



# Reglement Onlinebank en Mobiele app

Geldig vanaf 30/03/2021 voor Klanten die zijn toegetreden sinds 30/03/2021.

Geldig vanaf 15/06/2021 voor Klanten die zijn toegetreden voor 30/03/2021.

Maart 2021

Versie 2



## Contents

Artikel 1. Definities.....	3
Artikel 2. Toepassingsgebied en wijziging.....	3
Artikel 3. Inhoud van de Onlinebank of de Mobiele app.....	4
Artikel 4. Toegang tot de Onlinebank en de Mobiele app.....	4
4.1 Toegangsvoorwaarden.....	4
4.2 Sterke authenticatie van de Klant.....	5
4.3 Opschorting en opzegging .....	5
Artikel 5. Verantwoordelijkheden.....	6
5.1 Verantwoordelijkheden van NewB.....	6
5.2 Verantwoordelijkheden van de Klant .....	6
5.2.1 Beveiliging .....	6
5.2.2 Gebruik van de Onlinebank en de Mobiele app .....	7
5.2.3 Antiwitwas en bestrijding van de financiering van terrorisme.....	8
Artikel 6. Verlies, diefstal en misbruik .....	8
Artikel 7. Kosten.....	8
Artikel 8. Intellectueel eigendomsrecht.....	9
Artikel 9. Verwerking van persoonsgegevens.....	9
Artikel 10. Bezwaarschriften en beheer van klachten .....	9



## Artikel 1. Definities

In het kader van dit Reglement wordt de volgende terminologie gebruikt:

- **Bank:** NewB ecv, maatschappelijke zetel te België, Kruidtuinstraat 75, 1210 Sint-Joost-ten-Node (hierna ook "NewB" genoemd).
- **Digipass:** persoonlijk elektronisch apparaat dat op aanvraag wordt gestuurd naar de Klanten die het aanvragen om toegang te hebben tot de elektronische bankdienst en verrichtingen in alle veiligheid te ondertekenen.
- **Klant:** iedere natuurlijke persoon die toegang heeft tot de Onlinebank en de Mobiele app na de opening van een of meer Rekeningen bij NewB.
- **Klantendienst:** bestaat uit de medewerkers van NewB waarmee een Klant contact kan opnemen voor vragen, via mail op het adres [info@newb.coop](mailto:info@newb.coop) of telefonisch op het nummer 02 486 29 29, van maandag tot vrijdag van 9 tot 12 uur en van 13 tot 17 uur.
- **Mobiele app:** app die toegang biedt tot de elektronische bankdienst van NewB waarmee Klanten hun Rekeningen kunnen beheren en bankverrichtingen kunnen doen met een Smartphone.
- **Onlinebank:** elektronische bankdienst van NewB waarmee Klanten hun Rekeningen kunnen beheren en Online bankverrichtingen op afstand kunnen doen.
- **QR-code** (of Quick Response code): tweedimensionale streepjescode met informatie die met een Digipass of een smartphone kan worden gescand.
- **Reglement:** dit Reglement Onlinebank en Mobiele app dat een bijlage vormt bij de Algemene Bankvoorwaarden en er integraal deel van uitmaakt.
- **Rekeningen:** omvat de NewB-Zichtrekening en de NewB-Spaarrekening.
- **Smartphone:** recente mobiele telefoon voorzien van functies die lijken op die van een computer (bijvoorbeeld: surfen op internet, lezen van video's, mails enz.)
- **Sterke authenticatie:** procedure die minstens twee de van drie authenticatiefactoren bevat (iets dat men kent, iets dat men is, iets dat men bezit) waarmee NewB de identiteit van de Klant of de geldigheid van het gebruik van een specifiek betaalmiddel kan controleren), aan de hand van het gebruik van de gepersonaliseerde beveiligingsgegevens van de Klant.

## Artikel 2. Toepassingsgebied en wijziging

In dit Reglement worden de wederzijdse rechten en verplichtingen van de Klanten en NewB geregeld met betrekking tot het gebruik van de Onlinebank en/of de Mobiele app die door NewB worden aangeboden. De relatie wordt ook geregeld door de Algemene Bankvoorwaarden van NewB voor zover er in dit Reglement niet van wordt afgeweken.

