

## REGLEMENT CARTES DE DEBIT

### Annexe 2 au Règlement général des opérations.

---

Le présent règlement régit les droits et les obligations du client et de la Banque quant à la livraison à et l'utilisation par un client de cartes de débit comme défini ci-après. Les présentes dispositions font partie intégrante des annexes au Règlement général des opérations d'AXA Bank Belgium, ci-après dénommée "la Banque". Les dispositions du Règlement général des opérations sont dès lors d'application, sauf lorsqu'il y est dérogé dans le règlement ci-après. Ci-après, il faut entendre par "client" toute personne titulaire d'un compte à vue auprès de la Banque et qui conclut avec la Banque une convention concernant la carte concernée.

Il faut entendre par "titulaire de carte" toute personne à qui, conformément à une instruction formelle du client ou de son mandataire, une carte est délivrée, lui permettant d'effectuer des opérations pour le compte du client.

#### Article 1 : Description des cartes de débit

Au moyen de sa carte, le client et/ou le titulaire de carte peut avoir accès aux distributeurs de billets, terminaux selfservice de la Banque et terminaux de paiement en Belgique et à l'étranger afin d'y retirer des billets de banque, de charger un porte-monnaie électronique et d'effectuer des paiements, conformément aux conditions et modalités d'utilisation définies ci-après. Les services ou fonctionnalités suivants peuvent être intégrés dans la carte BC/MC de la Banque :

- Bancontact/Mister Cash ;
- Maestro/Cirrus ;
- Proton ;
- SelfService;
- Homebanking;
- Mobile Banxafe.

Conformément à la demande du client, une carte peut être limitée au service Bancontact/Mister Cash et Proton. Le service Maestro ne peut être mis à disposition que sur une carte déjà équipée de Bancontact/Mister Cash. Le service SelfService est toujours prévu sur chaque carte disposant de la fonction Bancontact/Mister Cash.

Pour des raisons de sécurité, pour chaque fonction Maestro et/ou Cirrus que le client ou le titulaire de la carte active sur sa carte de débit, la fonction de paiement international ne sera activée qu'après que le client aura préalablement utilisé sa carte au moins une fois à un distributeur de billets national relié au réseau Banksys. Le client ou le titulaire de la carte aura donc intérêt à effectuer dès la réception de sa nouvelle carte et/ou l'activation de la fonction internationale Maestro et/ou Cirrus, une opération sur un distributeur Banksys.

#### Article 2 : Accès et sécurisation

Afin de permettre au client et/ou au titulaire de carte de faire usage de sa carte de débit au moyen des terminaux et distributeurs de billets qui entrent en considération à cet effet sur le plan technique et conformément au règlement en question, il reçoit personnellement une communication concernant un

code secret personnel, indissociablement lié à la carte qui lui est fournie.

La Banque garantit le maintien de la confidentialité de ce code au sein de sa propre organisation et au sein des réseaux auxquels la carte de débit donne accès. Le client et/ou le titulaire de carte doit à son tour respecter rigoureusement la confidentialité de ce code. Tant la Banque que le client courent des risques graves, en particulier d'abus de la carte de débit, si la confidentialité de ce code n'est pas recherchée et contrôlée par toutes les parties concernées.

Certains appareils, dont les distributeurs de billets nationaux et terminaux SelfService de la Banque, permettent au client et/ou au titulaire de carte de modifier lui-même le code secret. Dans ce cas aussi, il doit respecter strictement la confidentialité.

Pour l'usage de la carte au moyen de Mobile Banxafe (comme décrit ci-après), le client doit, lorsqu'il active sa carte SIM pour Mobile Banxafe, définir un code spécial intitulé code B-Pin à l'aide de son téléphone portable. Il détermine lui-même ce code conformément aux consignes d'utilisation qui apparaissent sur son téléphone portable avant et pendant la procédure d'activation, également nommée enrolment. Les dispositions du présent règlement relatives au code secret de la carte, surtout en ce qui concerne la confidentialité et les mesures de précaution, sont également applicables au code B-Pin. La garantie de la banque pour le maintien de la confidentialité du code au sein de sa propre organisation et des réseaux auxquels la carte de débit donne accès ne s'étend pas à la carte SIM ni au téléphone portable du client, ni au réseau GSM auquel il est raccordé.

En vue de la sécurité de la carte de débit et de la confidentialité du code, le client et/ou le titulaire de carte prendra les mesures de précaution suivantes :

- Il ne mettra jamais sa carte de débit à la disposition d'un tiers (même s'il s'agit d'une connaissance, d'un mandataire, un conjoint ou d'un membre de sa famille). La carte de débit est personnelle et non transférable.
- Il ne mettra jamais son téléphone portable à la disposition d'un tiers lorsque la fonction Mobile Banxafe est activée.
- Dès réception d'une carte de débit, il y apposera immédiatement sa signature à l'endroit prévu à cet effet.
- Si le délai de validité de la carte de débit est expiré, si une carte de remplacement lui a été délivrée ou si la poursuite de l'usage de la carte de débit n'est plus possible, il détruira immédiatement celle-ci.
- Il veillera à toujours avoir sa carte de débit sur lui ou en lieu sûr. Il ne l'abandonnera dès lors jamais sans surveillance, par exemple sur son lieu de travail, dans sa voiture ou à un endroit accessible à des tiers (par exemple une salle de sport).
- Il n'utilisera sa carte de débit que pour les fonctions auxquelles elle est destinée comme décrit dans le présent règlement de la carte.

- Pour l'exécution d'un paiement à un commerçant, il ne doit jamais quitter sa carte de débit des yeux, au besoin en se déplaçant physiquement vers l'endroit où la carte de débit sera utilisée dans le terminal de paiement. Il doit veiller à ce que sa carte de débit ne soit utilisée que pour l'exécution d'un paiement. Lors de la restitution de la carte de débit par le commerçant, il s'assurera que c'est bien sa propre carte de débit qui lui a été restituée.

- Lors de la transmission de données de la carte (par ex. numéro de carte) à des «tiers» (par ex. lors de l'exécution d'achats à distance), il veillera à ce que le «tiers» concerné (commerçant) soit suffisamment connu et que le mode de transmission des données de la carte soit suffisamment sécurisé. (par ex. en cas de site Internet, vérifier si celui-ci est pourvu d'un système de sécurité pour la transmission de données, à défaut, il aura intérêt à ne pas procéder à l'opération ou à opter pour un mode de paiement alternatif sécurisé). A ces occasions, il ne transmettra jamais son code secret, si ce n'est via l'identification électronique.

- Dès réception de l'avis lui communiquant son code secret, il fera tout ce qui est nécessaire afin de garantir la confidentialité de ce code en l'apprenant par coeur, en détruisant immédiatement l'avis de communication et en modifiant dans les plus brefs délais le code communiqué à l'un des appareils équipés à cet effet (distributeurs de billets nationaux & terminaux SelfService d'AXA).

- Lors de la modification d'un code secret, il choisira un nouveau code qui ne soit pas trop évident aux yeux de tiers (par ex. partie de sa date de naissance; code postal de la commune; partie d'un numéro de téléphone; ...).

- La modification d'un code secret en un code pouvant également être utilisé pour d'autres cartes et moyens d'accès doit être évitée et accroît le risque en cas d'abus éventuel.

- Il ne communiquera jamais son code secret à un tiers, pas même à une connaissance, un mandataire, un conjoint ou un membre de sa famille.

- Il ne conservera jamais le code secret en même temps que la carte de débit, ne l'inscrira nulle part – même pas sous une forme codée – et ne l'enregistrera pas dans un fichier informatique. Il en va de même pour son code B-Pin.

- Lors de l'utilisation du code secret à des distributeurs de billets et/ou terminaux de paiement, il veillera à pouvoir introduire son code secret en toute discrétion, par exemple en dissimulant le clavier d'une main, en ne se laissant pas distraire par un tiers et en veillant à ce que personne ne l'observe lors de l'introduction de son code secret. Il en est de même pour l'utilisation de Mobile Banxafe, le code B-pin sur son téléphone mobile et Homebanking

- S'il a des raisons justifiées de présumer qu'il y a eu violation de la confidentialité de son code, il modifiera immédiatement son code à l'un des appareils équipés à cet effet (distributeurs de billets nationaux & terminaux SelfService d'AXA). Si cette dernière solution n'est pas possible (par exemple parce qu'il séjourne à l'étranger), il fera immédiatement bloquer sa carte de débit et demandera au besoin une nouvelle carte de débit assortie d'un nouveau code secret. Il en va de même pour l'utilisation de Mobile Banxafe et du code B-Pin sur son téléphone portable.

- Il n'utilisera jamais son code secret pour se procurer l'accès à une zone self-banking d'une banque ou une zone SelfService d'un point de vente de la Banque. Si, lors de l'octroi de l'accès à ces zones, le code secret

est quand même demandé, il prendra immédiatement contact avec la Banque.

- Afin de pouvoir constater toute irrégularité, il conservera les tickets justificatifs de retraits et de paiements et en contrôlera immédiatement le contenu à l'aide des supports durables qui lui sont envoyés ou mis à sa disposition par la Banque, tels que les extraits de compte, les consultations d'historique via les terminaux SelfService ou HomeBanking.

