sparkontos (natürliche oder juristische Person).
- Kartenbevollmächtigter: Person, die über eine auf den Besitz und die Benutzung einer Karte begrenzte Vollmacht für ein Konto verfügt.
- Einzahlungsbevollmächtigter: Person, die über eine Vollmacht für ein Konto verfügt, die auf die Einzahlung von Bargeld auf dieses Konto begrenzt ist.
- Verfügbarer Saldo des Kontos: Betrag nach Hinzufügung der eventuellen von der Bank für das Konto eingeräumten Kredite und Dispositionskredite zu dem Saldo des Kontos.
- PIN-Code: persönliche und vertrauliche Geheimzahl zur Identifizierung.
- Startcode: einmaliger Code, den der Karteninhaber bei der Bestellung einer neuen auf seinen Namen lautenden Karte erhält, der ihm Zugang gibt zur gesicherten Telefonverbindung, um seinen PIN-Code selbst zu wählen (wenn er dies wünscht) und seine Karte nach Erhalt zu aktivieren;
- CARD STOP: von der Bank benannte Einrichtung, die über den Verlust, Diebstahl oder jedes Risiko einer missbräuchlichen Benutzung der Karte informiert werden muss.

- Unterschriftsverfahren: Techniken für eine elektronische Unterschrift, insbesondere
  - die Karte und der an die Karte gekoppelte PIN-Code,
  - System für die elektronische Identifizierung und Unterschrift in Bezug auf die Dienstleistung Easy Banking Web, mit Hilfe derer der Inhaber sich im Rahmen des Zugangsverfahrens zu den Dienstleistungen identifizieren und bestimmte im Rahmen der Nutzung der Dienstleistungen übermittelte Aufträge und Anträge unterzeichnen kann.

### III. STARTCODE, WAHL/LIEFERUNG DER PIN-CODES, LIEFERUNGEN, AKTIVIERUNG DER KARTE

#### III.1. Startcode

Der Karteninhaber erhält bei der Bestellung einer neuen Access Card einen Startcode. Dieser Startcode gibt ihm Zugang zu einer von der Bank zur Verfügung gestellten gesicherten Telefonverbindung, wo er

- vor der materiellen Lieferung der Karte seinen eigenen PIN-Code wählen kann,
- die Karte nach ihrer materiellen Lieferung aktivieren kann.

#### III.2. Wahl/Lieferung des PIN-Codes

Bei der Bestellung der Access Card kann der Karteninhaber seinen PIN-Code

- über eine hierfür zur Verfügung gestellte gesicherte Telefonverbindung selbst wählen. Der Zugang zu dieser Telefonverbindung ist nur mit einem Startcode möglich, den der Karteninhaber bei der Bestellung erhält. Für den telefonisch vom Karteninhaber selbst gewählten PIN-Code trifft die Bank die erforderlichen Maßnahmen, um
  - das Verfahren abzusichern;
  - die Geheimhaltung des selbst gewählten PIN-Codes zu gewährleisten;
- bei der Bank auf einem Papierträger anfordern. In diesem Fall wird der PIN-Code vom Computer berechnet und gemäß äußerst strikten Sicherheitsverfahren gedruckt und dem Inhaber per Post zugestellt oder in der Zweigstelle ausgehändigt.

Die Bank trifft die erforderlichen Maßnahmen, um die Vertraulichkeit des PIN-Codes bei der Nutzung zu gewährleisten.

Der Karteninhaber kann seinen PIN-Code später jederzeit an den dafür ausgerüsteten Geldautomaten von BNP Paribas Fortis ändern.

#### III.3. Lieferung der Access Card

Wenn nicht ausdrücklich vom Kunden anders gefordert, wird die Karte an die letzte von ihm mitgeteilte Postanschrift gesandt. Die Karte ist während des Versands gesperrt und kann nicht benutzt werden, solange der Karteninhaber die Karte nicht über die von der Bank zur Verfügung gestellte gesicherte Telefonverbindung aktiviert hat.

#### III.4. Aktivierung der Access Card

Nach Erhalt seiner Access Card muss der Karteninhaber sie über die von der Bank zur Verfügung gestellte gesicherte Telefonverbindung aktivieren. Für den Zugang zu dieser Telefonverbindung muss der Karteninhaber seinen Startcode eingeben.

Wird die Karte auf seinen Antrag hin als Ersatz (ohne zusätzliche Änderung des PIN-Codes) oder auf Initiative der Bank infolge der Fälligkeit oder eines anderen Grundes ausgestellt, erfolgt die Aktivierung der Karte durch die erste Benutzung der neuen Karte mit dem bestehenden PIN-Code der ersetzten oder erneuerten Karte.

#### III.5. Unterzeichnung der Karte bei Erhalt

Der Karteninhaber unterzeichnet die Karte bei Erhalt mit wischfester Tinte im Unterschriftsfeld auf der Rückseite.

## **IV. MODALITÄTEN FÜR DEN ZUGANG ZU DEN DIENSTLEISTUNGEN**

### **IV.1. Allgemeines**

Diese Karte bietet dem Inhaber die Möglichkeit, sich zu identifizieren, um Zugang zu den in Artikel V beschriebenen Dienstleistungen zu erhalten.

Für die Nutzung von Easy Banking Web wird auf die „Allgemeinen Bedingungen für die Nutzung von Bankkarten und die Dienstleistungen Easy Banking Phone und Easy Banking Web“ verwiesen.

Die Möglichkeit, Dienstleistungen zuzuweisen oder Funktionen zu benutzen, hängt von der Beziehung des Karteninhabers zu dem/den Konto/Konten ab, das/die mit der Karte verbunden ist/sind, und gegebenenfalls von einem zuvor bestehenden Vertrag (Easy Banking Web).

Bezüglich der mit der Karte getätigten Geschäfte hat der Karteninhaber als Inhaber, Mitinhaber, Bevollmächtigter, Kartenbevollmächtigter oder Einzahlungsbevollmächtigter Zugang zu einem Sichtkonto und/oder Sparkonto.

### **IV.2. Dienstleistung Bargeldabhebungen an unseren Automaten in Belgien**

Für diese Dienstleistung hat der Karteninhaber Zugang zu einem Sicht- oder Sparkonto, wovon er (Mit-)Inhaber, Bevollmächtigter oder Kartenbevollmächtigter ist.

