

REGLEMENT PROTONKAARTEN.-

Bijlage 3 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 protonkaarten, zoals hierna gedefinieerd. 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 hierna verstaan iedere persoon die 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 een kaart is afgeleverd waarmede verrichtingen kunnen worden uitgevoerd voor rekening van de klant.

Artikel 1 : Beschrijving van de protonkaart.

Door middel van zijn kaart kan de klant respectievelijk de kaarthouder toegang krijgen tot geldautomaten, de Selfservice-toestellen van de Bank en betaalterminals in het binnenland om zijn elektronische geldbeugel op te laden en betalingen uit te voeren, volgens de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten hierna bepaald.

Artikel 2 : Toegang en beveiliging.

Om de klant respectievelijk de kaarthouder toe te laten gebruik te maken van zijn protonkaart 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 kaart 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 protonkaart 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 protonkaart, indien het geheim 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.

Met het oog op de veiligheid van de protonkaart & de geheimhouding van de code zal de klant respectievelijk de kaarthouder volgende voorzorgsmaatregelen nemen:

- Hij zal nooit zijn kaart ter beschikking stellen van een derde (zelfs niet aan een bekende, een volmachtdrager of een familielid). De kaart is persoonlijk en niet overdraagbaar.
- Hij zal indien de geldigheidstermijn van de kaart

verstreken is, hem een vervangende kaart is afgeleverd of indien het verder gebruik van de protonkaart niet meer mogelijk is, deze onmiddellijk vernietigen.

- Hij zal erover waken dat zijn protonkaart 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 protonkaart 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 ten allen tijde zijn protonkaart in het oog te houden, desnoods door zich mee fysisch te verplaatsen naar de plaats waar de protonkaart in de betaalterminal gebruikt zal worden. Hij dient erop toe te zien dat zijn protonkaart enkel gebruikt wordt voor het uitvoeren van een betaling.

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

- 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 of een familielid.

- Hij zal de geheime code nooit bewaren samen met de protonkaart, hij zal deze nergens opschrijven –ook niet in één of andere gecodeerde vorm- of opslaan in computer bestanden.

- 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.

- 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 & SelfService toestellen van AXA). Indien dit laatste niet mogelijk is (bvb. men vertoeft in het buitenland) dan zal hij zijn protonkaart onmiddellijk laten blokkeren & een nieuwe protonkaart 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 een verkooppunt van de Bank. 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. 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 resp. 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 protonkaart, niet van toepassing zal zijn.

Mocht de klant of de kaarthouder zijn geheime code vergeten zijn, dan kan hij deze steeds opnieuw aanvragen via zijn AXA Bank agent of 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.

Artikel 3 : Verrichtingen met protonkaarten:

A. Verrichtingen aan de publiek toegankelijke geldautomaten, bankautomaten en SelfServicetoestellen van de bank

1. 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, middels zijn geheime code, worden opgeladen.

2. 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.

B. Verrichtingen aan oplaadterminals

Naast de binnenlandse geldautomaten, bankautomaten & 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 bvb. 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.

C. Verrichtingen aan betaalterminals (bij handelaars)

De kaarthouder kan d.m.v. zijn kaart de prijs van goederen en diensten betalen bij de handelaars die beschikken over betaalterminals die de kaarten aanvaarden

D. Raadpleging saldo en verrichtingen proton – terugbetaling saldo proton:

Het saldo van de elektronische geldbeugel kan geraadpleegd worden op de geldautomaten en bankautomaten van het Banksys-netwerk, de oplaadterminals en de betaalterminals die over een Proton-functie beschikken. De Bank waarborgt de mogelijkheid voor de klant respectievelijk de kaarthouder dat de laatste 5 verrichtingen op daarvoor voorziene toestellen steeds kunnen geraadpleegd 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 10

E. 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.

Artikel 4 : 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. Limieten voor het opladen van de kaart op toestellen andere dan de SelfService toestellen van de Bank :

Voor meerderjarigen gelden de volgende limieten:

- Maximumbedrag per kaart en per dag: 260 EUR.
- Maximumbedrag per kaart en per zeven opeenvolgende dagen: 1.260 EUR.

Voor minderjarigen gelden lagere limieten:

- Maximumbedrag per kaart en per dag: 50 EUR.
- Maximumbedrag per kaart en per zeven opeenvolgende dagen: 130 EUR.

