



**GOEDE  
BANKRELATIE  
.BE**

**febelfin**



**Beste klant,**

Deze gedragscode is een initiatief van Febelfin, de Belgische federatie van de financiële sector. Door deze code te ondertekenen, verbindt uw bank zich ertoe dat zij in haar dagelijks handelen met u trouw zal blijven aan de waarden die de sector vooropzet.

**7 pijlers, die het houvast zijn voor een goede bankrelatie.**

Dank voor uw vertrouwen.

7 pijlers voor een goede bankrelatie.

Meer informatie vindt u op **[www.goedebankrelatie.be](http://www.goedebankrelatie.be)**

# WAT VINDT U TERUG

## I. De zeven pijlers voor een goede bankrelatie

1. Openheid en duidelijke communicatie
2. Dialoog
3. Discretie, vertrouwelijkheid en bescherming van persoonsgegevens
4. Vaardigheid en bekwaamheid
5. Veiligheid en betrouwbaarheid
6. Integriteit van het banksysteem
7. Respect voor evenwicht van belangen

# IN DEZE CODE

- II. Gedragsregels voor reclame en marketing gericht op jongeren
- III. Bepalingen betreffende de mogelijke diensten van een bank
  - 1. betalen
  - 2. sparen
  - 3. beleggen
  - 4. lenen
  - 5. verzekeren
  - 6. elektronisch bankieren

# De gedragscode voor banken

*De Gedragscode voor banken werd opgesteld door Febelfin, de Belgische federatie van de financiële sector. In de code staan de engagementen uitgeschreven die de banken aangaan tegenover hun particuliere klanten (d.w.z. natuurlijke personen die handelen voor hun privébelangen).*

*De gedragscode vormt een **minimumstandaard** voor de banken en stelt een respectvolle houding ten opzichte van de klant centraal. Elke individuele bank kan voor haar klanten meer concrete of meer gedetailleerde kwaliteitsnormen vastleggen.*

Als klant kunt u zich op deze code beroepen bij uw bank en in tweede instantie bij Ombudsfina, de ombudsman die bevoegd is voor financiële geschillen.

*De dienstverlening van een bank is geregeld door een geheel van wetten, besluiten, reglementen en contracten.*

*De basisprincipes van de code zijn gebaseerd op de ‘Code aangaande Reclame- en Marketingcommunicatiepraktijken’, opgesteld door de Internationale Kamer van Koophandel. Verscheidene relevante bepalingen zijn daaruit overgenomen.*

*In de Code betekent ‘u’ de klant, ‘wij’ staat voor de bank waar u klant bent.*



## **Bij vragen en klachten:**

- *Zijn wij als uw bank uw eerste aanspreekpunt.*
- *In tweede instantie kunt u zich met uw klacht wenden tot Ombudsfin, de ombudsman in financiële geschillen. (ombudsman@ombudsfin.be)*
- *Voor vragen of klachten in verband met de door ons gevoerde reclame, kunt u zich wenden tot de Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame. (info@jep.be)*

*Elke bank onderschrijft deze code voor de diensten die ze aanbiedt en de regels die erop betrekking hebben. De tekst van de Gedragscode kan worden verkregen bij de banken zelf en is terug te vinden op hun website en de website van Febelfin ([www.febelfin.be](http://www.febelfin.be) en [www.goedebankrelatie.be](http://www.goedebankrelatie.be))*



**GOEDE  
BANKRELATIE  
.BE**

**febelfin**

# Een goede bankrelatie steunt op

1. openheid, wederkerigheid en vertrouwen
2. een eerlijke en open dialoog, een goed wederzijds begrip en een vrije keuze
3. discretie, vertrouwelijkheid en bescherming van persoonsgegevens
4. bekwaamheid
5. veiligheid en betrouwbaarheid
6. respect voor de wetgeving
7. respect voor evenwicht van belangen





De zeven pijlers  
voor een goede  
bankrelatie







## Openheid en heldere communicatie

Een goede bankrelatie steunt op openheid, wederkerigheid en vertrouwen.

