

# BIJZONDERE VOORWAARDEN BETREFFENDE DE ACCESSCARD

## Artikel 1. ALGEMEEN

Deze voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de AccessCard. Voor alles wat er niet uitdrukkelijk in is bepaald, zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing, alsook, in geval van gebruik van de AccessCard in het kader van de dienst PCbanking, de Bijzondere voorwaarden met betrekking tot het gebruik van de dienst PCbanking en in geval van het gebruik van de Acceskaart in het kader van de dienst MOBILEbanking de Bijzondere voorwaarden met betrekking tot het gebruik van de dienst MOBILEbanking.

De Kaarhouder verklaart deze bijzondere voorwaarden te hebben ontvangen en er kennis van te hebben genomen voor de aanvraag tot toekenning van de Kaart. Hij treedt er zonder voorbehoud toe.

## Artikel 2. DEFINITIES

In deze Bijzondere voorwaarden worden de volgende begrippen gebruikt:

- Bank: bpost bank nv, Markiesstraat 1/2, 1000 Brussel, BTW BE 0456.038.471, RPR Brussel, uitgever van de AccessCard
- Algemene Bankvoorwaarden: de algemene bankvoorwaarden van de Bank.
- AccessCard: de Kaart die de Kaarhouder toelaat zich te identificeren om toegang te hebben tot de Diensten beschreven in artikel 4.
- Kaart: de AccessCard uitgerust met een magneetstrook en een chip waarmee men elektronisch geldmiddelen kan overmaken en rekeninguitreksels uitprinten onder de hierna beschreven voorwaarden.
- Diensten: diensten waarop deze bijzondere voorwaarden betrekking hebben.
- PCbanking: online bankdienst van de Bank.
- MOBILEbanking: de dienst mobiel bankieren via tablet of smartphone van de Bank.
- Kaarhouder: natuurlijke persoon aan wie de Bank een Kaart aflevert.
- Verbonden Rekening: de rekening(-en), waarop de verrichtingen, uitgevoerd in het kader van één of meer diensten verbonden aan de Kaart, betrekking hebben.
- Rekeninghouder: de titularis, natuurlijke of rechtspersoon, van de verbonden Rekening.

## Artikel 3. TOEKENNING VAN DE KAART

De Kaart kan worden toegekend aan de natuurlijke persoon die ze aanvraagt als titularis, co-titularis of gevolmachtigde van een zichtrekening "Postchequerekening", die gemachtigd is alleen en zonder beperking te handelen op de verbonden Rekening. De Bank kan er niet toe worden verplicht aan een Kaartaanvraag gevolg te geven of de redenen van een eventuele negatieve beslissing mee te delen. De Kaart is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.

De Kaart met de dienst PCbanking en/of MOBILEbanking kan enkel toegekend worden aan een Kaarhouder die abonnementsovereenkomst PCbanking en/of MOBILEbanking heeft getekend.

De Kaarhouder en de Rekeninghouder zijn hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor het gebruik van de Kaart.

## Artikel 4. BESCHRIJVING VAN DE DIENSTEN

### 4.1 Algemeen

De Kaart geeft aan de Kaarhouder de mogelijkheid toegang te krijgen tot de Diensten zoals beschreven hierna in artikel 4.2, 4.3. en 4.4.

### 4.2 Dienst Selfbank

Voor verrichtingen uitgevoerd met de Kaart in het kader van de dienst Selfbank heeft de Kaarhouder toegang tot alle Verbonden rekeningen (zichtrekeningen en/of spaarrekeningen), ongeacht hun aard, waarvan hij (mede)houder is. Een Kaarhouder heeft eveneens toegang tot de verbonden Rekeningen (zicht- en/of spaarrekeningen), ongeacht hun aard, waarop hij gevolmachtigde is voor wat betreft het uitprinten van rekeninguitreksels.

Telkens de Kaarhouder een verrichting uitvoert in het kader van de dienst Selfbank, kan hij op het scherm van de terminal de lijst van de toegankelijke verbonden Rekeningen raadplegen. Deze lijst wordt permanent geactualiseerd in functie van gebeurtenissen die de situatie van de rekeningen of de relatie van de Kaarhouder tot deze rekeningen wijzigen.