Limieten voor het opladen van de kaart 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 opladen via de SelfService

Een minderjarige (<18jaar) kan maximaal 50 EUR/dag/kaart via de SelfService opladen.

Deze limieten doen geen afbreuk aan de hiervoor beschreven limieten en zijn daarmee niet verbonden. 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 klant respectievelijk de kaarthouder verbindt er zich toe om geen oplading 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. Bewijs van de verrichtingen:

Alle gegevens van elke verrichting aan een geldautomaat of bankautomaat 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.

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 opladingen die zijn uitgevoerd met de kaart; deze informatie vermeldt per verrichting de datum van de verrichting en de toegepaste valutadatum, de terminal waar de verrichting plaats vond en het bedrag uitgedrukt in euro.

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 protonkaarten hebben een gebruikstermijn die functie is van technische beperkingen & veiligheidsaspecten. De bank zal bijgevolg overgaan tot vervanging van de kaart indien zij omwille van technische en/of veiligheidsredenen hiertoe 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 protonsaldo 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 opgeladen saldo is niet meer recupereerbaar.

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 vervaldag.

5°.- 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 op voorwaarde dat bij het gebruik van de kaart 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 in strijd met de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten.

6°.- 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.

7°.- 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 verlies van de waarde die op de protonkaart was opgeslagen,

wanneer dat verlies toe te schrijven is aan een ondeugdelijk functioneren van de kaart, de apparatuur of terminals of van elke andere uitrusting die door de bank werd aanvaard; van het financiële verlies dat voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van de transacties door de klant of de 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.

8°- 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 te verzekeren.

9°- Noch de klant, noch de kaarthouder mag een opdracht gegeven met behulp van de kaart herroepen.

10°- 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 daarom verzoekt. De klant waarborgt dat de aan een kaarthouder voor zijn rekening uitgereikte kaart in deze gevallen zal worden terugggegeven 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.

11°- De Bank behoudt zich het recht voor om de kaart te blokkeren of ze door de automaat te laten inhouden 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;
- wanneer de kaart in de automaat 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 overschrijden
- 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.

12°- 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.

Melding bij CARDSTOP:

In geval van verlies of diefstal van zijn protonkaart, 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 protonkaart, 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 respectievelijk de kaarthouder 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 protonkaart 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 protonkaart.
 - nalaten de Bank of de door hem aangeduide entiteit (Card Stop) onverwijld in kennis te stellen van het verlies, de diefstal en/of het misbruik van de protonkaart, of van enigerlei voorval zoals bijvoorbeeld wanneer de protonkaart door een terminal wordt ingeslikt of geblokkeerd.
 - Nalaten de Bank of de door hem aangeduide entiteit onverwijld in kennis te stellen van de boeking, op uw overzicht of op uw rekeninguittreksels, van elke transactie waarvoor hij geen toestemming hebt 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 protonkaart achterlaten in een voertuig of op een voor het publiek toegankelijke plaats, behalve wanneer de protonkaart 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 protonkaart op een manier die in strijd is met de contractuele voorwaarden betreffende uitgifte en gebruik
 - De protonkaart niet aan de Bank terugbezorgen wanneer zij 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 protonkaart blijft gebruiken. Niettemin zijn de bedragen die op de protonkaart zijn opgeladen, in geval van verlies of diefstal van de protonkaart, 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 protonkaart, 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 te brengen.

Artikel 9 : Klachten en betwistingen:

Indien de klant respectievelijk de kaarthouder meent een verrichting uitgevoerd met zijn protonkaart of een boeking wegens het gebruik van zijn protonkaart 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 (fax: 03/247.79.56). 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 Ombudsdienst 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 protonkaart 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 kaarten zijn volgende tarieven van toepassing:
Tarief per kaart, jaarlijks vooruitbetaalbaar per 1/1 : 6,00 euro
(niet verschuldigd voor jongeren tot en met het kalenderjaar waarin hij/zij 25 jaar wordt)
Tarief per verrichting: gratis
Terugbetaling protosaldo < dan 5 EUR : niet mogelijk
Terugbetaling protosaldo vanaf 5 EUR : 2 EUR per terugbetaling

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 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 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.