

# GE Artesia Bank

## Internetbankieren via Multiversa IFP systeem

### Algemene Voorwaarden Betaaldienstverlening

Dit productblad is een korte weergave van de voornaamste kenmerken van dit product en geldt als aanvulling op de Algemene Voorwaarden Betaaldienstverlening en de Algemene Voorwaarden Artesia Internetbankieren, die op de verhouding tussen Cliënt en de Bank ter zake van de diensten voor Betalingsopdrachten-Internetbankieren via Multiversa IFP onverkort van toepassing zijn, tenzij in dit productblad hiervan wordt afgeweken. Voor een volledige weergave van de te dezer zake geldende voorwaarden, verwijzen wij u tevens naar de Algemene Voorwaarden Betaaldienstverlening en de Algemene Voorwaarden Artesia Internetbankieren. Begrippen in dit productblad weergegeven met een hoofdletter, hebben dezelfde betekenis als de gedefinieerde begrippen in de Algemene Voorwaarden Betaaldienstverlening.

### Kenmerken

Multiversa IFP is het Online electronic banking systeem van GE Artesia Bank. U kunt met Multiversa IFP binnenlandse en buitenlandse Betalingsopdrachten, in de door de Bank gevoerde valuta, aanleveren en tevens saldo en transactie informatie bekijken.

Mits overeengekomen, is het voor zakelijke Cliënten ook mogelijk met Multiversa IFP incassobestanden aan te maken. Deze incassobestanden worden vervolgens rechtstreeks aangeleverd bij Equens. Voor het aanleveren van incasso's verwijzen wij u naar het productblad "Incasso ten gunste van uw rekening".

### Aanvragen Artesia Internetbankieren via Multiversa IFP

Indien u als cliënt op Multiversa IFP wenst te worden aangesloten dient u contact op te nemen met het kantoor waar uw rekening loopt. De aanvraag zal vervolgens verder voor u worden verzorgd.

### Beveiliging

In Multiversa IFP is het op meerdere plaatsen mogelijk gebruik te maken van speciale instellingen op het gebied van beveiliging. Enkele daarvan zijn:

1. via Digipass (Token voor inloggen en/of ondertekenen)
2. d.m.v. toepassing, op verzoek van cliënt, van het 2 of 4 of 6 ogen principe
3. instelbare limieten: bepaalde gebruikers mogen tot een bepaald bedrag transacties uitvoeren
4. gebruikersrechten op en toegang tot:
  - a. rekeningen
  - b. handelingen, bijv. wel of geen betalingen maar wel inquiry
  - c. Rekeninginformatie

### Gebruik Betaalinstrument

Digipass, met bijbehorende Pincode, dienen steeds met in achtname van de door de Bank voorgeschreven procedures en beveiligingsmaatregelen te worden gebruikt.

U dient alle redelijke maatregelen te nemen tot het beschermen van de geïndividualiseerde beveiligingsgegevens betreffende de Digipass en Pincode om misbruik daarmee te voorkomen.

Bij verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van het de Digipass (of andere Betaalinstrumenten) of anderszins ongeautoriseerd gebruik ervan, dient u de Bank hiervan onverwijld in kennis te stellen via het kantoor waar uw rekening loopt of tijdens kantooruren bij de afdeling Cliënt Support/ Helpdesk op telefoonnummer 020 5204328.

### Aansprakelijkheid

Bij verlies, diefstal of onrechtmatig of anderszins ongeautoriseerd gebruik van de Digipass (of andere Betaalinstrumenten) geldt er tot het moment van kennisgeving aan de Bank hiervan voor de Particuliere Cliënten een eigen risico van EUR 150,- en voor de Zakelijke Cliënten een volledig eigen risico.

### Blokken Betaalinstrument

De Bank behoudt zich het recht voor om een of meer aan u verstrekte Betaalinstrumenten te blokkeren op grond van objectief gerechtvaardigde redenen. Voor een niet limitatieve opsomming van deze redenen verwijzen wij u naar de Algemene Voorwaarden Betalingsdiensten en de Algemene Voorwaarden Artesia Internetbankieren.

### Eisen waaraan de Betalingsopdrachten (minimaal) dienen te voldoen.

De eisen die aan een Betalingsopdracht worden gesteld kunnen per product verschillen. Wij verwijzen u derhalve naar de specifieke productbladen inzake de binnenlandse en buitenlandse Betalingsopdrachten.

### Instemming en Ontvangsttijdstip

Een Betalingsopdracht die via Multiversa IFP wordt gegeven, wordt geacht door de Bank te zijn ontvangen op het moment van het verzenden van de Betalingsopdracht aan de Bank op de door de Bank voorgeschreven wijze, waarmee u tegelijkertijd uw instemming verleent met de Betalingsopdracht. Wijzigingen in de aan de Bank medegegeerde gebruikers die toegang hebben verkregen tot Multiversa IFP en de vertegenwoordigingsbevoegdheid van deze gebruikers dienen onverwijld aan de Bank gemeld te worden. Tot het moment van melding is de Bank bevoegd ontvangen Betalingsopdrachten uit te voeren en wordt de Betalingsopdracht geacht te zijn uitgevoerd met uw Instemming.