### **IV.3. Dienstleistung Cash Deposit**

Die Dienstleistung Cash Deposit wird vom Karteninhaber durch die erste Nutzung der Dienstleistung aktiviert.

Der Karteninhaber hat die Möglichkeit, über den speziell hierfür vorgesehenen BNP Paribas Fortis-Automaten Euro-Geldscheine auf ein Konto bei der Bank einzuzahlen.

Die Einzahlung von Geldscheinen über einen Self Cash deposit-Automaten ist möglich für:

- jedes Sichtkonto und/oder Sparkonto, wovon der Kunde Inhaber oder Mitinhaber ist,
- jedes Sichtkonto und/oder Sparkonto, wenn der Kunde der gesetzliche Vertreter des Inhabers ist,
- das Referenzkonto der Karte, wenn der Karteninhaber Bevollmächtigter, Kartenbevollmächtigter oder Einzahlungsbevollmächtigter ist.

### **IV.4. Abrufen der Kontensalden**

Wenn der Karteninhaber Inhaber, Mitinhaber oder Bevollmächtigter ist, kann er den Saldo des Kontos (bzw. der Konten) an den Automaten von BNP Paribas Fortis einsehen.

### **IV.5. Self-Services**

Die Aktivierung der Dienstleistung Bargeldabhebungen an unseren Automaten bewirkt automatisch die Aktivierung der Self-Services auf der Karte.

Der Inhaber kann sich für den eingeschränkten Self-Service entscheiden, vorausgesetzt dass er diesen ausdrücklich beantragt, oder für den Standard Self-Service.

### **IV.6. Überweisungen**

Überweisungsaufträge können an den Self-Terminals von BNP Paribas Fortis eingegeben werden.

## **IV.7. Ausdrucken von Kontoauszügen**

Die Kontoauszüge können mit der Access Card ausgedruckt werden, wenn der Karteninhaber Inhaber, Mitinhaber, Bevollmächtigter des/der mit der Karte verbundenen Kontos/Konten ist.

Die Self-Automaten von BNP Paribas Fortis drucken Originalkontoauszüge aus. Sind an ein Konto mehrere Karten gekoppelt, werden die Kontoauszüge dem ersten Inhaber ausgehändigt, der seine Karte in das Gerät einführt.

Wenn der Inhaber der Karte die Kontoauszüge während einem Zeitraum von neunzig Tagen nicht am Auszugsdrucker abholt, werden die Kontoauszüge ausgedruckt und per Post an die Postanschrift des Kontoinhabers gesandt. In diesem Fall gehen die Portokosten zu Lasten des Kontoinhabers.

Der Inhaber einer Karte, die es ihm ermöglicht, seine Auszüge an den Self-Automaten von BNP Paribas Fortis auszudrucken, kann auch beantragen, dass ihm kein Kontoauszug per Post zugesandt wird. Er verpflichtet sich dann dazu, seine Auszüge so oft wie möglich über die Self-Automaten von BNP Paribas Fortis auszudrucken.

Wenn der Karteninhaber seine Auszüge an den Self-Automaten abdrucken möchte und mehr als 99 Blätter gedruckt werden müssen, wird der Vorgang nicht ausgeführt. In diesem Fall werden die Kontoauszüge gedruckt und per Post an die Postanschrift des Kontoinhabers gesandt, wobei die Portokosten zu Lasten des Kontoinhabers gehen.

## **IV.8. Benutzung der Karte und des PIN-Codes**

### **IV.8.1. Grundregeln**

Die Access Card verleiht Zugang zu den Automaten von BNP Paribas Fortis.

Für die Ausführung eines Geschäfts muss der Inhaber die Karte in den Automat einführen und den PIN-Code auf der Tastatur des Automaten eingeben.

Um sich zu identifizieren oder um die über Easy Banking Web ausgeführten Geschäfte zu unterzeichnen, benutzt der Inhaber die von der Bank zur Verfügung gestellten Unterschriftenverfahren. Er befolgt die Anweisungen und Informationen in den Bedienungsanleitungen und technischen Anlagen.

### **IV.8.2. Eingabe falscher PIN-Codes**

Nach der Eingabe von drei falschen PIN-Codes hintereinander wird die Karte unbrauchbar. Wenn der Inhaber seinen PIN-Code vergessen hat, muss er bei der Bank einen neuen PIN-Code beantragen.

## **IV.9. Easy Banking Web**

Diesbezüglich wird auf Artikel III.4. der Allgemeinen Bedingungen für die Bankkarten und die Dienstleistungen Easy Banking Phone und Easy Banking Web verwiesen.

## **V. BESCHREIBUNG DER DIENSTLEISTUNGEN**

### **V.1. Cash deposit**

Möglichkeit für den Karteninhaber, über einen speziellen BNP Paribas Fortis-Automaten Euro-Geldscheine auf sein Sicht- oder Sparkonto einzuzahlen.

Der Karteninhaber deponiert die Geldscheine in dem dafür vorgesehenen Modul des Self Cash deposit-Automaten. Dies kann in mehreren Bündeln geschehen. Der Karteninhaber muss den von der Maschine gezählten Betrag der Bündel bestätigen. Wenn der Karteninhaber mit der Zahlung eines Bündels nicht einverstanden ist, kann er den Vorgang unterbrechen und erhält alle Geldscheine dieses Bündels zurück (mit Ausnahme der verdächtigen und gefälschten Geldscheine). Der Karteninhaber erhält für das/die Bündel, das/die er bestätigt hat, einen Beleg mit den Details der Einzahlung. Nach der Bestätigung des eingezahlten Betrages durch den Karteninhaber wird der Betrag dem von ihm gewählten Konto gutgeschrieben.

Die Bank hat die Möglichkeit, für die Einzahlungen Höchstbeträge pro Vorgang, Karte und Konto einzuführen.

Bei jedem im Self Cash deposit deponierten Geldschein wird eine spezielle und einmalige elektronische Prüfung vorgenommen. Unbeschadet des Beweises des Gegenteils seitens des Kunden liefert die Prüfung durch die Bank den Nachweis des festgestellten Vorgangs, in dessen Rahmen ein Geldschein deponiert wurde.

Unerkennbare Geldscheine werden dem Kunden ohne Gutschrift des Kontos über das Modul zurückgegeben.