Door de Onlinebank en/of de Mobiele app te activeren, aanvaardt de Klant dit Reglement en de Algemene Bankvoorwaarden. De Klant verbindt zich ertoe deze instructies strikt in acht te nemen en elke andere gebruiker op de hoogte te brengen van de inhoud ervan.

NewB behoudt zich het recht voor om deze bepalingen te wijzigen. De Klant zal schriftelijk op de hoogte worden gebracht van de wijzigingen. De gewijzigde tekst zal ter beschikking worden gesteld op de website van NewB. De wijzigingen in het kader van artikel VII.24 van het Wetboek van economisch recht gaan in twee maanden na de schriftelijke kennisgeving. Klanten die het niet eens zijn met de aangebrachte wijzigingen hebben het recht om de relatie kosteloos en met onmiddellijke ingang te verbreken tot de datum waarop de wijzigingen zouden zijn toegepast. Indien de Klant geen gebruik maakt van dat recht, wordt zij-hij geacht de nieuwe bepalingen te hebben aanvaard.



## Artikel 3. Inhoud van de Onlinebank of de Mobiele app

Via de Onlinebank van NewB kan de Klant bankverrichtingen doen, informatie verkrijgen over haar-zijn Rekeningen, haar-zijn parameters aanpassen, haar-zijn coöperantenzone volgen, nieuwe diensten of producten afsluiten, enz.

Ze omvat de volgende tabbladen:

- Rekeningen (overzicht en/of aanmaak van Rekeningen, overschrijvingen, begunstigden, bestendige opdrachten en domiciliëringen)
- Kredieten (overzicht, simulatie en kredietaanvraag)
- Verzekeringen
- Mijn coöperatie (coöperantenzone)
- Beheer (overzicht en wijziging van de gegevens en de parameters van de gebruiker, de Onlinebank en de Mobiele app)
- Mijn berichten (ontvangen en/of naar NewB gestuurde berichten)
- Mijn uittreksels (overzicht van de Rekeninguittreksels).

Via de Mobiele app van NewB kan de Klant bankverrichtingen doen, informatie verkrijgen over haar-zijn Rekeningen, haar-zijn parameters aanpassen, nieuwe diensten of producten afsluiten, enz.

Ze omvat de volgende tabbladen:

- Home (inloggen op of uitloggen uit de app, shortcuts naar andere menu's)
- Rekeningen (overzicht van de Zicht- en Spaarrekeningen)
- Overschrijvingen (aanmaken van overschrijvingsopdrachten)
- Vervaldagoverzicht (betalingen in afwachting van uitvoering)
- Kredieten (overzicht van de kredieten)
- Contact (ontvangen en/of naar NewB gestuurde berichten)
- Info (overzicht van vaak gestelde vragen, gebruiksvoorwaarden, privacy)
- Voorkeuren (overzicht en wijziging van de taal, het profiel en de pincode)
- Helpdesk (gegevens van de Klantendienst)

## Artikel 4. Toegang tot de Onlinebank en de Mobiele app

### 4.1 Toegangsvoorwaarden

De houder, medehouder, wettelijke vertegenwoordiger en/of volmachthouder van een NewB-Rekening krijgt toegang tot de Onlinebank en de Mobiele app tijdens de hele duur waarin de Rekening geopend is.

Voor minderjarigen en meerderjarigen onder bewind wordt de toegang tot de Onlinebank en de Mobiele app automatisch toegekend bij de opening van de Klantenrelatie van die persoon door haar-zijn wettelijke vertegenwoordiger. Een minderjarige of meerderjarige onder bewind heeft echter geen toegang tot alle tabbladen die in artikel 3 zijn vermeld. Bovendien kan de toegang tot de Onlinebank en de Mobiele app van de minderjarige of meerderjarige onder bewind, op vraag van de wettelijke vertegenwoordiger, worden geblokkeerd.

De Onlinebank en de Mobiele app zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar.