Openheid, wederkerigheid en vertrouwen veronderstellen dat beide partijen elkaar steeds **eerlijke en juiste informatie** geven. Wij leggen u onze diensten duidelijk uit. Wij streven ernaar klare taal te gebruiken opdat u met kennis van zaken een beslissing kunt nemen. Als er iets voor u niet duidelijk is, zullen wij dit op uw verzoek toelichten.

Wij zorgen voor wettelijke, fatsoenlijke, **eerlijke en oprechte reclame** die niet kleinerend is voor individuele personen of groepen, bedrijven, organisaties, industriële of commerciële activiteiten, beroepen of producten, of denigrend uithaalt naar de relatie tussen onze concurrenten en hun klanten.

Alle reclame moet worden voorbereid vanuit een behoorlijk maatschappelijk en professioneel verantwoordelijkheidsbesef en dient in overeenstemming te zijn met de in de bedrijfswereld algemeen aanvaarde principes van eerlijke reclame.

Wij zorgen ervoor dat u de **tarieven** van onze courante bankdiensten op een eenvoudige manier kunt raadplegen. De tarievenlijst wordt ter beschikking gesteld in al onze kantoren en kan makkelijk gevonden worden op onze website. Op die manier kunt u onze tarieven makkelijk vergelijken met die van andere banken vooraleer u een beslissing neemt.

Wanneer u bij ons klant wordt, lichten wij u in over onze algemene bankvoorwaarden. Bij het aanbieden van nieuwe producten of diensten lichten wij de specifieke voorwaarden en de wederzijdse **rechten en plichten** toe.





## Dialogoog

Een goede bankrelatie steunt op vertrouwen, dit wil zeggen op een eerlijke en open dialogoog, een goed wederzijds begrip en een vrije keuze.

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen en onze wettelijke verplichtingen na te komen, vragen wij u **persoonlijke en financiële informatie**. Hoe nauwkeuriger en vollediger die informatie is, hoe beter wij u persoonlijk advies kunnen geven.

Wij stellen u alle nuttige vragen zodat we in onze adviezen en aangeboden diensten ook maximaal rekening houden met uw **doelstellingen en behoeften**.

Wanneer wij contact met u nemen, leggen wij u steeds klaar en duidelijk uit waarom wij dat doen. Als u ons laat weten dat u dit niet langer wenst, nemen wij geen contact meer op over commerciële acties. U bent steeds **vrij in uw keuze** om de aangeboden diensten te aanvaarden of te weigeren.



## Discretie, vertrouwelijkheid en bescherming van persoonsgegevens

Een goede bankrelatie steunt op discretie, vertrouwelijkheid en bescherming van persoonsgegevens.

Wij hebben het grootste respect voor de persoonlijke en financiële gegevens die u ons toevertrouwt. Zij zullen steeds **vertrouwelijk** behandeld worden en zullen uitsluitend toegankelijk zijn voor personeelsleden en andere geman-dateerde medewerkers die deze gegevens nodig hebben voor de uitoefening van hun functie om u een zo goed mogelijke dienstverlening te kunnen garanderen.

Alle gegevens die wij inwinnen, zijn gepast en relevant en zullen alleen gebruikt worden voor de doeleinden die we u hebben meegedeeld (in privacy-clausules) en/of voor gerechtvaardigde doeleinden. Zij zullen niet gebruikt worden voor doeleinden die daar niet mee stroken, noch zullen zij voor een langere periode worden bijgehouden dan strikt noodzakelijk. Wij zorgen er tevens voor dat u op uw vraag inzage krijgt in de door ons verwerkte gegevens en dat u **onjuiste gegevens kosteloos kunt laten verbeteren**. U kunt zich ook steeds verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor commerciële doeleinden.

Het spreekt voor zich dat wij steeds uw **privacy** zullen respecteren en uw persoonsgegevens zullen beschermen door de relevante wettelijke en contractuele regels na te leven.