Les mesures de précaution énumérées ici sont à ce point importantes et à ce point évidentes que leur non-respect sera considéré comme une négligence grave dans le chef du client et/ou du titulaire de carte, ce qui aura pour effet que la limitation de la responsabilité du client et/ou du titulaire de carte ne sera pas applicable en cas de perte ou de vol de la carte de débit.

Au cas où le client et/ou le titulaire de carte aurait oublié son code secret, il peut toujours redemander celui-ci par l'intermédiaire de son agent bancaire AXA ou par écrit auprès du service Cartes de Paiement (code postal interne P22/506) de la Banque, Brusselstraat 45, 2018 Anvers. Il recevra alors à nouveau une communication personnelle de son code secret propre. Si le client devait oublier son code B-Pin, il devra recomposer celui-ci et l'activer au moyen d'un nouvel "enrolment". Il devra éventuellement contacter à cet effet son opérateur de GSM.

### **Article 3 : Opérations par cartes de débit**

#### **A. Opérations à des distributeurs de billets accessibles au public et à des distributeurs bancaires.**

##### *1. Les retraits*

Le service Bancontact/Mister Cash offre au client et/ou au titulaire de carte la possibilité de retirer des billets de banque en Belgique aux distributeurs reliés au réseau Banksys. Le service Maestro/Cirrus offre au client et/ou au titulaire de carte la possibilité de retirer des billets de banque à l'étranger aux distributeurs pourvus du logo 'Maestro' ou 'Cirrus'.

##### *2. Consultation du solde du compte lié*

Le client et/ou le titulaire de carte peut, à chaque distributeur de billets ou distributeur bancaire du réseau Banksys, consulter le solde du compte lié à la carte. Le solde communiqué est celui du compte tel qu'il apparaît dans les livres de la Banque à la date mentionnée sur l'écran du distributeur.

##### *3 Modification du numéro de code personnel et secret*

Le client et/ou le titulaire de carte peut toujours modifier son numéro de code personnel et secret en un nouveau nombre composé de 4 chiffres de son choix.

##### *4. Chargement du porte-monnaie électronique Proton*

Le client et/ou le titulaire de carte peut, au moyen de sa carte et de son code secret, charger le porte-monnaie électronique Proton lié à sa carte ou celui d'une autre carte délivrée par la Banque. Proton ne peut être chargée qu'en euros et utilisée uniquement dans cette devise en Belgique. Une carte assortie exclusivement de la fonction Proton ne peut être chargée que par le

client lui-même ou par le titulaire de carte ayant une procuration sur le compte à vue, à l'aide de son code secret.

#### 5. Chargement de crédits d'appel de GSM (Belgique)

Le client et/ou le titulaire de carte peut se procurer des crédits d'appel supplémentaires sur son GSM aux distributeurs de billets reliés au réseau intérieur Banksys. Ce service se limite aux cartes GSM du type 'TEMPO' et 'PAY & GO'. Si le GSM du client soutient l'application Mobile Banxafe, le client peut, par une procédure d'inscription (enrolment), créer aux distributeurs de billets Banksys en Belgique un lien direct entre sa carte de débit et la carte SIM de l'opérateur de télécommunications. Pour mener à bien l'enrolment, le client suivra les instructions qui apparaissent à l'écran des distributeurs Banksys. Après la réalisation réussie de l'enrolment (le client en reçoit confirmation par SMS), le client peut également recharger directement ses crédits d'appel via son GSM.

### B. Opérations à des terminaux SelfService

Les opérations SelfService sont exécutées sur des terminaux SelfService placés dans les points de vente de la Banque et où le client et/ou le titulaire de carte peut effectuer lui-même des opérations bancaires sur ses comptes à vue et d'épargne. Ce service est disponible 7 jours sur 7, de 6 h à 22 h. Pour des raisons de sécurité, le local SelfService peut être surveillé en permanence à l'aide d'une caméra.

Au moyen de la carte de débit, le client et/ou le titulaire de carte peut pénétrer dans le local SelfService et utiliser les terminaux SelfService. Le client et/ou le titulaire de carte s'identifie en introduisant sa carte dans le terminal SelfService. Le SelfService donne au client accès non seulement à son compte à vue mais aussi à ses comptes d'épargne.

Au moyen des touches de l'écran et/ou par la commande du clavier, le client et/ou le titulaire de carte sélectionne les opérations qu'il souhaite exécuter et encode ses données. Pour des opérations spécifiques, il sera demandé au client d'introduire son code secret. Les mesures de précaution habituelles décrites ci-après doivent être respectées par le client et/ou le titulaire de carte.

Le client et/ou le titulaire de carte détermine lui-même au moyen des écrans et des touches le déroulement de sa session. Au moyen de la touche 'stop', le client et/ou le titulaire de carte peut retourner au menu principal; au moyen de la touche 'help', il reçoit des explications concernant l'écran activé; au moyen de la touche 'fin de visite', il met fin à la session et récupère sa carte. SelfService offre les possibilités suivantes relatives à tous les comptes à vue et comptes d'épargne dont le client est titulaire, cotitulaire (avec procuration réciproque), gestionnaire (parent, tuteur) ou mandataire:

#### 1. Retraits :

Le client et/ou le titulaire de carte peut retirer des billets de banque aux terminaux SelfService. Il peut obtenir du terminal un justificatif de son retrait. Les billets délivrés par les terminaux SelfService AXA sont toujours en euro.

#### 2. Info comptes :

Le client et/ou le titulaire de carte peut consulter le solde de ses comptes ainsi qu'un aperçu des dernières opérations (historique) ou un détail de ces opérations. Il est également possible de consulter un aperçu et un détail des opérations qui seront exécutées dans le futur (virements avec date mémo). Ces informations peuvent toujours être imprimées.

A partir du 30 novembre, le client pourra consulter les opérations refusées.

#### 3. Virements (nationaux)

Le client et/ou le titulaire de carte peut encoder des ordres de virement via SelfService. Une date mémo doit se situer dans le futur, maximum 1 an.

A partir du 30 novembre 2003, le client pourra annuler les virements avec date mémo enregistrés ou modifier la date mémo.

Les virements pour lesquels plus d'une signature est requise et qui sont encodés via SelfService seront refusés. S'il existe des seuils pour certains comptes, un virement qui excède ce seuil sera refusé.

Les mineurs d'âge n'ont pas la possibilité d'effectuer des virements depuis leurs comptes d'épargne via le SelfService. Pour les majeurs, cette possibilité est limitée conformément aux conditions et modalités des comptes d'épargne.

Le client et/ou le titulaire de carte peut gérer lui-même une liste de bénéficiaires via le SelfService.

Il peut obtenir une impression de l'ordre de virement. Cette impression ne constitue pas une preuve de l'exécution de l'ordre. Cela dépend du solde disponible sur le compte au moment de l'exécution du virement.

#### 4. Ordres permanents (Belgique) :

Via le terminal SelfService, le client et/ou le titulaire de carte peut consulter, encoder, modifier et supprimer des ordres permanents. Pour ce faire, le client et/ou le titulaire de carte peut utiliser la liste des bénéficiaires qu'il gère lui-même via le SelfService. Il peut obtenir une impression des ordres ainsi données ou modifiées. Cette impression ne constitue pas une preuve d'exécution de l'ordre. Cela dépend du solde disponible sur le compte au moment de l'exécution de l'ordre.

#### 5. Extraits de compte

Le client et/ou le titulaire de carte peut déterminer lui-même via le SelfService de quels comptes à vue et d'épargne il souhaite imprimer les extraits de compte via le SelfService. Il peut toujours modifier cette option via le SelfService. S'il sélectionne la fonction impression extraits, le SelfService imprime successivement tous les extraits de compte disponibles. Si le client et/ou le titulaire de carte ne vient pas imprimer les extraits de compte dans le SelfService, ceux-ci sont expédiés au bout d'un mois à la destination de son choix d'origine.

#### 6. Chargement du porte-monnaie électronique Proton

Le titulaire de carte peut, via SelfService, charger le porte-monnaie électronique Proton lié à sa carte de débit (le chargement de Proton sur une autre carte n'est pas possible aux terminaux SelfService). Le montant chargé est débité du compte lié à la carte. Proton ne peut être chargée qu'en euros.

## 7. Messages :

Le client et/ou le titulaire de carte peut consulter des messages provenant de la Banque ou de l'agent. Il a la possibilité d'y réagir. Le client et/ou le titulaire de carte peut, de sa propre initiative, envoyer un message à l'agent de la Banque pour demander un rendez-vous.

## 8. Modification du numéro de code personnel et secret

Le client et/ou le titulaire de carte peut toujours modifier son numéro de code personnel et secret en un nouveau nombre composé de 4 chiffres de son choix.

### C. Opérations à des terminaux de chargement (spécifiques à Proton)

Outre les distributeurs de billets et les distributeurs bancaires nationaux & les terminaux SelfService, le client et/ou le titulaire de carte a la possibilité de charger sa carte Proton par des canaux alternatifs tels que les cabines téléphoniques publiques de Belgacom, les terminaux Czam liés par exemple à un PC ou à une ligne téléphonique, les appareils téléphoniques Smash etc. ... Pour tous ces appareils, les mesures de précaution habituelles doivent être prises lors de l'introduction de la carte et du code secret.

