



## REGLEMENT AXA BANKKAART

### Bijlage 2 bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

Dit reglement regelt de rechten en verplichtingen van de klant en de Bank wat betreft de aflevering aan en het gebruik door een klant van een AXA bankkaart, zoals hierna gedefinieerd. De AXA bankkaart is een debetkaart. Deze bepalingen maken deel uit van de bijlagen bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van AXA Bank Belgium, hierna "de Bank" genoemd. De bedingen van het Algemeen Reglement van de Verrichting zijn dan ook van toepassing, behoudens wanneer in navolgend reglement daarvan wordt afgeweken. Onder "de klant" wordt verstaan iedere persoon die houder is van een zichtrekening bij de Bank en middels de gebruikelijke aanvraagprocedure een overeenkomst afsluit met de Bank aangaande de betrokken kaart.

Onder "de kaarthouder" wordt verstaan iedere persoon aan wie overeenkomstig een formele instructie van de klant of diens volmachtdrager een kaart is afgeleverd waarmee verrichtingen kunnen worden uitgevoerd voor rekening van de klant.

#### Artikel 1 : Beschrijving van de AXA bankkaart.

Door middel van zijn AXA bankkaart kan de klant respectievelijk de kaarthouder toegang krijgen tot geldautomaten, AXA-Selfservice-toestellen en betaalterminals in binnen- en buitenland om aldus bankbiljetten op te nemen, een elektronische geldbeugel op te laden en betalingen uit te voeren en tot Homebanking, volgens de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten hierna bepaald.

De volgende diensten of functionaliteiten kunnen begrepen zijn in de AXA bankkaart:

- Bancontact/Mister Cash;
- Maestro/Cirrus;
- Proton;
- Selfservice
- HomeBanking
- mobile banxafe

Maestro kan slechts ter beschikking gesteld worden op een kaart die reeds voorzien is van Bancontact/Mister Cash. SelfService is steeds voorzien op iedere kaart. De functionaliteit Homebanking dient geactiveerd te worden.

Om veiligheidsredenen zal voor elke Maestro- en/of Cirrusfunctie op zijn AXA bankkaart, de internationale betaalfunctie slechts mogelijk zijn nadat de klant respectievelijk de kaarthouder zijn kaart vooraf tenminste 1 maal gebruikt heeft op een binnenlandse geldautomaat die verbonden is aan het Banksys netwerk. De klant respectievelijk de kaarthouder doet er

duis goed aan om van bij ontvangst van zijn nieuwe kaart en/of activatie van de internationale functie Maestro en/of Cirrus een verrichting te doen op een geldautomaat verbonden aan het Banksys netwerk.

#### Artikel 2 : Toegang en beveiliging.

Om de klant respectievelijk de kaarthouder toe te laten gebruik te maken van zijn AXA bankkaart middels de terminals en betaalautomaten die daarvoor technisch en overeenkomstig het reglement in kwestie in aanmerking komen, ontvangt hij persoonlijk een mededeling omtrent een persoonlijke geheime code, die onlosmakelijk verbonden is met de AXA bankkaart die hem wordt afgeleverd.

De Bank waarborgt het behoud van het geheime karakter van de code binnen haar eigen organisatie en binnen de netwerken waartoe de AXA bankkaart toegang verleent. De klant respectievelijk kaarthouder dient op zijn beurt het geheim karakter van deze code nauwlettend in acht te nemen. Zowel de Bank als de klant lopen ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van de AXA bankkaart, indien het geheime karakter van deze code niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.

Sommige toestellen waaronder binnenlandse geldautomaten en Selfservicetoestellen van AXA laten de klant respectievelijk de kaarthouder toe zelf de geheime code te wijzigen. Ook in dat geval moet hij de geheimhouding nauwlettend in acht nemen.

Voor het gebruik van de kaart door middel van Mobile Banxafe (zoals hierna nog beschreven) moet de klant, wanneer hij zijn SIM-kaart activeert voor Mobile Banxafe een bijzondere code, genaamd de B-Pincode, vastleggen via zijn mobiele telefoon. Hij bepaalt zelf deze code overeenkomstig de gebruiksaanwijzingen die op zijn mobiele telefoon verschijnen voor en tijdens de procedure van activatie, ook enrolment genoemd. De bepalingen van dit reglement m.b.t. de geheime code van de kaart, vooral wat betreft het geheime karakter en de voorzorgsmaatregelen, zijn ook van toepassing op de B-Pincode. De waarborg van de Bank voor het behoud van het geheime karakter van de code binnen haar eigen organisatie en binnen de netwerken waartoe de AXA bankkaart toegang verleent, strekt zich niet uit tot de SIM-kaart en de mobiele telefoon van de klant, noch tot het GSM-netwerk waarop hij aangesloten is.

Met het oog op de veiligheid van de AXA bankkaart en de geheimhouding van de code zal de klant respectievelijk de kaarthouder volgende voorzorgsmaatregelen nemen:

- Hij zal nooit zijn AXA bankkaart ter beschikking stellen van een derde (zelfs niet aan een bekende, een volmachtdrager, een echtgeno(o)t(e) of een familielid). De AXA bankkaart is persoonlijk en niet overdraagbaar.
- Hij zal nooit zijn mobiele telefoon ter beschikking stellen van een derde wanneer de functie Mobile Banxafe is ingeschakeld.
- Hij zal bij ontvangst van een AXA bankkaart onmiddellijk zijn handtekening plaatsen op de hiervoor voorziene plaats.
- Hij zal indien de geldigheidstermijn van de AXA bankkaart verstreken is, hem een vervangende kaart is afgeleverd of indien het verder gebruik van de AXA bankkaart niet meer mogelijk is, deze onmiddellijk vernietigen.
- Hij zal erover waken dat zijn AXA bankkaart steeds op zak of op een veilige plaats bewaard wordt. Hij zal ze bijgevolg nooit onbewaakt achterlaten bvb. op de werkplaats, in de wagen of op een plaats die door derden toegankelijk is (bvb. een sportzaal).
- Hij zal zijn AXA bankkaart slechts gebruiken voor die functies waarvoor ze bestemd is zoals beschreven in dit kaartreglement.
- Voor het uitvoeren van een betaling aan een handelaar, dient hij te allen tijde zijn AXA bankkaart in het oog te houden, desnoods door zich mee fysisch te verplaatsen naar de plaats waar de AXA bankkaart in de betaalterminal gebruikt zal worden. Hij dient erop toe te zien dat zijn AXA bankkaart enkel gebruikt wordt voor het uitvoeren van een betaling.

Bij teruggave van de AXA bankkaart door de handelaar dient hij zich ervan te vergewissen dat hij wel degelijk zijn eigen AXA bankkaart teruggekregen heeft.

- Bij het doorgeven van kaartgegevens (bvb. kaartnummer) aan 'derden' (bvb. bij het uitvoeren van aankopen op afstand), zal hij erop toezien dat de betrokken derde (handelaar) voldoende gekend is én dat de wijze waarop deze kaartgegevens worden doorgegeven voldoende beveiligd is. (bvb. in geval van een website nagaan of deze voorzien is van een beveiligingssysteem voor het doorgeven van gegevens, indien niet doet hij er goed aan om de verrichting niet te laten doorgaan of te kiezen voor een alternatieve beveiligde betalingswijze). Hij zal bij die gelegenheden zijn geheime code nooit doorgeven, tenzij via elektronische identificatie.
- Hij zal bij ontvangst van het bericht waarop zijn geheime code medegedeeld wordt, al het nodige doen om het geheime karakter van deze code te waarborgen door deze van buiten te leren, het bericht van mededeling onmiddellijk te vernietigen, én zo snel mogelijk de medegedeelde code te wijzigen op één van de toestellen die hiervoor zijn uitgerust (binnenlandse geldautomaten & SelfService toestellen van AXA).
- Bij het wijzigen van een geheime code, kiest hij een nieuwe code die voor derden niet al te veel voor de hand ligt (bvb. deel van geboortedatum; postcode van de gemeente; deel van een telefoonnummer; ...).
- Het wijzigen van een geheime code in een code die ook voor andere kaarten en toegangsmiddelen gebruikt kan worden, dient vermeden te worden en verhoogt het risico bij eventueel misbruik
- Hij zal nooit zijn geheime code aan een derde mededelen zelfs niet aan een bekende, een volmachtdrager, echtgeno(o)t(e) of een familielid.
- Hij zal de geheime code nooit bewaren samen met de AXA bankkaart, hij zal deze nergens opschrijven –ook niet in één of andere gecodeerde vorm of opslaan in computer bestanden. Idem dito wat betreft zijn B-Pincode.

- Bij gebruik van de geheime code aan geldautomaten en/of betaalterminals zal hij erop toezien dat hij in alle discretie zijn geheime code kan invoeren door bvb. met één hand het toetsenbord af te schermen, zich niet te laten afleiden door een derde persoon, én erop toe te zien dat niemand hem gadeslaat bij het invoeren van zijn geheime code. Hetzelfde geldt voor het gebruik van Mobile Banxafe, de B-Pincode op zijn mobiele telefoon en HomeBanking.
- Indien hij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat het geheime karakter van zijn code geschonden is, dan zal hij onmiddellijk zijn code wijzigen op één van de toestellen die hiervoor zijn uitgerust (binnenlandse geldautomaten en SelfService toestellen van AXA). Indien dit laatste niet mogelijk is (bvb. men vertoeft in het buitenland) dan zal hij zijn AXA bankkaart onmiddellijk laten blokkeren en een nieuwe AXA bankkaart met nieuwe geheime code aanvragen.
- Hij zal nooit zijn geheime code gebruiken om zich toegang te verlenen tot een selfBanking zone van een Bank of een SelfService-zone van AXA. Wordt bij het verlenen van de toegang tot deze zones toch om de geheime code verzocht, dient hij onmiddellijk contact op te nemen met AXA Bank.
- Teneinde elke onregelmatigheid te kunnen opmerken, zal hij de ontvangen tickets van geldafhalingen en betalingen bewaren en de inhoud ervan onmiddellijk controleren aan de hand van de door de Bank hem toegestuurde of ter beschikking gestelde duurzame dragers zoals rekeninguittreksels, historiek consultaties via SelfService toestellen of HomeBanking.

De hier opgesomde voorzorgsmaatregelen zijn van dusdanig groot belang en zodanig evident, dat de niet-naleving ervan zal worden beschouwd als een zware nalatigheid in hoofde van de klant respectievelijk de kaarthouder, die voor gevolg heeft dat de beperking van de aansprakelijkheid van de klant en de kaarthouder, in geval van verlies of diefstal van de AXA bankkaart, niet van toepassing zal zijn.

Mocht de klant respectievelijk kaarthouder zijn geheime code vergeten zijn, dan kan hij deze steeds opnieuw aanvragen via zijn AXA Bank agent of schriftelijk bij de dienst Betaalkaarten (interne postcode P22/506) van de Bank, Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen . Hij zal dan terug een persoonlijke mededeling ontvangen van zijn persoonlijke geheime code.

