



## REGLEMENT HOMEBANKING

### Bijlage 1 bij het Reglement AXA bankkaart

Deze bijlage bij het reglement AXA bankkaart regelt de rechten en verplichtingen van de klant en de Bank wat betreft de toegang tot en het gebruik van Homebanking.

Deze bepalingen maken deel uit van de bijlagen bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van AXA Bank Europe, hierna "de Bank" genoemd. De bedingen van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en de andere toepasselijke bijlagen zijn dan ook van toepassing, behoudens wanneer in navolgend reglement daarvan wordt afgeweken.

Onverminderd de toepassing van andere wetten en besluiten, worden de betalingstransacties via Homebanking beheerst door de bepalingen van de wet van 10 december 2009 betreffende de betalingsdiensten. In dit reglement wordt niet afgeweken van de dwingende bepalingen van deze wet. Waar deze wettelijke bepalingen in dit reglement zijn hernomen, moeten zij ook zoals deze worden gelezen en geïnterpreteerd.

#### Artikel 1: Definities

- de Bank: AXA Bank Europe NV, met maatschappelijke zetel in België, Vorstlaan 25, 1170 Brussel.

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

- EU-lidstaten: lidstaten van de Europese Unie, nl. België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Frans Guyana, Gibraltar, Griekenland, Guadeloupe, Hongarije, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Martinique, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal (incl. Azoren en Madeira), Réunion, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje (incl. Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjecho, Verenigd Koninkrijk en Zweden.

- EER-lidstaten: lidstaten van de Europese Economische Ruimte, nl. de EU-lidstaten + IJsland, Liechtenstein en Noorwegen

- SEPA-zone: lidstaten die behoren tot de Single European Payments Area, nl. de EER-lidstaten + Zwitserland en Monaco

- Eurozone: landen die de euro als munt hebben, nl. België, Cyprus, Duitsland, Finland, Frankrijk, Frans Guyana, Griekenland, Guadeloupe, Ierland, Italië, Luxemburg, Malta, Martinique, Nederland, Oostenrijk, Portugal (incl. Azoren en Madeira), Réunion, Slowakije, Slovenië, Spanje (incl. Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla).

- (betalingstransactie): een door de klant geïnitieerde verrichting met de AXA Bankkaart via Homebanking waarbij geldmiddelen worden overgemaakt, ongeacht de onderliggende verhoudingen tussen de klant en de begunstigde.

- betalingsopdracht: een door de klant aan de Bank gegeven opdracht om een betalingstransactie met de AXA bankkaart via Homebanking uit te voeren.

- unieke identificator: het rekeningnummer in IBAN-formaat (International Bank Account Number) samen met de BIC-code (Bank Identifier Code) of, zolang dit mogelijk is het rekeningnummer in BBAN-formaat (Belgian Bank Account Number bestaande uit 12 cijfers), dat door de klant dient verstrekt te worden om de bij een betalingstransactie betrokken rekening(en) ondubbelzinnig te identificeren.

- bankwerkdag: een dag waarop de hoofdkantoren van de banken open zijn in België; zaterdag, zondag, feestdagen en de door de Belgische banksector bepaalde bankholidays zijn nooit een bankwerkdag, ongeacht de openingsdagen en -uren van lokale agentschappen.

- tarieflijst: een door de Bank opgesteld gedetailleerd overzicht in verschillende delen, van alle kosten, tarieven, wisselkoersen en andere informatie met betrekking tot de verschillende door de bank aangeboden bankdiensten, waaronder Homebanking; deze is consulteerbaar in elk agentschap en eveneens te raadplegen en af te drukken via de website van de Bank ([www.axa.be](http://www.axa.be)); de tarieflijst maakt integraal deel uit van het Algemeen Reglement van de verrichtingen en de bijlagen (bijzondere reglementen).

- agentschap: AXA bankagentschap waar een zelfstandige bankagent zijn activiteit van bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten (in de zin van de Wet van 22 maart 2006) uitoefent in naam en voor rekening van de Bank.