De Dienst Selfbank omvat volgende diensten:

- De Kaarhouder kan de rekeninguitreksels uitprinten van Verbonden rekeningen waarvan hij (mede-)houder of gevolmachtigde is, door de Kaart in te brengen in één van Selfbank terminals in België beschikbaar in de bpost kantoren die hiervoor zijn uitgerust. Het betreft originele exemplaren van de rekeninguitreksels. Wanneer aan

eenzelfde rekening verschillende Kaarten zijn verbonden, worden de rekeninguittreksels afgeleverd aan de Kaarthouder die als eerste zijn Kaart in het toestel steekt.

De Rekeninghouder kan vragen dat de rekeninguittreksels die binnen een periode van 96 kalenderdagen niet werden uitgeprint via SELFbank terminals, of, in voorkomend geval, niet werden geraadpleegd via PCbanking, hem per post worden toegestuurd door de Bank. De rekeninguittreksels worden naar het correspondentieadres van de betrokken rekening verstuurd. De Bank rekent hiervoor verzendingskosten aan (zie Tarievenlijst). De kosten zullen van de betrokken rekening gedebiteerd worden. De Rekeninghouder kan op elk ogenblik deze bijkomende verzending aanvragen of laten stopzetten in een postkantoor.

- De Kaarthouder kan in reële tijd het saldo van de Verbonden rekeningen waarvan hij (mede)houder is, raadplegen alsook de uitgevoerde maar nog niet op zijn rekeninguittreksels geboekte verrichtingen door de Kaart in te brengen in één van Selfbank terminals in België beschikbaar in de bpost kantoren die hiervoor zijn uitgerust, en door zijn geheime code, zoals beschreven in artikel 5, in te voeren.
- De Kaarthouder kan overschrijvingen (al dan niet met memodatum) doen tussen de Verbonden rekeningen waarvan hij (mede) houder is door de Kaart in te brengen in één van de Selfbank terminals in België beschikbaar in de bpost kantoren die hiervoor zijn uitgerust, en door de geheime code, zoals beschreven in artikel 5, in te voeren.
- De Kaarthouder kan overschrijvingsopdrachten (al dan niet met memodatum) geven ten laste van de Verbonden zichtrekeningen waarvan hij (mede)houder is ten gunste van rekeningen van derden door de Kaart in te brengen in één van de Selfbank terminals in België beschikbaar in de bpost kantoren die hiervoor zijn uitgerust, en door de geheime code, zoals beschreven in artikel 5, in te voeren.

De overschrijvingen ingevoerd via de Selfbank terminals zijn beperkt tot het beschikbare saldo op de te debiteren rekening met een maximum van 5.000 EUR per transactie voor overschrijvingen tussen eigen rekeningen en met een maximum van 5.000 EUR per transactie/per dag en tot een maximum van 10.000 EUR per 7 kalenderdagen voor de overschrijvingen naar rekeningen van derden.

De uitvoering van de overschrijvingsopdrachten gegeven via de dienst Selfbank worden bevestigd via de rekeninguittreksels van de betrokken rekeningen.

#### 4.3 PCbanking

De Kaart dient, in verbinding met een kaartlezer, als middel voor de toegang tot, de identificatie en handtekening voor de dienst PCbanking.

Voor nadere beschrijving van het gebruik van de dienst PCbanking wordt verwezen naar de Bijzondere voorwaarden met betrekking tot het gebruik van de dienst PCbanking.

#### 4.4 MOBILEbanking

De Kaart, samen met de Kaartlezer, kan gebruikt worden als middel voor toegang, identificatie en handtekening binnen de dienst MOBILEbanking en dit overeenkomstig voorwaarden en modaliteiten beschreven in de bijzondere voorwaarden met betrekking tot de dienst MOBILEbanking.

Een beschrijving van de dienst MOBILEbanking en haar gebruiksvoorwaarden zijn opgenomen in de Bijzondere voorwaarden betreffende het gebruik van de dienst Mobile banking.

### **Artikel 5. GEHEIME CODE**

De geheime code is een persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode die met de Kaart overeenstemt.