Gezien de **bankdiscretieplicht**, zullen wij in principe nooit informatie over u mededelen aan derden, behalve wanneer u ons daartoe uitdrukkelijk de toestemming geeft of wij daartoe verplicht zijn door Belgische of internationale wetgeving, wanneer het optreden van een derde (bv. Swift) vereist of nuttig is om onze doeleinden te realiseren, wanneer een wettig belang dit rechtvaardigt, of wanneer er sprake is van een uitdrukkelijk bevel van een toezichthoudende overheid of van een gerechtelijke beslissing. De informatie kan ook, binnen de klijntijnen van de wet, aan de vennootschappen van onze groep meegedeeld worden.



## Vaardigheid en bekwaamheid

Een goede bankrelatie steunt op bekwaamheid.

Wij zorgen voor een **snelle en professionele dienstverlening**.

Wij leveren de gevraagde diensten binnen de kortst mogelijke termijn, rekening houdend met de aard van de vraag. Wij beantwoorden alle vragen zo snel mogelijk.

Wij leiden ons personeel en onze agenten permanent op tot bekwame medewerkers die in staat zijn om u **vlot en correct te adviseren** en professioneel gevolg te geven aan uw vragen tot dienstverlening.

Wij streven ernaar om de vereiste formaliteiten bij het vastleggen van onze wederzijdse verbintenissen tot het strikt noodzakelijke te beperken.



## Veiligheid en betrouwbaarheid

Een goede bankrelatie steunt op veiligheid en betrouwbaarheid.

Wij besteden veel zorg aan de veiligheid en de **beveiliging van de ons toevertrouwde gegevens** en middelen. Wij wensen uw aandacht erop te vestigen dat de veiligheid van onze diensten ook afhangt van uw waakzaamheid bij het gebruik ervan.

Wij doen er alles aan om een veilig beheer van de ons toevertrouwde gegevens en middelen te garanderen. Onze systemen zijn van hoge technologische kwaliteit en onze procedures worden voortdurend geoptimaliseerd. Wij zorgen voor een degelijke interne controle.

Wij zien nauwgezet toe op de **betrouwbaarheid van onze partners** en financiële tussenpersonen.

Zowel in uw als in ons belang gelden er een groot aantal strenge regels waaraan wij moeten voldoen, en staan wij onder streng toezicht van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) en de Nationale Bank van België (NBB). De naleving van alle geldende normen zorgt voor een sterk en stabiel banksysteem.



## Integriteit van het banksysteem

Een goede bankrelatie steunt op respect voor de regelgeving.

Onze medewerkers en agenten **respecteren de wetten** en regels. De interne maatregelen om te voorkomen dat onze diensten worden misbruikt om misdaadgeld wit te wassen of om bijzondere mechanismen voor belastingontduiking in te stellen, zijn voor ons prioritair.

Binnen elke bank bestaat een **onafhankelijke compliance**-functie. Die functie onderzoekt de regels betreffende de integriteit van het bankieren en ziet erop toe dat ze worden nageleefd.

Het gaat daarbij zowel om regels die voortvloeien uit het beleid van de instelling, als om regels verbonden aan het bankstatuut, en andere wets- en reglementsbepalingen van toepassing op de banksector.



## Respect voor evenwicht van belangen

Overleg en bemiddeling is de basis van een goede bankrelatie.

Wij spelen een belangrijke rol in het economisch en sociaal leven en waken over de belangen van rekeninghouders, spaarders, beleggers, kredietnemers en aandeelhouders, naast die van onze medewerkers.

Bij een advies over een product of dienst houden wij **steeds rekening met uw belangen**.

Wij zijn uw eerste gesprekspartner indien u **klachten** hebt. Wij brengen u op een transparante manier, o.a. via onze website en de algemene voorwaarden, op de hoogte van:

- de contactgegevens (het post- en e-mailadres) van de persoon of dienst waarbij u een klacht kunt indienen;
- de juiste informatie omtrent de klachtenprocedure;
- wanneer u het niet eens bent met ons antwoord, geven wij u de mogelijkheid om een beroep te doen op Ombudsfin, de ombudsman die bevoegd is voor financiële geschillen. Wij geven u de contactgegevens van deze dienst.