#### Artikel 2: Beschrijving van de functionaliteit Homebanking – Technische vereisten

2.1. Dankzij Homebanking kan de klant, via zijn AXA bankkaart, een kaartlezer, een PC en een internetverbinding die hij onder zijn controle en te zijner beschikking heeft, bankverrichtingen bij de Bank uitvoeren en dit 24 uur per dag en 7 dagen per week.

2.2. Om hem bij het gebruik van Homebanking te begeleiden en te ondersteunen, stelt de Bank aan de klant een gedetailleerde handleiding ter beschikking. Deze handleiding kan steeds worden opgevraagd in elk agentschap van de Bank en is eveneens te raadplegen en af te drukken via de website van de Bank [www.axa.be](http://www.axa.be).

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

normale werking van Homebanking verstoren.

daaromtrent aan de Bank werden gegeven.

### Artikel 3: Toegang en beveiliging

3.1. Om toegang te kunnen krijgen tot Homebanking dient de klant, die voldoet aan de voorwaarden die de Bank stelt, deze functionaliteit te activeren, hetzij via de website [www.axa.be](http://www.axa.be), hetzij in zijn agentschap. De klant dient tevens te beschikken over volgende toegangsmiddelen:

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

3.2. Van zodra de toegang tot Homebanking is geactiveerd, zendt de Bank de kaartlezer naar de klant. De Bank kan voor deze kaartlezer een prijs aanrekenen, die dan vermeld zal zijn in de prijslijst van de Bank. Homebanking vergt geen installatie van software en kan opgestart worden via de AXA-website [www.axa.be](http://www.axa.be).

3.3. Een maximale gebruiksveiligheid voor de klant kan enkel door het discrete en gecombineerde gebruik van de drie bovenvermelde items, samen met het gebruik van vermelde betekenisvolle data (vb. RESPONSE bij ondertekening financiële transactie).

Daarnaast kan de klant zijn overschrijvingen op een nog veiligere manier doorsturen en zijn gebruiksgemak verhogen door gebruik te maken van de functie 'beheer begunstigten' en op voorhand een maximum van zijn frequent gebruikte begunstigten met beveiligde handtekening in zijn Homebanking in te brengen.

3.4. Mocht de klant de geheime code van zijn AXA bankkaart vergeten zijn, dan kan hij indien deze kaart gekoppeld is aan een klassieke zichtrekening, deze steeds opnieuw aanvragen bij zijn agentschap of schriftelijk bij de dienst Cash & Cards Management (interne postcode P22/513) van de Bank, Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen. Hij zal dan terug een persoonlijke mededeling ontvangen van zijn persoonlijke geheime code.

Indien de kaart echter gekoppeld is aan een click bonus zichtrekening, kan hij de nieuwe geheime code aanvragen door een mail te sturen naar [click.info@axa.be](mailto:click.info@axa.be). Hij zal vervolgens een mededeling ontvangen die melding maakt van het versturen van een nieuwe geheime code.

### Artikel 4: Diensten beschikbaar in Homebanking

Homebanking biedt volgende mogelijkheden met betrekking tot de producten in euro waarvan de klant titularis is, medetitularis (met volmacht), beheerder (ouder, voogd) of volmachthouder.

#### 4.1. Tab Rekeningen

Voor minderjarigen kan de toegang of het gebruik van de mogelijkheden aangeboden onder de tab 'Rekeningen' beperkt worden, al dan niet in overeenstemming met de instructies die

#### 4.1.1. "Rekeningen"

De klant kan via deze tab het saldo van zijn rekeningen aangehouden in euro consulteren.

#### 4.1.2. "Overschrijvingen"

##### 4.1.2.1. Overschrijvingsopdrachten

4.1.2.1.1. De klant, respectievelijk de kaarthouder, kan via Homebanking nationale (klassieke) en Europese overschrijvingsopdrachten (IBAN) invoeren in euro.