Mocht de klant zijn B-Pincode vergeten zijn, dan zal hij deze opnieuw moeten samenstellen en activeren door middel van een nieuw "enrolment". Hij zal zijn GSM-operator eventueel daarvoor moeten contacteren.

### **Artikel 3: Verrichtingen met AXA bankkaart:**

#### **A . Verrichtingen aan publiek toegankelijke geldautomaten en bankautomaten**

##### *1. De geldopnemingen*

De dienst Bancontact/Mister Cash biedt de klant resp. de kaarthouder de mogelijkheid om in België aan de geldautomaten en bankautomaten die verbonden zijn aan het Banksys-netwerk bankbiljetten op te nemen. De dienst Maestro/Cirrus biedt de klant respectievelijk kaarthouder de mogelijkheid om in het buitenland aan de geldautomaten en bankautomaten die voorzien zijn van het logo 'Maestro' of 'Cirrus', bankbiljetten op te nemen.

## 2. Raadpleging van het saldo van de gebonden rekening

De klant respectievelijk kaarthouder kan aan elke geldautomaat of bankautomaat van het Banksysnetwerk het saldo van de aan de kaart verbonden rekening raadplegen. Het meegedeelde saldo is dat van de rekening zoals dat in de boeken van de Bank staat op de datum vermeld op het beeldscherm van de geldautomaat of bankautomaat.

## 3. Wijziging van het persoonlijk en geheim codenummer

De klant respectievelijk kaarthouder kan steeds zijn persoonlijk en geheim codenummer wijzigen in een nieuw getal van 4 cijfers van zijn keuze.

## 4. Opladen van de elektronische geldbeugel Proton.

De klant respectievelijk kaarthouder kan met zijn kaart en zijn geheime code de elektronische geldbeugel Proton, verbonden aan zijn kaart of die van een andere kaart die door de Bank is uitgereikt, opladen. Proton kan enkel in euro worden opgeladen en enkel in deze munt in het binnenland gebruikt worden. Een kaart met uitsluitend een Proton-functie mag enkel door de klant zelf of door de kaarthouder met volmacht op de zichtrekening, middels zijn geheime code, worden opgeladen.

## 5. Opladen van GSM belwaarden (binnenland).

De klant respectievelijk de kaarthouder kan bijkomende belwaarden op zijn GSM aanschaffen via de geldautomaten die verbonden zijn aan het binnenlandse Banksys netwerk. Deze dienst beperkt zich tot de GSM-kaarten van het type 'TEMPO' en 'PAY & GO'. Indien de GSM van de klant de Mobile Banxafe toepassing ondersteunt, kan de klant via een inschrijvingsprocedure (= 'enrollment') op de Banksys geldautomaten in België een directe link tot standbrengen tussen zijn AXA bankkaart en de SIM-kaart van de telecom-operator. Om de enrollment tot een goed einde te brengen volgt de klant de scherminstructions op de Banksys geldautomaat. Na het succesvol beëindigen van de enrollment (de klant ontvangt hiervan een bevestiging via SMS) kan de klant zijn belwaarden ook rechtstreeks via zijn GSM opladen.

## B. Verrichtingen aan SelfService-toestellen

SelfService-verrichtingen worden uitgevoerd op de SelfService-terminals, die in de verkooppunten van de Bank zijn geplaatst en waar de klant respectievelijk de kaarthouder zelf Bankverrichtingen kan uitvoeren op zijn zicht- en spaarrekeningen. Deze service is beschikbaar 7 dagen op 7, tussen 06u en 22 u. Om veiligheidsredenen kan de SelfService-lobby voortdurend bewaakt worden door middel van een camera.

Met behulp van de kaart kan de klant respectievelijk de kaarthouder de SelfService-lobby betreden en de SelfService-terminals gebruiken. De klant respectievelijk de kaarthouder identificeert zich door zijn kaart in de SelfService-terminal in te voeren. Niet enkel zijn zichtrekening maar ook zijn spaarrekeningen zijn via de SelfService voor de klant respectievelijk de kaarthouder beschikbaar.

Via de toetsen op het scherm en/of bediening van het klavier kiest de klant respectievelijk de kaarthouder de verrichtingen die hij wenst uit te voeren en geeft hij

gegevens in. Voor specifieke verrichtingen zal aan de klant respectievelijk de kaarthouder gevraagd worden om zijn geheime code in te voeren. De gebruikelijke voorzorgsmaatregelen zoals hierna weergegeven, dienen door de klant respectievelijk de kaarthouder in acht genomen te worden.

De klant respectievelijk de kaarthouder bepaalt met behulp van de schermen en de toetsen zelf het verloop van zijn sessie. Via de toets 'stop' kan de klant respectievelijk de kaarthouder naar het hoofdmenu terugkeren; Via de toets 'help' krijgt hij uitleg bij het geactiveerde scherm; via de toets 'einde bezoek' stopt hij de sessie en krijgt hij zijn kaart terug.

SelfService biedt volgende mogelijkheden met betrekking tot alle zichtrekeningen en spaarrekeningen waarvan de klant respectievelijk de kaarthouder titularis is, medetitaris (met wederzijdse volmacht), beheerder (ouder,voogd) of volmachthouder:

### 1. Geldafhalingen:

De klant respectievelijk de kaarthouder kan aan de SelfService-terminals bankbiljetten opnemen. Hij kan van de terminal een ticket bekomen van zijn geldafhaling. De biljetten ter beschikking gesteld via de AXA SelfService toestellen zijn steeds eurobiljetten.

### 2. Info rekeningen:

De klant respectievelijk de kaarthouder kan het saldo van zijn rekeningen consulteren, evenals een overzicht van de laatste verrichtingen (historiek) of detail van deze verrichtingen. De verrichtingen die in de toekomst uitgevoerd zullen worden (overschrijvingen met memodatum) kunnen eveneens in een overzicht en in detail geconsulteerd worden. Deze informatie kan telkens afgeprint worden.

De klant kan de geweigerde verrichtingen raadplegen.

### 3. Overschrijvingen (binnenland)

De klant respectievelijk de kaarthouder kan via SelfService overschrijvingsopdrachten invoeren. Een memodatum moet in de toekomst liggen, maximum 1 jaar.

De klant kan ook de geregistreerde overschrijvingen met memodatum verwijderen of deze datum wijzigen. Overschrijvingen waarvoor meer dan één handtekening vereist is, en die via SelfService worden ingegeven, zullen geweigerd worden. Indien er voor bepaalde rekeningen drempelbedragen bestaan, zal een overschrijving die dit drempelbedrag overschrijft, geweigerd worden.

Voor minderjarigen bestaat de mogelijkheid om overschrijvingen te doen van hun spaarrekeningen via de SelfService niet. Voor meerderjarigen is deze mogelijkheid beperkt overeenkomstig de voorwaarden en modaliteiten van de spaarrekeningen.

De klant respectievelijk de kaarthouder kan zelf een lijst van begunstigen via de SelfService beheren.

Hij kan een afdruk van de overschrijvingsopdracht bekomen. Deze afdruk is geen bewijs dat de opdracht ook werd uitgevoerd. Dit hangt af van het beschikbare saldo op de rekening op het moment dat de overschrijving uitgevoerd moet worden.

### 4 Doorlopende opdrachten (binnenland):

De klant respectievelijk de kaarthouder kan via de SelfService-terminal bestendige opdrachten consulteren, ingeven, wijzigen en verwijderen. De klant respectievelijk de kaarthouder kan hierbij gebruik maken van de lijst van begunstigen die hij zelf via de

SelfService beheert. Van de aldus gegeven of gewijzigde opdrachten kan een afdruk bekomen worden. Deze afdruk is geen bewijs dat de opdracht ook werd uitgevoerd. Dit hangt af van het beschikbare saldo op de rekening op het moment dat de opdracht uitgevoerd moet worden.

#### *5. Rekeninguittreksels:*

De klant respectievelijk de kaarthouder kan zelf via de SelfService bepalen van welke zicht- en spaarrekeningen hij de rekeninguittreksels via de SelfService wenst af te drukken. Hij kan dit steeds via de SelfService terug wijzigen. Als hij voor de functie afdrukken rekeninguittreksels kiest, print de SelfService alle beschikbare rekeninguittreksels na elkaar af. Indien de klant respectievelijk de kaarthouder de rekeninguittreksels niet in de SelfService komt uitprinten, worden ze na één maand naar de bestemming van zijn oorspronkelijke keuze verstuurd.

#### *6. Opladen van de elektronische geldbeugel Proton.*

De kaarthouder kan via SelfService de elektronische geldbeugel Proton, verbonden aan zijn AXA bankkaart, opladen (- het opladen van Proton op een andere kaart is niet mogelijk op de SelfService toestellen). Het opgeladen bedrag wordt gedebiteerd van de aan de kaart verbonden rekening. Proton kan enkel in euro worden opgeladen.

#### *7. Boodschappen:*

De klant respectievelijk de kaarthouder kan boodschappen consulteren die van de AXA Bank of van de agent afkomstig zijn. Hij heeft de mogelijkheid om hierop te reageren. De klant respectievelijk de kaarthouder kan op eigen initiatief een boodschap naar de Bank agent verzenden of hem om een afspraak verzoeken.

#### *8. Wijziging van het persoonlijk en geheim codenummer*

De klant respectievelijk kaarthouder kan steeds het persoonlijk en geheim codenummer wijzigen in een nieuw getal van 4 cijfers van zijn keuze.

### **C. Verrichtingen aan oplaadterminals (specifiek voor Proton)**

Naast de binnenlandse geldautomaten, bankautomaten of & de SelfService toestellen, beschikt de klant respectievelijk de kaarthouder over de mogelijkheid om zijn proton op te laden via alternatieve kanalen zoals de publieke telefoontoestellen van Belgacom, de C-zam toestellen bv. gelinked aan een PC of verbonden aan een telefoonlijn, de Smash telefoontoestellen, enz. ... Voor al deze toestellen dienen de gebruikelijke voorzorgsmaatregelen bij de invoer van de kaart én de geheime code in acht genomen te worden.

### **D. Verrichtingen aan betaalterminals (bij handelaars)**

De kaarthouder kan d.m.v. zijn AXA bankkaart de prijs van goederen en diensten betalen bij de handelaars die beschikken over betaalterminals die voorzien zijn van de dienst Bancontact/Mister Cash (van het Banksys-netwerk), de dienst Proton in België en/of de dienst Maestro. Het gebruik van de kaart in een betaalterminal impliceert de onherroepelijke opdracht vanwege de klant respectievelijk de kaarthouder aan de Bank tot

overmaking van het betrokken bedrag aan de handelaar.

### **E. Raadpleging saldo en verrichtingen proton – terugbetaling saldo proton:**

Het saldo van de elektronische geldbeugel kan geraadpleegd worden op de geldautomaten van het Banksys-netwerk, de SelfService toestellen van AXA, de laadtoestellen alsook op de betaalterminals die over een Proton-functie beschikken. De Bank waarborgt de mogelijkheid voor de klant respectievelijk de kaarthouder dat de laatste 5 betalingen op de daarvoor voorziene toestellen steeds geraadpleegd kunnen worden.

