

BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR DIE ACCESSCARD

Artikel 1. ALLGEMEINES

Diese Bedingungen gelten für die Nutzung der AccessCard. Für alle Aspekte, die nicht näher bestimmt werden, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank sowie bei Nutzung der AccessCard im Rahmen des Dienstes PCbanking die Besonderen Bedingungen bezüglich der Nutzung des Dienstes PCbanking; bei Nutzung der AccessCard im Rahmen des Dienstes MOBILEbanking gelten die Besonderen Bedingungen bezüglich der Nutzung des Dienstes MOBILEbanking.

Der Karteninhaber erklärt, diese Besonderen Bedingungen erhalten zu haben und vor Beantragung der Karte benachrichtigt worden zu sein. Er nimmt sie vorbehaltlos an.

Artikel 2. DEFINITIONEN

In diesen Besonderen Bedingungen werden folgende Begriffe benutzt:

- Bank: bpost Bank AG, Rue du Marquis 1, bte 2/Markiesstraat 1 bus 2, MwSt.-Nr. BE 0456.038.471, RJP Brüssel, als Ausstellerin der AccessCard
- Allgemeine Geschäftsbedingungen: die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank.
- AccessCard: Mithilfe dieser Karte kann sich der Inhaber identifizieren, um Zugang zu den in Artikel 4 genannten Diensten zu erlangen.
- Karte: Die AccessCard ist mit einem Magnetstreifen und einem Chip ausgestattet, mit denen unter den im Folgenden beschriebenen Bedingungen Gelder elektronisch überwiesen und Kontoauszüge ausgedruckt werden können.
- Dienste: Dienste, auf die sich diese Besonderen Bedingungen beziehen.
- PCbanking: Online-Bankdienst der Bank.
- MOBILEbanking: der Mobile-Banking-Service der Bank über Tablet oder Smartphone.
- Inhaber der Karte: die natürliche Person, der die Bank eine Karte ausstellt.
- Gekoppeltes Konto: das/die Konto/Konten, worauf sich die mit der Karte getätigten Transaktionen im Rahmen der Dienste beziehen.
- Kontoinhaber: Inhaber als natürliche oder juristische Person der gekoppelten Kontos.

Artikel 3. ZUTEILUNG DER KARTE

Die Karte kann der natürlichen Person zugeteilt werden, die sie als Inhaber, Mitinhaber oder Bevollmächtigte eines Sichtkontos „Postscheckkonto“ beantragt und die ermächtigt ist, ohne Einschränkung das an die Karte gekoppelte Konto allein zu nutzen. Die Bank kann nicht verpflichtet werden, einen Kartenantrag zu genehmigen oder die Gründe für eine ablehnende Entscheidung mitzuteilen. Die Karte ist streng persönlich und nicht übertragbar.

Die Karte mit dem Dienst PCbanking und/oder MOBILEbanking wird nur an einen Karteninhaber ausgegeben, der ein PCbanking- und/oder MOBILEbanking-Abonnement besitzt.

Karten- und Kontoinhaber haften gesamtschuldnerisch und solidarisch für die Nutzung der Karte.

Artikel 4. BESCHREIBUNG DER DIENSTE

4.1 Allgemeines

Diese Karte bietet ihrem Inhaber Zugang zu den nachstehend unter Artikel 4.2, 4.3. und 4.4. beschriebenen Diensten.

4.2 Der Dienst SELFbank

Bei Transaktionen mit der Karte im Rahmen des Dienstes SELFbank hat der Karteninhaber Zugang zu allen gekoppelten Konten (Sicht- und/oder Sparkonten) jeder Art, von denen er Kontoinhaber oder Mitinhaber ist. Ein Karteninhaber verfügt zudem über Zugang zu den gekoppelten Konten (Sicht- und/oder Sparkonten) jeglicher Art, für die er zum Ausdrucken von Kontoauszügen bevollmächtigt ist.

Wenn der Karteninhaber über den SELFbank-Dienst eine Transaktion ausführt, kann er über den Bildschirm des Terminals die Liste der ihm zugänglichen gekoppelten Konten aufrufen. Diese Liste wird in Abhängigkeit von Ereignissen, die die Situation der Konten oder die Beziehung des Karteninhabers zu diesen Konten verändern, kontinuierlich aktualisiert.