4.1.2.1.2. Wat betreft de wijze waarop de klant deze overschrijvingsopdrachten kan invoeren, de uitvoering ervan door de Bank, de maximale uitvoeringstermijnen en de overschrijvingsopdrachten met memodatum of gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst, wordt uitdrukkelijk verwezen naar de regels voor overschrijvingsopdrachten gegeven via SelfService met de AXA bankkaart, zoals opgenomen in het Reglement AXA bankkaart.

4.1.2.1.3. Indien de begunstigde van die overschrijving niet opgenomen is in de lijst begunstigten zoals hierna bepaald in artikel 4.1.12. zal de overschrijving altijd onmiddellijk en afzonderlijk moeten worden ondertekend zoals bepaald in artikel 8. Indien deze wel is geregistreerd, dan zal de overschrijving eerst in de "omslag financiële verrichtingen" worden geplaatst. De overschrijving kan dan later, eventueel samen met andere financiële verrichtingen worden ondertekend voor doorsturing.

4.1.2.1.4. Een gewenste uitvoeringsdatum moet in de toekomst liggen, met een maximum van één jaar. De klant kan ook de geregistreerde Europese overschrijvingen met gewenste uitvoeringsdatum verwijderen of de gewenste uitvoeringsdatum wijzigen. Hiervoor is steeds een handtekening nodig zoals bepaald in artikel 8.

4.1.2.1.5. Overschrijvingen waarvoor meer dan één handtekening vereist is, en die via Homebanking worden ingegeven, zullen geweigerd worden.

4.1.2.1.6. Indien er voor bepaalde rekeningen drempelbedragen bestaan, zal een overschrijving die dit drempelbedrag overschrijdt, geweigerd worden (zie ook artikel 7).

4.1.2.1.7. Indien de klant minderjarig is (12-17j), kan hij geen overschrijvingen uitvoeren met een spaarrekening als opdrachtgevende rekening. Voor meerderjarigen is deze mogelijkheid beperkt overeenkomstig de voorwaarden en modaliteiten van de spaarrekeningen.

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

#### 4.1.2.2. Omslag financiële verrichtingen

4.1.2.2.1. Klassieke en Europese overschrijvingen of bestendige opdrachten met een op voorhand geregistreerde rekening begunstigde, komen automatisch in deze 'wachtomslag' terecht. Het voordeel voor de klant is dat hij, wanneer hij deze ondertekent voor uitvoering zoals bepaald in artikel 8, meerdere financiële verrichtingen ineens kan doorsturen voor uitvoering.

4.1.2.2.2. De inhoud van de omslag blijft geldig gedurende maximum 48 uur, ongeacht het aantal Homebankingsessies dat in die tijd opgestart en afgesloten werd. Gedurende deze 48 uur en zolang deze omslag niet is ondertekend zoals bepaald in artikel 8, kunnen de financiële verrichtingen die hierin zijn opgenomen eventueel nog verwijderd worden of kunnen er nieuwe aan toegevoegd worden.

#### 4.1.3. "Zoomit betalingen"

Via de dienst Zoomit kan de klant die daartoe gerechtigd is, elektronische documenten waaraan financiële transacties verbonden zijn, zoals onder andere (gedomicilieerde) facturen en loonfiches die hij ontvangt van een aantal leveranciers en waarvan hij geadresseerde is of waartoe hij gemachtigd werd, om ze te bekijken, rechtstreeks en on-line op een beveiligde manier te consulteren. Elektronische documenten met een status 'nog te betalen' kunnen indien gewenst rechtstreeks betaald worden. Zoomit is een zuiver optionele dienst waarvan de gebruiksvoorwaarden opgenomen zijn in artikel 5.

#### 4.1.4. "Kredietkaarten"

4.1.4.1. De klant kan via deze tab een overzicht raadplegen van de AXA kredietkaart(en) met het logo VISA, waarvan hij persoonlijk kaarthouder is. De AXA kredietkaart(en) met het logo Mastercard daarentegen worden niet gevisualiseerd.