De Klanten hebben toegang tot:

- Onlinebank: vanaf elk toestel met internetaansluiting en een internetbrowser.
- Mobiele app: een recente smartphone met internettoegang en de recentste versie van de Mobiele app van NewB.



Bij vragen over de Onlinebank en/of de Mobiele app kunnen Klanten contact opnemen met de Klantendienst:

- via mail op het adres [info@newb.coop](mailto:info@newb.coop);
- telefonisch van maandag tot vrijdag van 9 tot 12 uur en van 13 tot 17 uur, op een van onderstaande nummers:
  - o 02 486 29 99 (voor het Nederlands)
  - o 02 486 29 29 (voor het Frans)

Op de website van NewB worden vaak gestelde vragen (FAQ's) regelmatig beantwoord en bijgewerkt.

## 4.2 Sterke authenticatie van de Klant

Iedere Klant heeft een Klanten-login bestaande uit tien letters en cijfers.

Om in te loggen op de Onlinebank moet de Klant eerst haar-zijn Klanten-login invullen op het inlogscherf. Vervolgens verschijnt er een QR-code. De Klant moet zich authenticeren door die QR-code te scannen door middel van:

- ofwel haar-zijn smartphone (door de NewB-app Mobile Banking te downloaden),
- ofwel haar-zijn persoonlijke Digipass (te bestellen bij NewB, meer informatie hier : <https://newb.coop/nl/digipass>).

Een unieke code verschijnt dan op de Smartphone of de Digipass. De Klant moet deze code invoeren in het daartoe bestemde scherm van de Onlinebank.

Om in te loggen op de Mobiele app moet de Klant zich authenticeren:

- ofwel aan de hand van een persoonlijke pincode,
- ofwel aan de hand van een biometrische factor (vingerafdruk of gezichtsherkenning).

Die toegangsmiddelen worden ook gebruikt om te ondertekenen, bijvoorbeeld om een betaling uit te voeren of een nieuw product of een nieuwe dienst af te sluiten. Elke aanvraag die aan de hand van een van die middelen wordt ondertekend, wordt geacht uitgevoerd te zijn met de toestemming van de Klant.

## 4.3 Opschorting en opzegging

De Klant kan op ieder ogenblik, zonder rechtvaardiging en kosteloos, conform artikel 1.15 van de Algemene Bankvoorwaarden kiezen voor opzegging van:

- haar-zijn aansluiting op de Onlinebank en/of de Mobiele app,
- de gebruiksrechten van de Onlinebank en/of de Mobiele app toegekend aan een volmachtouder op haar-zijn Rekeningen.

Daarvoor moet de Klant via mail of telefonisch contact opnemen met de Klantendienst van NewB. De opzegging van de aansluiting op de Onlinebank of de Mobiele app doet geen afbreuk aan de geplande verrichtingen zoals bestendige opdrachten of overschrijvingen met een latere uitvoeringsdatum.

Conform artikel 1.15 van de Algemene Bankvoorwaarden kan NewB op ieder ogenblik, zonder rechtvaardiging en zonder vergoedingen, de toegang tot de Onlinebank en/of de Mobiele app van een Klant opzeggen met een opzeggingstermijn van twee maanden.

NewB moet de hierboven vermelde opzeggingstermijn niet naleven en kan de toegang tot de Onlinebank en/of de Mobiele app van een Klant met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk onderbreken in geval van verdenking, voorarrest, geval van witwassen van geld, onwettige activiteiten of om haar-zijn veiligheid en die van derden te garanderen, en ook gevallen van een vertrouwensbreuk, grove fout, bedrog, ernstige

tekortkoming van de Klant of haar-zijn volmachthouders of niet-naleving van de toepasselijke voorwaarden door de Klant of haar-zijn volmachthouders. Die onderbreking kan tijdelijk of definitief zijn en zal worden opgeheven indien de twijfel is weggenomen.

Vanaf de datum van opzegging heeft de Klant geen toegang meer tot haar-zijn Onlinebank en/of de Mobiele app.