Der Dienst SELFbank umfasst folgende Dienste:

- Der Karteninhaber kann die Kontoauszüge der gekoppelten Konten, deren Inhaber oder Mitinhaber er ist, ausdrucken, indem er die Karte in eines der dafür vorgesehenen SELFbank-Terminals in Belgien in den entsprechend ausgerüsteten Zweigstellen von bpost einführt. Es handelt sich hierbei um die

Originalausfertigungen von Kontoauszügen. Sind mehrere Karten an dasselbe Konto gekoppelt, werden die Kontoauszüge dem Karteninhaber zugestellt, der als erster seine Karte in das Gerät eingeführt hat.

Der Kontoinhaber kann beantragen, dass ihm die Kontoauszüge, die nicht innerhalb einer Frist von 96 Kalendertagen über ein SELFbank-Terminal ausgedruckt wurden oder ggf. nicht über PCbanking eingesehen wurden, per Post von der Bank zugesendet werden. Die Kontoauszüge werden an die Korrespondenzadresse des entsprechenden Kontos gesendet. Die Bank stellt hierfür Versandkosten in Rechnung (siehe Gebührenregelung). Die Kosten werden von dem entsprechenden Konto abgebucht. Der Kontoinhaber kann den zusätzlichen Versand jederzeit in einer Postfiliale beantragen oder beenden.

- Der Karteninhaber kann den Saldo der gekoppelten Konten, deren Inhaber oder Mitinhaber er ist, sowie die getätigten, aber noch nicht auf seinen Kontoauszügen verbuchten Transaktionen in Echtzeit einsehen, indem er die Karte in eines der dafür vorgesehenen SELFbank-Terminals in Belgien in einer hierfür ausgerüsteten Zweigstelle von bpost einführt und seine Geheimzahl gemäß Artikel 5 eingibt.
- Der Karteninhaber kann Überweisungen (mit oder ohne Memodatum) zwischen den gekoppelten Konten, deren Inhaber oder Mitinhaber er ist, vornehmen, indem er die Karte in eines der dafür vorgesehenen SELFbank-Terminals in Belgien in einer hierfür ausgerüsteten Zweigstelle von bpost einführt und seine Geheimzahl gemäß Artikel 5 eingibt.
- Der Karteninhaber kann Überweisungsaufträge (mit oder ohne Memodatum) zulasten der gekoppelten Sichtkonten, deren Inhaber oder Mitinhaber er ist, zu Gunsten von Konten Dritter vornehmen, indem er die Karte in eines der dafür vorgesehenen SELFbank-Terminals in Belgien in einer hierfür ausgerüsteten Zweigstelle von bpost einführt und seine Geheimzahl gemäß Artikel 5 eingibt.

Die über die SELFbank-Terminals eingegebenen Überweisungen sind auf das verfügbare Guthaben auf dem zu belastenden Konto mit einem Höchstbetrag von 5.000 EUR pro Transaktion zwischen eigenen Konten und mit einem Höchstbetrag von 5.000 EUR pro Transaktion/pro Tag und einem Höchstbetrag von 10.000 EUR pro sieben Kalendertagen für Überweisungen auf Drittkonten beschränkt.

Die Ausführung der Überweisungsaufträge über den Dienst SELFbank wird auf den Kontoauszügen der entsprechenden Konten bestätigt.

4.3 PCbanking

Die Karte dient in Verbindung mit einem Kartenlesegerät als Zugangsmittel sowie zur Identifizierung und Unterschriftsleistung für den Dienst PCbanking.

Eine nähere Beschreibung der Benutzung des Dienstes PCbanking finden Sie in den Besonderen Bedingungen für die Nutzung des Dienstes PCbanking.

4.4 MOBILEbanking

Die Karte kann im Rahmen des Dienstes MOBILEbanking zusammen mit dem Kartenleser als Zugangs-, Identifikations- und Unterschriftsmittel gemäß den Modalitäten und Bedingungen, die in den besonderen Bedingungen für den Dienst MOBILEbanking beschrieben sind, verwendet werden.

Eine Beschreibung des Dienstes MOBILEbanking und seine Nutzungsbedingungen sind in den Besonderen Bedingungen für die Nutzung des Dienstes MOBILEbanking enthalten.

Artikel 5. GEHEIMZAHL

Die Geheimzahl ist ein persönlicher und vertraulicher Identifikationscode, der mit der Karte übereinstimmt.