De klant heeft het recht aan de Bank de terugbetaling te vragen van het saldo van zijn elektronische geldbeugel op de proton-functie van zijn kaart zolang het in deze geldbeugel opgeslagen elektronische geld geldig is. De termijn van geldigheid van het elektronisch geld verstrijkt na verloop van 4 maanden na de vervanging respectievelijk beëindiging van de kaart. Saldi beneden 5 euro worden niet terugbetaald. Met het oog op een terugbetaling dient de kaart te worden ingeleverd bij de Bank. Voor de terugbetaling van het saldo van zijn elektronische geldbeugel worden kosten aangerekend – zie artikel 3, E

### **F. Verrichtingen met Mobile Banxafe:**

Mobile Banxafe biedt de klant respectievelijk kaarthouder de mogelijkheid geldverrichtingen uit te voeren door middel van het gecombineerde gebruik van een mobiele telefoon voorzien van een aangepaste SIM-kaart met geïntegreerde Banktoepassing. De klant moet zich bij zijn GSM-operator bevragen aangaande de beschikbaarheid van deze toepassing op zijn SIM-kaart.

Volgende verrichtingen zijn mogelijk met Mobile Banxafe:

- opladen van belwaarden voor de betrokken SIM-kaart (belwaarden zijn slechts tijdswaarden waarop de gsm-abonnee recht heeft bij zijn gsm-operator);
- overschrijving ten gunste van een handelaar, aangesloten op het Banksys-netwerk, door middel van het gecombineerd en gelijktijdig gebruik van de mobiele telefoon van de kaarthouder en de terminal van de handelaar.

Deze toepassing is slechts beschikbaar wanneer de Bank de klant daarvan verwittigd zal hebben.

### **G. Validatie van verrichtingen aan de balie van het AXA Bankagentschap door middel van de kaart.**

Voor zover het betrokken agentschap over aangepaste apparatuur beschikt, kan de klant voor de verrichtingen die hij uitvoert aan de balie van het agentschap en/of voor de orders voor bankverrichtingen die hij aan de balie van het agentschap geeft, worden uitgenodigd om deze te valideren door middel van zijn kaart en zijn persoonlijke geheime code. Deze validatie geldt als handtekening van de klant onder de registratie van de betrokken verrichting of het betrokken order in de systemen van de Bank. Een afschrift op papier van deze registratie wordt tegelijkertijd aan de klant overhandigd. De opslag van deze registratie en de reproductie ervan door de systemen van de Bank gelden als bewijs van de verrichtingen resp. het order en de ondertekening ervan bij wijze van elektronische validatie door de klant.

Iedere kaarthouder kan van deze mogelijkheid van validatie door middel van de kaart gebruik maken voor de rekeningen waarvoor hij de hoedanigheid van rekeninghouder respectievelijk volmachtdrager heeft.

## H. HomeBanking

Zie bijlage "Reglement HomeBanking"

### Artikel 4. Limieten :

Limieten voor verrichtingen met de AXA bankkaart op toestellen andere dan de SelfService toestellen van de Bank (doch met inbegrip van de verrichtingen via Mobile en binnen de gebruiksmogelijkheden aangeboden door de betrokken GSM-operator en beschikbaar op de betrokken SIM-kaart):

Voor meerderjarigen geldt een algemeen weekplafond van 3.760 EUR per rekening. Binnen deze limiet zijn de onderstaande maximum limieten per kaart van toepassing

Geldopvragingen via publiek toegankelijke geldautomaten:

- Maximumbedrag per kaart en per dag: [500 EUR] [gewijzigd op 01/01/2008]

- Maximumbedrag per kaart en per zeven opeenvolgende dagen: 1.260 EUR.

Betaalverrichtingen (bij handelaars):

- Maximumbedrag per zeven opeenvolgende dagen: 2.510 EUR.

Voor minderjarigen geldt een algemeen weekplafond van 130 EUR per rekening. Binnen deze limiet zijn de onderstaande maximum limieten per kaart van toepassing:

Geldopvragingen via publiek toegankelijke geldautomaten:

- Maximumbedrag per kaart en per dag: 50 EUR.

- Maximumbedrag per kaart en per zeven opeenvolgende dagen: 130 EUR.

Betaalverrichtingen (bij handelaars):

- Maximumbedrag per kaart en per zeven opeenvolgende dagen: 130 EUR.

Op grond van de in het land van de verrichting geldende regels kunnen de geldopnemingen aan een geldautomaat of bankautomaat voorzien van het Maestro- en/of Cirrus-logo worden beperkt tot een bepaald bedrag per verrichting en/of per dag.

Voor Proton gelden de volgende limieten:

Het bedrag van een oplading van de elektronische geldbeugel Proton bedraagt minstens 5 EUR en mag niet meer bedragen dan 125 EUR. Het maximum toegelaten saldo van Proton bedraagt tevens 125 EUR. De opgeladen bedragen op proton worden gelijkgesteld met geldopvragingen met als gevolg dat het beschikbaar limietbedrag voor geldopvragingen respectievelijk verminderd wordt met de opgeladen bedragen per dag / per week.

*Limieten voor verrichtingen via de SelfService-terminals:*

De volgende limieten zijn van toepassing voor verrichtingen die via de SelfService van de Bank uitgevoerd kunnen worden:

Een meerderjarige kan maximaal 1.250 EUR/dag/kaart via de SelfService van zijn rekeningen afhalen. Een minderjarige (<18jaar) kan maximaal 50 EUR/dag/kaart

via de SelfService van zijn zichtrekening afhalen. Geldafhalingen van de spaarrekening zijn voor een minderjarige niet mogelijk. Overschrijvingsopdrachten worden beperkt tot een maximumbedrag van 25.000 EUR per kaart en per dag. Overschrijvingsopdrachten vanuit een spaarrekening door een minderjarige zijn niet mogelijk. Deze limieten doen geen afbreuk aan de hiervoor beschreven limieten en zijn daarmee niet verbonden. Voor proton-opladingen op SelfServicetoestellen gelden dezelfde principes als hiervoor gedefinieerd: De opgeladen bedragen op proton worden gelijkgesteld met geldopvragingen met als gevolg dat het beschikbaar limietbedrag voor geldopvragingen respectievelijk verminderd wordt met de opgeladen bedragen per kaart / per dag. Bij de aanvraag van een kaart, worden de hiervoor beschreven limieten voorgesteld aan de klant als de standaardlimieten die van toepassing zullen zijn zo de klant daarvan niet wenst af te wijken. Zowel bij de aanvraag van de kaart als op ieder moment gedurende de looptijd van de kaart heeft de klant de mogelijkheid deze limieten aan te passen met dien verstande dat de hiervoor beschreven hoogste bedragen maxima zijn die niet kunnen overschreden worden. De limietbedragen per oplading op Proton kunnen, om technische redenen, niet aangepast worden.

Een nul-limiet staat gelijk met de volledige uitschakeling van de kaart voor de betrokken functies en toestellen. Het terug instellen van een positieve limiet voor deze functies impliceert een nieuwe aanvraag tot toegang voor de betrokken functies en toestellen en een vervanging van de kaart, op kosten van de klant.

### Artikel 5 : Aanrekening van verrichtingen, kasfaciliteit en bewijs.

#### 5.1. Aanrekening van de verrichtingen:

De kaarthouder verbindt er zich toe om geen opnemings of betaling met de kaart te doen die voor gevolg zou hebben dat het op dat ogenblik beschikbare fonds op de gebonden rekening zou worden overschreden. De klant, houder van de gebonden rekening machtigt de Bank zonder voorbehoud tot debitering van zijn rekening met alle bedragen, opgenomen of betaald met de aan deze rekening gebonden kaarten, zelfs al is er geen voldoende fonds beschikbaar.

Het gebruik van de kaart en de bijhorende geheime code vervangt de geschreven handtekening voor alle elektronische verrichtingen en vormt voor de toepassing van dit reglement de elektronische handtekening van de klant respectievelijk kaarthouder. De elektronische handtekening die door de Bank als juist werd bevonden, is voor haar het rechtsgeldig en afdoende bewijs van de identiteit van de klant respectievelijk kaarthouder, en van zijn instemming met de inhoud van de door middel van de kaart gegeven orders.

#### 5.2. Kasfaciliteit:

De aflevering van een AXA bankkaart met kasfaciliteit impliceert automatisch een beperkte kasfaciliteit van 1239,44 EUR op de betrokken zichtrekening. Indien de klant opteert voor een kasfaciliteit mag deze zichtrekening nooit langer dan drie opeenvolgende maanden een debetsaldo vertonen. Aan een zichtrekening kan slechts één dergelijke kasfaciliteit

verbonden zijn ongeacht het aantal kaarten dat voor de rekening zijn uitgereikt.

Indien de voorwaarden van de kasfaciliteit niet worden nageleefd, kan deze onmiddellijk ingetrokken worden. De kasfaciliteit vervalt automatisch van zodra er geen enkele kaart meer verbonden is aan de zichtrekening. Voor elk debetsaldo op de zichtrekening wordt de in de prijslijst-prospectus vermelde debetrentevoet aangerekend.

### 5.3. Bewijs van de verrichtingen:

Alle gegevens van elke verrichting aan een geldautomaat of bankautomaat, een SelfServiceterminal, een betaalterminal of de balie van een AXA Bankagentschap worden op het ogenblik van de verrichting geregistreerd en door de Bank bewaard, gedurende ten minste vijf jaar, om ze achteraf in een leesbare vorm op een drager te kunnen reproduceren. De Bank wordt steeds geacht verantwoordelijke te zijn voor de verwerking van deze gegevens. Hetzelfde geldt wat betreft de verrichtingen of orders door middel van de kaart via Mobile Banxafe, doch slechts voor zover de gegevens de Bank correct bereiken zodat ze bij haar kunnen geregistreerd worden.

Het ticket dat door het betrokken toestel is aangemaakt n.a.v. een verrichting doet niet noodzakelijk afbreuk aan de bewijskracht van de registraties van de Bank.

In geval van geschil met de klant en/of de kaarthouder betreffende een verrichting levert de Bank van haar kant het bewijs van die verrichting met behulp van deze gegevens, onverminderd het recht van de klant of de kaarthouder om het tegenbewijs te leveren. De Bank zal aldus het bewijs leveren dat de verrichting correct werd geregistreerd en geboekt en niet beïnvloed werd door een technische storing of een ander gebrek. Een en ander zal doen veronderstellen dat het systeem foutloos werkte ten tijde van de betwiste verrichting.