Tot slot kan NewB haar-zijn Onlinebank en/of de Mobiele app tijdelijk onderbreken met het oog op de beveiliging, het onderhoud of de wijziging van het systeem. In de mate van het mogelijke zal NewB de Klanten vooraf op de hoogte brengen van die onderbreking.

NewB kan op ieder ogenblik aan de Klant vragen om een update van de Mobiele app te downloaden.

## Artikel 5. Verantwoordelijkheden

### 5.1 Verantwoordelijkheden van NewB

De verantwoordelijkheden van NewB worden geregeld door de Algemene Bankvoorwaarden en door dit Reglement.

Behalve in geval van grove fout of opzettelijke fout kan NewB niet aansprakelijk worden gesteld in geval van rechtstreekse en/of onrechtstreekse schade veroorzaakt door:

- de volledige of gedeeltelijke onbeschikbaarheid van de Onlinebank en/of de Mobiele app,
- een onjuist gebruik van de Onlinebank en/of de Mobiele app,
- een onvolledige of onjuiste werking van de informatica-installatie, het programma of het gegevensnetwerk van de Klant, NewB of derden.

NewB moet aan de Klanten unieke en niet door derden toegankelijke middelen aanreiken voor toegang en ondertekening. NewB waarborgt de vertrouwelijkheid van haar toegangs- en ondertekeningsmiddelen.

Bovendien neemt NewB de risico's op zich die verband houden met de verzending van de identificatiemiddelen naar de Klanten, tot de effectieve ontvangst ervan door de Klanten.

### 5.2 Verantwoordelijkheden van de Klant

De verantwoordelijkheden van de Klanten worden geregeld door de Algemene Bankvoorwaarden en door dit Reglement.

#### 5.2.1 Beveiliging

Zoals aangegeven in artikel 1.8 van de Algemene Bankvoorwaarden verbindt de Klant zich ertoe, teneinde de veiligheid en de vertrouwelijkheid van de toegang tot de Onlinebank en de Mobiele app te garanderen, om de volgende voorzorgsmaatregelen in acht te nemen, evenals elke andere redelijke maatregel, die zou zijn aanbevolen door NewB. De Klant is verantwoordelijk voor de gevolgen van de niet naleving van volgende aanbevelingen:

- Indien mogelijk de codes wijzigen die de Bank heeft verstrekt (en zich ervan vergewissen dat de nieuwe code niet voor de hand ligt), de briefwisseling waarin die codes staan vernietigen, die codes niet bewaren of schriftelijk doorsturen noch meedelen aan derden;
- Elk toegangs- en beheersapparaat op een veilige en voor derden niet toegankelijke plaats bewaren;
- Toestellen en internetverbindingen gebruiken die beschikken over de gebruikelijk aanbevolen beveiligingsmaatregelen zoals met name een antivirus, een firewall of andere;

- Bij toegang tot de Onlinebank of de Mobiele app en wanneer er verrichtingen worden gedaan, ervoor zorgen dat men zich op een veilige plaats bevindt, buiten het zicht van anderen;
- Onmiddellijk uitloggen van de Onlinebank of de Mobiele app;
- Geen toegang tot de Onlinebank of de Mobiele app tot stand brengen op toestellen van derden.

Elke poging tot cybercriminaliteit of *phishing* moet onmiddellijk worden meegedeeld via het mailadres [phishing@newb.coop](mailto:phishing@newb.coop).

## 5.2.2 Gebruik van de Onlinebank en de Mobiele app

Klanten, die via hun toegangs- en ondertekeningsmiddelen aanmelden bij de Onlinebank en/of de Mobiele app, zijn verantwoordelijk voor alle handelingen die ze er uitvoeren. Vanaf het eerste gebruik van de Onlinebank en/of de Mobiele app tot een eventuele melding aan NewB van diefstal, verlies, onrechtmatig gebruik, niet-toegestaan gebruik of onregelmatigheid, conform artikel 6.

### 5.2.2.1 Juistheid van de betaalopdrachten

Betaalopdrachten die elektronisch worden opgesteld en ondertekend via de Onlinebank en de Mobiele app hebben dezelfde juridische kracht als schriftelijke en door de Klant ondertekende aanvragen.