Gefälschte Geldscheine werden vom Gerät ohne Gutschrift des Kontos einbehalten.

## V.2. Bargeldabhebungen an unseren Automaten

Diese Dienstleistung bietet dem Karteninhaber die Möglichkeit, Bargeld abzuheben an den Automaten in den Zweigstellen, in den Self-Räumen und an den Außenwänden von BNP Paribas Fortis-Zweigstellen in Belgien sowie an den Geldautomaten, die von der Fortis Bank AG an anderen Orten (Einkaufszentren usw.) betrieben werden und an dem BNP Paribas Fortis-Logo erkennbar sind.

## V.3. Kontoauszüge ausdrucken

Möglichkeit für den Karteninhaber, seine Kontoauszüge über den Self-Automaten auszudrucken.

## IV.4. Self-Services

Im Rahmen der Self-Services darf der Inhaber auf einem Konto nur die Geschäfte tätigen, die mit dem Umfang der Handlungsbefugnis vereinbar sind, über die er bei diesem Konto verfügt.

### V.4.1. Eingeschränkter Self-Service

Für die Geschäfte, die im Rahmen des eingeschränkten Self-Service mit der Karte getätigt werden, hat der Karteninhaber Zugang zu einem Sichtkonto oder Sparkonto. Es muss ein Sichtkonto oder Sparkonto sein, wovon er (Mit-) Inhaber ist oder für das er Bevollmächtigter oder Kartenbevollmächtigter ist.

### V.4.2. Standard Self-Service

Für die finanziellen Geschäfte, die im Rahmen des Standard Self-Service mit der Karte getätigt werden, hat der Karteninhaber Zugang zu folgenden Konten:

- Sichtkonto oder Sparkonto, wovon er (Mit-)Inhaber oder für das er Bevollmächtigter ist,
- alle anderen Konten (gleich welcher Art) als das unter a) genannte Konto, deren (Mit-)Inhaber er ist,
- alle auf den Namen einer Person eröffneten Konten, deren gesetzlicher Vertreter er ist.

Jedes Mal, wenn er im Rahmen des Standard Self-Service ein Geschäft tätigt, kann der Inhaber auf dem Bildschirm des Terminals die Liste der Konten einsehen, wozu er Zugang hat. Die Liste wird ständig aufgrund der Ereignisse aktualisiert, die den Stand dieser Konten oder die Beziehung des Karteninhabers zu diesen Konten ändern.

Im Rahmen der Self-Services hat der Inhaber Zugang zu bestimmten Dienstleistungen, die er beantragt hat, und zu bestimmten Verträgen, die er bei der Bank, einer Tochtergesellschaft der Bank oder einer Gesellschaft der Gruppe, wozu die Bank gehört, abgeschlossen hat.

## V.5. Überweisungen

Möglichkeit für den Karteninhaber, Geld auf eigene Konten oder Drittkonten zu transferieren.

## V.6. Abfrage des Kontostands

Möglichkeit für den Karteninhaber, den Stand von Konten einzusehen. Die auf dem Bildschirm angezeigten Salden sind grundsätzlich die Salden am Ende des letzten Banktags vor dem Tag der Abfrage.

## V.7. Easy Banking Web

Diesbezüglich wird auf Artikel IV.3. der Allgemeinen Bedingungen für die Bankkarten und die Dienstleistungen Easy Banking Phone und Easy Banking Web verwiesen.

## V.8. Änderung des PIN-Codes

Der Inhaber kann seinen PIN-Code an den Geldautomaten mit dem „Bancontact“-Logo, an den Self-Automaten und an manchen Terminals, die in den Zweigstellen der Bank installiert sind, durch einen neuen PIN-Code seiner Wahl ersetzen.

## VI. VERFÜGUNGLIMITE

### VI.1. Bargeldabhebungen

Die nachfolgend genannten Limite sind die Standardlimite für die Benutzung der Karten.

Der Gesamtbetrag der Abhebungen ist wie folgt begrenzt:

- Höchstbetrag pro Karte und Tag (0-24 Uhr): 625 EUR
- Höchstbetrag pro Karte und Zeitraum von 7 Tagen: 1.250 EUR

Der Karteninhaber oder sein gesetzlicher Vertreter (wenn der Karteninhaber minderjährig ist) haben die Möglichkeit, die Standardlimite während der Vertragslaufzeit im Rahmen des unten stehenden Angebots der Bank zu erhöhen oder zu senken. Dabei kann die Erhöhung der Standardlimite von einer vorhergehenden Zustimmung der Bank abhängig gemacht werden.

Abhebung pro Karte/Tag	Abhebung pro Karte/ 7 Tage
25 EUR	25 EUR
30 EUR	50 EUR
40 EUR	80 EUR
50 EUR	125 EUR
125 EUR	250 EUR
250 EUR	500 EUR
250 EUR	1.250 EUR
500 EUR	1.250 EUR
625 EUR	1.250 EUR
625 EUR	2.500 EUR
1.250 EUR	5.000 EUR
2.500 EUR	5.000 EUR
4.500 EUR	5.000 EUR
7.000 EUR	7.500 EUR

Der Gesamtbetrag der Abhebungen darf pro Zeitraum von 7 Tagen und pro Konto nicht mehr als 9.990 EUR betragen.

Der Karteninhaber kann die Höchstbeträge auch vorübergehend (für eine Zeit von einem Tag bis sieben Tage) für außergewöhnliche Bargeldabhebungen oder Zahlungen aufstocken. In diesem Fall wird in

der genannten Zeit nur dieser vorübergehende Höchstbetrag berücksichtigt.

## **VI.2. Überweisungen**

Jede Überweisung auf ein Konto, wozu der Inhaber im Rahmen der Dienstleistungen keinen Zugang hat, wird im Sinne dieses Artikels als eine Überweisung zu Gunsten eines Dritten betrachtet, das heißt: ein anderes Konto als das in Artikel III.4.1. der Allgemeinen Bedingungen für die Bankkarten und die Dienstleistungen Easy Banking Phone und Easy Banking Web genannte Konto.