### Artikel 6 : Verplichtingen en aansprakelijkheden m.b.t. de kaarten:

1°.- Via de rekeninguittreksels van de met de kaart verbonden zichtrekening informeert de Bank zonder verwijl de klant over alle verrichtingen die zijn uitgevoerd met de kaart; deze informatie vermeldt per verrichting de datum van de verrichting en de toegepaste valutadatum, eventueel de naam van de begunstigde of de terminal waar de verrichting plaats vond, het bedrag uitgedrukt in euro en, in voorkomend geval, in de vreemde munt waarin de verrichting werd uitgevoerd, met opgave van de toegepaste wisselkoers, en de gebeurlijk aangerekende kosten en commissielonen.

2°- Op geregelde tijdstippen, en minstens eens per jaar, zal de Bank de klant een communicatie bezorgen met betrekking tot voorzorgsmaatregelen die klant en kaarthouder moeten nemen om elk onrechtmatig gebruik van de kaart te vermijden.

3°- De Bank draagt de risico's van verzending van de kaart vóór haar aflevering aan de klant respectievelijk de kaarthouder; deze laatste zal zich, voor afgifte van zijn kaart, moeten aanbieden op het verkooppunt waar zijn zichtrekening is gedomicilieerd.

4°- De proton- en AXA bankkaart hebben een gebruikstermijn die functie is van technische beperkingen en veiligheidsaspecten. De Bank zal bijgevolg overgaan tot vervanging van de kaart indien zij omwille van technische en/of veiligheidsredenen

hertoe verplicht wordt, en/of de klant respectievelijk de kaarthouder de Bank hierom verzoekt.

Tenzij wanneer aan het recht op het gebruik van een kaart een einde is gesteld, of tenzij wanneer de klant of de kaarthouders zelf afziet van verder gebruik van de kaart, zal de Bank, vóór de vervanging, een nieuwe kaart ter beschikking stellen van de klant respectievelijk de kaarthouder. Deze laatste kunnen de nieuwe kaart afhalen in het verkooppunt waar de betrokken rekening gedomicilieerd is. Zij moeten bij ontvangst van de nieuwe kaart de vorige kaart vernietigen door ze in stukken te knippen tenzij er op de kaart nog een protosaldo aanwezig is. In voorkomend geval beschikt de klant respectievelijk de kaarthouder over een maximum termijn van 4 maanden om dit saldo op te gebruiken. Na het verstrijken van deze termijn dient de kaart onherroepelijk vernietigd te worden door ze in stukken te knippen. De klant alleen staat in voor alle gevolgen van niet-vernietiging van de kaarten.

Het resterende protosaldo op de AXA bankkaart is na het verstrijken van de termijn van 4 maanden niet recupereerbaar. (cfr artikel 6,4 protonkaarten)

Bij vernieuwing van een kaart, staat de klant in voor de kosten van vernieuwing indien aan het recht op gebruik geen einde is gesteld uiterlijk twee maanden voor haar vervalddag.

5°- De Bank zal elk nieuw gebruik van de kaart beletten van zodra de melding aangaande verlies of diefstal van de kaart waarvan hiervoor sprake is gedaan; zij kan eveneens elk verder gebruik beletten van zodra haar een melding van een fout, een onregelmatigheid of een onterechte boeking werd gedaan.

6°- De Bank waarborgt de correcte uitvoering van verrichtingen die op correcte en regelmatige wijze zijn ingegeven door de klant of de kaarthouder via terminals en toestellen zoals hiervoor gedefinieerd, aan de balie van een AXA Bankagentschap of bij HomeBanking, op voorwaarde dat bij het gebruik van de kaart en/of van Mobile Banxafe voor de betrokken verrichtingen de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten door de klant respectievelijk de kaarthouder stipt zijn nageleefd. Zij draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik van de kaart via toestellen van andere netwerken en/of zonder Maestro- of Proton-functie en/of in strijd met de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten. Zij draagt ook geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik van Mobile Banxafe in strijd met de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten.

7°- Onder voorbehoud van wat hierna is bepaald aangaande diefstal en verlies en/of aangaande fouten, onregelmatigheden en/of onterechte boekingen draagt de Bank het risico van namaak van de kaart en/of van verrichtingen uitgevoerd zonder toestemming van klant noch kaarthouder.

8°- Indien de Bank aldus instaat voor onterecht aangerekende bedragen en/of voor schade geleden door de klant, zal zij zorg dragen voor rechtzetting en compensatie binnen de kortst mogelijke termijn van het bedrag van de niet uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde transactie, eventueel vermeerderd met de eventuele rente op dat bedrag; van het bedrag dat eventueel nodig is om de klant weer in de positie te brengen waarin deze verkeerde alvorens de transactie waarvoor geen toestemming was gegeven geschiedde, vermeerderd met de eventuele rente op dat bedrag; van het bedrag dat nodig is om de klant weer in de positie te brengen waarin deze verkeerde voor het gebruik van de nagemaakte kaart; van de eventuele verdere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag

van de door de klant gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade; van het financiële verlies dat voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van de transacties door de klant en/of kaarthouder, wanneer die gebrekkige uitvoering toe te schrijven is aan een ondeugdelijk functioneren van welke apparatuur dan ook die door de Bank werd aanvaard; Tenzij de klant of de kaarthouder zich in een van de voorgaande gevallen schuldig gemaakt heeft aan een opzettelijke fout of bedrog of de gebruiksvoorwaarden van de kaart niet heeft nageleefd.

9°- De klant alsook de kaarthouder hebben de verplichting de kaart aan te wenden in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement en de gebruiksmodaliteiten die via de toestellen en terminals of via andere kanalen worden medegedeeld. Zij treffen bovendien alle redelijke voorzorgsmaatregelen om de veiligheid van de kaart alsmede het geheime karakter van de code en de B-Pincode te verzekeren.

10°- Noch de klant, noch de kaarthouder mag een opdracht gegeven met behulp van de kaart herroepen, behoudens wanneer het bedrag van de beoogde verrichting op het tijdstip van de opdracht nog niet gekend was voor hem.

11°- Klant zowel als kaarthouder verbinden zich ertoe bij ontvangst van zijn kaart deze onmiddellijk te voorzien van zijn handtekening op de daartoe voorziene strook.

12°- De klant en de kaarthouder zijn ertoe gehouden hun kaart onmiddellijk terug te geven aan de Bank, die steeds eigenaar blijft van de kaart zelf, indien de Bank o.a. om veiligheidsredenen of in kader van een onderzoek, daarom verzoekt. De klant waarborgt dat de aan een kaarthouder voor zijn rekening uitgereikte kaart in deze gevallen zal worden teruggegeven aan de Bank alsook wanneer aan de gebruiksrechten of volmachten van de kaarthouder een einde komt. De klant alleen staat in voor alle gevolgen van niet-teruggave van de kaarten.

13°- De Bank behoudt zich het recht voor om de kaart te blokkeren of ze door de geldautomaat of bankautomaat, het selfservicetoestel of de betaalterminal te laten inhouden of ze door de AXA Bankagent te laten opvragen om ze door te zenden naar de administratieve zetel van de Bank, telkens dit nuttig wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor haar financiële belangen of die van de rekeninghouder en onder meer in de volgende gevallen:

- wanneer de kaart defect wordt bevonden;
- wanneer drie opeenvolgende keren een verkeerd codenummer wordt ingevoerd bij het gebruik van de kaart bij alle functionaliteiten opgesomd in artikel 3
- wanneer de kaart in de geldautomaat, de bankautomaat, de SelfService-terminal of de betaalterminal wordt achtergelaten;
- wanneer er verzet werd aangetekend tegen het gebruik van de kaart door de kaarthouder (enkel voor wat zijn kaart betreft) of door de klant (voor een of elke kaart uitgereikt voor zijn rekening);
- wanneer klant en/of kaarthouder gehouden zijn tot teruggave van de kaart;
- wanneer blijkt dat de kaarthouder zich niet houdt aan het verbod om het op de gebonden rekening beschikbare fonds te overschrijven
- wanneer het gebruik van de kaart niet gebeurt in overeenstemming met de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten opgenomen in dit reglement en/of de richtlijnen weergegeven op de automaten.

Al naargelang de omstandigheden kan de Bank, indien zich één van deze hypothesen voordoet, de toepassing Mobile Banxafe of HomeBanking afzonderlijk blokkeren.

14°- De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden als een handelaar, om welke reden ook, aan de klant of de kaarthouder het gebruik van de kaart zou weigeren. Zij kan op geen enkele wijze betrokken worden bij een geschil tussen de klant en/of de kaarthouder enerzijds en zulke handelaar anderzijds. Zulk geschil ontslaat de klant niet van de verplichting om overeenkomstig de bepalingen van dit reglement in te staan voor het gebruik dat van de kaart gemaakt werd.

#### **Artikel 7 : Verlies of diefstal van de kaart of van de mobiele telefoon.**

##### *Melding bij CARDSTOP:*

In geval van verlies of diefstal van zijn AXA bankkaart of van zijn mobiele telefoon waarop Mobile Banxafe geactiveerd is, moet de klant, eventueel de kaarthouder, onmiddellijk contact opnemen met CARDSTOP en het verlies of de diefstal melden. Daartoe is **CARDSTOP** bereikbaar 7 dagen op 7 en 24 uur op 24 op het nummer **070/ 344 344** (of op het fax nummer 070/344 355) – ook bereikbaar vanuit het buitenland op het nummer + 32 (0) 70 344 344. Iedere klant respectievelijk kaarthouder doet er goed aan dit telefoonnummer steeds bij zich te houden, indien mogelijk in zijn telefoontoestel en zijn gsm te programmeren. Om redenen van veiligheid en bewijsvoering kunnen de gesprekken met CARDSTOP worden opgenomen. Door CARDSTOP wordt aan iedere melding onmiddellijk een uniek referentnummer toegekend. Dit referentnummer wordt ook bij de melding aan de gesprekspartner van CARDSTOP (de klant of de kaarthouder) onmiddellijk medegedeeld en geldt als bewijs van de melding. De klant respectievelijk kaarthouder doet er goed aan dit referentnummer nauwgezet te noteren en bij iedere latere communicatie of briefwisseling aangaande het verlies of de diefstal daarvan melding te maken. Meldingen bij andere instellingen dan CARDSTOP, zelfs al bieden zij gelijkaardige diensten aan, bieden onvoldoende zekerheid en zijn bijgevolg niet toegelaten, aangezien deze instellingen niet in staat zijn rechtstreeks en onmiddellijk de voorgeschreven maatregelen te nemen om mogelijk misbruik of verder misbruik van de kaart te voorkomen. Ingeval de klant, eventueel de kaarthouder, het verlies of de diefstal toch meldt aan een andere instelling dan CARDSTOP, blijft hij aldus aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal, ook na deze melding en dit tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP zoals hiervoor beschreven.

##### *Aangifte bij de politie:*

Benevens de melding bij CARDSTOP, moet de klant respectievelijk de kaarthouder, in geval van een verlies of diefstal van zijn AXA bankkaart of van zijn mobiele telefoon waarop Mobile Banxafe geactiveerd is, ook onmiddellijk daarvan aangifte doen bij de politie. Van zijn aangifte zal de politie een proces-verbaal opstellen en hem daarvan een afschrift bezorgen. Mededeling van referentnummer en proces verbaal aan de Bank.