Wij spannen ons in om uw klacht snel en objectief te behandelen en naar een oplossing te zoeken. Meer bepaald:

- wanneer u een schriftelijke klacht indient, sturen wij u **binnen vijf werkdagen** een ontvangstbevestiging;
- wij proberen om u een antwoord ten gronde te geven binnen een redelijke termijn en brengen u op de hoogte, mocht blijken dat dit niet kan. Uw klacht dient wel **duidelijk en volledig** te zijn, d.w.z. dat u de documenten die nodig zijn voor het onderzoek van de klacht toevoegt aan uw klacht.



# En nu even praktisch

**Stap 1:** Voor een vraag of een klacht zijn wij als uw bank uw eerste gesprekspartner. Samen met u zoeken we naar een passend antwoord.

**Stap 2:** Vindt u dat wij u in het geval van een klacht geen afdoend antwoord hebben gegeven, dan kunt u deze voorleggen aan Ombudsfin, de onafhankelijke ombudsman in financiële geschillen. ([ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be))

Voor vragen of klachten in verband met de door ons gevoerde reclame, kunt u zich wenden tot de Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame. ([info@jep.be](mailto:info@jep.be))





# Gedragsregels voor reclame en marketing gericht op jongeren



Niet al onze klanten zijn meerderjarig. Wij engageren er ons toe om minderjarigen te behandelen met respect voor hun leeftijd en ervaring en voorzien in een aan hen **aangepaste dienstverlening**. Wij gunnen hen de tijd om onze producten en diensten te leren kennen, willen hen hierbij op gepaste wijze bijstaan en groeien graag samen met hen mee.

Wanneer we producten of diensten voor jongeren commercialiseren, zorgen wij ervoor dat dit op een wettelijke, fatsoenlijke, eerlijke en oprechte wijze gebeurt.

In onze reclameboodschappen richten we ons **nooit rechtstreeks tot wie jonger is dan 12**.

## **Sociale waarden**

Onze reclame mag niet de indruk wekken dat het bezit of gebruik van een product of dienst een kind of jongere materiële, psychologische of sociale voordelen zal geven ten opzichte van andere jongeren, of dat het niet bezitten van het product of dienst het tegenovergestelde effect zal hebben.

Wij zullen via onze reclame de autoriteit, de verantwoordelijkheid, het oordeel of de voorkeuren van **ouders niet ondermijnen** en respect hebben voor algemeen aanvaarde sociale en culturele waarden.

Kinderen en jongeren zullen in onze reclameboodschappen niet rechtstreeks worden aangespoord om hun ouders of andere volwassenen te overtuigen om producten of diensten voor hen te kopen.

**Prijzen** worden niet zo voorgesteld dat ze kinderen en jongeren een onrealistisch beeld geven van de prijs of waarde van het product of de dienst, door die bijvoorbeeld te minimaliseren. Onze reclame suggereert ook niet dat het aangeprezen product of dienst binnen het onmiddellijke bereik van elk gezinsbudget ligt.

In onze reclame nemen we geen beweringen of visuele voorstellingen op die kinderen of jongeren mentale, morele of fysieke schade kunnen toebrengen. Kinderen en jongeren worden niet afgebeeld in onveilige situaties of bij het verrichten van handelingen die schadelijk kunnen zijn voor henzelf of voor anderen, en worden ook niet aangemoedigd om aan potentieel gevaarlijk gedrag of activiteiten deel te nemen.

Wanneer wij kinderen in onze reclame vragen om contact met ons te nemen, zullen wij hen steeds aansporen om eerst **toestemming** te krijgen van een ouder of een andere geschikte volwassene als er kosten, ook die van een communicatie, aan verbonden zijn.











# Bepalingen betreffende de mogelijke diensten van een bank



## 1. Betalen

Voor uw betaalverrichtingen kunnen wij u verschillende diensten aanbieden: overschrijvingen, domiciliëringen, stortingen en geldafhalingen, kredietkaarten, debetkaarten, internationale overschrijvingen, ...