Die Geheimzahl wird

- entweder vom Karteninhaber selbst erstellt, nachdem er eine SMS-Nachricht mit einem einmaligen, vertraulichen Code empfangen hat, der es ihm erlaubt, seine persönliche Geheimzahl nach den Anweisungen in der SMS-Nachricht zu wählen. Sobald die Geheimzahl erstellt ist, wird die Karte an den Karteninhaber versandt.
- oder dem Karteninhaber in einem verschlossenen Umschlag und mit gesonderter Post zugestellt. Der Karteninhaber muss sich die Geheimzahl einprägen und das Schreiben vernichten.

Die Bank trifft alle angemessenen Maßnahmen, um die Vertraulichkeit der Geheimzahl zu gewährleisten. Die Geheimzahl kann vom Karteninhaber beliebig und auf eigene Verantwortung geändert werden.

Nach dreimaliger aufeinanderfolgender Eingabe einer falschen Geheimzahl wird die Karte gesperrt. Hat der Karteninhaber seine Geheimzahl vergessen, muss er bei der Bank eine neue Geheimzahl beantragen.

Artikel 6. ERNEUERUNG

Auf der Karte ist das Ablaufdatum der Karte vermerkt. Vor Ablauf der Gültigkeit wird dem Karteninhaber eine neue Karte zugestellt, es sei denn, der Kontoinhaber oder der Karteninhaber kündigt die Karte mindestens einen Monat vor dem Ablaufdatum der Karte schriftlich oder die Bank verweigert die Ausstellung einer neuen Karte. Im letzteren Fall

setzt die Bank den Karteninhaber diesbezüglich in Kenntnis. Durch die Nutzung der neuen Karte durch den Karteninhaber wird die alte Karte unbrauchbar. Der Karteninhaber verpflichtet sich, seine alte Karte zu vernichten, sobald er die neue Karte erhalten hat.

Artikel 7. SORGFALTS- UND SICHERHEITSVORSCHRIFTEN

Die Karte und die Geheimzahl sind strikt an den Karteninhaber gekoppelt. Der Karteninhaber ist verpflichtet, alle angemessenen Maßnahmen zu treffen, um die Sicherheit seiner Karte und seiner Geheimzahl zu gewährleisten und um jedes Risiko auf unzulässige Nutzung der Karte zu verhindern.

Der Karteninhaber verpflichtet sich unter anderem:

- die angemessene Sorgfalt walten zu lassen, um seine Karte Dritten nicht zugänglich zu machen. Er lässt seine Karte nicht unbeaufsichtigt, z. B. am Arbeitsplatz, im Hotel, im Fahrzeug oder in öffentlichen Bereichen.
- seine Karte niemals zu übertragen oder von Dritten gebrauchen zu lassen (auch wenn es sich um seinen Partner oder ein Familienmitglied handelt).
- seine Karte bei Erhalt mit unauslöschlicher Tinte im dafür vorgesehenen Bereich zu unterschreiben.
- eine Geheimzahl zu wählen, die nicht offensichtlich oder leicht identifizierbar ist (z. B. Geburtsdatum, Postleitzahl, einfache Codes wie 1234).
- sich seine Geheimzahl zu merken, sie nicht an Dritte weiterzugeben und sie nicht auf der Karte oder einem mit der Karte zusammen aufbewahrten Dokument in leicht erkennbarer Form aufzuschreiben oder aufzubewahren.
- bei der Verwendung seiner Karte darauf zu achten, dass dies unter sicheren Bedingungen geschieht, damit die Vertraulichkeit der Geheimzahl gewährleistet ist (z. B. sich nicht an einem Terminal von Dritten ablenken lassen, seine Geheimzahl mit der notwendigen Diskretion eingeben).

Sobald er den Diebstahl, Verlust oder eine unrechtmäßige bzw. unbefugte Verwendung seiner Karte bemerkt oder bei einem Risiko auf unzulässige Nutzung der Karte feststellt, hat er dies unverzüglich Card Stop (070/344 344) zu melden. Er trifft alle angemessenen Maßnahmen, die es ihm erlauben, diesen Sachverhalt unverzüglich festzustellen. Der Karteninhaber muss dies auch dann tun, wenn die Karte an einem Terminal eingezogen wird.

Wenn er seine Karte nicht binnen acht Tagen nach Erhalt oder Erstellung seiner Geheimzahl empfängt, benachrichtigt der Karteninhaber die Bank hiervon unverzüglich.