Na de melding bij CARDSTOP en de aangifte bij de politie moet de klant het verlies of de diefstal ook onmiddellijk melden bij de Bank door haar in kennis te stellen van het referentnummer van Cardstop en haar

onmiddellijk een exemplaar te bezorgen van het proces-verbaal van aangifte opgemaakt door de politie. Hij bezorgt deze informatie aan zijn AXA Bank agent of verzendt ze naar de Dienst Betaalkaarten, interne postcode P22/506) van de Bank, Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen . De klant respectievelijk de kaarthouder behoudt voor zichzelf een kopie van de melding zodat elke latere communicatie tussen de kaarthouder en de Bank hierdoor vergemakkelijkt wordt.

#### *Gevolgen van het verlies of de diefstal:*

(1) Tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP blijft de klant aansprakelijk voor alle gevolgen van het verlies of de diefstal. Deze aansprakelijkheid is evenwel beperkt tot een bedrag van 150 euro, TENZIJ de klant of de kaarthouder zich schuldig heeft gemaakt aan een grove nalatigheid of aan frauduleus handelen, in welke gevallen deze beperking van de aansprakelijkheid niet van toepassing is. Onverminderd wat hiervoor aangaande de elementaire voorzorgsmaatregelen ter beveiliging van AXA bankkaart en geheime code reeds is aangestipt, worden onder andere beschouwd als grove nalatigheid :

- het herkenbaar noteren van de geheime code, in welke vorm ook, hetzij op de kaart, een document dat men met de kaart bewaart, of opgeslagen in computerbestanden,
- het niet onmiddellijk melden van het verlies of de diefstal (zulke melding duldt geen uitstel)
- aan een derde, wie dit ook moge zijn, de mogelijkheid geven om kennis te nemen van de geheime code en/of gebruik te maken van de AXA bankkaart, de Mobile Banxafe toepassing die geactiveerd is op de mobiele telefoon van de klant resp. kaarthouder of HomeBanking.
- nalaten de Bank of de door hem aangeduide entiteit (Card Stop) onverwijld in kennis te stellen van het verlies of de diefstal van de AXA bankkaart of de mobiele telefoon, of van enigerlei voorval zoals bijvoorbeeld wanneer de AXA bankkaart door een terminal wordt ingeslikt of geblokkeerd.
- Nalaten de Bank of de door hem aangeduide entiteit onverwijld in kennis te stellen van de boeking, vastgesteld op de overzichten of op de rekeninguittreksels, van elke transactie waarvoor geen toestemming werd gegeven.
- Nalaten de Bank of de door hem aangeduide entiteit onverwijld in kennis te stellen van elke fout of onregelmatigheid vastgesteld op de overzichten of de rekeninguittreksels.
- De AXA bankkaart achterlaten in een voertuig of op een voor het publiek toegankelijke plaats, behalve wanneer de AXA bankkaart zich in een met een sleutel gesloten lade of kast bevindt. Als voor het publiek toegankelijke plaatsen worden beschouwd, plaatsen waartoe een groot aantal mensen effectief toegang hebben, zonder dat het gaat om openbare plaatsen.
- weigeren om onmiddellijk een klacht in te dienen bij de politiediensten of weigeren de Bank onmiddellijk een kopie van het proces-verbaal, dat werd opgemaakt ter gelegenheid van het indienen van de klacht, te bezorgen.
- Gebruik maken van de AXA bankkaart, Mobile Banxafe of HomeBanking op een manier die in strijd is met de contractuele voorwaarden betreffende uitgifte en gebruik
- De AXA bankkaart niet aan de Bank terugbezorgen wanneer zij daarom verzoekt

- Mobile Banxafe niet desactiveren wanneer de Bank daarom verzoekt

(2) Van zodra de melding bij CARDSTOP is gebeurd, houdt de aansprakelijkheid van de klant voor de gevolgen van het verlies of de diefstal op, TENZIJ het bewijs van frauduleus handelen in hoofde van de klant of de kaarthouder wordt geleverd. Dit laatste is onder andere het geval wanneer zou blijken dat de klant of de kaarthouder ondanks de melding toch zelf de AXA bankkaart blijft gebruiken.

(3) Mocht na een melding bij CARDSTOP blijken dat de AXA bankkaart na het verlies- of de diefstal , en zelfs vóór de melding, is gebruikt zonder fysieke voorlegging noch elektronische identificatie, dan draagt de klant daarvan de gevolgen niet, behoudens uiteraard een grove nalatigheid of bedrog zoals hiervoor reeds beschreven.

(4) De bedragen die op de AXA bankkaart dankzij Proton zijn opgeladen, zijn, in geval van verlies of diefstal van de AXA bankkaart , tot beloop van 125 euro onherroepelijk voor rekening van de klant , ongeacht het tijdstip waarop daarvan eventueel gebruik gemaakt zou worden.

#### **Artikel 8 : Fouten, onregelmatigheden en onterechte boekingen**

Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies of diefstal van de AXA bankkaart, moet de klant respectievelijk de kaarthouder, van zodra hij op zijn rekeninguittreksels of de rekeningoverzichten onregelmatigheden, fouten of onterechte boekingen vaststelt, onmiddellijk zijn agent of schriftelijk de dienst Betaalkaarten (interne postcode P22/506) van de Bank, Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax: 03/247.79.56) daarvan op de hoogte brengen.

#### **Artikel 9 : Klachten en betwistingen**

Indien de klant respectievelijk de kaarthouder meent een verrichting uitgevoerd met zijn AXA bankkaart of een boeking wegens het gebruik van zijn AXA bankkaart te moeten betwisten, dient hij zijn betwisting of klacht schriftelijk te richten tot de dienst Betaalkaarten (interne postcode P22/506) van de Bank, Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen. Meent de klant respectievelijk de kaarthouder naar aanleiding van zijn klacht of probleem geen voldoening te hebben bekomen, dan staat het hem vrij zich te wenden tot de Bemiddelingsdienst voor de financiële sector , Belliardstraat 15-17, bus 8, 1040 Brussel, Tel. : 02 545 77 70, Fax : 02 545 77 79, E-mail : Ombudsman@OmbFin.be. (althans indien de klacht betrekking heeft op verrichtingen die volkomen vreemd zijn aan de zelfstandige beroepsactiviteiten van de klant respectievelijk de kaarthouder)

Iedere betwisting aangaande een verrichting die zou zijn uitgevoerd met behulp van een AXA bankkaart dient de Bank schriftelijk ter kennis te worden gebracht binnen een termijn van drie maanden na datum van de verrichting.

Na verloop van deze termijn wordt de boeking van de verrichting geacht definitief te zijn en kan zij niet meer het voorwerp uitmaken van enige betwisting.

## Artikel 10 : Kosten en vergoedingen – tarieven

*[Op de AXA bankkaart en de eventuele verrichtingen ermee zijn volgende tarieven van toepassing:*

### 1. Jaarlijkse kosten verbonden aan de AXA bankkaart

Beheer : 8,00 EUR (1)

Gebruik : 7,00 EUR (2)

Proton 6,00 EUR (3)

(1) jaarlijks vooruitbetaalbaar per 1/1. Voor het 1ste jaar gelden bijzondere regels van pro-ratering.

(2) verschuldigd op het einde van het jaar zodra de kaart werd gebruikt voor een geldopname en/of betaling in binnen- of buitenland buiten de AXA Bank kanalen (Homebanking, SelfService).

(3) verschuldigd op het einde van het jaar indien de protonfunctie tijdens het voorbije jaar werd gebruikt.

### 2. Kosten per verrichting met de AXA bankkaart

Binnen de EU in euro :

- Proton 0,00 EUR

- Geldopname op niet AXA Bank automaten :  
0,15 EUR (1)

- Betalingen : 0,00 EUR

Binnen de EU in een andere munt dan de euro (2) :

- geldopname op automaten : (1,74 EUR + 1%)

minimaal 2,48 EUR (3) + 0,15 EUR (1)

- betalingen : 0,50 EUR

Buiten de EU (2)

- geldopname op automaten (1,74 EUR + 1%) minimaal  
2,48 EUR (3) + 0,15 EUR (1)

- betalingen : 0,50 EUR

(1) aangerekend op het einde van het jaar indien gebruikt – jongeren (= tot en met het kalenderjaar dat hij/zij 25 jaar wordt) zijn vrijgesteld.

(2) voor verrichtingen in niet-euro munten wordt een wisselprovisie van 1,00% verrekend in de wisselkoers.

(3) verrekend met de verrichting op de zichtrekening.

### 3. Kosten per extra dienstverlening

- terugbetaling protonsaldo < 5 EUR : niet mogelijk

- terugbetaling protonsaldo > 5 EUR : 2 EUR per terugbetaling (tenzij kaart defect buiten schuld van de kaarthouder)

- verrichtingen met Mobile Banxafe : tarief van betalingen via de AXA bankkaart, onverminderd de communicatiekosten die de gsm-operator rechtstreeks aanrekent.

Voor een gedetailleerd overzicht van alle toepasselijke tarieven wordt uitdrukkelijk verwezen naar de in voege zijnde tarievenlijst consulteerbaar in elk verkooppunt en eveneens te raadplegen en af te drukken via de website van de Bank.] [gewijzigd op 01/01/2008]

## Artikel 11 : Beëindiging van de overeenkomst m.b.t. de kaart :

1° - Beëindiging door de klant of de kaarthouder:

De klant en iedere kaarthouder (deze laatste slechts voor wat zijn kaart betreft) kunnen op elk ogenblik aan het recht op gebruik van de kaart, of aan de toepassing Mobile Banxafe of HomeBanking alleen, een einde

stellen, door aan de loketten van de Bank het document van opzegging behoorlijk ondertekend af te geven.

De klant kan een einde stellen aan het recht op gebruik van om het even welke kaart uitgereikt voor zijn rekening aan een kaarthouder. De klant staat zelf in voor kennisgeving van de opzegging aan de kaarthouder.

De beëindiging van het recht op gebruik door de klant of de kaarthouder geeft in geen enkel geval aanleiding tot terugbetaling van de bijdrage voor het lopende jaar, ook niet gedeeltelijk.

2° - Beëindiging door de Bank:

Ook de Bank kan aan het recht op gebruik van een kaart of aan de toepassing Mobile Banxafe of HomeBanking alleen, een einde stellen door middel van een schriftelijke opzegging gericht aan de klant respectievelijk de kaarthouder. Zij zal daarbij een redelijke opzegtermijn voorzien, niet langer dan zeven kalenderdagen, rekening houdend met de financiële risico's voor de Bank bij verder gebruik van de kaart; deze risico's kunnen een opzegging met onmiddellijk gevolg verantwoorden.

De beëindiging van het recht op gebruik door de Bank geeft aanleiding tot terugbetaling van de bijdrage voor het lopende jaar, in verhouding tot de reeds verlopen periode, als de klant erom verzoekt .