Für alle Überweisungen, die an den Self-Automaten von BNP Paribas Fortis eingegeben werden, gelten folgende Höchstbeträge:

- Überweisungen von einem Sicht- auf ein Sparkonto und von einem Spar- auf ein Sichtkonto sind auf den verfügbaren Saldo des zu belastenden Kontos begrenzt.
- Überweisungen von einem Sichtkonto zu Gunsten eines Dritten sind auf den verfügbaren Saldo des zu belastenden Kontos mit einem Höchstbetrag von 2.500 EUR pro Tag und auf 5.000 EUR pro Woche begrenzt.
- Per Easy Banking Web zu Gunsten eines Dritten getätigte Überweisungen sind auf 300.000 EUR pro Tag und pro Konto begrenzt. Die Bank behält sich jedoch das Recht vor, diesen Höchstbetrag im Falle eines Risikos von Betrug oder vergleichbarer Missbräuche auf einen von ihr festgelegten Betrag herabzusetzen.

Im Rahmen der Services Easy Banking Web und Self banking sind Überweisungen von einem Welcome Pack, dessen Inhaber jünger als 18 Jahre ist, zugunsten eines Dritten auf den verfügbaren Saldo des belasteten Kontos bei einem Höchstbetrag von 625 EUR pro Tag und 1.250 EUR pro Woche begrenzt.

## **VI.3. Transaktionen mit Finanzinstrumenten**

Für den An- und Verkauf von Finanzinstrumenten über Easy Banking Web (Aktien, Investmentfonds, Anleihen) beträgt das Limit 250.000 EUR pro Transaktion.

## **VI.4. Cash deposit**

Die Bank hat die Möglichkeit, für Einzahlungen Höchstbeträge pro Geschäft, Karte und Konto einzuführen.

## **VII. PFLICHTEN UND HAFTUNG DES INHABERS**

### **VII.1. Grundlegende Pflichten – Sicherheit der Karten, PIN-Codes und Unterschriftsverfahren**

Der Inhaber hat die Karte und die Dienstleistungen gemäß der Bedingungen zu benutzen, die für deren Ausgabe und Nutzung gelten.

Der Kontoinhaber hat sich zu vergewissern, dass er seine Transaktionen direkt über die vorgenannten Dienste der Bank ausführt. Insbesondere dürfen Zugriff und Nutzung von Easy Banking Web oder die Nutzung des Authentifizierungs- bzw. Zeichnungsverfahrens (das die Bank dem Kontoinhaber über den Easy Banking Web-Dienst zur Verfügung stellt) allein über die dafür von der Bank vorgesehene Internetseite erfolgen.

Die Karten, PIN-Codes und Unterschriftsverfahren sind strikt persönlich für den Inhaber bestimmt.

Der Inhaber trifft alle nötigen Vorsichtsmaßnahmen, um die Sicherheit seiner Karte, seines PIN-Codes und der Unterschriftsverfahren zu gewährleisten. Insbesondere verpflichtet er sich bezüglich des PIN-Codes dazu, diesen auswendig zu lernen, ihn auf keinem Dokument, Gegenstand oder Träger zu notieren, ihn weder mitzuteilen noch auf irgendeine Weise bekannt zu machen. Er verpflichtet sich ebenfalls dazu, seine Karte, seinen PIN-Code und die Unterschriftsverfahren außer Reichweite eines Dritten zu halten oder ihm nicht zur Verfügung zu stellen.

### **VII.2. Mitteilung eines Verlusts, Diebstahls oder einer möglichen missbräuchlichen Benutzung der Karten, PIN-Codes und Unterschriftsverfahren**

Der Karteninhaber muss CARD STOP unverzüglich über den Verlust, Diebstahl oder jedes Risiko eines Missbrauchs seiner Karte unterrichten.

Der Inhaber trifft alle erforderlichen Maßnahmen, um diese Tatbestände unverzüglich festzustellen.

CARD STOP ist 7 Tage pro Woche, 24 Stunden am Tag unter der Telefonnummer 070 / 344 344 erreichbar.

Das Telefongespräch wird von CARD STOP in vollem Umfang aufgezeichnet.

CARD STOP oder ggf. der Helpdesk von Easy Banking Web teilt dem Inhaber unverzüglich ein Aktenzeichen als Nachweis der Benachrichtigung mit.

Die gemäß vorliegendem Artikel mitgeteilten Tatbestände müssen innerhalb von 24 Stunden nach deren Feststellung bei der Polizei am Ort des Verlusts oder Diebstahls angezeigt werden.

### **VII.3. Mitteilung eines festgestellten Fehlers oder einer Unregelmäßigkeit in den Kontoauszügen**

Der Kontoinhaber muss so oft wie möglich vom Stand der Konten, auf die sich die im Rahmen der Dienstleistungen getätigten Geschäfte beziehen, sowie von den Bewegungen, die auf den Konten verbucht worden sind, Kenntnis nehmen.

Wenn der Inhaber dabei eine nicht autorisierte oder nicht ordnungsgemäß ausgeführte Zahlung feststellt, verhält er sich gemäß den in der Rubrik "Zahlungsdienste" der Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Vorschriften.

### **VII.4. Haftung für die missbräuchliche Benutzung der Karten, PIN-Codes und Unterschriftsverfahren**

#### **VII.4.1. Bis zum Zeitpunkt der Benachrichtigung**

Bis zum Zeitpunkt der in Artikel VII.2. genannten Benachrichtigung haftet der Inhaber für die Folgen des Verlusts oder Diebstahls seiner Karte oder Unterschriftsverfahren bis zu einem Höchstbetrag von 150 EUR. Wenn der Inhaber mit grober Fahrlässigkeit oder in betrügerischer Absicht gehandelt hat, gilt der festgelegte Höchstbetrag nicht. Bei geschäftlicher Nutzung gilt der oben genannte Betrag nicht.

#### **VII.4.2. Nach der Benachrichtigung**

Nach der in Artikel VII.2. genannten Benachrichtigung haftet der Inhaber nicht mehr für die Folgen des Verlusts oder Diebstahls seiner Karte oder Unterschriftsverfahren, es sei denn, die Bank erbringt den Nachweis, dass er mit betrügerischer Absicht gehandelt hat.