Conform artikel 2.2.6 van de Algemene Bankvoorwaarden zijn de Klanten verantwoordelijk voor de juistheid van de verstrekte gegevens (rekeningnummer van de begunstigde, bedrag, enz.). Daarom wordt hen ten zeerste aangeraden om alle details van een transactie in de verschillende fasen van bevestiging te controleren, alvorens ze te ondertekenen.

Zodra de Bank de betaalopdracht heeft ontvangen, kan die niet meer worden herroepen of gewijzigd. Volgens de voorwaarden en termijnen die bepaald zijn in artikel 2.2.3 van de Algemene Bankvoorwaarden kan de Klant de wijziging of de herroeping van gegeven opdrachten vragen die op een latere datum worden gegeven voor uitvoering.

### 5.2.2.2 Wijziging van de parameters

Bepaalde parameters en persoonsgegevens kunnen door de Klanten worden geraadpleegd en gewijzigd via de Onlinebank en de Mobiele app. Die wijzigingen hebben dezelfde juridische kracht als met de hand geschreven en ondertekende aanvragen.

De Klanten zijn verantwoordelijk voor die wijzigingen en de juistheid van de verstrekte gegevens.

NewB behoudt zich het recht voor om bewijs te vragen om bepaalde veranderingen in overweging te kunnen nemen.

### 5.2.2.3 Gebruik van de maildienst

Conform artikel 1.3 van de Algemene Bankvoorwaarden kunnen de Klanten en de Bank informatie uitwisselen via het tabblad 'mail' van de Onlinebank en het tabblad 'contact' van de Mobiele app. De via dat kanaal meegedeelde informatie heeft dezelfde juridische kracht als met de hand geschreven en ondertekende informatie.

De Klanten zijn verantwoordelijk voor de informatie en de aanvragen die ze via de Onlinebank en/of de Mobiele app doorsturen.

## 5.2.3 Antiwitwas en bestrijding van de financiering van terrorisme

NewB kan elke verrichting van een Klant die via de Onlinebank en/of de Mobiele app wordt uitgevoerd, weigeren, opschorten, annuleren of de toegang tot de Onlinebank en/of de Mobiele app blokkeren, indien ze vreest dat die verrichting verband houdt met onwettige activiteiten, fraude, witwassen van geld, corruptie of overtreding van wettelijke, fiscale of deontologische regels.

## Artikel 6. Verlies, diefstal en misbruik

Conform artikel 2.2.6 van de Algemene Bankvoorwaarden moeten de Klanten de Klantendienst van NewB onmiddellijk op de hoogte brengen in geval van:

- verlies, diefstal, niet-toegestaan gebruik of onrechtmatig gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen (Digipass, Smartphone, pincode, enz.)
- niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betaalverrichtingen.

Deze kennisgeving is mogelijk via mail of telefoon.

Zodra NewB op de hoogte is, onderneemt ze alle noodzakelijke en technisch mogelijke acties zoals het blokkeren van de toegang tot de Onlinebank en/of de Mobiele app.

Een Klant die kennis heeft van het verlies, de diefstal, de verduistering of ieder niet-toegestaan gebruik van haar-zijn betaalinstrument moet NewB daarvan zo snel mogelijk op de hoogte brengen. In dat geval draagt de Klant, ten belope van maximaal 50 EUR en tot de kennisgeving aan NewB, de verliezen die verband houden met elke niet-toegestane betalingstransactie als gevolg van het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of het onrechtmatig gebruik ervan. In afwijking op het voorgaande draagt de Klant geen enkel verlies indien:

- het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument door de Klant niet vóór de betaling kon worden opgespoord, behalve wanneer de Klant frauduleus heeft gehandeld, of
- het verlies te wijten is aan handelingen of een tekortkoming van een medewerker van NewB.

Tenzij NewB het bewijs levert dat de Klant frauduleus heeft gehandeld, draagt de Klant geen enkel financieel gevolg dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren, gestolen of wederrechtelijk toegeëigend betaalinstrument, dat zich heeft voorgedaan na de kennisgeving aan NewB.