3° - Beëindiging van rechtswege:

Het recht op gebruik neemt van rechtswege een einde van zodra de rekening van de klant verbonden met de kaart een einde neemt. Deze beëindiging van het recht op gebruik geeft in geen enkel geval aanleiding tot terugbetaling van de bijdrage voor het lopende jaar, ook niet gedeeltelijk.

## Artikel 12 : Wijziging van het reglement

De bepalingen van dit reglement, zowel deze die gelden voor alle kaarten, als deze die in het bijzonder betrekking hebben op een of meerdere types van kaarten of ermee verbonden diensten, kunnen door de Bank steeds worden gewijzigd.

Zulke gebeurlijke wijzigingen treden slechts in voege na verloop van ten minste 2 maanden nadat de Bank de klant van de voorgenomen wijziging heeft in kennis gesteld, hetzij schriftelijk, hetzij op een duurzame drager ter beschikking van de klant.

Deze laatste kan binnen deze termijn van twee maanden beslissen voortaan van de kaart af te zien en de Bank daarvan ook in kennis te stellen, in welk geval het recht op gebruik van de kaarten uitgereikt aan hem en/of voor zijn rekening na verloop van deze termijn onherroepelijk een einde neemt. Bij ontstentenis van zulke opzegging vanwege de klant binnen deze termijn, wordt deze laatste onweerlegbaar geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.

Voorgaande bepaling is niet van toepassing wanneer een wijziging slechts betrekking heeft op een debetrentepercentage. In dat geval licht de Bank de klant in binnen de kortst mogelijke termijn, onverminderd het recht van de klant om dan zonder verdere kosten van de kaart af te zien.

**[Vanaf 01/01/2008 wordt de term 'debetkaart' vervangen door de term 'AXA bankkaart'.]**





## REGLEMENT HOMEBANKING

### Bijlage 1 bij het reglement AXA bankkaart

Deze bijlage bij het reglement AXA bankkaart regelt de rechten en verplichtingen van de klant en de Bank wat betreft de toegang tot en het gebruik van Homebanking. Deze bepalingen maken deel uit van de bijlagen bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van AXA Bank Belgium, hierna "de Bank" genoemd. De bedingen van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen zijn dan ook van toepassing, behoudens wanneer in navolgend reglement daarvan wordt afgeweken.

Onder "de klant" wordt hierna verstaan iedere persoon die zoals gedefinieerd in het reglement AXA bankkaart, houder is van een AXA bankkaart die voldoet aan de technische vereisten die hiervoor noodzakelijk zijn, en die middels de gebruikelijke procedure de toegang tot Homebanking heeft geactiveerd.

#### **Artikel 1 : Beschrijving van de functionaliteit Homebanking – Technische vereisten**

Dankzij Homebanking kan de klant, via zijn AXA bankkaart, een kaartlezer, een PC en een internetverbinding die hij onder zijn controle en te zijner beschikking heeft, bankverrichtingen bij de Bank uitvoeren en dit 24 uur op 24 en 7 dagen op 7. De Bank kan bij gelegenheid software ter beschikking stellen van de klant, al dan niet door tussenkomst van een andere onderneming of instelling, die eventueel moet worden gedownload. De klant staat zelf in voor de installatie hiervan.

Om hem bij het gebruik van Homebanking te begeleiden en te ondersteunen, stelt de Bank aan de klant een gedetailleerde handleiding ter beschikking. Deze handleiding kan steeds worden opgevraagd in elk AXA Bankagentschap en is eveneens te raadplegen en af te drukken via de website van de Bank.

Homebanking kan enkel worden gebruikt op een PC waarvan de technische vereisten beantwoorden aan de minimumuitrusting en capaciteit beschreven in de handleiding. Bepaalde hard- en software die aanwezig is of wordt geïnstalleerd op de PC kan de normale werking van Homebanking verstoren.

#### **Artikel 2 : Toegang en beveiliging.**

Om toegang te kunnen krijgen tot Homebanking dient de klant te beschikken over volgende toegangsmiddelen:

- een kaartlezer (EPCI gecertificeerd)
- een AXA bankkaart op zijn/haar naam die voldoet aan de technische vereisten die hiervoor noodzakelijk zijn
- de bij de AXA bankkaart horende geheime code

Van zodra toegang tot Homebanking is geactiveerd,

zendt de Bank de kaartlezer naar de klant. De Bank kan voor deze kaartlezer een prijs aanrekenen, die alsdan vermeld zal zijn in de prijslijst van de Bank.

De Bank waarborgt het behoud van het geheime karakter van deze toegangsmiddelen binnen haar eigen organisatie en netwerk. De klant dient op zijn beurt het geheim karakter van deze toegangsmiddelen nauwlettend in acht te nemen. Zowel de Bank als de klant lopen ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van de AXA bankkaart en ongewenste toegang, indien dit geheim karakter niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.

Onverminderd de voorzorgsmaatregelen die elke houder van een AXA bankkaart met het oog op de veiligheid ervan en de geheimhouding van de code dient te nemen en die opgesomd worden in het Reglement AXA bankkaart waarvan dit Reglement Homebanking integraal deel uitmaakt, zal de klant voor de functionaliteit Homebanking volgende bijkomende voorzorgsmaatregelen nemen:

- hij zal nooit zijn toegangsmiddelen, met uitzondering van de kaartlezer, meedelen aan een derde of deze ter beschikking stellen van een derde (zelfs geen bekende, volmachtouder, echtgeno(o)t(e) of familielid);
- hij zal de geheime code van zijn AXA bankkaart nooit opslaan op een PC of een andere drager, noch vast programmeren, noch herkenbaar noteren in een agenda of een notaboek, op een geschrift dat hij bij zich draagt of op niet beveiligd opgeborgen documenten of stukken;
- hij zal nooit een derde toegang verlenen tot zijn PC dan na de Homebankingsessie volledig afgesloten te hebben; aldus zal hij zijn PC nooit aan een derde ter beschikking stellen dan na zich ervan vergewist te hebben dat de module Homebanking niet toegankelijk is voor enige derde;
- hij zal zijn leverancier van internetdiensten inschakelen, zich informeren over mogelijke beveiligingen van zijn PC en de Bank verwittigen wanneer de klant signalen ontvangt die erop wijzen dat een derde zich ten onrechte toegang kan verschaffen, zich toegang verschaft of tracht zich toegang te verschaffen tot zijn PC, de dienst Homebanking en/of zijn internetverbinding(en);
- hij zal zijn PC nooit verlaten, om welke reden dan ook, tijdens een open Homebanking sessie, zelfs niet voor een zeer korte tijdspanne
- hij zal de Homebanking-toepassing op zijn PC steeds onmiddellijk na gebruik afsluiten;
- hij zal beveiligingssoftware installeren op zijn PC en ervoor zorgen dat deze software regelmatig geactualiseerd wordt;

De hier opgesomde voorzorgsmaatregelen, samen met de voorzorgsmaatregelen die elke houder van een AXA bankkaart dient in acht te nemen, zijn van dusdanig groot belang en zodanig evident, dat de niet-naleving ervan zal worden beschouwd als een zware nalatigheid in hoofde van de klant, die voor gevolg heeft dat de beperking van de aansprakelijkheid van de klant waarvan hieronder sprake niet van toepassing zal zijn.

Omwille van de beveiliging van Homebanking zal de klant zijn AXA bankkaart en de daarbij horende geheime code nooit ter beschikking stellen van een derde (zelfs niet van een bekende, een volmachtdrager, echtgenoot(e) of een familielid) om aan Homebanking te kunnen doen. Zo nodig kan de klant steeds een derde aanduiden in welk geval deze laatste persoonlijk voor rekening van de klant maar via een eigen AXA bankkaart toegang tot Homebanking kan krijgen.

Mocht de klant de geheime code van zijn AXA bankkaart vergeten zijn, dan kan hij deze steeds opnieuw aanvragen bij zijn AXA Bankagentschap of schriftelijk bij de dienst Administratie Producten (interne postcode P22/507) van de Bank, Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen. Hij zal dan terug een persoonlijke mededeling ontvangen van zijn persoonlijke geheime code.

### **Artikel 3 : Verrichtingen met Homebanking.**

Homebanking biedt volgende mogelijkheden met betrekking tot de zichtrekening, spaarrekening, rubriekrekening, budget plus, kaskrediet en handelsrekening, waarvan de klant titularis is, medetitularis (met volmacht), beheerder (ouder, voogd) of volmachtouder:

#### *1. Informatie over de rekeningen, verrichtingen, betaalagenda en begunstigden:*

De klant kan het saldo van zijn rekeningen consulteren, evenals een overzicht van de laatste verrichtingen (historiek) of detail van deze verrichtingen. De verrichtingen die in de toekomst uitgevoerd zullen worden (overschrijvingen met memodatum kunnen eveneens in een overzicht en in detail geconsulteerd worden. De klant kan een eigen lijst van begunstigen raadplegen, ingeven, wijzigen en verwijderen. Hij kan eveneens een overzicht krijgen van de stand van de besparing op de kosten van zijn zichtrekening dankzij Bonus Banking®.

De klant kan tevens zijn domiciliëringen en geweigerde verrichtingen raadplegen.

#### *2. Overschrijvingsopdrachten (binnenland):*

De klant kan overschrijvingsopdrachten invoeren naar een binnenlandse rekening. Een memodatum moet in de toekomst liggen, maximum 1 jaar. De klant kan ook de geregistreerde overschrijvingen met memodatum verwijderen of de memodatum wijzigen. Overschrijvingen waarvoor meer dan één handtekening vereist is, en die via Homebanking worden ingegeven, zullen geweigerd worden.

Indien er voor bepaalde rekeningen drempelbedragen bestaan, zal een overschrijving die dit drempelbedrag overschrijdt, geweigerd worden.

De afdruk die de klant zou maken van een verrichting is geen bewijs dat de opdracht ook werd uitgevoerd. Dit hangt af van het beschikbare saldo op de rekening op het moment dat de overschrijving uitgevoerd moet worden.

#### *3. Overschrijvingsopdrachten (buitenland)*

De klant kan via Homebanking overschrijvingsopdrachten in euro invoeren naar een rekening in het buitenland, voor zover dat land behoort tot één van de landen van de Europese Unie waar de verordening EG nr 2560/2001 geldt. Enkel buitenlandse overschrijvingen zonder memodatum worden toegestaan. Ze worden steeds uitgevoerd met normale prioriteit en gedeelde kosten. Bij onvolledige of foutieve invoer van de gegevens van de begunstigde kunnen zowel AXA Bank als de Bank van de begunstigde kosten aanrekenen en/of de verrichting weigeren. Overschrijvingen waarvoor meer dan één handtekening vereist is, en die via Homebanking worden ingegeven, zullen geweigerd worden. Indien er voor bepaalde rekeningen drempelbedragen bestaan, zal een overschrijving die dit drempelbedrag overschrijdt, geweigerd worden. De afdruk die de klant zou maken van een verrichting is geen bewijs dat de opdracht ook werd uitgevoerd. Dit hangt af van het beschikbare saldo op de rekening op het moment dat de overschrijving uitgevoerd moet worden en van de juistheid van de ingevoerde gegevens.