#### **VII.4.3. Grobe Fahrlässigkeit**

##### **VII.4.3.1. Allgemeines**

Abhängig von den tatsächlichen Umständen und unbeschadet der souveränen Urteilsbefugnis des Richters kann als grobe Fahrlässigkeit seitens des Inhabers angesehen werden:

- CARD STOP oder die Bank nicht unverzüglich nach der Feststellung über den Verlust, Diebstahl oder jedes Risiko einer missbräuchlichen Benutzung seiner Karte oder Unterschriftsverfahren informiert zu haben,
- nicht regelmäßig vom Stand der Konten, auf die sich die im Rahmen der Services getätigten Geschäfte beziehen, sowie von allen darauf gebuchten einzelnen Bewegungen Kenntnis zu nehmen, wenn sich daraus seitens des Inhabers eine verspätete Feststellung einer missbräuchlichen Benutzung der Karte und Benachrichtigung der Bank ergibt,
- die in Artikel VII.6 bestimmten Vorsichtsmaßnahmen nicht erfüllt zu haben,
- den Verlust oder Diebstahl der Karte oder der Unterschriftsverfahren nicht innerhalb von 24 Stunden nach der Feststellung der Tatbestände bei der Polizei am Ort des Verlusts oder Diebstahls angezeigt zu haben.

##### **VII.4.3.2 Mangelnde Vorsicht in Bezug auf den PIN-Code und die Unterschriftsverfahren**

##### **VII.4.3.2.1. Missbrauch des PIN-Codes und der Zeichnungsverfahren**

Im Rahmen der oben genannten Einschränkungen gilt als grobe Fahrlässigkeit seitens des Inhabers:

- den PIN-Code in lesbarer Form auf der Karte oder auf einem Gegenstand oder einem Dokument zu notieren, das der Inhaber zusammen mit der Karte aufbewahrt oder mit sich trägt,
- den PIN-Code einem Dritten bekannt zu geben,
- die persönlichen Sicherheitsmerkmale zusammen mit dem Kartenleser aufzubewahren, sie einem Dritten zu überlassen oder bekanntzumachen.

Es liegt keine grobe Fahrlässigkeit seitens des Inhabers vor, wenn die Herausgabe des PIN-Codes entweder mit Gewalt gegen die Person oder das Eigentum des Inhabers oder einen seiner nächsten Verwandten oder unter Androhung einer Gewalttat gegen die Person oder das Eigentum des Inhabers oder einen seiner nächsten Verwandten erzwungen wird.

#### VII.4.3.2.2. Mangelnde Vorsicht im Umgang mit einer Karte

Vorliegende Bestimmung gilt im Falle einer missbräuchlichen Benutzung der Karte ohne den PIN-Code.

Es liegt keine grobe Fahrlässigkeit seitens des Inhabers vor:

- wenn der Diebstahl der Karte mit Gewalt gegen die Person oder das Eigentum des Inhabers oder einen seiner nächsten Verwandten oder unter Androhung einer Gewalttat gegen die Person oder das Eigentum des Inhabers oder einen seiner nächsten Verwandten verübt wird,
- wenn der Diebstahl der Karte in der Wohnung des Inhabers unter nachfolgend beschriebenen Umständen stattfindet. Als „Wohnung“ gelten nur der Hauptwohnsitz, der eventuelle Zweitwohnsitz sowie jedes Ferienhaus des Inhabers oder Kontoinhabers sowie jede Studentenwohnung. Der Diebstahl muss mit Einbruch, Einbruch mit Fassadenkletterei, Gewalt, Androhung von Gewalt oder unter Zuhilfenahme von Dietrichen verübt worden sein. Abhängig von den tatsächlichen Umständen und unbeschadet der souveränen Urteilsbefugnis des Richters kann als grob fahrlässig seitens des Inhabers angesehen werden, wenn die Karte an irgendeinem anderen Ort als der Wohnung liegengelassen wird, an dem sich der Inhaber gelegentlich oder zeitlich begrenzt aufhält (zum Beispiel Hotelzimmer, Krankenzimmer, Zelt, Campingbus, Wohnanhänger, Wohnmobil, Wohnwagen, Boot), es sei denn, dass die Karte in einem Safe aufbewahrt wurde, den der Eigentümer oder der Verwalter des vorübergehenden Aufenthaltsorts seinen Kunden zur Verfügung stellt, oder sich in einer verschlossenen Schublade oder einem verschlossenen Schrank befand.

Im Rahmen der oben genannten Einschränkungen kann als grobe Fahrlässigkeit betrachtet werden, die Karte an nachstehenden Orten unbeaufsichtigt zurück zu lassen:

- am Arbeitsplatz, es sei denn, die Karte befindet sich in einer verschlossenen Schublade oder einem verschlossenen Schrank,
- in einem Fahrzeug, auch wenn es in einer Privatstraße geparkt ist, unabhängig davon, ob es verschlossen ist oder nicht,
- an einem öffentlichen Ort oder einem der Öffentlichkeit zugänglichen Ort, es sei denn, die Karte befindet sich in einer verschlossenen Schublade oder einem verschlossenen Schrank,
- an einem privaten Ort (einschließlich dem Wohnort), zu dem neben dem Inhaber mehrere Personen (andere als der Inhaber) Zutritt haben, z. B. bei Empfängen, Feiern oder Familienfeiern, Konferenzen, Aufführungen, Ausstellungen, sportlichen Aktivitäten oder Wettkämpfen, es sei denn, die Karte befindet sich in einer verschlossenen Schublade oder einem verschlossenen Schrank,
- in Höfen, Einfahrten und Gärten, die Teil eines privaten Geländes sind,
- in den gemeinschaftlichen Teilen eines Gebäudes, das nach einem Miteigentumssystem verwaltet wird.

#### VII.4.3.3. Andere Fälle grober Fahrlässigkeit

Im Rahmen der oben genannten Einschränkungen kann als grobe Fahrlässigkeit seitens des Inhabers betrachtet werden, durch einen Mangel an Vorsichtsmaßnahmen oder Wachsamkeit hinsichtlich der Karte, des PIN-Codes oder der Unterschriftenverfahren einer der in nachfolgender Liste aufgeführten Personen zu gestatten, die Karte oder die Unterschriftenverfahren missbräuchlich zu verwenden:

- Inhaber, Mitinhaber oder Bevollmächtigter eines Kontos, auf dem die mit der Karte getätigten Geschäfte verbucht werden,
- Ehepartner, Zusammenwohnender, Gast oder Besucher (unabhängig davon, ob privat oder beruflich) des Inhabers oder Kontoinhabers,

- Personen, unabhängig davon, ob angestellt oder nicht und unabhängig von ihrem Beschäftigungsstatus, die in einem Dienstverhältnis mit dem Inhaber oder Kontoinhaber stehen oder dessen Mitarbeiter sind,
- die Bluts- und angeheirateten Verwandten des Inhabers oder Kontoinhabers.