### D. Opérations à des terminaux de paiement (chez les commerçants)

Le titulaire de carte peut, au moyen de sa carte de débit, payer le prix de biens et services chez les commerçants qui disposent de terminaux de paiement acceptant les cartes, à savoir les terminaux équipés du service Bancontact/Mister Cash (du réseau Banksys) et/ou du service Proton en Belgique, et/ou, à l'étranger, du service Maestro. L'utilisation de la carte à un terminal de paiement implique l'ordre irrévocable donné par le client et/ou le titulaire de carte à la Banque de verser le montant concerné au commerçant.

### E. Consultation du solde et des opérations Proton - remboursement solde Proton

Le solde du porte-monnaie électronique peut être consulté aux distributeurs de billets du réseau Banksys, aux terminaux SelfService d'AXA, aux terminaux de rechargement ainsi qu'aux terminaux de paiement disposant d'une fonction Proton. La Banque garantit la possibilité pour le client et/ou le titulaire de carte de vérifier les 5 derniers paiements effectués avec la carte aux terminaux prévus pour ce genre de consultations.

Le client a le droit de demander à la banque le remboursement du solde de son porte-monnaie électronique sur la fonction Proton de sa carte aussi longtemps que la monnaie électronique stockée dans ce porte-monnaie est valable. Le délai de validité de la monnaie électronique expire après 4 mois suivant le remplacement ou la cessation de la carte. Les soldes inférieurs à 5 euros ne sont pas remboursés. La carte doit être restituée à la banque en vue du remboursement. Pour le remboursement du solde de son porte-monnaie électronique, des frais sont imputés. – voir article 3, E

### F. Opérations effectuées avec Mobile Banxafe

Mobile Banxafe offre au client ou au titulaire de la carte la possibilité d'effectuer des opérations financières grâce à l'usage combiné d'un téléphone mobile équipé d'une carte SIM adaptée avec application bancaire intégrée. Le client doit se renseigner auprès de son opérateur GSM quant à la disponibilité de cette application sur sa carte SIM.

Les opérations suivantes sont possibles grâce à Mobile Banxafe :

- chargement de crédits d'appel pour la carte SIM concernée (les crédits d'appel ne sont que des valeurs de temps auxquelles l'abonné GSM a droit auprès de son opérateur GSM); virement en faveur d'un commerçant affilié au système Banksys grâce à l'usage combiné et simultané du téléphone mobile du titulaire de la carte et du terminal du commerçant. Cette application n'est disponible que si la banque en a averti le client.

### G. Validation de transactions au guichet de l'agence AXA Banque par moyen de la carte:

Pour autant que l'agence concernée est équipée d'un équipement approprié, le client peut être invité, pour les transactions qu'il réalise au guichet de l'agence et/ou pour les ordres qu'il donne au guichet de l'agence, à valider ceux-ci par moyen de sa carte et de son code secret personnel. Cette validation équivaut à la signature du client en bas de l'enregistrement de la transaction concernée ou de l'ordre concerné dans les systèmes de la banque. Une copie sur papier de cet enregistrement est remis en même temps au client. Le stockage de cet enregistrement et sa reproduction par les systèmes de la banque vaudront comme preuve de la transaction respectivement de l'ordre et de sa signature par le biais de la validation de la part du client.

Chaque titulaire de carte pourra faire usage de cette faculté de validation par moyen de la carte pour les comptes pour lesquels il a la qualité de titulaire respectivement de mandataire.

### H. Homebanking

Voir annexe "Règlement Homebanking"

#### Article 4 : Limites :

Limites pour les opérations par carte de débit aux terminaux autres que les terminaux SelfService de la Banque (mais en ce compris les opérations effectuées via Mobile et dans les limites des possibilités d'utilisation offertes par l'opérateur GSM concerné et disponibles sur la carte SIM concernée) :

Pour les majeurs, un plafond hebdomadaire général de 3.760 EUR par compte est applicable. Dans cette limite, les plafonds ci-après sont applicables par carte Retraits par le biais de distributeurs accessibles au public :

Plafond par carte et par jour : 260 EUR.

Plafond par carte et 7 jours consécutifs : 1.260 EUR

Opérations de paiement (chez les commerçants) :

Plafond par carte et 7 jours consécutifs : 2.510 EUR

Pour les mineurs d'âge, un plafond hebdomadaire général de 130 EUR par compte est d'application. Dans cette limite, les plafonds ci-après sont d'application par carte :

Retraits à des distributeurs de billets accessibles au public :

Plafond par carte et par jour : 50 EUR.

Plafond par carte et 7 jours consécutifs : 130 EUR.  
Opérations de paiement (chez les commerçants) :  
Plafond par carte et 7 jours consécutifs : 130 EUR.  
En vertu des règles applicables dans le pays de l'opération, les retraits à un distributeur équipé du logo Maestro et/ou Cirrus sont limités à un montant déterminé par opération et/ou par jour.  
Pour Proton, les limites suivantes sont d'application :  
Le montant d'un rechargement du porte-monnaie électronique Proton s'élève à minimum 5 EUR et ne peut dépasser 125 EUR. Le solde maximum autorisé de Proton s'élève également à 125 EUR. Les montants chargés sur Proton sont assimilés à des retraits, ce qui a pour conséquence que le plafond disponible pour les retraits est respectivement diminué des montants chargés par jour/par semaine.  
Limites pour les opérations via les terminaux SelfService :  
Les limites suivantes sont d'application pour les opérations pouvant être exécutées via le SelfService de la Banque :  
Un majeur peut retirer maximum 1.250 EUR/jour/carte de ses comptes via le SelfService.  
Un mineur d'âge (< 18 ans) peut retirer maximum 50 EUR/jour/carte de son compte à vue via le SelfService.  
Les retraits du compte d'épargne ne sont pas possibles pour un mineur d'âge.  
Les ordres de virement sont limités à un plafond de 25.000 EUR par carte et par jour. Un mineur d'âge ne peut donner d'ordres de virement au départ d'un compte d'épargne.  
Ces limites ne portent en rien préjudice aux plafonds décrits ci-dessus et n'y sont pas liées.  
Pour les chargements Proton aux terminaux SelfService, les mêmes principes que ceux définies ci-dessus sont d'application.  
Les montants chargés sur Proton sont assimilés à des retraits, ce qui a pour effet que la limite disponible pour les retraits diminue respectivement des montants chargés par carte/par jour.  
Lors de la demande d'une carte, les limites décrites ci-dessus sont proposées au client comme étant les limites standard qui seront d'application au cas où le client ne souhaiterait pas y déroger. Tant lors de la demande de la carte qu'à chaque moment pendant la durée de la carte, le client a la possibilité d'adapter ces limites, étant entendu que les montants les plus élevés repris ci-dessus sont des maxima qui ne peuvent être dépassés. Les limites par chargement sur Proton ne peuvent être adaptées, et ce pour des raisons techniques.  
Une limite zéro équivaut à l'élimination complète de la carte pour les fonctions et terminaux concernés. La réintroduction d'une limite positive pour ces fonctions implique une nouvelle demande d'accès aux fonctions et terminaux concernés ainsi qu'un remplacement de la carte, aux frais du client.

## **Article 5 : Imputation d'opérations, facilité de caisse et preuve**

### *5.1. Imputation des opérations :*

Le titulaire de carte s'engage à ne pas effectuer de retrait ou de paiement au moyen de la carte qui aurait pour effet que les fonds disponibles à ce moment sur le compte lié seraient dépassés. Le client, titulaire du compte lié, autorise la Banque sans aucune réserve à débiter de son compte tous les montants prélevés ou

payés à l'aide des cartes liées à ce compte, même si les fonds disponibles ne sont pas suffisants.  
L'utilisation de la carte et du code secret correspondant remplace la signature écrite pour toutes les opérations électroniques et constitue pour l'application du présent règlement la signature électronique du client ou du titulaire de carte. La signature électronique ayant été jugée exacte par la Banque est valable pour la Banque et constitue pour elle une preuve suffisante de l'identité du client ou du titulaire de carte et de son accord sur le contenu des ordres donnés au moyen de la carte.

### *5.2. Facilité de caisse :*

La livraison d'une carte de débit avec facilité de caisse implique automatiquement une facilité de caisse limitée de 1239,44 EUR sur le compte à vue en question. Si le client choisit une facilité de caisse, ce compte à vue ne peut jamais présenter de solde débiteur pendant plus de 3 mois consécutifs. Une seule facilité de caisse de ce type peut être liée à un compte à vue, quel que soit le nombre de cartes délivrées pour le compte.  
En cas de non-respect des conditions de la facilité de caisse, celle-ci peut immédiatement être retirée. La facilité de caisse échoit automatiquement dès l'instant où plus aucune carte n'est liée au compte à vue.  
Pour chaque solde débiteur sur le compte à vue, le taux débiteur mentionné dans le prospectus-liste de prix est imputé.

### *5.3 Preuve des opérations :*

Toutes les données de chaque opération effectuée à un distributeur de billets ou à un distributeur bancaire, un terminal SelfService ou à un terminal de paiement sont enregistrées au moment de l'opération et conservées par la société pendant minimum cinq ans, afin de pouvoir par la suite les reproduire sur un support sous une forme lisible. La Banque est toujours présumée responsable du traitement de ces données.  
Il en va de même pour les opérations effectuées via Mobile Banxafe, mais seulement si les données atteignent la banque correctement afin de pouvoir être enregistrées chez elle.  
Le ticket créé par l'appareil concerné à la suite d'une opération ne porte pas nécessairement préjudice à la force probante des enregistrements de la banque.  
En cas de litige avec le client et/ou le titulaire de carte concernant une opération, la Banque fournit pour sa part la preuve de cette opération à l'aide de ces données, sans préjudice du droit du client ou du titulaire de carte d'apporter la preuve contraire. La Banque apportera ainsi la preuve que l'opération a été enregistrée et comptabilisée correctement et n'a pas été affectée par un incident technique ou une autre défaillance. Cela laissera supposer que le système fonctionnait de manière irréprochable au moment de l'opération contestée.