Artikel 8. VERPFLICHTUNGEN UND HAFTUNG DES KARTENINHABERS

1. Der Karteninhaber muss die Karte und den Dienst entsprechend den darauf anzuwendenden Bestimmungen benutzen.
2. Der Karteninhaber muss alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, um die Sicherheit seiner Karte zu gewährleisten, um die Vertraulichkeit seiner Geheimzahl zu wahren und das Risiko eines Missbrauchs der Karte auszuschließen.
3. Er ist verpflichtet, die Sorgfalts- und Sicherheitsvorschriften, die unter Artikel 7 dargestellt sind, strikt einzuhalten.
4. Die Aufträge, die durch den Inhaber bei der Benutzung der Karte erteilt werden, können nicht widerrufen werden. In der Zukunft auszuführende Überweisungen („Memodatum“) können jedoch, z. B. über den SELFBANK-Dienst, spätestens einen Kalendertag vor dem vereinbarten Termin widerrufen werden.
5. Bei Verlust, Diebstahl, Missbrauch oder unbefugter Benutzung seiner Karte oder wenn ihm das Risiko einer unbefugten Benutzung seiner Karte bekannt ist, hat der Karteninhaber die Bank unverzüglich telefonisch unter 070/344 344 (Card Stop Dienst) zu informieren. Diese Meldung kann rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche erfolgen. Card Stop teilt dem Karteninhaber das Aktenzeichen seiner Anzeige mit. Dieses Telefongespräch wird mithilfe eines automatisierten Systems aufgezeichnet. Die so aufgezeichneten Daten sind das einzige Beweismittel im Falle einer Anfechtung.

Der Karteninhaber muss den Diebstahl oder Verlust seiner Karte innerhalb von 24 Stunden bei einer Polizeidienststelle anzeigen und den Nachweis hiervon sowie das diesbezügliche Aktenzeichen seiner Bank zusenden.

Die Bank wird alles Erforderliche veranlassen, damit mit der Karte keine Transaktionen mehr ausgeführt werden können, sobald sie gemäß dem oben genannten Verfahren über den Verlust, den Diebstahl, die unrechtmäßige und unzulässige Benutzung, die unbefugte Benutzung oder das Risiko der unbefugten Benutzung benachrichtigt wurde. Die Bank wird dem Karteninhaber außerdem eine neue Karte zur Verfügung stellen.

6. Der Konto- bzw. Karteninhaber muss die Bank zudem telefonisch unter der Nummer 02/201.23.45 informieren, sobald er feststellt, dass auf dem Kontoauszug eine unrechtmäßige oder nicht ordnungsgemäß ausgeführte Transaktion verbucht wurde, bzw. dass in dem Kontoauszug Unregelmäßigkeiten enthalten sind.
7. Bei Verlust, Diebstahl oder unrechtmäßiger Benutzung einer Karte haften der Kontoinhaber und der Karteninhaber für jeden Verlust durch unbefugte Transaktionen, die aus der Benutzung der verlorenen, gestohlenen oder

unrechtmäßig benutzten Karte bis zum Moment der vorstehend genannten Benachrichtigung hervorgehen, bis zu einem Betrag von 50 EUR. Die vorgesehene Obergrenze ist nicht anwendbar, wenn der Inhaber betrügerisch gehandelt oder absichtlich oder mit grober Nachlässigkeit einer oder mehrerer seiner Verpflichtungen nicht nachgekommen ist.

Die Bank behält sich das Recht vor, unter Würdigung der Gesamtumstände beispielsweise die Nichtbeachtung der Sorgfalts- und Sicherheitsvorschriften seitens des Inhabers als grobe Fahrlässigkeit zu werten, wobei es dem Inhaber unbenommen bleibt, dies von einem Gericht beurteilen zu lassen.

Nach Abgabe der Erklärung im Sinne der vorstehenden Bestimmungen haften Konto- und Karteninhaber nicht weiter für die finanziellen Folgen der Benutzung der verlorenen, gestohlenen oder widerrechtlich angeeigneten Karte, vorausgesetzt, ihnen ist kein betrügerisches Handeln vorzuwerfen.

Der Karteninhaber hat den Schaden nicht zu tragen, wenn der Karteninhaber den Verlust, Diebstahl oder die unrechtmäßige Benutzung der Karte nicht vor der unzulässigen Transaktion feststellen konnte, es sei denn, er hat betrügerisch oder in betrügerischer Absicht gehandelt, oder wenn der Verlust auf Handlungen oder Unterlassungen eines Angestellten, Vertreters oder einer Zweigniederlassung der Bank oder einer Organisation, an die ihre Aktivitäten ausgelagert wurden, zurückzuführen ist.