### Sluitingstijdstip

Voor de tijdstippen waarbinnen Betalingsopdrachten op een Werkdag uiterlijk door de Bank moeten zijn ontvangen om diezelfde Werkdag in behandeling te worden genomen, verwijzen wij u naar het "Overzicht Uiterste Aanlevertijden". Voor Betalingsopdrachten die niet op een Werkdag en vóór het Sluitingstijdstip zijn ontvangen door de Bank, geldt als Ontvangsttijdstip de eerstvolgende Werkdag.

### Uitvoeringstermijn

Na ontvangst van de Betalingsopdracht door de Bank ("Ontvangsttijdstip") en na goedkeuring hiervan wordt de Betaalrekening van de betaaldienstverlener van de begunstigde bij binnenlandse betalingen die via Multiversa IFP worden aangeleverd uiterlijk binnen 3 Werkdagen door de Bank gecrediteerd.

Voor buitenlandse betalingen binnen de EER (=EU landen+JJsland, Noorwegen en Liechtenstein) worden uitgevoerd in de muntsoort Euro, dan wel met een valutawissel mits een van beide partijen in Euro betaalt en waarvoor slechts een valutawissel naar een valuta van een van de lidstaten van de EER is vereist, geldt, dat de Betaalrekening van de betaaldienstverlener van de begunstigde voor Betalingsopdrachten die via Multiversa IFP worden aangeleverd, uiterlijk binnen 3 Werkdagen na Ontvangsttijdstip zal worden gecrediteerd. Voor Betalingstransacties die niet voldoen aan de hierboven gestelde eisen en die binnen de Europese Unie worden uitgevoerd, geldt een maximum uitvoeringstermijn van 4 Werkdagen na Ontvangsttijdstip.

Na 1 januari 2012 zullen de hierboven genoemde termijnen worden teruggebracht tot uiterlijk 1 Werkdag, respectievelijk 2 Werkdagen na Ontvangsttijdstip.

Voor betalingen **buiten** de EER of in muntsoorten van buiten de EER gelden deze gespecificeerde uitvoeringstermijnen niet. De Bank voert de Betalingsopdrachten echter zo spoedig mogelijk uit.

### Herroepen van Betalingsopdrachten

Een Betalingsopdracht kan niet meer worden herroepen vanaf het moment waarop de Bank deze heeft ontvangen.

Bij automatische afschrijving en Incasso, is het mogelijk de Bank te verzoeken de nog niet verwerkte Betalingsopdracht te herroepen uiterlijk tot aan het eind van de Werkdag voorafgaand aan de dag waarop de Betaalrekening volgens de automatische afschrijving of incasso opdracht zou worden gedebiteerd. Het herroepen van een reeks Betalingsopdrachten wordt eerst van kracht ten aanzien van de volgende reeks Betalingsopdrachten, indien het niet uiterlijk een Werkdag voorafgaand aan de dag waarop de Betaalrekening zoals overeengekomen zou worden gedebiteerd.

Om een Betalingsopdracht te herroepen dient u contact op te nemen met de afdeling fiat op het telefoonnummer +31 (0)20 5204481/4482. Voor het herroepen van een incassobestand ten gunste van uw rekening dient u rechtstreeks contact op te nemen met Equens op het telefoonnummer 0900 0660

### Tarifiering

Een actueel overzicht van de tarieven betalingsverkeer kunt u via het kantoor waar uw rekening loopt opvragen.



# Algemeen Informatieblad

In dit deel worden een aantal zaken kort uiteengezet, die van toepassing zijn op alle betalingsproducten, in aanvulling op de bij de specifieke productbladen genoemde zaken. Voor een volledige weergave van de te dezer zake geldende voorwaarden, verwijzen wij u tevens naar de Algemene Voorwaarden Betaaldienstverlening die op de verhouding tussen ons van toepassing zijn in het kader van de dienstverlening door de Bank bij de gevoerde betaalproducten. Begrippen in het Algemeen Informatieblad weergegeven met een hoofdletter, hebben dezelfde betekenis als de gedefinieerde begrippen in de Algemene Voorwaarden Betaaldienstverlening.

## Informatie over GE Artesia Bank

GE Artesia Bank is de handelsnaam voor Banque Artesia Nederland N.V., gevestigd te Amsterdam, met kantoren in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Brabant & Zeeland, Midden & Oost Nederland en Maastricht.

Wij hebben een vergunning als kredietinstelling met als Toezichhouders de Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank, beiden gevestigd te Amsterdam en zijn als zodanig ingeschreven in de registers bij deze toezichhouders. U kunt dit nagaan op [www.afm.nl/registers](http://www.afm.nl/registers) en [www.registers.dnb.nl/dnb](http://www.registers.dnb.nl/dnb)

## Klachten

GE Artesia Bank heeft een Klachtenprocedure. Hieronder in het kort waar u terecht kunt. Voor een volledige beschrijving, verwijzen wij u naar onze website, [www.artesiabank.nl](http://www.artesiabank.nl).