De geheime code wordt

- ofwel aangemaakt door de Kaarthouder zelf na ontvangst van een sms-bericht met een eenmalige, vertrouwelijke code waarmee hij zijn persoonlijke geheime code kan kiezen door de instructies te volgen vermeld in het sms-bericht. Zodra de geheime code aangemaakt, zal Kaart naar de Kaarthouder verzonden worden.
- ofwel toegezonden naar de Kaarthouder onder gesloten envelop en afzonderlijk van de verzending van de Kaart. De Kaarthouder dient de geheime code te memoriseren en de brief te vernietigen.

De Bank neemt redelijke maatregelen om de vertrouwelijkheid van de geheime code te waarborgen.

De geheime code kan door de Kaarthouder naar believen gewijzigd worden onder zijn volledige verantwoordelijkheid.

Na het intoetsen van drie opeenvolgende foutieve geheime codes wordt de Kaart onbruikbaar. Indien de Kaarthouder zijn geheime code vergeten is, moet hij een nieuwe geheime code aan de Bank vragen.

### **Artikel 6. HERNIEUWING**

Op de Kaart staat de geldigheidsdatum ervan vermeld. Vóór de geldigheidsdatum zal aan de Kaarthouder een nieuwe Kaart worden bezorgd, tenzij de Rekeninghouder of de Kaarthouder ten minste één maand voor de vervalddag van de Kaart schriftelijk opzeg doet van de Kaart of de Bank weigert een nieuwe Kaart af te leveren. In dit laatste

geval verwittigt de Bank de Kaarthouder hiervan. Het gebruik van zijn oude Kaart door de Kaarthouder maakt de oude Kaart onbruikbaar. De Kaarthouder verbindt zich ertoe zijn oude Kaart te vernietigen zodra hij de nieuwe Kaart heeft ontvangen.

#### **Artikel 7. VOORZORGS- EN VEILIGHEIDSMATREGELEN**

De Kaart en de geheime code zijn strikt persoonlijk voor de Kaarthouder. De Kaarthouder verbindt zich ertoe alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van zijn Kaart en Geheime code te waarborgen en elk risico op niet-toegestaan gebruik van de Kaart te voorkomen.

De Kaarthouder verbindt zich er onder andere toe:

- alle redelijke voorzorgsmaatregelen te nemen opdat zijn Kaart niet toegankelijk is voor derden. Hij laat zijn kaart niet onbeheerd achter op bv. werkplek, hotel, voertuig, publiek toegankelijke ruimtes.
- zijn Kaart nooit over te dragen of te laten gebruiken door derden (zelfs indien dit een partner of familielid is).
- bij ontvangst zijn Kaart te tekenen op de daarvoor voorziene ruimte met onuitwisbare inkt.
- een geheime code te kiezen die niet voor de hand ligt of eenvoudig achterhaald kan worden (bv. geboortedatum, postcode, makkelijke codes zoals 1234).
- zijn geheime code te memoriseren, niet mee te delen aan derden en deze nergens in een gemakkelijk herkenbare vorm te noteren of bij te houden op de Kaart of een document bewaard bij de Kaart.
- bij gebruik van zijn Kaart erop te letten dat dit in veilige omstandigheden gebeurt opdat de vertrouwelijkheid van de geheime code wordt gewaarborgd (bv. zich niet laten afleiden aan een terminal, met de nodige discretie zijn geheime code intikken).

Zodra hij er kennis van heeft moet hij het verlies, de diefstal, het onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de Kaart, of elk risico op niet toegestaan gebruik van de Kaart dient de Kaarthouder dit onmiddellijk te melden aan Card Stop (070/344 344). Hij neemt alle redelijke maatregelen die hem toelaten deze feiten zonder uitstel vast te stellen. De Kaarthouder dient dit eveneens te doen ingeval de Kaart wordt ingehouden in een terminal.

Indien hij zijn Kaart niet ontvangen heeft binnen de 8 dagen die volgen op de aanmaak of ontvangst van zijn geheime code, verwittigt de Kaarthouder onmiddellijk de Bank.