## **Article 6 : Obligations et responsabilités relatives à la carte :**

1° - Par le biais des extraits du compte à vue lié à la carte, la Banque informe immédiatement le client de toutes les opérations réalisées avec cette carte; cette information mentionne pour chaque opération la date de l'opération et la date de valeur appliquée, éventuellement le nom du bénéficiaire ou le terminal où l'opération a eu lieu, le montant exprimé en euros et, le cas échéant, dans la devise étrangère dans laquelle

l'opération a été exécutée, en indiquant le cours de change appliqué et les frais et commissions éventuellement imputés.

2° - A intervalles réguliers et au minimum une fois par an, la Banque fournira au client une communication relative aux mesures de précaution à prendre par le client et/ou le titulaire de carte pour éviter tout usage abusif de la carte.

3° - La Banque supporte les risques d'expédition de la carte avant sa délivrance au client et/ou le titulaire de carte; avant la remise de sa carte, ce dernier devra se présenter au point de vente où son compte à vue est domicilié;

4° - Les cartes Proton et cartes de débit ont un délai d'utilisation qui dépend des limitations techniques et des aspects de sécurité. La Banque procédera par conséquent au remplacement de la carte si, pour des raisons techniques et/ou de sécurité, elle y est obligée et/ou si le client ou le titulaire de carte invite la Banque à le faire.

Sauf lorsqu'il est mis fin au droit d'utilisation d'une carte ou sauf lorsque le client ou les titulaires de la carte renoncent eux-mêmes à tout usage ultérieur de la carte, la Banque mettra, avant le remplacement, une nouvelle carte à la disposition du client ou du titulaire de carte. Ces derniers peuvent retirer la nouvelle carte au point de vente où est domicilié le compte concerné. Dès réception de la nouvelle carte, ils doivent détruire la carte précédente en la découpant en morceaux, à moins qu'un solde Proton ne soit encore présent sur la carte. Le cas échéant, le client et/ou le titulaire de carte dispose d'un délai maximum de quatre mois pour utiliser ce solde. A l'expiration de ce délai, il faudra irrévocablement détruire la carte en la découpant en morceaux. Le client est seul responsable de toutes les conséquences de la non-destruction des cartes. Le solde Proton demeuré sur la carte de débit n'est plus récupérable à l'expiration de ce délai de 4 mois. (cfr article 6,4 cartes proton)

En cas de renouvellement d'une carte, le client prend en charge les frais de renouvellement s'il est mis fin au droit d'utilisation au plus tard deux mois avant son échéance.

5° - La Banque empêchera toute nouvelle utilisation de la carte dès la notification relative à la perte ou au vol de la carte dont question ci-dessus; elle peut également empêcher toute nouvelle utilisation dès qu'elle a été avertie d'une erreur, d'une irrégularité ou d'une imputation indue.

6° - La Banque garantit l'exécution correcte d'opérations qui ont été introduites de manière correcte et réglementaire par le client ou le titulaire de carte via des terminaux et appareils tels que définis ci-dessus à condition que lors de l'utilisation de la carte ou de Homebanking et/ou de Mobile Banxafe pour les opérations concernées, les conditions et modalités d'utilisation aient été strictement respectées par le client et/ou titulaire de carte. Elle ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'utilisation de la carte par le biais d'appareils d'autres réseaux et/ou sans fonction Maestro ou Proton et/ou à l'encontre des conditions et modalités d'utilisation. Elle ne peut également pas être tenue pour responsable de l'usage de Mobile banxafe à l'encontre des conditions et modalités d'utilisation.

7° - Sous réserve des dispositions qui précèdent concernant le vol et la perte et/ou concernant des erreurs, des irrégularités et /ou des comptabilisations indues, la Banque supporte le risque de contrefaçon de

la carte et/ou opérations exécutées sans l'autorisation du client ni du titulaire de carte.

8° - Si la banque répond donc de montants indûment imputés et/ou de dommage subi par le client, elle veillera à leur rectification et compensation dans les plus brefs délais du montant de l'opération non exécutée ou incorrectement exécutée, éventuellement augmenté d'intérêts sur ce montant; de la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le client dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'opération non autorisée, éventuellement augmentée d'intérêts sur cette somme; de la somme nécessaire pour rétablir le client dans la situation où il se trouvait avant l'usage de la carte contrefaite; des autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le client pour la détermination du dommage indemnifiable; de la perte financière résultant de l'exécution incorrecte des opérations par le client ou titulaire de carte, lorsque cette exécution est due au dysfonctionnement d'un instrument quelconque agréé par la banque; à moins que le client ou le titulaire de carte ne se soit rendu coupable d'une faute intentionnelle ou d'une fraude ou n'ait pas respecté les conditions d'utilisation de la carte.

9° - Le client ainsi que le titulaire de carte ont l'obligation d'utiliser la carte conformément aux dispositions du présent règlement et aux modalités d'utilisation communiquées via les appareils et terminaux ou par d'autres canaux. En outre, ils prendront toutes les mesures de précaution raisonnables afin d'assurer la sécurité de la carte et la confidentialité du code et du code B-Pin.

10° - Ni le client ni le titulaire de carte ne peuvent révoquer un ordre donné au moyen de la carte, sauf lorsque le montant de l'opération envisagée n'était pas encore connu d'eux au moment de l'ordre.

11° - Tant le client que le titulaire de carte s'engagent, dès réception de leur carte, à apposer immédiatement leur signature sur celle-ci sur la bande prévue à cet effet.

12° - Le client et le titulaire de carte sont tenus de restituer immédiatement leur carte à la Banque, qui reste toujours propriétaire de la carte elle-même, si la Banque le demande pour des raisons de sécurité ou dans le cadre d'une enquête. Le client certifie que la carte délivrée à un titulaire de carte pour son compte sera restituée à la Banque dans ces cas-là, de même que lorsque les droits d'utilisation ou les procurations du titulaire de carte prennent fin. Le client seul répond de toutes les conséquences de la non-restitution des cartes.

13° - La Banque se réserve le droit de bloquer la carte ou de la faire retenir par le distributeur de billets ou le distributeur bancaire, le terminal SelfService ou le terminal de paiement chaque fois qu'elle le juge utile pour la sécurité du système ou pour ses intérêts financiers ou ceux du titulaire du compte, et notamment dans les cas suivants :

- lorsque la carte s'avère défectueuse;
- lorsqu'un numéro de code erroné a été introduit trois fois de suite lors de l'utilisation de la carte avec toutes les fonctionnalités reprises dans l'article 3;
- lorsque la carte est abandonnée dans le distributeur de billets ou le distributeur bancaire, le terminal SelfService ou le terminal de paiement;
- lorsqu'il a été fait opposition à l'usage de la carte par le titulaire de carte (uniquement pour ce qui concerne sa carte) ou par le client (pour une ou chaque carte délivrée pour son compte);

- lorsque le client et/ou le titulaire de carte sont tenus à la restitution de la carte;
- lorsqu'il s'avère que le titulaire de carte ne respecte pas l'interdiction de dépasser les fonds disponibles sur le compte lié.
- Lorsque l'utilisation de la carte ne s'effectue pas conformément aux conditions et modalités d'utilisation reprises dans le présent règlement et/ou aux directives figurant sur les distributeurs.

En fonction des circonstances, la Banque peut, si l'une de ces hypothèses se présente, bloquer séparément l'application Mobile Banxafe ou Homebanking .

14° - La Banque ne peut être tenue pour responsable lorsqu'un commerçant refuse au client ou au titulaire de carte l'utilisation de la carte pour un motif quelconque. Elle ne peut en aucun cas être impliquée dans un litige entre le client et/ou le titulaire de carte d'une part et ce commerçant d'autre part.

Un tel litige ne dispense pas le client et/ou le titulaire de carte de l'obligation de répondre de l'usage fait de la carte conformément aux dispositions du présent règlement.

#### **Article 7 : Perte ou vol de la carte ou du téléphone mobile :**

##### *7.1 Déclaration à CARDSTOP.*

En cas de vol ou de perte de sa carte de débit ou de son téléphone mobile sur lequel Mobile Banxafe est activé, le client, et éventuellement le titulaire de carte, doit immédiatement prendre contact avec CARDSTOP et déclarer la perte ou le vol. A cet effet, **CARDSTOP** est accessible 7 jours sur 7 et 24 h sur 24 au numéro **070/344 344** (ou au numéro de fax 070/344 355) - également accessible depuis l'étranger au numéro : 32 (0) 70 344 344.