Indien u een klacht heeft over een door de Bank aangeboden dienst, kunt u contact opnemen met het kantoor waar uw rekening loopt. In het geval uw klacht naar uw mening niet naar uw tevredenheid is afgehandeld dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen, door deze te verzenden naar: GE Artesia Bank, afdeling Kwaliteitsbeheer, Postbus 274, 1000 AG Amsterdam.

Mocht uw klacht onverhoopt niet tot uw tevredenheid zijn afgehandeld, dan kunt u als particuliere cliënt, uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening Kifid) Dat kan via Internet ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)), per telefoon (0900-3552248) en per post: Kifid, Postbus 93527, 2509 AG Den Haag.

## Informatievoorziening en communicatie

Als een product of dienst van de Bank, behalve door u ook door een ander of meerdere personen wordt afgenomen, zendt de Bank documenten en/of informatie van welke aard dan ook naar het adres dat aan de Bank is opgegeven. Als daarover geen overeenstemming (meer) bestaat tussen de betrokken personen, mag de Bank zelf kiezen naar welk adres zij de documenten en/of informatie zendt. De door de Bank verzonden documenten en/of informatie naar één adres worden geacht te zijn ontvangen door alle betrokken personen.

## Landen binnen de EU en EER

Landen die binnen de EU en EER vallen en de Richtlijn Betalingsdiensten hebben geïmplementeerd dan wel binnenkort zullen implementeren zijn: België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, het Verenigd Koninkrijk en Zweden.

## Werkdag

Iedere dag (behalve zaterdag en zondag) met uitzondering van Nieuwjaarsdag, 1e en 2e Paasdag, Koninginnedag, Hemelvaartsdag, Goede vrijdag, 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag, 1 mei en 5 mei (wanneer dit een nationale feestdag is, eens in de vijf jaar).

## Sluitingstijdstip

In het tarievenblad treft u per specifieke Betalingsopdracht de tijdstippen aan waarvoor de Betalingsopdracht door de Bank op een Werkdag dient te zijn ontvangen, teneinde die betreffende Werkdag als "Ontvangsttijdstip" voor de uitvoering van de Betalingsopdracht te hanteren. Betalingsopdrachten die na de aangegeven tijdstippen zijn ontvangen, worden geacht de eerstvolgende Werkdag te zijn ontvangen.

## Uitvoering Betalingsopdracht

Wij voeren uw Betalingsopdracht uit, op basis van de daarin door u opgegeven Identificatiemiddel (ofwel bankrekening nummer/IBAN) van de begunstigde. Wij controleren niet of het door u opgegeven Identificatiemiddel juist is. Er vindt geen controle plaats op de combinatie van de naam en het rekeningnummer. Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen als een Betalingstransactie op basis van een door u opgegeven onjuiste Identificatiemiddel heeft plaatsgevonden. Wij adviseren u daarom zelf deze gegevens goed op juistheid te controleren. De Bank is verder niet verplicht de opdracht op basis van andere door u opgegeven gegevens uit te voeren.

## Wijze van aanleveren Betalingsopdrachten

Per product is in het betreffende Productblad aangegeven op welke wijze Betalingsopdrachten aan de Bank aangeleverd kunnen worden. Het op andere wijze aanleveren van Betalingsopdrachten dan door de Bank voorgeschreven, zullen niet in behandeling worden genomen en worden geacht niet te zijn ontvangen.

## Weigering Betalingsopdracht

Bij weigering van een Betalingsopdracht door de Bank, wordt deze geacht niet te zijn ontvangen. De Bank informeert u hierover elektronisch, schriftelijk of op een andere door de Bank te bepalen wijze. Tevens zal de Bank u mededelen welke procedure u dient te volgen voor het corrigeren van de eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering van de Betalingsopdracht hebben geleid.

Enkele gronden voor weigering van een Betalingsopdracht door de Bank zijn:

- Onjuiste, onduidelijke of onvolledig ingevulde Betalingsopdrachten
- Betalingsopdracht niet op de voorgeschreven wijze aangeleverd
- Saldo niet toereikend
- Incassoblokkade
- Wettelijke bepalingen
- Bij vermoeden van fraude

Voor een volledig overzicht van de gronden voor weigering verwijzen wij u naar de Algemene Voorwaarden Betaaldienstverlening die op alle betaalproducten van de Bank van toepassing zijn en de algemene voorwaarden die van toepassing zijn voor het specifieke product en/of dienst.

## Controle op de uitvoer van aangeleverde Betalingsopdrachten

Via het dagafschrift, welke regelmatig naar u wordt verzonden. Indien u de beschikking heeft over Multiversa IFP, het Electronic Banking systeem van GE Artesia Bank, ziet u de verwerking in intraday bewegingen.

## Toepasselijke voorwaarden en wijzigingen

De Bank kan de informatie die in de productbladen zijn weergegeven van tijd tot tijd wijzigen op de wijze als aangegeven in de Algemene Voorwaarden Betalingsdiensten.