Aan overschrijvingen naar het buitenland zijn in bepaalde gevallen **externe kosten** verbonden, die bijvoorbeeld door buitenlandse betaalinstellingen worden aangerekend. U doet er goed aan vooraf bij ons te informeren.

Om te garanderen dat iedereen een zichtrekening kan openen, bieden wij een **basisbankdienst** aan. Wij informeren u graag over de wettelijke voorwaarden waaraan deze dienstverlening moet voldoen.

In het kader van de elektronische betalingen organiseren wij een zo veilig mogelijk betalingsverkeer. Om die verbintenis optimaal te kunnen nakomen, vragen wij ook dat u de nodige waakzaamheid aan de dag legt bij het gebruik van betaaldiensten. Daarvoor geven wij u de volgende tips:

Noteer nooit de geheime code van uw kaart en deel ze aan niemand mee. Wees voorzichtig als u uw debet- of kredietkaart gebruikt. Verlies bijvoorbeeld uw kredietkaart niet uit het oog wanneer u ze ter betaling overhandigt. Informeer onmiddellijk de dienst Cardstop bij verlies, diefstal van uw kaart of wanneer deze wordt ingeslikt door een automaat, tel. **070/344.344.**

**Tip 2: Controleer altijd uw rekeninguittreksels**

Controleer altijd uw rekeninguittreksels. Licht uw bank zo snel mogelijk in omtrent eventuele afwijkingen.

Wij zorgen voor een correcte verwerking van uw betaalopdrachten. Mochten wij toch een opdracht foutief uitvoeren, zetten wij dit zo snel mogelijk recht en met de juiste valutadatum.

Voor elke betaalverrichting worden de datum van uitvoering, de toegepaste valutering en de eventuele wisselkoers vermeld op de rekeninguittreksels. Bij deze uittreksels geven wij u ook andere informatie, zoals de periodieke of jaarlijkse interesten en kosten verbonden aan de rekening. Aanvullende informatie, zoals fiscale attesten, kan ook worden toegevoegd aan de bijlagen bij de rekeninguittreksels.

## 2. Sparen

U kunt bij ons een spaarrekening (of spaardeposito) openen. Deze rekening heeft geen vaste termijn, en de spaarder kan op elk moment zijn geld opvragen. De vergoeding op een geregementeerde spaarrekening bestaat uit een basisrente en een getrouwheidspremie.

Wij stellen u een infofiche ter beschikking met daarin een overzicht van de essentiële kenmerken van de spaarrekening.

Uw gelden op spaarrekeningen (of spaardeposito's) vallen onder de wettelijke regeling van de depositogarantie tot 100.000 EUR per depositohouder en per bank. Meer info over de omvang, draagwijdte en voorwaarden van deze waarborg kunt u vinden op de websites [www.protectionfund.be](http://www.protectionfund.be) en [www.bijzonderbeschermingsfonds.be](http://www.bijzonderbeschermingsfonds.be), of op onze eigen website.

### 3. Beleggen

Een bank kan bij een belegging handelen op verschillende manieren. Ofwel vraagt u ons enkel om een order uit te voeren of te laten uitvoeren, ofwel vraagt u daarbij ook nog een advies over een bepaalde belegging. Ofwel kunt u met ons ook onder bepaalde voorwaarden een overeenkomst van beleggingsadvies of vermogensbeheer sluiten. Onze verantwoordelijkheid ligt telkens anders.

Wanneer u ons algemene inlichtingen vraagt over ons beleggingsaanbod, geven wij u graag objectieve informatie over de verschillende beleggingsproducten.

Indien u meer persoonlijk advies vraagt over een belegging gaan wij daar graag op in. Wij houden onder meer rekening met uw financiële draagkracht en de beleggingsdoelstellingen die u ons meedeelt en met uw kennis en ervaring op het gebied van beleggingen. Wij baseren ons altijd op uw **beleggersprofiel**.

Bij beleggingen waarvan de opbrengst niet vaststaat, doen we geen beloftes die bijvoorbeeld enkel op prestaties uit het verleden berusten.