#### **Artikel 8. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE KAARTHOUDER**

1. De Kaarthouder dient de Kaart en de Diensten te gebruiken conform de voorwaarden die op het gebruik ervan van toepassing zijn.
2. De Kaarthouder moet alle redelijke maatregelen nemen om de veiligheid van zijn Kaart te verzekeren, om de vertrouwelijkheid van zijn geheime code te vrijwaren en om elk risico op misbruik van de Kaart te voorkomen.
3. Hij verbindt zich ertoe de voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen die beschreven staan in artikel 7 strikt na te leven.
4. De opdrachten die door de Houder gegeven worden bij het gebruik van de Kaart zijn onherroepelijk. Overschrijvingen die in de toekomst uitgevoerd moeten worden ("memodatum") kunnen echter wel herroepen worden, o.a. via de dienst Seflbank, ten laatste één kalenderdag voor de overeengekomen toekomstige dag.
5. Bij verlies, diefstal, onrechtmatig gebruik of niet-toegestaan gebruik van zijn Kaart, of wanneer hij kennis heeft van een risico op niet-toegestaan gebruik van zijn Kaart, moet de Kaarthouder de Bank hiervan onmiddellijk per telefoon in kennis stellen via de Dienst Card Stop op het nummer 070/344 344. Deze verklaring kan gedaan worden 24 uur op 24 en 7 dagen op 7. Deze dienst zal aan de Kaarthouder een identificatienummer van zijn kennisgeving meedelen. Het telefoongesprek wordt geregistreerd door een geautomatiseerd systeem. De gegevens die op deze wijze geregistreerd worden zijn het enige bewijsmiddel in geval van betwisting.

De Kaarthouder moet de diefstal of het verlies van zijn Kaart binnen 24 uur bij de politiediensten aangeven en het bewijs ervan en de referenties van deze aangifte versturen naar de Bank.

De Bank zal alles in het werk stellen opdat geen enkele verrichting met de Kaart kan uitgevoerd worden eenmaal zij verwittigd werd van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik, of van het risico op niet-toegestaan gebruik, overeenkomstig de beschreven procedures. De Bank zal eveneens een nieuwe Kaart bezorgen aan de Kaarthouder.

6. De Rekeninghouder en/of de Kaarthouder moet(en) de Bank bovendien telefonisch verwittigen, op het nummer 02/201.23.45, zodra hij kennis heeft van de boeking op het rekeningafschrift van elke niet toegelaten of niet correct uitgevoerde verrichting alsook elke onregelmatigheid vastgesteld op het rekeningafschrift.

7. Bij verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van een Kaart, zijn de Rekeninghouder en de Kaarthouder aansprakelijk voor elk verlies met betrekking tot niet-toegestane verrichtingen voortvloeiend uit het gebruik van de verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikte Kaart tot op het ogenblik van de hierboven bedoelde kennisgeving, ten

belope van een bedrag van 50 EUR. Het voorziene plafond is niet van toepassing indien de Houder bedrieglijk heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer van zijn verplichtingen niet is nagekomen.

De Bank behoudt zich het recht voor om als grove nalatigheid in te roepen, rekening houdend met het geheel van de feitelijke omstandigheden, onder meer het niet respecteren door de Houder van de voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen, onverminderd het recht van de Houder om dit te onderwerpen aan de beoordeling door de rechter overeenkomstig de wet.

Na de verklaring die afgelegd werd overeenkomstig de hierboven vermelde beschikkingen, zijn de Rekeninghouder en de Kaarthouder niet meer aansprakelijk voor de financiële gevolgen voortkomend uit het gebruik van de verloren, gestolen of wederrechtelijk toegeëigende Kaart behalve indien de Houder bedrieglijk gehandeld heeft.

De Kaarthouder draagt geen verlies als de Kaarthouder het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van de Kaart niet kon vaststellen vóór de niet toegestane transacties, tenzij hij frauduleus of met bedrieglijk opzet heeft gehandeld of als het verlies te wijten is aan handelingen of tekortkomingen van een loontrekkende, agent of filiaal van de Bank of van een entiteit aan wie haar activiteiten werden uitbesteed.