8. Bezüglich der mit dem Dienst PCbanking verbundenen Karten verweisen wir im Besonderen auf die Bestimmungen in Artikel 5 der Besonderen Bedingungen mit Bezug auf die Nutzung von PCbanking. Bezüglich der mit dem Dienst MOBILEbanking verbundenen Karte verweisen wir im Besonderen auf die Bestimmungen in Artikel 7 der Besonderen Bedingungen mit Bezug auf die Nutzung von MOBILEbanking.

Artikel 9. VERPFLICHTUNGEN UND HAFTUNG DER BANK

1. Beim Versand der Karte oder eines Mittels, das deren Nutzung erlaubt, an deren Karteninhaber trägt die Bank das Risiko. Die Bank versendet keine unangeforderte Karte an den Karteninhaber, es sei denn, eine bestehende Karte ist zu ersetzen.

2. Die wichtigsten Daten der Transaktionen an den SELFbank-Terminals werden im Journal der Aufträge des Netzes registriert (Login) und von der Bank gespeichert. Die Speicherungsfrist dieser Daten beträgt zehn Jahre ab der Ausführung der Transaktion.

Bestreitet der Kontoinhaber oder der Karteninhaber, dass er eine ausgeführte Transaktion autorisiert hat, oder behauptet er, dass eine Transaktion nicht ordnungsgemäß ausgeführt wurde, muss die Bank den Nachweis erbringen, dass die Transaktion authentifiziert, korrekt erfasst und gebucht wurde und nicht von einer technischen oder sonstigen Störung betroffen war.

Die Bank erbringt diesen Nachweis auf der Grundlage des vom Netz erstellten Auftragsjournals, dessen Visualisierung auf jedem beliebigen Datenträger als Originaldokument gilt, unbeschadet des vom Karteninhaber oder Kontoinhaber vorgelegten Gegenbeweises.

Wenn ein Kontoinhaber oder Karteninhaber behauptet, dass eine Transaktion nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurde, ist die Vorlage dieses Journals durch die Bank ein schlüssiger Beweis für die korrekte Ausführung der Transaktion.

3. Unbeschadet der in diesen Bedingungen festgelegten Verpflichtungen und Haftungen der Inhaber ist die Bank verantwortlich für:

- Nichtausführung oder fehlerhafte Ausführung der Transaktionen, die ordnungsgemäß mit der Karte getätigt wurden, wenn sie auf von der Bank akzeptierten Automaten, Terminals oder Geräten eingeleitet werden;
- ohne Zustimmung des Karteninhabers ausgeführte Transaktionen;
- bei Fälschung der Karte durch einen Dritten: für die Benutzung der gefälschten Karte, vorausgesetzt, dass der Karteninhaber zum Zeitpunkt der strittigen Transaktion im Besitz der Karte war.
- die Benutzung der Karte ohne physische Vorlage und ohne elektronische Identifizierung.

Im Haftungsfall ist die Bank gegebenenfalls verpflichtet:

- den Betrag der nicht ausgeführten oder fehlerhaften Transaktion unverzüglich zurückzuzahlen und gegebenenfalls das Konto wieder in den Zustand zurückversetzen, der vorgelegen hätte, wenn die fehlerhafte Transaktion nicht stattgefunden hätte;
- den Betrag der unbefugten Transaktion unverzüglich zurückzuzahlen und gegebenenfalls das Konto wieder in den Zustand zurückversetzen, der vorgelegen hätte, wenn die unbefugte Transaktion nicht stattgefunden hätte;
- die eventuellen weiteren finanziellen Folgen, die sich aus der unbefugten Transaktion ergeben, insbesondere die Höhe der vom Kontoinhaber zu tragenden Kosten für die Feststellung des zu ersetzenden Schadens.

4. Bezüglich der mit dem Dienst PCbanking verbundenen Karte verweisen wir im Besonderen auf die Bestimmungen in Artikel 6 der Besonderen Bedingungen mit Bezug auf die Nutzung von PCbanking.

Bezüglich der mit dem Dienst MOBILEbanking verbundenen Karte verweisen wir im Besonderen auf die Bestimmungen in Artikel 8 der Besonderen Bedingungen mit Bezug auf die Nutzung von MOBILEbanking.