#### VII.5. Ausführung und Unwiderruflichkeit der im Rahmen der Dienstleistungen übermittelten Aufträge

Der Inhaber kann einen mit seiner Karte erteilten oder im Rahmen eines Online banking-Service übermittelten Auftrag für einen Geldtransfer nicht mehr widerrufen, sobald er bei der Bank eingegangen ist.

Sollte der Geldtransfer jedoch an einem mit der Bank vereinbarten Datum ausgeführt werden, kann der Widerruf spätestens am Tag vor der geplanten Ausführung des Auftrags erfolgen.

Der Widerruf muss der Bank per Schreiben, das vom Inhaber unterzeichnet ist, mitgeteilt werden. Für im Rahmen von Easy Banking Web getätigte Überweisungen erfolgt der Widerruf der Überweisung mit Memodatum oder Ausführungsdatum elektronisch mit der Funktion „Löschen“. Der Widerruf wird mit den von der Bank zur Verfügung gestellten Zeichnungsverfahren unterzeichnet.

Der Inhaber des Kontos ermächtigt die Bank unwiderruflich, sein Konto mit dem Betrag der Geschäfte zu belasten, die mit einer Karte getätigt werden. Der unzulässige Sollsaldo, den ein Konto als Folge der Belastungen aufweisen könnte, kann keineswegs als eine Kreditgewährung angesehen werden und muss vom Kontoinhaber unverzüglich ausgeglichen werden.

Die im Rahmen der Dienstleistungen übermittelten Zahlungsanweisungen werden von der Bank unter der Bedingung ausgeführt, dass der Status dieses Kontos und die Verträge, denen es unterliegt, dies zulassen.

Die Nutzung der Dienstleistungen für den Versand der Aufträge an die Bank ändert in keiner Weise die Art dieser Aufträge.

Der Inhaber muss die erforderlichen Maßnahmen treffen, um eine nicht geschuldete Bezahlung zu verhindern, da die Bank bei Streitfällen, die zwischen dem Inhaber und dem begünstigten Dritten einer derartigen Bezahlung entstehen könnten, nicht interveniert.

#### VII.6. Empfehlungen in Bezug auf Vorsichtsmaßnahmen

Die Bank rät dem Inhaber, die Vorsichtsmaßnahmen im Zusammenhang mit der Nutzung der in diesem Artikel genannten Dienstleistungen zu beachten.

##### VII.6.1. Vorsichtsmaßnahmen bezüglich der Karte

Tragen Sie Ihre Karte immer bei sich oder bewahren Sie sie an einem sicheren Ort auf.

Lassen Sie Ihre Karte nie unbeaufsichtigt am Arbeitsplatz liegen. Zunehmend mehr Kartendiebstähle werden am Arbeitsplatz begangen.

Lassen Sie Ihre Karte nie unbeaufsichtigt an einem öffentlichem Ort oder einem für die Öffentlichkeit zugänglichen Ort oder in einem Privatraum liegen, in dem Sie sich zusammen mit anderen Personen befinden.

Lassen Sie Ihre Karte nie in Ihrem Auto liegen, auch nicht, wenn es in Ihrer Einfahrt geparkt ist.

Bewahren Sie Ihre Zahlungs- und Abhebungsbelege auf.

Lassen Sie Ihre Karte unverzüglich sperren, wenn sie ohne berechtigten Grund von einem Geldautomaten einbehalten wird.

Drucken Sie regelmäßig Ihre Kontoauszüge an den Self-Automaten aus. Kontrollieren Sie Ihre Kontoauszüge immer bei Erhalt. Melden Sie der Bank jeden festgestellten Fehler und jede Unregelmäßigkeit.

##### VII.6.2. Vorsichtsmaßnahmen bezüglich der PIN-Codes

Prägen Sie sich Ihren PIN-Code bei Erhalt unverzüglich ein und vernichten Sie das Dokument, auf dem die Bank Ihnen den Code mitgeteilt hat.

Ändern Sie den PIN-Code für Ihre Karte nach Erhalt so schnell wie möglich an einem Geldautomaten.

Sie müssen Ihren PIN-Code geheim halten: Teilen Sie ihn niemandem mit, auch nicht einem Familienmitglied, einem/einer Freund/in oder einer Person mit angeblich guten Absichten.

Niemand hat das Recht, Ihren PIN-Code zu erfragen, auch nicht Ihre Bank, die Polizei oder die Versicherungsgesellschaft. Schreiben Sie Ihren PIN-Code nicht auf, auch nicht in codierter Form, zum Beispiel indem Sie ihn in einer falschen Telefonnummer verbergen.

Geben Sie Ihren PIN-Code immer diskret ein, sowohl am Geldautomaten als auch auf der Tastatur Ihres PC. Lassen Sie nie jemanden zuschauen und sorgen Sie immer dafür, dass Sie mit Ihrer Hand die Tastatur bedecken, so dass Sie nicht unbemerkt beobachtet werden können. Lassen Sie sich von niemandem ablenken oder von einem Unbekannten helfen. Wenn Sie ungewöhnliche Situationen bemerken, informieren Sie unverzüglich die Bank und gegebenenfalls den Händler.

Wenn Sie einen neuen PIN-Code wählen, vermeiden Sie dann zu offensichtliche Ziffernfolgen (beispielsweise einen Teil Ihres Geburtsdatums, Ihre Telefonnummer oder die Postleitzahl Ihrer Gemeinde usw.). Die Wahl eines einzigen PIN-Codes für alle Ihre Karten und alle Ihre Zugangscodes mag vielleicht praktisch erscheinen, birgt aber auch Risiken.

#### **VII.6.3. Vorsichtsmaßnahmen betreffend Easy Banking Web**

Vergewissern Sie sich, dass Sie allein über die hierfür von der Bank vorgesehene Internetseite auf den Easy Banking Web-Dienst oder das Authentifizierungs- bzw. Zeichnungsverfahren, das die Bank Ihnen im Rahmen dieses Dienstes bereitstellt, zugreifen.