U bent steeds vrij in uw keuze om ons beleggingsadvies te volgen of niet. Wanneer u kiest voor een product dat niet strookt met uw beleggersprofiel, zullen wij u daarop wijzen en zullen wij u vragen ons expliciet te bevestigen dat u dit bewust en op eigen risico doet.

## 4. Lenen

Kredietverlening is een ernstige zaak, zowel voor u als voor ons. Daarom vermijden wij de indruk te wekken dat dit een oppervlakkige aangelegenheid is. Wij voeren geen reclamecampagnes die specifiek en doelbewust gericht zijn tot minderjarigen of personen die financiële moeilijkheden hebben.

Wij verschaffen u **eerlijke en betrouwbare informatie**. In cijfervoorbeelden wijzen wij u steeds op de correct uitgedrukte rentevoet.

Een kredietverlening aangepast aan uw behoeften en middelen kan alleen als beide partijen elkaar alle nodige informatie verstrekken. Wij vragen u naar uw specifieke behoeften (doel van het krediet, fiscaliteit, ...) en uw middelen (inkomen, gezinssamenstelling, bestaande financiële verplichtingen, ...).

**Correcte informatie** is onontbeerlijk voor een dienstverlening die aan uw behoeften tegemoetkomt. Wij overlopen samen met u de relevante kredietvormen die voor u in aanmerking kunnen komen, alsook hun kenmerken.

Op basis van de gegevens die wij van u hebben gekregen, en van eventuele andere gegevens verstrekt door derden (zoals de kredietrisicocentrale), stellen wij u het krediet voor dat volgens ons op dat ogenblik voor u het meest geschikt is.

Wij vestigen uw aandacht op de betekenis en gevolgen van de waarborgen die wij u eventueel vragen.

Wordt het krediet geweigerd, dan delen wij u dit zo spoedig mogelijk mee. Een weigering is ingegeven door **zowel uw als ons belang** (bijvoorbeeld om overmatige schuldenlast te voorkomen).

Als een krediet werd geweigerd na raadpleging van de Centrale voor kredieten aan particulieren bij de Nationale Bank van België, delen wij u dit mee. Normaal gezien weet u al dat u opgenomen bent in die centrale, aangezien zij u daarvan op de hoogte moet brengen. Voor meer informatie omtrent deze registratie kunt u rechtstreeks bij de Nationale Bank van België terecht. Meer informatie hierover vindt u op [www.nbb.be](http://www.nbb.be) (kredietcentrale).

De kredietovereenkomst bevat alle voorwaarden en modaliteiten van het krediet, zodat u later **niet voor verrassingen** komt te staan. Vooraleer u het kredietbedrag effectief ter beschikking krijgt, moeten eventueel nog bepaalde formaliteiten (m.b.t. de waarborgen bijvoorbeeld) worden afgehandeld. Dit zal zo spoedig mogelijk en in samenspraak met u gebeuren.

Hebt u op een gegeven moment problemen met de terugbetaling van het krediet of verwacht u dat er problemen zullen opduiken, dan raden wij u aan zo spoedig mogelijk contact met ons te nemen om samen na te gaan hoe die problemen kunnen worden opgevangen.



Als de verschuldigde bedragen uiteindelijk toch niet worden terugbetaald op de voorziene tijdstippen, kunnen wij het **krediet opzeggen** zoals bepaald in de overeenkomst en geven wij die informatie door aan de Centrale voor kredieten aan particulieren bij de Nationale Bank van België overeenkomstig de wetsbepalingen. Wij zullen dan het recht hebben om met alle rechtsmiddelen de schuld in te vorderen.

De bovenstaande principes zijn eveneens verwerkt in de *‘vrijwillige gedragscode betreffende voorlichting in de precontractuele fase inzake woningkrediet’* van de Belgische Vereniging van het Krediet (BVK).

## 5. Verzekeren

Wat verzekeringen, onder andere beleggingsverzekeringen, betreft, treden wij steeds op als **tussenpersoon** voor verzekeringsmaatschappijen.