#### *4. Bestendige opdrachten:*

De klant kan bestendige opdrachten consulteren, ingeven, wijzigen en verwijderen. De afdruk die de klant zou maken van zulke instructie is geen bewijs dat de opdracht ook wordt uitgevoerd. Dit hangt af van het beschikbare saldo op de rekening op het moment dat de opdracht uitgevoerd moet worden.

#### *5. Automatisch sparen:*

De klant kan automatische spaaropdrachten consulteren, ingeven, wijzigen en verwijderen. De afdruk die de klant zou maken van zulke instructie is geen bewijs dat de opdracht ook wordt uitgevoerd. Dit hangt af van het beschikbare saldo op de rekening op het moment dat de opdracht uitgevoerd moet worden.

#### *6. Rekeninguittreksels:*

De titularis van de rekening kan rekeninguittreksels afdrukken of opslaan. Maakt de titularis gebruik van deze mogelijkheid, dan zullen hem of zijn vervangend correspondent geen uittreksels meer op papier worden toegezonden, onverminderd wat terzake is voorzien in het Algemeen Reglement der Verrichtingen.

### **Artikel 4 : Limieten.**

Om veiligheidsredenen worden volgende limieten toegepast :

1° Daglimiet : de overschrijvingsopdrachten (met inbegrip van bestendige opdrachten en automatische spaaropdrachten) worden beperkt tot 25.000 EUR per dag (0-24h) en per klant.

De klant kan, indien hij dit wenst, bij zijn AXA Bankagentschap terecht om deze daglimiet te verhogen tot 250.000 EUR. De klant kan deze verhoogde daglimiet steeds bij zijn AXA Bankagentschap opnieuw laten verlagen tot 25.000 EUR.

Per overschrijvingsopdracht geldt een limiet van 125.000 EUR.

Voor intra-europese overschrijvingsopdrachten geldt een limiet van [12.500 EUR] [gewijzigd op 23 april 2007].

Van zodra door een opdracht één van deze limieten wordt overschreden, wordt zij niet uitgevoerd.

2° Handtekeningdrempel : Alle homebankingsessies worden onderworpen aan een handtekeningdrempel. Dit houdt in dat de klant wordt gevraagd om zijn identiteit te bevestigen door middel van de response code zoals bepaald in artikel 5 vanaf het moment dat het totale bedrag van ingevoerde orders deze drempel bereikt.

De standaarddrempel wordt vastgelegd op 1500 EUR. Indien zij dit wensen kunnen vennootschappen en zelfstandigen bij hun AXA Bankagentschap terecht om deze drempel te verhogen tot 10.000 EUR. De klant kan deze verhoogde drempel steeds bij zijn AXA bankagentschap opnieuw laten verlagen tot 1500 EUR. De afspraken omtrent welke limiet van toepassing is, worden vermeld in het homebankingcontract van de klant.

Elke wijziging van deze drempel op initiatief van de klant wordt vastgelegd in een document dat door beide partijen wordt ondertekend. De Bank behoudt zich het recht voor om de handtekeningdrempel, zowel de standaarddrempel als de verhoogde drempel, te wijzigen wanneer zij dit nodig acht.

#### **Artikel 5 : Aanrekening van de verrichtingen – bewijs.**

Het gebruik, bij Homebanking, van de cijfercode (RESPONSE genaamd) die resulteert uit het samen gebruiken van de kaartlezer, de AXA bankkaart en de bijhorende persoonlijke geheime code om een homebankingsessie op te starten, vormt het bewijs van de identiteit van de klant.

Elke verrichting die vervolgens tussen het op die wijze opstarten van een sessie en het afsluiten ervan wordt ingevoerd en bevestigd met "OK" en "bevestigen", wordt geacht te zijn uitgevoerd met de toestemming van die klant en maakt voor de toepassing van dit reglement zijn elektronische handtekening uit.

Wanneer aldus bovenvermelde authenticatie van de identiteit van de klant door de Bank als juist werd bevonden, vormt deze voor de Bank tevens het bewijs van de authenticatie door de klant van de inhoud van de daarna ingevoerde verrichtingen.

Hetzelfde geldt voor de bevestiging door de klant van zijn identiteit nadat hij de voor hem van toepassing zijnde handtekeningdrempel, bedoeld in artikel 4,2°, heeft bereikt en voor de verrichtingen die daarna worden uitgevoerd.

Orders die aldus correct door de klant worden ingevoerd, worden door de Bank geregistreerd en zullen worden uitgevoerd indien het beschikbare tegoed op de betrokken rekeningen dat toelaat en voor zover het order overeenstemt met de voorwaarden en modaliteiten die op deze rekeningen van toepassing zijn. Een geschreven order dat identiek is aan een order ingegeven via Homebanking zal niettemin steeds behandeld worden als een nieuw order.

Alle gegevens van elke verrichting ingegeven en/of uitgevoerd middels Homebanking worden op het ogenblik van de verrichting geregistreerd en door de Bank bewaard, gedurende ten minste vijf jaar, om ze achteraf in een leesbare vorm op een drager te kunnen reproduceren.

De Bank wordt steeds geacht verantwoordelijke te zijn voor de verwerking van deze gegevens. Een afdruk die door de klant zou zijn aangemaakt naar aanleiding van een verrichting heeft slechts een informatieve waarde en doet geen afbreuk aan de bewijskracht van de registraties van de Bank.

In geval van geschil met de klant betreffende een verrichting, levert de Bank van haar kant het bewijs van die verrichting met behulp van deze gegevens, onverminderd het recht van de klant om het tegenbewijs te leveren. De Bank zal aldus het bewijs leveren dat de verrichting correct werd geregistreerd en geboekt en niet beïnvloed werd door een technische storing of een ander gebrek.

#### **Artikel 6 : Verplichtingen en aansprakelijkheden.**

1° - Via de rekeninguittreksels informeert de Bank zonder verwijf de klant over alle verrichtingen die zijn uitgevoerd met Homebanking.

Deze informatie vermeldt per verrichting de datum van de verrichting en de toegepaste valutadatum, eventueel de naam van de begunstigde, het bedrag uitgedrukt in euro en, in voorkomend geval, in de vreemde munt waarin de verrichting werd uitgevoerd, met opgave van de toegepaste wisselkoers, en de gebeurlijk aangerekende kosten en commissielonen.

2° - Op geregelde tijdstippen, en minstens eens per jaar, zal de Bank de klant inlichten met betrekking tot voorzorgsmaatregelen die de klant moet nemen om elk onrechtmatig gebruik van Homebanking te vermijden.

3° - De Bank zal elk nieuw gebruik van Homebanking beletten van zodra de melding aangaande verlies, diefstal of misbruik, waarvan hierna sprake is, gedaan. Zij kan eveneens elk verder gebruik beletten van zodra haar een melding van een fout, een onregelmatigheid of een onterechte boeking werd gedaan.

4° - De klant moet de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten vastgelegd in dit reglement en in de handleiding van Homebanking nauwgezet in acht nemen. De Bank waarborgt slechts de correcte uitvoering binnen haar organisatie van verrichtingen die op correcte en regelmatige wijze zijn ingegeven door de klant via een conforme PC, op voorwaarde dat bij het gebruik van Homebanking voor de betrokken verrichtingen de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten stipt zijn nageleefd. Zij draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik van Homebanking via andere toestellen en/of in strijd met de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten.

5° - Het recht op toegang tot en gebruik van Homebanking, net zoals de AXA bankkaart, is persoonlijk en niet overdraagbaar. De klant mag geen enkele derde toegang verlenen via zijn AXA bankkaart (zelfs niet aan een bekende, volmachtdrager, echtgeno(o)t(e) of familielid). Het is hem verboden "hypertext links" of gelijkaardige verbindingen naar Homebanking te maken. Opname van Homebanking onder de favorieten valt niet onder dit verbod.

6° - De klant heeft de verplichting alle redelijke voorzorgsmaatregelen te treffen om de veiligheid van Homebanking alsmede het geheime karakter van de toegangsmiddelen te verzekeren.

7° - De klant mag een opdracht gegeven met behulp van Homebanking niet herroepen, behoudens wanneer het bedrag van de beoogde verrichting op het tijdstip van de opdracht nog niet gekend was voor hem.

8° - Onverminderd het recht van de Bank om de AXA bankkaart te blokkeren zoals voorzien is in het

Reglement AXA bankkaart, behoudt de Bank zich het recht voor om de toegang tot Homebanking te blokkeren telkens dit nuttig wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor haar financiële belangen of die van de rekeninghouder en ondermeer in de volgende gevallen:

- ☐ wanneer een aantal opeenvolgende keren een verkeerde cijfercode (RESPONSE genaamd) wordt ingevoerd;
- ☐ wanneer er verzet werd aangetekend tegen het gebruik van Homebanking door de klant;
- ☐ wanneer een einde komt aan het recht op gebruik van Homebanking, om welke reden ook;
- ☐ wanneer de veiligheidsinstructies en gebruiksvoorwaarden manifest met de voeten worden getreden;
- ☐ wanneer de Bank vaststelt dat de Homebanking-toepassing onnodig lang ongebruikt blijft openstaan bij de klant.

9°- De Bank verbindt zich ertoe ten aanzien van de te leveren of te downloaden software alle nodige schikkingen te treffen met het oog op het vermijden van virussen, zonder dat zij terzake enige waarborg kan bieden.

10°- De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor storingen of onderbrekingen van de dienst Homebanking die niet aan haar te wijten zouden zijn. Zij kan de dienstverlening tijdelijk onderbreken met het oog op onderhoud, verbetering of beveiliging ervan; bij die gelegenheden zal zij alles in het werk stellen om deze onderbrekingen tot een minimum te beperken.

11°- De klant draagt zelf de gevolgen van het niet of slecht functioneren van de door hem gebruikte hardware en software, alsook van de eventuele incompatibiliteit van het Homebanking-programma met de hard- en/of software van bij de klant. De keuze van leveranciers voor internetaansluiting en communicatie behoort de klant toe. Hij draagt zelf en bij uitsluiting van de Bank alle gevolgen van deze keuze.

De Bank kan in geen geval worden aangesproken wegen storingen, tekorten of fouten te wijten aan zulke leverancier of aan om het even welke derde die zou tussenkomen in de transmissie of communicatie.

12°- Indien de Bank aldus instaat voor onterecht aangerekende bedragen en/of voor schade geleden door de klant, zal zij zorg dragen voor rechtzetting en compensatie binnen de kortst mogelijke termijn van het bedrag van de niet uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde transactie, eventueel vermeerderd met de eventuele rente op dat bedrag; van het bedrag dat eventueel nodig is om de klant weer in de positie te brengen waarin deze verkeerde alvorens de transactie waarvoor geen toestemming was gegeven geschiedde, vermeerderd met de eventuele rente op dat bedrag; van de eventuele verdere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag van de door de klant gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade; van het financiële verlies dat voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van de transacties door de klant, wanneer die gebrekkige uitvoering toe te schrijven is aan een ondeugdelijk functioneren van welke apparatuur dan ook die door de bank werd aanvaard; tenzij de klant zich in een van de voorgaande gevallen schuldig gemaakt heeft aan een opzettelijke fout of bedrog of de gebruiksvoorwaarden van Homebanking niet heeft nageleefd.