Lassen Sie Ihren Computer während einer Easy Banking Web-Sitzung nicht unbeaufsichtigt. Schließen Sie das Programm mit dem Knopf "Abmelden", sobald Sie Easy Banking Web nicht mehr benutzen.

Vergewissern Sie sich, dass der Computer, den Sie benutzen, durch die erforderlichen Virenschutz- und Firewallprogramme gegen Viren, Spyware und Adware gesichert ist und sorgen Sie dafür, dass die Programme stets aktuell sind. Bestimmte Viren können nämlich die Kontrolle über Ihren Computer übernehmen, wodurch Sicherheitsrisiken entstehen, nicht nur für Ihr Online-Banking sondern für die gesamten Programme Ihres Computers.

#### **VII.7. Online banking-Services: Nutzungsrecht und geistiges Eigentum**

Der Inhaber verfügt über ein strikt persönliches Nutzungsrecht für die ihm von der Bank im Rahmen der Services zur Verfügung gestellte Software. Diese Software ist Eigentum der Bank und/oder der Personen, die der Bank das Betriebsrecht abgetreten haben.

Die Benutzung, das Abrufen oder Teilen dieser Software im Rahmen dieser oder einer anderen Internetanwendung oder Software durch jede andere Partei, z.B. um Daten per Easy Banking Web zu extrahieren oder Transaktionen zu tätigen, ist strikt verboten.

Das Konzept der Internetseite von Easy Banking Web, die Texte, das Layout und die sonstigen Bestandteile hiervon sind Eigentum der Bank und dürfen ohne vorherige schriftliche Einwilligung der Bank unter keinen Umständen geändert, reproduziert oder veröffentlicht werden.

### **VIII. PFLICHTEN UND HAFTUNG DER BANK**

#### **VIII.1. Gültigkeitsdauer der Karte**

Die Karte hat eine begrenzte Gültigkeitsdauer. Die Karte wird am Verfalldatum automatisch erneuert, außer im Falle der Weigerung der Bank oder der Kündigung des Inhabers, die der Bank einen Monat vor dem Verfalldatum mitgeteilt werden muss.

#### **VIII.2. Versand der Karte, des PIN-Codes und des Startcodes**

Die Bank übernimmt die Risiken für jeden Versand einer Karte, eines PIN-Codes oder eines Startcodes an den Karteninhaber.

#### **VIII.3. Interne Übersicht der Geschäfte**

Die Bank bewahrt während 10 Jahren ab dem 1. Januar nach dem Datum der Ausführung der Geschäfte eine interne Übersicht der mit der Karte getätigten Geschäfte auf.

#### **VII.4. Änderung der Verfügungsmitte der Karten**

Die Bank ändert die Verfügungsmitte der Karten auf Antrag des Inhabers im Rahmen der in Artikel VII.1. genannten Mitte und Bedingungen.

Die Bank ist verpflichtet, das Verfügungsmitte auf Antrag des Inhabers zu verringern, wenn er sich in einer der folgenden Situationen befindet: Verlust oder Diebstahl der Karte oder des PIN-Codes oder Buchung eines ohne Zustimmung des Inhabers getätigten Geschäfts auf seiner Ausgabenaufstellung.

Der Karteninhaber kann die Höchstbeträge auch vorübergehend (für eine Zeit von einem Tag bis einen Monat) für außergewöhnliche Bargeldabhebungen oder Zahlungen aufstocken. In diesem Fall wird in der genannten Zeit nur dieser vorübergehende Höchstbetrag berücksichtigt.

Die Bank behält sich das Recht vor, jeden Antrag auf Erhöhung abzulehnen, ohne ihre Entscheidung rechtfertigen zu müssen.

#### **VIII.5. Nachweis der im Rahmen der Dienstleistungen getätigten Geschäfte**

Die wichtigsten Daten aller im Rahmen der Services getätigten elektronischen Geldtransfers werden von der Bank aufgezeichnet und aufbewahrt, um sie in lesbarer Form auf gleich welchem Träger reproduzieren zu können. Bei Streitfällen mit dem Inhaber betreffend einen dieser Vorgänge und, sofern der Inhaber als Verbraucher auftritt, unbeschadet eines von ihm erbrachten Gegenbeweises erbringt die Bank ihrerseits anhand dieser Daten den Beweis dafür, dass der Vorgang korrekt registriert und gebucht und nicht durch eine technische Störung oder einen anderen Defekt beeinträchtigt wurde.

Bestimmte Geldautomaten und Terminals geben entweder auf ausdrücklichen Antrag des Inhabers oder automatisch einen Leistungsbeleg mit den Daten und dem Betrag des Vorgangs aus. Dieser Beleg wird unbeschadet der im ersten Absatz dieses Artikels genannten Bestimmungen ausgegeben.

#### **VIII.6. Nichtausführung oder fehlerhafte Ausführung der Geschäfte - ohne Zustimmung ausgeführte Geschäfte - Fälschung**

Unter Vorbehalt der in Artikel VII. festgelegten Pflichten und Haftung des Inhabers haftet die Bank für:

- die Nichtausführung oder die fehlerhafte Ausführung der Geschäfte im Rahmen der Dienstleistungen über die Systeme, Terminals oder von der Bank genehmigte Geräte, ungeachtet dessen, ob sich diese unter der Kontrolle der Bank befinden oder nicht,
- die ohne Zustimmung des Inhabers ausgeführten Geschäfte und alle in der Verwaltung der Dienstleistungen begangenen und der Bank zuzuschreibenden Irrtümer oder Unregelmäßigkeiten,
- die Nutzung der gefälschten Karte im Falle der Fälschung durch einen Dritten,
- jeden Versand einer Karte oder eines Mittels zu deren Nutzung an den Inhaber.