Artikel 10. SPERRUNG UND VERTRAGSENDE

10.1 Sperrung der Karte

Die Bank kann die Karte jederzeit unangekündigt sperren, wenn berechtigte Gründe dies erfordern, z. B. Sicherheitsbedenken bezüglich der Karte oder der Verdacht einer unbefugten oder betrügerischen Nutzung. Die Sperrung wird dem Karteninhaber nach Möglichkeit vor oder spätestens unmittelbar nach der Sperrung von der Bank mitgeteilt. Diese Mitteilung erfolgt nicht, wenn sie objektiv gerechtfertigte Sicherheitserwägungen beeinträchtigen würde oder durch andere Gesetze oder Vorschriften verboten ist. Sobald die Gründe für die Sperrung nicht mehr gegeben sind, wird diese aufgehoben, wobei der Karteninhaber gegebenenfalls eine neue Karte oder eine neue Geheimzahl erhält.

10.2 Beendigung der Dienste

Der Karteninhaber oder die Bank kann die Nutzung der Dienste jederzeit einseitig vorzeitig beenden, ohne einen Grund hierfür nennen zu müssen. Falls die Bank von dieser Möglichkeit Gebrauch macht, wird der Karteninhaber hierüber mindestens zwei Monate vorab in Kenntnis gesetzt. Die Bank kann aus berechtigten Gründen die Nutzung der Dienste sofort beenden.

Bei Beendigung wird die Jahresgebühr anteilig ab dem Monat, der auf den Tag der Beendigung folgt, zurückerstattet.

Artikel 11. GEBÜHRENORDNUNG

Alle Kosten bezüglich der Dienste sind in der Gebührenregelung ausgewiesen - vgl. Artikel 21 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank. Diese Gebührenregelung ist in allen Postämtern und auf der Internetseite www.bpostbank.be erhältlich.

Folgende Dienste sind ggf. gebührenpflichtig:

- die Ausgabe einer neuen Karte als Ersatz einer verlorenen, gestohlenen oder beschädigten Karte
- Ausgabe einer neuen Geheimzahl
- Verwaltungskosten

Der Dienst SELFbank wird kostenlos angeboten.

Der Dienst Zugang zu PCbanking ist in der Jahresgebühr für PCbanking enthalten. Der Dienst Zugang zu MOBILEbanking ist in der Jahresgebühr für MOBILEbanking enthalten.

Artikel 12. ÄNDERUNGEN DIESER BESONDEREN BEDINGUNGEN

Die Bank behält sich das Recht vor, diese besonderen Bedingungen jederzeit zu ändern, indem sie dem Kontoinhaber die betreffende Änderung zwei Monate vor Inkrafttreten der Änderung mitteilt. Der Karteninhaber verfügt über eine Frist von zwei Monaten, um den Vertrag kostenlos zu kündigen. Gibt der Karteninhaber die Karte nicht zur Annullierung oder bei Kündigung des Vertrags durch den Kontoinhaber binnen zwei Monaten zurück, sind der Kontoinhaber und der Karteninhaber an die Änderung gebunden.

Artikel 13. BESCHWERDEN UND STREITIGKEITEN

Beschwerden bezüglich der Karte bzw. der damit verbundenen Dienste können wie folgt eingereicht werden:

- über das Online-Kontaktformular auf www.bpostbank.be
- per Post an Postinfo – bpost Bank, Centre Monnaie/Muntcentrum in 1000 Brüssel
- per E-Mail an complaints.bpostbank@bpost.be
- telefonisch unter der Rufnummer 022/012345

Falls der Kunde mit der vorgeschlagenen Lösung nicht einverstanden ist, kann er sich auch an den Kundendienst von bpost Bank, Rue du Marquis 1, bte 2/Markiesstraat 1, bus 2, 1000 Brüssel, wenden, E-Mail: quality@bpostbank.be.

Nach Ausschöpfung aller Möglichkeiten innerhalb der Bank kann sich der Karten- oder Kontoinhaber bei Streitigkeiten an Ombudfin - Ombudsmann für Finanzstreitsachen wenden: entweder per Brief an North Gate II, /Boulevard Roi Albert II 8, bte 8/Koning Albert II-iaan 8, bus 2, 1000 Brüssel, per E-Mail an Ombudsman@ombudfin.be oder über das Online-Kontaktformular auf deren Website.

Beschwerden können auch beim FÖD Wirtschaft, Generaldirektion für Wirtschaftsprüfung, per Brief an North Gate II Avenue Albert II 16, 1000 Brüssel, telefonisch unter 02/277 54 84, per E-Mail an eco.inspec.fo@economie.fgov.be oder über das Online-Kontaktformular auf seiner Website eingereicht werden.