Chaque client ou titulaire de carte aura intérêt à garder toujours sur lui ce numéro de téléphone, si possible à l'enregistrer dans son poste téléphonique et son GSM. Pour des raisons de sécurité et d'administration de la preuve, les entretiens avec CARDSTOP peuvent être enregistrés. CARDSTOP attribue immédiatement à chaque déclaration un numéro de référence unique. Ce numéro de référence est également immédiatement communiqué lors de la notification à l'interlocuteur de CARDSTOP (le client ou le titulaire de carte) et tient lieu de preuve de la déclaration. Le client ou le titulaire de carte aura intérêt à noter soigneusement ce numéro de référence et à en faire mention lors de toute communication ou correspondance ultérieure concernant la perte ou le vol.

##### *7.2 Déclaration à la police :*

Outre la déclaration à CARDSTOP, le client ou le titulaire de carte devra aussi, en cas de perte ou de vol de sa carte de débit ou de son téléphone mobile sur lequel Mobile Banxafe est activé, immédiatement en faire la déclaration à la police. La police dressera procès-verbal de sa déclaration et lui en procurera une copie.

##### *7.3 Communication du numéro de référence et du procès-verbal à la Banque :*

Après avoir signalé la perte ou le vol à CARDSTOP et l'avoir déclaré à la police, le client doit aussi immédiatement en informer la Banque en lui communiquant le numéro de référence de Cardstop et

en lui procurant immédiatement une copie du procès-verbal de déclaration établi par la police.

Il fournira cette information à son agent de la Banque ou l'expédiera au service Cartes de Paiement (code postal interne P22/506) de la Banque, Brusselstraat 45, 2018 Anvers.

Le client et/ou le titulaire de carte conservera une copie de la notification, ce qui facilitera toute communication ultérieure entre le client et/ou titulaire de carte et la Banque.

##### *7.4 Conséquences de la perte ou du vol :*

(1) Jusqu'au moment de la notification à CARDSTOP, le client reste responsable de toutes les conséquences liées à la perte ou au vol.

Cette responsabilité est toutefois limitée à un montant de 150 euros, SAUF si le client ou le titulaire de carte s'est rendu coupable d'une négligence grave ou d'un acte frauduleux, auxquels cas cette limitation de la responsabilité n'est pas applicable. Sans préjudice de ce qui a déjà été souligné précédemment au sujet des mesures élémentaires de prudence visant la protection de la carte et du code secret, sont notamment considérés comme négligences graves :

- noter sous une forme aisément reconnaissable, le code secret, sous quelque forme que se soit, sur la carte ou sur un document que l'on conserve avec la carte ou son enregistrement dans des fichiers informatiques
- ne pas notifier la perte ou le vol (une telle déclaration ne souffre aucun report)
- donner la possibilité à un tiers, quel qu'il soit, de prendre connaissance du code secret et/ou de faire usage de la carte de débit, de l'application Mobile Banxafe activée sur le téléphone mobile du client ou du titulaire de la carte ou de Homebanking
- omettre la notification immédiate à la Banque ou à l'entité désignée par lui (Card Stop) de la perte ou du vol de la carte de débit ou du téléphone mobile ou de tout incident quelconque, comme par exemple lorsque la carte de débit est avalée ou bloquée par un terminal
- omettre la notification immédiate à la Banque ou à l'entité désignée par lui de l'imputation, constatée sur les relevés ou les extraits de compte, de chaque transaction sur laquelle aucun accord n'a été donné.
- omettre la notification immédiate à la Banque ou à l'entité désignée par lui de chaque faute ou irrégularité constatée sur les relevés ou les extraits de compte
- abandonner la carte de débit dans un véhicule ou à un endroit accessible au public, sauf lorsque la carte de débit se trouve dans un tiroir ou une armoire fermée à clé. Sont considérés comme des endroits accessibles au public les endroits auxquels un grand nombre de personnes a effectivement accès, sans qu'il s'agisse de lieux publics
- refuser d'immédiatement porter plainte aux services de police ou d'immédiatement procurer à la Banque une copie du procès-verbal établi à l'occasion de la déclaration de la perte ou du vol
- utiliser la carte de débit, Mobile Banxafe ou Homebanking à l'encontre des conditions contractuelles relatives à l'émission et à l'utilisation
- ne pas restituer la carte de débit à la Banque à la demande de cette dernière
- ne pas désactiver Mobile Banxafe lorsque la Banque le demande.

(2) Dès que la notification a été faite à CARDSTOP, la responsabilité du client pour les conséquences de la perte ou du vol est suspendue, SAUF si la preuve de

négligence grave dans le chef du client ou du titulaire de carte est fournie. C'est notamment le cas s'il apparaissait que le client ou le titulaire de carte continue néanmoins à utiliser lui-même la carte malgré la notification.

S'il s'avérait, après une notification à CARDSTOP, que la carte de débit est utilisée après la perte ou le vol et même avant la déclaration sans présentation physique ni identification électronique, le client n'en supportera pas les conséquences, sauf bien sûr en cas de négligence grave ou de fraude comme déjà décrit ci-dessus

(4) Les montants chargés sur la carte de débit grâce à Proton sont, en cas de perte ou de vol de la carte de débit, irrévocablement pour le compte du client jusqu'à concurrence de 125 euros, quel que soit le moment où il en serait éventuellement fait usage.

#### **Article 8 : Fautes, irrégularités et/ou comptabilisations indues:**

Sans préjudice des mesures décrites ci-dessus pour les cas de perte ou de vol de la carte de débit, le client et/ou le titulaire de carte devra, dès qu'il constate sur ses extraits de compte ou sur les relevés de compte des irrégularités, fautes ou imputations indues, en informer immédiatement son agent de la Banque ou par écrit le service Cartes de Paiement (code postal interne: P22/506) de la Banque, Brusselstraat 45, 2018 Anvers.

#### **Article 9 : Réclamations et contestations :**

Si le client et/ou le titulaire de carte croit devoir contester une opération exécutée au moyen de sa carte de débit ou une comptabilisation en raison de l'utilisation de sa carte de débit, il devra adresser sa contestation ou sa réclamation par écrit au service Cartes de Paiement (code postal interne P22/506) de la Banque, Brusselstraat 45, 2018 Anvers. Si le client et/ou le titulaire de carte estime ne pas avoir obtenu satisfaction à la suite de sa réclamation ou de son problème, il lui est loisible de s'adresser à l'Ombudsman du secteur financier, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Tél. : 02 545 77 70, Fax : 02 545 77 79, adresse électronique : Ombudsman@OmbFin.be. (du moins si la réclamation porte sur des opérations totalement étrangères aux activités professionnelles indépendantes du client).

Toute contestation relative à une opération qui aurait été exécutée au moyen d'une carte de débit doit être portée à la connaissance de la Banque par écrit dans un délai de trois mois suivant la date de l'opération. A l'expiration de ce délai, l'imputation de l'opération est présumée définitive et ne peut plus faire l'objet d'une contestation quelconque.

#### **Article 10 : Frais et indemnités – tarifs :**

Les tarifs suivants sont applicables aux cartes et aux opérations éventuelles:

Tarif cartes (pas dû par les jeunes jusqu'à l'année calendrier où il/elle aura 25 ans):

Carte de débit

fonctions nationales :

Bancontact/Mister Cash 6,20 EUR (1)

Proton 5,00 EUR (2)

fonction internationale :

Maestro 7,50 EUR (2)

( 1 ) payable annuellement par anticipation au 1/1. Pour la 1ère année, des règles spéciales de proratisation dont applicables.

( 2 ) due uniquement à la fin de l'année si elle a été utilisée.

Tarif par opération

Utilisation au sein de l'UE (pour les opérations en euros)

Proton 0,00 EUR

Retrait par carte de débit aux distributeurs 0,07 EUR (1)

Retrait par carte de débit aux terminaux Self Service 0,00 EUR

Paiements par carte de débit 0,00 EUR

Remboursement solde Proton < 5 EUR : impossible

Remboursement solde Proton à partir de 5 EUR : 2 EUR par remboursement

Le tarif des paiements par carte de débit est applicable aux opérations effectuées avec Mobile Banxafe, sans préjudice des frais de communication imputés directement par l'opérateur GSM.

Utilisation au sein de l'UE (pour les opérations autres qu'en euros) (5)

Retrait par carte de débit aux distributeurs

(1,74 EUR + 1%) minimal 2,48 EUR (3)

+ 0,07 EUR (1)

Paiements par carte de débit 0,50 EUR

Utilisation en dehors de l'UE (5)

Retrait par carte de débit aux distributeurs

(1,74 EUR + 1%) minimal 2,48 EUR (3)

+ 0,07 EUR (1)

Paiements par carte de débit 0,50 EUR

( 1 ) Imputé à la fin de chaque année si elle a été utilisée - les jeunes (voir plus haut)

( 2 ) /

( 3 ) Imputé avec l'opération sur le compte à vue

( 4 ) /

(5) Pour les opérations en devises non euro, une commission de change de 1,00% est intégrée dans le cours de change.

#### **Article 11 : Cessation de la convention relative à la carte :**

*1° - Cessation par le client ou le titulaire de carte :*

Le client et chaque titulaire de carte (ce dernier seulement pour ce qui concerne sa carte) peuvent à tout moment mettre fin au droit d'utilisation de la carte ou à l'application Mobile Banxafe ou Homebanking seule, en remettant aux guichets de la Banque le document de cessation dûment signé. Le client peut mettre fin au droit d'utilisation de n'importe quelle carte délivrée pour son compte à un titulaire de carte.. Le client se charge lui-même de la notification de la résiliation au titulaire de carte.