8. Voor wat betreft de Kaart verbonden aan de dienst PCbanking, wordt eveneens in het bijzonder verwezen naar de bepalingen van het artikel 5 van de Bijzondere voorwaarden met betrekking tot het gebruik van PCbanking. Voor wat betreft de Kaart verbonden aan de dienst MOBILEbanking, wordt eveneens in het bijzonder verwezen naar de bepalingen van het artikel 7 van de Bijzondere voorwaarden met betrekking tot het gebruik van MOBILEbanking.

### **Artikel 9. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE BANK**

1. De Bank draagt de risico's voor elke verzending aan de Kaarthouder van een Kaart of van elke middel dat het gebruik ervan toestaat. De Bank zal aan de Kaarthouder geen ongevraagde Kaart versturen, tenzij ter vervanging van een bestaande Kaart.

2. De belangrijkste gegevens van de verrichtingen op de Selfbank terminals worden in het journaal van de opdrachten van het net geregistreerd (login) en bewaard door de Bank. De bewaartermijn van deze gegevens bedraagt 10 jaar vanaf de uitvoering van de verrichting.

Wanneer de Rekeninghouder of de Kaarthouder ontkent dat hij een uitgevoerde verrichting heeft toegestaan of aanvoert dat een verrichting niet correct is uitgevoerd, moet de Bank het bewijs leveren dat de verrichting geauthentiseerd werd, juist geregistreerd en geboekt werd en niet door een technische storing of een andere falings werd beïnvloed.

De Bank levert dit bewijs aan de hand van het journaal van de opdrachten dat door het net opgemaakt werd en waarvan de visualisering op om het even welke drager beschouwd wordt als een origineel document, zonder afbreuk van het tegengesteld bewijs dat door de Kaarthouder of Rekeninghouder geleverd wordt.

Wanneer een Rekeninghouder of Kaarthouder aanvoert dat een verrichting niet correct werd uitgevoerd, is het voorleggen van dit journaal door de Bank een afdoend bewijs van de correcte uitvoering van de verrichting.

3. Onverminderd de verplichtingen en de aansprakelijkheden van de Houders die beschreven staan in onderhavige voorwaarden, is de Bank verantwoordelijk voor:

- de niet uitvoering of de gebrekkige uitvoering van de verrichtingen correct verricht met behulp van de Kaart, indien ingeleid op apparaten, terminals of met behulp van uitrusting die door de Bank werden aanvaard;
- de verrichtingen uitgevoerd zonder de toestemming van de Kaarthouder;
- in geval van namaak van de Kaart door een derde, voor het gebruik van de nagemaakte Kaart, voor zover de Kaarthouder op het ogenblik van de betwiste verrichting in het bezit was van de Kaart;
- het gebruik van de Kaart zonder fysieke voorlegging en zonder elektronische identificatie.

In het geval de Bank aansprakelijk is, dient ze, volgens het geval:

- het bedrag van de niet uitgevoerde of van de gebrekkig uitgevoerde verrichting onverwijld terug te betalen, en in voorkomend geval, de Rekening te herstellen in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de gebrekkig uitgevoerde verrichting niet hebben plaatsgevonden;
- het bedrag van de niet-toegestane verrichting onmiddellijk terug te betalen en, in voorkomend geval, de Rekening te herstellen in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet-toegestane verrichting niet hebben plaatsgevonden, desgevallend vermeerderd met de rente op dat bedrag;
- de eventueel verdere financiële gevolgen volgend uit de niet-toegestane verrichting te vergoeden, in het bijzonder het bedrag van de door de Rekeninghouder gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade.

4. Voor wat betreft de Kaart verbonden aan de dienst PCbanking, wordt eveneens in het bijzonder verwezen naar de bepalingen van het artikel 6 van de Bijzondere voorwaarden met betrekking tot het gebruik van PCbanking.

Voor wat betreft de Kaart verbonden aan de dienst MOBILEbanking, wordt eveneens in het bijzonder verwezen naar de bepalingen van het artikel 8 van de Bijzondere voorwaarden met betrekking tot het gebruik van MOBILEbanking.