De Klant draagt daarentegen alle verliezen (het bedrag van 50 EUR is niet van toepassing) in verband met niet-toegestane betalingstransacties indien die verliezen het gevolg zijn van ofwel een door haar-hem verrichte frauduleuze handeling, ofwel het feit dat zij-hij, opzettelijk of door grove nalatigheid, de redelijke veiligheidsmaatregelen ter beveiliging van het betaalinstrument en haar-zijn gepersonaliseerde veiligheidsgegevens, niet is nagekomen. Worden onder andere beschouwd als grove nalatigheid: het feit dat de Klant haar-zijn gepersonaliseerde veiligheidsgegevens (codes) in een gemakkelijk herkenbare vorm noteert, een te voor de hand liggende code gebruikt, en het feit dat zij-hij NewB niet onverwijld in kennis heeft gesteld van het verlies of de diefstal zodra zij-hij er kennis van had.

Behalve in geval van fraude zijn de Klanten niet verantwoordelijk voor transacties die zonder sterke authenticatie zijn uitgevoerd.

## Artikel 7. Kosten

De opening van een Zichtrekening geeft automatisch recht op toegang tot de Onlinebank of de Mobiele app, zonder dat NewB daarvoor extra kosten aanrekent.





Bovendien dragen de Klanten zelf de kosten die verband houden met het communicatienet en hun internetabonnement.

## Artikel 8. Intellectueel eigendomsrecht

Het geheel van softwareoplossingen, waarop de door NewB aangeboden functionaliteiten op de Onlinebank en op de Mobiele app functioneren, en elke inhoud van de Onlinebank en de Mobiele app, met inbegrip van met name de merken, logo's, documenten, teksten, grafische presentaties en lay-out, zijn beschermd door intellectuele-eigendomsrechten.

In het kader van de relaties met NewB beschikt de Klant over een strikt persoonlijk en niet-exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht van de hierboven vermelde elementen.

Geen enkele software, materiaal, tekst, informatie, afbeelding of ander materiaal dat beschikbaar wordt gesteld op de website, de Onlinebank en de Mobiele app of op documenten die door NewB worden verzonden, mag worden gekopieerd, gebruikt, gecompileerd, gereproduceerd, verveelvoudigd of verzonden in welke vorm of op welke wijze dan ook, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van NewB of in de mate dat dit is toegestaan door de toepasselijke wetgeving.

## Artikel 9. Verwerking van persoonsgegevens

De verwerking van de persoonsgegevens is beschreven in de verklaring met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens, die hier beschikbaar is : <https://files.newb.coop/nl/public/privacy/privacy.pdf>.

## Artikel 10. Bezwaarschriften en beheer van klachten

NewB hecht enorm veel belang aan de behandeling van betwistingen en klachten van de Klanten. De Klanten sturen hun bezwaarschriften via de post (naar het volgende adres: NewB klachtendienst, Kruidtuinstraat 75, 1210 Sint-Joost-ten-Node) of via mail (op het volgende adres: [klachten@newb.coop](mailto:klachten@newb.coop)).

NewB beantwoordt de klachten zo snel mogelijk en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden voor de Klant.

Klanten die hun bezwaarschrift naar NewB hebben gestuurd en vinden dat ze geen bevredigende oplossing hebben gekregen, kunnen zich wenden tot Ombudsfin (bemiddelingsdienst voor de financiële diensten), North Gate II, Koning Albert II-laan 8, bus 2, 1000 Brussel ([www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be) – [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be) – 02 545 77 70).

De Klant-Consument kan haar-zijn klacht ook indienen bij de Consumentenombudsdienst die een verzoek tot buitengerechtelijke beslechting van een consumentengeschil ontvangt en het verzoek in voorkomend geval doorstuurt naar de bevoegde instantie die bevoegd is in de zaak of ze zelf behandelt. Meer informatie is te verkrijgen op het nummer 02 702 52 20 of op het adres [contact@consumentenombudsdienst.be](mailto:contact@consumentenombudsdienst.be).