Le cessation du droit d'utilisation par le client ou le titulaire de carte ne donne en aucun cas lieu au remboursement de la cotisation pour l'année en cours, pas même partiellement.

*2° - Cessation par la Banque :*

La Banque peut également mettre fin au droit d'utilisation d'une carte ou à la fonctionnalité Mobile Banxafe ou Homebanking seul, par préavis notifié au client par écrit. A cet effet, elle prévoira un délai de résiliation raisonnable, ne dépassant pas sept jours civils, compte tenu des risques financiers courus par la Banque en cas de poursuite de l'utilisation de la carte; ces risques peuvent justifier une résiliation à effet immédiat. La cessation du droit d'utilisation par la Banque donne lieu au remboursement de la cotisation

pour l'année en cours, au prorata de la période déjà écoulée si le client le demande.

*3° - Cessation de plein droit :*

Le droit d'utilisation prend fin de plein droit dès que le compte du client lié à la carte prend fin. Cette cessation de droit ne donne en aucun cas lieu au remboursement de la cotisation pour l'année en cours, pas même partiellement.

**Article 12 : Modification du règlement**

Les dispositions du présent règlement, tant celles applicables à toutes les cartes que celles portant plus particulièrement sur un ou plusieurs types de cartes ou sur les services y afférents, peuvent toujours être modifiées par la Banque.

Ces modifications éventuelles n'entrent en vigueur qu'à l'expiration de minimum 2 mois après que la Banque aura notifié la modification effectuée au client, soit par écrit soit sur un support durable mis à la disposition du client.

Ce dernier peut, dans ce délai de 2 mois, décider de renoncer désormais à la carte et en informer également la Banque, auquel cas le droit d'utilisation des cartes délivrées à son profit et/ou pour son compte prendra fin irrévocablement à l'expiration de ce délai. A défaut d'un tel préavis par le client dans ce délai, ce dernier sera irréfutablement présumé avoir accepté les modifications.

La disposition qui précède n'est pas applicable lorsqu'une modification ne porte que sur un pourcentage de taux débiteur. Dans ce cas, la Banque informe le client dans les plus brefs délais, nonobstant le droit du client de renoncer à la carte sans autres frais.



## REGLEMENT HOMEBANKING

### Annexe 1 au Règlement relatif aux Cartes de débit.

Cette annexe au Règlement relatif aux Cartes de débit régit les droits et obligations du client et de la banque en ce qui concerne l'accès à et l'utilisation de Homebanking. Les présentes dispositions font partie intégrante des annexes au Règlement général des opérations d'AXA Bank Belgium, ci-après dénommée "la Banque". Les dispositions du Règlement général des opérations sont dès lors d'application, sauf s'il y est dérogé dans le règlement ci-après.

Ci-après, il faut entendre par "client" toute personne qui, comme défini dans le Règlement des Cartes de débit, possède une carte de débit AXA répondant aux exigences techniques requises, et qui a activé l'accès au Homebanking au moyen de la procédure de demande habituelle.

#### Article 1 : Description de la fonctionnalité du Homebanking – Exigences techniques.

Grâce à Homebanking, le client peut, via sa carte de débit AXA, un lecteur de carte, un PC et une connexion internet qu'il a sous son contrôle et à sa disposition, effectuer des opérations bancaires auprès de la banque, et ce 24 h sur 24 et 7 jours sur 7.

Occasionnellement, la banque peut mettre un logiciel à la disposition du client, par l'entremise ou non d'une autre entreprise ou d'un autre organisme, et qui doit éventuellement pouvoir être téléchargé. Le client est lui-même responsable de son installation.

Afin de l'encadrer et de le soutenir dans l'utilisation de Homebanking, la banque met à la disposition du client un manuel détaillé. Ce manuel peut toujours être demandé auprès de chaque agence AXA Banque et peut également être consulté et imprimé via le site Internet de la banque.

Homebanking ne peut être utilisé que sur un PC dont les exigences techniques correspondent à l'équipement minimum et à la capacité décrits dans le manuel. Certains logiciels et matériels présents ou installés sur le PC peuvent perturber le fonctionnement normal de Homebanking.

#### Article 2 : Accès et sécurisation.

Pour accéder à Homebanking, le client doit disposer des moyens d'accès suivants:

- un lecteur de carte (certifié EPCI)
- une carte de débit AXA qui répond aux exigences requises
- le code secret attribué à la carte de débit

Dès l'activation de l'accès à Homebanking, la banque envoie le lecteur de carte au client. La Banque peut imputer des frais pour ce lecteur de carte, qui seront repris dans liste tarifaire de la Banque.

La banque garantit le maintien de la confidentialité de ces moyens d'accès au sein de sa propre organisation et de son propre réseau. Le client doit à son tour respecter rigoureusement la confidentialité de ces moyens d'accès. Tant la banque que le client courent des risques graves, en particulier d'abus de la carte de débit et d'accès indésirable, si cette confidentialité n'est pas recherchée et contrôlée par toutes les parties concernées.

Outre les mesures préventives que tout titulaire d'une carte de débit doit prendre concernant la sécurité de celle-ci et la confidentialité du code et qui sont décrites dans le Règlement relatif aux Cartes de débit et dont ce Règlement Homebanking fait partie intégrante, le client prendra, pour la fonctionnalité Homebanking, les mesures de précaution complémentaires suivantes :

- il ne communiquera jamais ses moyens d'accès à un tiers, à l'exception du lecteur de carte, et ne les mettra jamais à la disposition d'un tiers (même s'il s'agit d'une connaissance, d'un mandataire, du conjoint ou d'un membre de sa famille);
- il ne conservera jamais le code secret de sa carte de débit sur un PC ou sur un autre support, n'en fera pas une programmation fixe, ne le notera pas de manière identifiable dans un agenda ou un carnet de notes, sur un écrit qu'il porte sur lui ou sur des documents ou pièces rangés dans un endroit non protégé;
- il ne donnera jamais à un tiers accès à son PC qu'après avoir entièrement achevé la session Homebanking; il ne mettra dès lors jamais son PC à la disposition d'un tiers qu'après s'être assuré que le module Homebanking n'est pas accessible à un tiers quelconque;

- il fera intervenir son fournisseur de services Internet, s'informerait sur les possibilités de protection de son PC et avertira la banque lorsque le client reçoit des signaux indiquant qu'un tiers peut accéder, accède ou tente d'accéder abusivement à son PC, au service Homebanking et/ou à sa (ses) connexion(s) Internet;
- il clôturera toujours immédiatement l'application Homebanking sur son PC après usage.
- Le client installera un software de sécurisation sur son PC et veillera à une mise à jour régulière de ce logiciel.

Les mesures de précaution énumérées ici, accompagnées des mesures de précaution auxquelles tout titulaire d'une carte de débit doit rester attentif, sont à ce point importantes et à ce point évidentes que leur non-respect sera considéré comme une négligence grave dans le chef du client, ce qui aura pour effet que la limitation de la responsabilité du client dont question ci-dessus ne sera pas d'application.

En raison de la sécurisation de Homebanking, le client ne mettra jamais sa carte de débit ainsi que le code secret qui l'accompagne à la disposition d'un tiers (pas même d'une connaissance, d'un mandataire, du conjoint ou d'un membre de sa famille) pour l'utilisation de Homebanking. Au besoin, le client peut toujours désigner un tiers, auquel cas ce dernier reçoit personnellement accès à Homebanking pour le compte du client mais par le biais de sa propre carte de débit.

Au cas où le client aurait oublié le code secret de sa carte de débit, il peut toujours le redemander auprès de son agence AXA Banque ou par écrit auprès du service Administration Produit (code postal interne P22/507) de la Banque, Brusselsstraat 45, 2018 Antwerpen (fax : 03/247.79.56). Il recevra alors par courrier un avis personnel comprenant son code secret personnel.

#### Article 3 : Opérations exécutées avec Homebanking.

Homebanking offre les possibilités suivantes concernant le compte à vue, le compte d'épargne, le compte rubriqué, budget plus, le crédit de caisse et le compte commercial, dont le client est titulaire, co-titulaire (avec procuration), gestionnaire (parent, tuteur) ou mandataire :

##### 1. *Information sur les comptes, opérations, calendrier des paiements et bénéficiaires :*

Le client peut consulter le solde de ses comptes ainsi qu'un aperçu des dernières opérations (historique) ou un détail de ces opérations. Il est également possible de consulter un relevé et un détail des opérations qui seront exécutées dans le futur (virements avec date mémo). Le client peut consulter, encoder, modifier et supprimer une liste propre de bénéficiaires. Il peut également obtenir un aperçu de l'état de l'épargne sur les frais de son compte à vue grâce au Bonus Banking®. Le client peut également consulter ses domiciliations et opérations refusées.

##### 2. *Ordres de virement (nationaux) :*

Le client peut encoder des ordres de virement vers un compte national. Une date mémo doit se situer dans le futur, maximum 1 an. Le client peut aussi annuler les mémovirements enregistrés ou modifier la date mémo.

Les virements pour lesquels plus d'une signature est requise et qui sont introduits via Homebanking seront refusés. S'il existe des seuils pour certains comptes, un virement qui excède ce seuil sera refusé.

L'impression éventuelle d'une opération par le client ne constitue pas une preuve de l'exécution de l'ordre. Cela dépend du solde disponible sur le compte au moment où le virement doit être exécuté.