Wij gaan na wat uw behoeften en verwachtingen zijn op het gebied van verzekeringen, en zetten de elementen uiteen waarop ons advies voor een bepaald verzekeringsproduct is gebaseerd.

Op die manier kunt u met kennis van zaken beslissen of de aanbevolen verzekering voor u geschikt is of niet.

Wij maken u duidelijk waarom bepaalde informatie nodig is vóór de verzekering wordt aanvaard. De verzekeringsmaatschappij moet steeds een correcte inschatting van het risico kunnen maken en daarvoor moet u ons elke wijziging inzake het **verzekerde risico** signaleren, conform de polis. U bent aansprakelijk voor het verstrekken van volledige en juiste inlichtingen. Wanneer een verzekeringscontract wordt afgesloten, bezorgen wij snel alle documenten voor het sluiten van de verzekeringsovereenkomst aan de verzekeraar.

Wanneer een verzekerd risico zich voordoet en u meent recht te hebben op de **uitkering**, zorgen wij, als u dat wenst, voor een vlot contact met de verzekeraar. Wij wijzen u op uw **aansprakelijkheid** voor het verstrekken van volledige en juiste gegevens over het verzekerde voorval.

Zijn er problemen omtrent de uitkering, dan kunnen wij u inlichtingen geven over de dienst voor klachtenbehandeling bij de verzekeringsmaatschappij. Klachten kunnen worden ingediend bij de Ombudsman van de Verzekeringen ([www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)).

## 6. Elektronisch en internetbankieren

Bij diensten zoals internetbankieren, mobile banking, phonebanking, ... zijn de voorwaarden en de gebruikswijze van die vormen van bankieren beschreven in een overeenkomst.

Binnen het wettelijk vastgestelde kader hebt u het recht om af te zien van de nieuwe diensten die u bestelt via internet. U kunt dus terugkomen op uw beslissing.

Onze systemen zijn van hoge technologische kwaliteit en onze procedures worden voortdurend geoptimaliseerd.



Bij het gebruik van een self-bank, vragen wij u volgende aanbevelingen in acht te nemen:

**Tips voor elektronisch bankieren:**

- gebruik uw vrije hand om het klavier af te schermen bij het intikken van de geheime code;
- tik nooit uw geheime code in op vraag van een derde;
- zorg ervoor dat niemand over uw schouder kan meekijken. Zorg voor een comfortabele afstand tussen uzelf en de andere wachtenden op het ogenblik dat het uw beurt is om een verrichting te voeren;
- hoed u voor al te behulpzame personen wanneer u geld afhaalt. Het kan immers zijn dat zij met een list uw bankkaart proberen te ontfutselen;
- Informeer onmiddellijk de dienst Cardstop bij verlies, diefstal van uw kaart of wanneer deze wordt ingeslikt door een automaat, via het nummer **070/344.344**. Het is ten eerste aangeraden dat u zelf het nummer vormt en ook zelf het gesprek voert.

Wij wijzen u expliciet op het belang van **waakzaamheid** bij het gebruik van elektronische betaalsystemen. Onderstaande aanbevelingen kunnen u hierbij helpen. Meer aanbevelingen en informatie vindt u op onze website en op de Febelfin website (<http://www.febelfin.be/nl/safe-internetbanking>) .

### **Tips voor internetbankieren:**

- voorzie in een goede beveiliging van uw computer en hou uw virus-scanner up to date;
- plaats een elektronische handtekening enkel voor een opdracht die u verwacht of zelf hebt gevraagd;
- plaats voor elke opdracht of verrichting de juiste handtekening;
- wanneer u twijfelt over het correcte verloop van uw sessie, zet dan uw transactie onmiddellijk stop en contacteer ons;
- controleer regelmatig uw rekeningstand.







# contact- gegevens

Febelfin  
Aarlenstraat 82  
B-1040 Brussel

T: +32 (0)2 507 68 11

F: +32 (0)2 888 68 11

E: [info@febelfin.be](mailto:info@febelfin.be)

W: [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be)





*Verantwoordelijke uitgever:* Michel Vermaerke, Aarlenstraat 82 - 1040 Brussel