## **Artikel 10. BLOKKERING EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST**

### 10.1 Blokkering van de Kaart

De Bank kan op elk ogenblik en zonder verwittiging de Kaart blokkeren indien daar gerechtvaardigde redenen voor zijn zoals het in gedrang komen van de veiligheid van de Kaart, het vermoeden van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik. De Bank informeert de Kaarhouder van de blokkering indien mogelijk vóór de blokkering of ten laatste onmiddellijk erna. Deze informatieverstrekking is niet vereist indien dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens andere wet- of regelgeving. Zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan, wordt deze opgegeven en in voorkomend geval krijgt de Kaarhouder een nieuwe Kaart of geheime code.

### 10.2 Einde van de diensten

De Kaarhouder of de Bank kan op elk ogenblik vervroegd een einde stellen de Diensten, en wel eenzijdig en zonder een reden te moeten opgeven. Indien de Bank van deze mogelijkheid gebruik maakt, wordt de Kaarhouder minstens twee maanden vooraf daarvan in kennis gesteld. De Bank kan echter onmiddellijk een einde maken aan de Diensten ingeval van gewettigde reden.

In geval van stopzetting wordt de jaarlijkse bijdrage naar evenredigheid terugbetaald vanaf de maand volgend op de datum van de stopzetting.

## **Artikel 11. TARIFERING VAN DE DIENSTEN**

Alle kosten met betrekking tot de Diensten worden vermeld op de Tarievenlijst - zoals geïllustreerd in artikel 21 van de Algemene Bankvoorwaarden - en die doorlopend geraadpleegd kan worden in alle postkantoren en op de website [www.bpostbank.be](http://www.bpostbank.be).

Volgende diensten zijn of kunnen getarifeerd worden:

- de aflevering van een nieuwe Kaart ter vervanging van een verloren, gestolen of beschadigde kaart
- aflevering nieuwe geheime code
- bijdrage beheerskosten.

De dienst Selfbank wordt gratis verstrekt.

De dienst toegang PCbanking is inbegrepen in de jaarlijkse bijdrage PCbanking. De dienst toegang tot MOBILEbanking is inbegrepen in de jaarlijkse bijdrage MOBILEbanking.

## **Artikel 12. WIJZIGINGEN AAN DE ONDERHAVIGE BIJZONDERE VOORWAARDEN**

De Bank behoudt zich het recht voor om, op elk moment, deze bijzondere voorwaarden te wijzigen met een bericht aan de Rekeninghouder twee maanden voor de betrokken wijziging van toepassing wordt. De Kaarhouder beschikt over een termijn van twee maanden om het contract zonder kosten op te zeggen. Indien de Kaarhouder nalaat de Kaart terug te geven ter annulering of bij opzeg van het contract door de Rekeninghouder, binnen de twee maanden, zullen de Rekeninghouder en de Kaarhouder door de betrokken wijziging verbonden zijn.

## **Artikel 13. KLACHTEN EN GESCHILLEN**

Klachten met betrekking tot de Kaart of de daarmee verbonden diensten ingediend:

- via het online contactformulier op [www.bpostbank.be](http://www.bpostbank.be)
- per brief naar Postinfo – bpost bank, Muntcentrum te 1000 Brussel
- per e-mail naar [klachten.bpostbank@bpost.be](mailto:klachten.bpostbank@bpost.be)
- per telefoon op het nummer 022/012345

Indien de klant niet akkoord kan gaan met de voorgestelde oplossing, kan de klant zich eveneens wenden tot de dienst Customer Services van bpost bank, Markiesstraat 1 bus 2 te 1000 Brussel, email [quality@bpostbank.be](mailto:quality@bpostbank.be).

Nadat hij alle mogelijkheden binnen de Bank heeft uitgeput, kan de Kaarhouder of rekeninghouder de tussenkomst vragen van Ombudsfin - Ombudsman in financiële geschillen via brief gericht aan North Gate II, Koning Albertlaan II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel of via mail aan [Ombudsman@ombudsfin.be](mailto:Ombudsman@ombudsfin.be) of via het online contactformulier op hun website.

Klachten kunnen eveneens voorgelegd worden aan de FOD Economie, Algemene Directie Economische Inspectie via brief gericht aan North Gate II Koning Albert II-laan 16, 1000 Brussel, via telefoon op 02 / 277 54 84, via mail aan [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be) of via het online contactformulier op hun website.