##### 3. *Ordres de virement (internationaux) :*

Le client peut encoder des ordres de virement en euros vers un compte à l'étranger via Homebanking, pour autant que ce pays fasse partie de l'un des pays de l'Union européenne où le règlement CE n° 2560/2001 s'applique. Seuls les virements internationaux sans date mémo sont autorisés. Ils seront toujours exécutés avec la priorité normale et moyennant des frais partagés. En cas d'encodage incomplet ou erroné des données du bénéficiaire, tant AXA Banque que la banque du bénéficiaire peuvent imputer des frais et/ou refuser l'opération.

Les virements pour lesquels plus d'une signature est requise et qui sont introduits via Homebanking seront refusés. S'il existe des seuils pour certains comptes, un virement qui excède ce seuil sera refusé.

L'impression éventuelle d'une opération par le client ne constitue pas une preuve de l'exécution de l'ordre. Cela dépend du solde disponible



sur le compte au moment où le virement doit être exécuté et de l'exactitude des données encodées.

#### 4. Ordres permanents :

Le client peut consulter, encoder, modifier et supprimer des ordres permanents. L'impression éventuelle d'une opération par le client ne constitue pas une preuve de l'exécution de l'ordre. Cela dépend du solde disponible sur le compte au moment où le virement doit être exécuté.

#### 5. Epargne automatique :

Le client pourra consulter, introduire, modifier et annuler des épargnes automatiques. L'impression de ce type d'instructions par le client ne prouve pas que l'ordre sera également exécuté. Cette opération dépend du solde disponible sur le compte au moment où l'ordre doit être exécuté.

#### 6. Extraits de compte :

Le titulaire du compte peut imprimer ou enregistrer des extraits de compte. Si le titulaire utilise cette possibilité, plus aucun extrait de compte sur papier ne sera alors envoyé, ni à lui-même, ni à son correspondant suppléant, sous réserve des dispositions prévues en la matière dans le Règlement Général des Opérations.

### Article 4 : Limites.

Pour des raisons de sécurité, les ordres de virement (y compris les ordres permanents et les épargnes automatiques) seront limités à 25.000 EUR par jour (0-24h) et par client. Si le client le souhaite, il pourra s'adresser à son agence AXA Banque afin de relever cette limite journalière à 250.000 EUR. Le client pourra à nouveau faire diminuer cette limite journalière majorée jusque' à 25.000 EUR par l'intermédiaire de son agence AXA Banque.

Par ordre de virement, la limite fixée s'élève à 125.000 EUR.

Pour les ordres de virement à destination de l'étranger, la limite fixée s'élève à 2.500 EUR.

Dès qu'un ordre excède ces limites, l'ordre ne sera pas exécuté.

### Article 5 : Imputation des opérations - preuve.

Dans Homebanking, l'utilisation du code chiffré (nommé RESPONSE), résultant de l'utilisation simultanée du lecteur de carte, de la carte de débit AXA et le code secret personnel qui l'accompagne, ainsi que du code chiffré supplémentaire fourni par la banque (nommé CHALLENGE), remplace la signature écrite pour toutes les opérations électroniques effectuées et constitue pour l'application du présent règlement la signature électronique du client. Une signature électronique du client ayant déjà été jugée exacte par la banque est valable en droit aux yeux de celle-ci et constitue une preuve suffisante de l'identité du client, de l'uniformité du contenu entre les ordres transmis via Homebanking et les ordres reçus par la banque par le même canal et de son accord sur les ordres ainsi donnés au moyen de Homebanking.

Les ordres introduits correctement par le client sont donc enregistrés par la banque et seront exécutés si les avoirs disponibles sur les comptes concernés le permettent et pour autant que l'ordre corresponde aux conditions et modalités applicables à ces comptes. Un ordre écrit identique à un ordre introduit via Homebanking sera néanmoins toujours traité comme un nouvel ordre.

Toutes les données de chaque opération introduite et/ou exécutée au moyen de Homebanking sont enregistrées au moment de l'opération et conservées par la banque pendant 5 ans au moins, afin de pouvoir les reproduire par la suite sous une forme lisible sur un support. La banque est toujours présumée responsable du traitement de ces données.

L'impression éventuelle par le client à la suite d'une opération n'a qu'une valeur informative et ne porte en rien préjudice à la force probante des enregistrements de la banque.

En cas de litige avec le client concernant une opération, la banque fournit pour sa part la preuve de cette opération au moyen de ces données, nonobstant le droit du client d'apporter la preuve contraire. La banque fournira donc la preuve que l'opération a été enregistrée et comptabilisée correctement et n'a pas été influencée par un incident technique ou un autre vice.

### Article 6 : Obligations et responsabilités relatives.

1. Par le biais des extraits de compte, la banque informe immédiatement le client de toutes les opérations exécutées au moyen de Homebanking. Cette information reprend par opération la date de l'opération et la date de valeur appliquée, éventuellement le nom du bénéficiaire, le montant exprimé en euro et, le cas échéant, dans la devise étrangère dans laquelle l'opération a été exécutée, en indiquant

le cours de change appliqué, et les frais et commissions éventuellement imputés.

2. A intervalles réguliers et au minimum 1 fois par an, la banque informera le client des mesures de précaution que celui-ci doit prendre pour éviter tout usage illicite de Homebanking.

3. La banque empêchera tout nouvel usage de Homebanking dès l'instant où la déclaration de la perte, du vol ou de l'abus dont question ci-après a eu lieu. Elle peut également empêcher tout nouvel usage dès l'instant où elle a été avertie d'une faute, d'une irrégularité ou d'une comptabilisation indue.

4. Le client est tenu de respecter rigoureusement les conditions et modalités d'utilisation fixées dans le présent règlement et dans le manuel de Homebanking. La banque ne garantit la bonne exécution au sein de son organisation d'opérations introduites correctement et réglementairement par le client par le biais d'un PC conforme, qu'à condition que lors de l'usage de Homebanking pour les opérations concernées, les conditions et modalités d'utilisation aient été strictement respectées. Elle ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'usage de Homebanking au moyen d'autres appareils et/ou à l'encontre des conditions et modalités d'utilisation.

5. Le droit d'accès à et l'utilisation de Homebanking, tout comme la carte de débit, sont personnels et non transférables; le client ne peut donner accès à aucun tiers via sa carte de débit (pas même à une connaissance, un mandataire, au conjoint ou à un membre de la famille). Il lui est interdit de créer des "liens hypertextes" ou des liaisons similaires vers Homebanking. L'ajout de Homebanking aux favoris n'est pas frappé par cette interdiction.

6. Le client a l'obligation de prendre toutes les mesures de précaution raisonnables pour assurer la sécurité de Homebanking ainsi que la confidentialité des moyens d'accès.

7. Le client ne peut révoquer un ordre donné au moyen de Homebanking, sauf lorsque le montant de l'opération envisagée n'était pas encore connu de lui au moment de l'ordre.

8. Outre le droit de la Banque de bloquer la carte de débit comme prévu dans le Règlement relatif aux cartes de débit, la Banque se réserve le droit de bloquer l'accès à Homebanking chaque fois qu'elle le juge utile pour la sécurité du système ou pour ses intérêts financiers ou ceux du titulaire du compte, et ce notamment dans les cas suivants:

- lorsqu'un code chiffré (nommé RESPONSE) erroné a été encodé plusieurs fois de suite;
- lorsqu'il y a eu opposition à l'usage de Homebanking par le client;
- lorsque le droit d'utilisation de Homebanking prend fin, pour quelque raison que ce soit;
- lorsque les instructions de sécurité et les conditions d'utilisation sont manifestement foulées aux pieds.
- lorsque la banque constate que l'application Homebanking reste ouverte et inutilisée pendant un laps de temps inutilement long chez le client.

9. La banque s'engage, en ce qui concerne le logiciel à fournir ou à télécharger, à prendre toutes les dispositions requises afin d'éviter les virus, sans pour autant offrir une garantie quelconque en la matière.

10. La banque ne peut être tenue pour responsable de perturbations ou interruptions du service Homebanking qui ne sont pas dues à son fait. Elle peut interrompre temporairement le service en vue de la maintenance, de l'amélioration ou de la sécurisation de celui-ci; à ces occasions, elle mettra tout en œuvre pour limiter à un strict minimum ces interruptions.

11. Le client supporte personnellement les conséquences du non ou du mauvais fonctionnement du matériel et du logiciel qu'il utilise ainsi que de l'incompatibilité éventuelle du programme Homebanking avec le matériel et/ou le logiciel de/chez le client. Le choix des fournisseurs d'accès à Internet et de communication appartient au client. Il supporte lui-même, et à l'exclusion de la banque, toutes les conséquences de ce choix. La banque ne peut en aucun cas être interpellée du chef de perturbations, manquements ou fautes dus à ce fournisseur ou à n'importe quel tiers qui interviendrait dans la transmission ou la communication.

12. Si la banque répond donc de montants indûment imputés et/ou de dommage subi par le client, elle veillera à leur rectification et compensation dans les plus brefs délais du montant de l'opération non exécutée ou incorrectement exécutée, éventuellement augmenté d'intérêts sur ce montant; de la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le client dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'opération non autorisée, éventuellement augmentée d'intérêts sur cette somme; des autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le client pour la détermination du dommage indemnisable; de la perte financière résultant de l'exécution incorrecte des opérations par le client, lorsque cette exécution est due au dysfonctionnement d'un instrument quelconque agréé par la banque; A moins que le client ne se soit rendu coupable d'une faute intentionnelle ou d'une fraude ou n'ait pas respecté les conditions d'utilisation de Homebanking.