#### **Artikel 7 : Verlies, diefstal of misbruik door niet-gemachtigde derden**

#### **Verlies, diefstal of misbruik van de AXA bankkaart**

Hiervoor wordt uitdrukkelijk verwezen naar het Reglement AXA bankkaart waarvan dit Reglement Homebanking integraal deel uitmaakt.

#### **Verlies, diefstal of misbruik van andere toegangsmiddelen.**

##### *Melding bij de bank:*

In geval van verlies of diefstal van andere toegangsmiddelen of welk ander vermoeden van misbruik dan ook, moet de klant onmiddellijk de dienst Contact Center Technisch Beheer - Service Desk Cliënten (P12/494) van de Bank daarvan op de hoogte brengen, hetzij schriftelijk op het adres Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (faxnr. 03/247.76.79), hetzij telefonisch op het nr. 03/286.66.55 (NL) of 03/286.66.56 (FR), hetzij via het daartoe bestemde elektronische formulier op de website van de Bank . Voor de blokkering van zijn persoonlijke toegang kan hij die, behalve door de op hierboven beschreven manieren, ook zelf blokkeren door in te bellen op het PhoneService-nummer 078/155.265 (NL), 078/155.275 (FR) of 078/155.285 (DE). Na het ingeven van zijn rekeningnummer, kiest hij in het hoofdmenu optie 4 'Blokkering E-services' en volgt hij verder de instructies. Door de Bank wordt aan iedere melding een uniek referentnummer toegekend. Dit referentnummer geldt als bewijs van de melding.

Na de blokkering van zijn persoonlijke toegang, dient de klant een nieuwe persoonlijke toegang aan te vragen indien hij zijn toegang tot de dienst wenst te herstellen. Die aanvraag dient hij in via zijn agent.

##### *Aangifte bij de politie:*

Benevens de melding bij de Bank, moet de klant ook onmiddellijk van de diefstal, het verlies of het misbruik aangifte doen bij de politie. Van zijn aangifte zal de politie een proces-verbaal opstellen en hem daarvan een afschrift bezorgen. Hij bezorgt deze informatie onmiddellijk aan zijn AXA Bankagent of verzendt ze naar de dienst Contact Center Technisch Beheer - Service Desk Cliënten (P12/494), Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen.

##### *Gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik door niet-gemachtigde derden:*

Tot op het tijdstip van de melding bij de Bank blijft de klant aansprakelijk voor alle gevolgen van het verlies, de diefstal en/of het misbruik. Deze aansprakelijkheid is evenwel beperkt tot een bedrag van 150 euro, TENZIJ de klant zich schuldig heeft gemaakt aan een zware nalatigheid of aan frauduleus handelen, in welke gevallen deze beperking van de aansprakelijkheid niet van toepassing is.

Onverminderd wat hierboven nog aangaande de elementaire voorzorgsmaatregelen ter beveiliging van de homebanking, de AXA bankkaart en de toegangsmiddelen reeds is aangestipt, en wat in het kader van verlies, diefstal of misbruik van de AXA bankkaart als grove nalatigheid wordt aangestipt zoals bepaald in het Reglement AXA bankkaart, worden onder andere beschouwd als grove nalatigheid:

- het opslaan van de geheime code van de AXA bankkaart op een PC of andere drager;
- het niet onmiddellijk melden van het verlies of de diefstal van de AXA bankkaart of een ander toegangsmiddel aan de bank (zulke melding duldt geen uitstel);

- het niet onmiddellijk aangeven van dit verlies of deze diefstal bij de politie of weigeren hiervan onmiddellijk een kopie te bezorgen aan de Bank;  
- het niet melden van het feit dat de klant signalen ontvangt die erop wijzen dat een derde zich toegang kan verschaffen, zich toegang verschafft of tracht zich toegang te verschaffen tot zijn PC, de dienst Homebanking en/of zijn internetverbinding(en);  
- het mededelen of ter beschikking stellen van de toegangsmiddelen aan een derde, wie dit ook moge zijn;

Van zodra de melding bij de Bank is gebeurd, zal de Bank de toegang blokkeren en houdt de aansprakelijkheid van de klant voor de gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik op, TENZIJ het bewijs van frauduleus handelen in hoofde van de klant of diens volmachtdrager wordt geleverd. Dit laatste is onder andere het geval wanneer zou blijken dat de klant zelf of diens volmachtdrager ondanks de melding toch homebanking blijft gebruiken en/of zich tracht toegang te verschaffen tot homebanking.

#### **Artikel 8 : Fouten, onregelmatigheden en onterechte boekingen.**

Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal of misbruik, moet de klant, van zodra hij op zijn rekeninguittreksels of de rekeningoverzichten onregelmatigheden, fouten of onterechte boekingen vaststelt, onmiddellijk de Dienst Contact Center Technisch Beheer - Service Desk Cliënten (P12/494) van de Bank daarvan op de hoogte brengen, hetzij schriftelijk op het adres Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (faxnr. 03/247.76.79), hetzij telefonisch op het nr. 03/286.66.55 (NL) of 03/286.66.56 (FR), hetzij via het daartoe bestemde elektronische formulier op de website van de Bank. Door de Bank wordt aan iedere melding een uniek referentnummer toegekend. Dit referentnummer geldt als bewijs van de melding.

#### **Artikel 9 : Klachten en betwistingen.**

Indien de klant meent een verrichting uitgevoerd met Homebanking, of een boeking wegens het gebruik ervan te moeten betwisten, dient hij zijn betwisting of klacht schriftelijk te richten tot de Dienst Customer Relations (P12/505) van de Bank op het adres Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (faxnr. 03/286.25.30; e-mailadres: [customer.relations@axa.be](mailto:customer.relations@axa.be)). Meent de klant naar aanleiding van zijn klacht of probleem geen voldoening te hebben bekomen, dan staat het hem vrij zich te wenden tot de Ombudsdienst voor de financiële sector, Belliardstraat 15-17, bus 8, 1040 Brussel, telnr. 02/545.77.70, faxnr.02/545.77.79, e-mailadres: [Ombudsman@OmbFin.be](mailto:Ombudsman@OmbFin.be) (althans indien de klacht betrekking heeft op verrichtingen die volkomen vreemd zijn aan de zelfstandige beroepsactiviteiten van de klant). Iedere betwisting aangaande een verrichting die zou zijn uitgevoerd met behulp van homebanking dient de Bank schriftelijk ter kennis worden gebracht binnen een termijn van drie maanden na datum van de mededeling aan de klant van informatie betreffende de betwiste verrichting. Na verloop van deze termijn wordt de boeking van de verrichting geacht definitief te zijn en kan zij niet meer het voorwerp uitmaken van enige betwisting.

#### **Artikel 10 : Intellectuele rechten.**

De intellectuele rechten in verband met Homebanking behoren toe aan de Bank en, in voorkomend geval, aan haar leveranciers, en worden op geen enkele wijze en in geen enkele mate overgedragen aan de klant. De klant zal deze rechten zelf in acht nemen en doen in acht nemen door eenieder waarvoor hij instaat. Hij zal de software en de documentatie in verband met Homebanking uitsluitend voor eigen behoeften gebruiken en niet kopiëren noch laten kopiëren, noch aan enige derde ter beschikking stellen of verspreiden. Uiteraard is het de klant verboden aan de programma's van Homebanking enige wijziging aan te brengen

#### **Artikel 11 : Kosten en vergoedingen.**

Toegang tot en gebruik van Homebanking is gratis, onverminderd de tarifiering van de AXA bankkaart overeenkomstig het Reglement AXA bankkaart en de tarifiering van de kaartlezer en de verrichtingen overeenkomstig de tarieflijst van de Bank. De eerste kaartlezer wordt gratis ter beschikking van de klant gesteld. Voor elke extra kaartlezer is volgend tarief van toepassing : 15 EUR.

Met inachtnaam van de hiervoor beschreven procedure inzake wijziging van dit reglement kan de Bank in de toekomst toegang tot en/of gebruik van Homebanking aan een vergoeding onderwerpen.

De telecommunicatiekosten zijn steeds ten laste van de klant, evenals de kosten van zijn internetaansluiting en zijn abonnement bij de leverancier van internetdiensten. De klant draagt ook alle kosten met betrekking tot zijn hardware en software.

#### **Artikel 12 : Beëindiging van de toegang tot Homebanking.**

##### *1° - Beëindiging door de klant*

De klant kan op elk ogenblik aan het recht op gebruik van Homebanking een einde stellen mits hij de Bank daarvan schriftelijk op de hoogte brengt. Zulke opzegging heeft slechts gevolgen vanaf de ontvangst bij de Bank.

##### *2° - Beëindiging door de Bank*

Ook de Bank kan aan het recht op gebruik van Homebanking een einde stellen door middel van een schriftelijke opzegging van de toegang gericht aan de klant. Zij zal daarbij een opzegtermijn van 30 dagen in acht nemen.

Niettemin zal de opzegging onmiddellijk gevolg kennen:

- wanneer de klant in gebreke blijft enige opeisbare schuld jegens de Bank te betalen;
- wanneer de veiligheidsinstructies en gebruiksvoorwaarden met de voeten worden getreden;
- wanneer de klant enige bepaling van onderhavig reglement niet naleeft;
- in geval van vermoeden van misbruik of ongeoorloofde toegang van een derde tot Homebanking;
- wanneer de klant gedurende geruime tijd geen gebruik meer maakt van Homebanking.

##### *3° - Beëindiging van rechtswege*

Het recht op gebruik van Homebanking neemt van rechtswege een einde van zodra de zakelijke relaties van de klant met de Bank een einde nemen, wanneer de klant geen AXA bankkaart heeft, van zodra de klant zelf niet meer titularis of medetitaris is van enige rekening bij de Bank.

### **Artikel 13 : Wijziging van het reglement.**

De bepalingen van dit reglement kunnen door de Bank steeds worden gewijzigd.

Wijzigingen treden slechts in voege na verloop van ten minste 2 maanden nadat de Bank de klant van de voorgenomen wijzigingen in kennis heeft gesteld, hetzij schriftelijk, hetzij op een duurzame drager ter beschikking van de klant.

Deze laatste kan binnen deze termijn van twee maanden beslissen voortaan van de dienst af te zien en de Bank daarvan ook in kennis te stellen, in welk geval het recht op gebruik van de dienst na verloop van deze termijn onherroepelijk een einde neemt. Bij ontstentenis van zulke opzegging vanwege de klant binnen deze termijn, wordt deze laatste onweerlegbaar geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.

**[Vanaf 01/01/2008 wordt de term 'debetkaart' vervangen door de term 'AXA bankkaart']**