In allen Fällen, in denen die Bank aufgrund des ersten Absatzes dieses Artikels haftet, muss sie den Inhaber so schnell wie möglich entschädigen und gegebenenfalls wie folgt leisten:

- wenn aus der Nichtausführung oder der fehlerhaften Ausführung des Geschäfts ein Verlust in Höhe des vollständigen Betrages oder eines Teils des Betrages des Geschäfts entsteht, den Betrag dieses Verlusts, eventuell erhöht um die Zinsen,
- den eventuell erforderlichen Betrag, um den Inhaber in die Situation vor dem nicht autorisierten Geschäft zurückzusetzen, eventuell erhöht um die Zinsen für diesen Betrag,
- den erforderlichen Betrag, um den Inhaber in die Situation vor der Benutzung der gefälschten Karte zurückzusetzen,
- die eventuellen anderen finanziellen Folgen, insbesondere den Betrag der Kosten des Inhabers für die Bestimmung des zu vergütenden Schadens.

## VIII.7. Erteilung von Informationen

Im Rahmen der Dienstleistungen erteilt die Bank allgemeine sowie persönliche Informationen über die Konten. Die Bank setzt alles daran, korrekte Informationen zu erteilen.

Die allgemeinen Informationen stammen aus den besten Quellen. Außer bei einem schweren oder vorsätzlichen Fehler kann die Bank weder für eventuelle inkorrekte Auskünfte, noch für die Auslegung oder Nutzung der erteilten Informationen durch den Inhaber haftbar gemacht werden.

## IX. LAUFZEIT DES VERTRAGES UND BEENDIGUNG DER DIENSTLEISTUNG

Dieser Vertrag gilt unbefristet.

Der Inhaber kann den Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kostenlos kündigen.

Die Bank kann den Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten kündigen. Bei geschäftlicher Nutzung gilt eine Kündigungsfrist von einem Monat.

Die Bank kann den Service jedoch fristlos kündigen, wenn der Inhaber eine seiner Verpflichtungen gegenüber der Bank nicht erfüllt, oder wenn die Bank Kenntnis von Fakten hat, die die Vertrauensbeziehung zwischen ihr und dem Inhaber stören.

Die im Rahmen dieses Vertrages berechneten regelmäßigen Kosten sind nur anteilmäßig bis zum Vertragsende vom Inhaber zu zahlen.

Die Bank behält sich das Recht vor, eine Karte einzubehalten oder zu verweigern sowie das Zugangsrecht des Inhabers zur Dienstleistung Easy Banking Webg zu unterbrechen, wenn:

- hintereinander mehrere falsche PIN-Codes eingegeben werden,
- die Karte defekt oder beschädigt ist,
- die Karte im Terminal vergessen wird,
- der Inhaber die Karte oder die Dienstleistung nicht gemäß der vorliegenden Allgemeinen Bedingungen benutzt,
- der Inhaber eine seiner Pflichten gegenüber die Bank nicht erfüllt oder die Bank Kenntnis von Tatbeständen hat, die ihrer Vertrauensbeziehung mit dem Inhaber schaden können,
- das Risiko von Missbrauch oder Betrug besteht.

## X. KOSTEN DER DIENSTLEISTUNGEN

### X.1. Gebühr für die Dienstleistungen

Die Dienstleistungen werden gegen Zahlung einer regelmäßigen Gebühr erbracht, die automatisch vom Sichtkonto oder Sparkonto abgebucht wird, über das die Dienstleistungen genutzt werden.

### X.2. Andere Kosten

Für folgende Leistungen werden oder können Kosten berechnet werden:

- Verwaltung der Karte,
- alle im Rahmen der Dienstleistungen ausgeführten Transaktionen,
- in Bezug auf im Rahmen der Dienstleistungen übermittelte Aufträge ausgeführte Überweisungen und Zahlungen,
- Ausstellung einer neuen Karte,
- Ausstellung eines neuen PIN-Codes,
- Änderung der Verfügungslimite der Karte,
- Ersatz einer verlorenen oder gestohlenen Karte.

### X.3. Informationen über die Gebühren, Datum der Belastung oder Gutschrift und Wertstellung

Wir verweisen auf die Allgemeinen Bedingungen "Zahlungsdienste" und das Preisverzeichnis, die in allen Zweigstellen der Bank erhältlich sind.

## XI. BESCHWERDEN UND RECHTSMITTEL

Beschwerden können der Bank über die Zweigstelle des Kunden, den Kundenservice oder das per Easy Banking Web bzw. auf der Internetseite der Bank verfügbare Beschwerdeformular mitgeteilt werden.

Ist der Kunde mit der vorgeschlagenen Lösung nicht einverstanden, kann er eine schriftliche Beschwerde beim Beschwerdemanagement der Bank unter folgender Adresse einreichen:

Beschwerdemanagement  
Montagne du Parc 3  
1000 Brüssel  
Fax: +32 (0)2 228 72 00

Stellt die vom Beschwerdemanagement der Bank vorgeschlagene Lösung den Kunden nicht zufrieden, kann er als natürliche Person und in Privatangelegenheiten handelnd den Streitfall beim **Ombudsfin** – Ombudsman in finanzielle Konflikte vorlegen, entweder mit einfachem Schreiben an die unten genannte Adresse oder mit dem auf der Internetseite verfügbaren Beschwerdeformular:

Ombudsfin – Ombudsman in finanzielle Konflikte  
North Gate II  
Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2  
1000 Bruxelles  
Fax : 02 545 77 79  
E-Mail : [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)  
[www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

Betrifft die Beschwerde einen Zahlungsdienst, kann außerdem Beschwerde erhoben werden bei der Generaldirektion Kontrolle und Schlichtung beim Föderalen Öffentlichen Dienst Wirtschaft, KMU, Mittelstand und Energie, WTC III, Boulevard Simon Bolivar 30, 1000 Brüssel.

## XII. ÄNDERUNGEN DIESER ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN

Der Inhaber wird durch eine den Kontoauszügen beiliegende Mitteilung, ein einfaches Schreiben oder einen dauerhaften Datenträger, der dem Inhaber zur Verfügung steht und zu dem dieser Zugang hat, über jede Änderung dieser Allgemeinen Bedingungen in Kenntnis gesetzt. Diese Mitteilung erfolgt mindestens zwei Monate vor Inkrafttreten der betreffenden Änderung.

Zusammen mit den im ersten Abschnitt genannten Informationen teilt die Bank mit, dass der Inhaber über eine Frist von mindestens zwei Monaten verfügt, um den Vertrag kostenlos zu kündigen, und dass die geänderten Bedingungen in Ermangelung einer Kündigung seitens des Inhabers innerhalb dieser Frist als vom Inhaber als angenommen betrachtet werden.