### Article 7 : Perte, vol ou abus, par des tiers non autorisés.

#### Perte, vol ou usage abusif de la carte de débit

Nous nous référons ici de façon formelle au Règlement relatif aux cartes de débit dont ce Règlement Homebanking fait partie intégrante.

#### Perte, vol ou usage abusif des autres moyens d'accès.



#### Déclaration à la banque:

En cas de perte ou de vol d'autres moyens d'accès ou de toute autre suspicion de fraude, quelle qu'elle soit, le client doit immédiatement informer le service Contact Center Gestion Technique - Service Desk Clients (P12/494) de la banque, soit par écrit à l'adresse Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax. 03/247.76.79), soit par téléphone au n° . 03/286.66.56 (FR) ou 03/286.66.55 (NL) soit au moyen du formulaire électronique conçu à cet effet sur le site Internet de la banque. Pour le blocage de son accès personnel, il peut également, abstraction faite des méthodes décrites ci-dessus, effectuer le blocage lui-même en se connectant au numéro PhoneService 078/155.275 (FR), 078/155.265 (NL) ou 078/155.285 (ALL). Après avoir introduit son numéro de compte, il sélectionne dans le menu principal l'option 4 'Blocage e-services' et suit les instructions.

La Banque attribue à chaque déclaration un numéro de référence unique. Ce numéro de référence tient lieu de preuve de la déclaration. Après le blocage de son accès personnel, le client doit demander un nouvel accès personnel s'il souhaite rétablir son accès à ce service. Il introduira cette demande par le biais de son agent.

#### Déclaration à la police:

Outre la déclaration à la banque, le client doit aussi immédiatement déclarer le vol, la perte ou l'abus à la police. La police dressera procès-verbal de sa déclaration et lui en procurera une copie. Il transmettra immédiatement cette information à son agent bancaire AXA ou l'enverra au service Contact Center Gestion Technique - Service Desk Clients (P12/494), Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen.

#### Conséquences de la perte, du vol ou de l'abus par des tiers non autorisés:

Jusqu'au moment de la déclaration à la banque, le client reste responsable de toutes les conséquences de la perte, du vol et/ou de l'abus. Cette responsabilité est toutefois limitée à un montant de 150 euros, SAUF si le client s'est rendu coupable d'une négligence grave ou d'un acte frauduleux, auxquels cas cette limitation de la responsabilité n'est pas d'application.

Nonobstant ce qui a déjà été souligné ci-dessus concernant les mesures de précaution élémentaires à prendre pour la protection de Homebanking, de la carte de débit et des moyens d'accès, et ce qui est considéré comme négligence grave dans le cadre de la perte, le vol ou l'usage abusif de la carte de débit, comme stipulé dans le Règlement relatif aux Cartes de débit, sont notamment considérés comme négligence grave :

- le stockage du code secret de la carte de débit sur un PC ou un autre support;
- la déclaration différée à la banque de la perte ou du vol de la carte de débit ou d'un autre moyen d'accès (une telle déclaration ne souffre aucun report);
- la déclaration différée de cette perte ou de ce vol à la police ou le refus d'en transmettre immédiatement copie à la banque;
- la non-déclaration du fait que le client reçoit des signaux indiquant qu'un tiers peut avoir accès, a accès ou tente d'avoir accès à son PC, au service Homebanking et/ou à sa(ses) connexion(s) Internet;
- la notification ou la mise à disposition des moyens d'accès à un tiers, quel qu'il soit.

Dès que la déclaration a été faite à la banque, la banque bloquera l'accès et la responsabilité du client pour les conséquences de la perte, du vol ou de l'abus prend fin, SAUF si la preuve d'un acte frauduleux dans le chef du client ou de son mandataire est fournie. C'est notamment le cas s'il s'avérait que le client lui-même ou son mandataire continue malgré tout à utiliser le Homebanking et/ou tente d'accéder au Homebanking malgré la déclaration.

#### Article 8 : Fautes, irrégularités et comptabilisations indues.

Sans préjudice des mesures décrites ci-dessus pour les cas de perte, vol ou abus, le client doit, dès l'instant où il constate sur ses extraits de compte ou sur ses relevés de compte des irrégularités, fautes ou comptabilisations indues, en informer immédiatement le service Contact Center Gestion Technique - Service Desk Clients (P12/494) de la banque, soit par écrit à l'adresse Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax. 03/247.76.79), soit par téléphone au n°. 03/286.66.56 (FR) ou 03/286.66.55 (NL), soit au moyen du formulaire électronique conçu à cet effet sur le site Internet de la banque. La banque attribue à chaque déclaration un numéro de référence unique. Ce numéro de référence tient lieu de preuve de la déclaration.

#### Article 9 : Réclamations et contestations.

Si le client croit devoir contester une opération exécutée au moyen du Homebanking ou une comptabilisation du fait de son usage, il devra adresser sa contestation ou sa réclamation par écrit au service *Customer Relations* (P12/505) de la banque à l'adresse Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax n° 03/286.25.30, e-mail: customer.relations@axa.be). Si, à la suite de sa réclamation ou de son problème, le client juge ne pas avoir obtenu satisfaction, il lui est

loisible de s'adresser à l'Ombudsman du secteur financier, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Tél. : 02 545 77 70, Fax : 02 545 77 79, E-mail : [Ombudsman@OmbFin.be](mailto:Ombudsman@OmbFin.be), (du moins si la réclamation porte sur des opérations totalement étrangères aux activités indépendantes du client).

Toute contestation concernant une opération qui aurait été exécutée au moyen du Homebanking doit être notifiée à la banque dans un délai de trois mois suivant la date de la communication au client d'informations concernant l'opération contestée. A l'expiration de ce délai, la comptabilisation de l'opération est présumée définitive et ne peut plus faire l'objet d'une contestation quelconque.

#### Article 10 : Droits intellectuels.

Les droits intellectuels relatifs à Homebanking appartiennent à la banque et, le cas échéant, à ses fournisseurs et ne seront en aucune façon et dans aucune mesure cédés au client. Le client respectera lui-même ces droits et les fera respecter par toute personne dont il répond. Il utilisera le logiciel et la documentation relative à Homebanking exclusivement pour ses propres besoins et ne les copiera pas, ne les fera pas copier, ne les mettra pas à la disposition d'un tiers quelconque et ne les diffusera pas. Il est bien entendu interdit au client d'apporter une modification quelconque aux programmes de Homebanking.

#### Article 11 : Frais et indemnités.

L'accès à et l'usage de Homebanking sont gratuits, sans préjudice de la tarification de la carte de débit, du lecteur de carte et des opérations conformément à la liste tarifaire de la banque.

Dans le respect de la procédure décrite ci-dessus en matière de modification du présent règlement, la banque peut à l'avenir soumettre l'accès à et/ou l'usage de Homebanking à une indemnité. Les frais de communication sont toujours à charge du client.

Les frais de télécommunication sont toujours à charge du client, de même que les frais de sa connexion Internet et de son abonnement auprès du fournisseur de services Internet. Le client supporte également tous les frais relatifs à son matériel et à son logiciel.

#### Article 12 : Cessation de l'accès à Homebanking.

1° - Cessation par le client:

Le client peut à tout moment mettre fin au droit d'utilisation de Homebanking, à condition qu'il en informe la banque par écrit. Une telle résiliation ne sort ses effets qu'à partir de sa réception par la banque.

2° - Cessation par la banque:

La banque peut également mettre fin au droit d'utilisation de Homebanking au moyen d'une résiliation écrite de l'accès adressée au client. Pour ce faire, elle respectera un délai de préavis de 30 jours. Néanmoins, la résiliation sortira ses effets immédiatement :

lorsque le client omet de payer toute dette exigible à l'égard de la banque;

lorsque les instructions de sécurité et les conditions d'utilisation sont foulées aux pieds;

lorsque le client ne respecte pas une disposition quelconque du présent règlement;

en cas de présomption d'abus ou d'accès illicite d'un tiers à Homebanking

lorsque le client ne fait plus usage de Homebanking depuis un certain temps.

3° - Cessation de plein droit :

Le droit d'utilisation de Homebanking prend fin de plein droit lorsque le client n'est plus titulaire d'une carte de débit AXA et dès que les relations d'affaire du client avec la banque prennent fin et dans tous les cas dès que le client n'est plus lui-même titulaire ou co-titulaire d'un compte ou compte d'épargne quelconque auprès de la banque.

#### Article 13 : Modification du règlement.

Les dispositions du présent règlement peuvent toujours être modifiées par la banque.

Les modifications n'entrent en vigueur qu'à l'expiration de minimum 2 mois après que la banque aura informé le client des modifications envisagées, soit par écrit soit sur un support durable mis à la disposition du client.

Ce dernier peut décider, dans ce délai de 2 mois, de renoncer dorénavant au service et en informer la banque, auquel cas le droit d'usage du service prend fin irrévocablement à l'expiration de ce délai. A défaut de cette résiliation par le client dans ce délai, ce dernier est irréfutablement présumé avoir accepté les modifications.