4.1.4.2. Per kaart zal hij tevens een overzicht kunnen raadplegen van de transacties die hij met deze kaart heeft uitgevoerd gedurende de laatste 90 dagen. De geregistreerde maar nog niet gefactureerde transacties zullen zichtbaar zijn in blauw, terwijl de reeds gefactureerde transacties zichtbaar zullen zijn in zwart.

4.1.4.3. Vertrekkende van de aan de kaart verbonden uitgavenlimiet die de kaarthouder is toegekend, zal de nog resterende beschikbare uitgavenlimiet worden weergegeven voor de lopende facturatieperiode.

4.1.4.4. De klant/kaarthouder zal tevens het bedrag van de laatste uitgavenstaat kunnen consulteren.

4.1.4.5. Alle informatie die de klant/kaarthouder via deze tab kan raadplegen is informatie die door derden ter beschikking wordt gesteld zoals bedoeld in artikel 6, dat bijgevolg onverminderd van toepassing is.

#### 4.1.5. "Historiek"

De klant kan via deze tab een overzicht van de laatste verrichtingen of detail van deze verrichtingen raadplegen.

#### 4.1.6. "Rekeninguittreksels"

4.1.6.1. Tenzij daar van hierna wordt afgeweken, gelden de regels voor rekeninguittreksels op rekeningen zoals beschreven in het Reglement Zichtrekeningen, het Reglement click bonus zichtrekening en het Reglement Spaarrekeningen.

4.1.6.2. De klant kan zelf via Homebanking bepalen via de tab "activeren" van welke zicht- en spaarrekeningen hij de rekeninguittreksels via de Homebanking wenst af te drukken of op te slaan. Maakt de klant gebruik van deze mogelijkheid dan zullen hem of zijn vervangend correspondent, geen uittreksels meer op papier worden verzonden. Hij kan dit steeds via Homebanking terug wijzigen.

4.1.6.3. Indien de klant minderjarig is (12-17j), kan hij de afleveringswijze van de uittreksels niet zelf veranderen.

#### 4.1.7. "Bestendige opdrachten"

4.1.7.1. Tenzij daarvan hierna wordt afgeweken, gelden de regels voor bestendige opdrachten op de zichtrekening zoals beschreven in het Reglement Zichtrekeningen en het Reglement click bonus zichtrekening.

4.1.7.2. De klant kan via Homebanking bestendige opdrachten consulteren, ingeven, wijzigen en verwijderen.

4.1.7.3. Indien de begunstigde van die bestendige opdracht niet op voorhand is geregistreerd, dan zal de nieuwe bestendige opdracht altijd afzonderlijk en onmiddellijk moeten worden ondertekend zoals bepaald in artikel 8. Indien deze wel is geregistreerd, dan zal de bestendige opdracht eerst in de "omslag financiële verrichtingen" worden geplaatst. De nieuwe bestendige opdracht kan dan later, worden ondertekend voor doorsturing.

4.1.7.4. Wanneer de klant een Belgische IBAN van de begunstigde invoert, zal louter ter indicatie, de daarmee in principe overeenstemmende BIC-code worden aangeboden. De klant kan deze BIC-code echter overschrijven indien hij dit wenst. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schadelijke gevolgen die zouden kunnen voortvloeien uit het gebruik van een verkeerde BIC-code.

4.1.7.5. De afdruk die de klant zou maken van zulke instructie is geen bewijs dat de opdracht ook wordt uitgevoerd. Dit hangt af van het beschikbare saldo op de rekening op het moment dat de opdracht uitgevoerd moet worden.

Voor het wijzigen of verwijderen van bestendige opdrachten is steeds een afzonderlijke handtekening nodig zoals bepaald in artikel 8.

4.1.7.6. Indien de klant minderjarig is (12-17j), kan hij geen bestendige opdracht invoeren met een spaarrekening als opdrachtgevende rekening.

#### 4.1.8. Automatisch sparen

4.1.8.1. De klant kan automatische spaaropdrachten consulteren, ingeven, wijzigen en verwijderen. De

afdruk die de klant zou maken van zulke instructie is geen bewijs dat de opdracht ook wordt uitgevoerd. Dit hangt af van het beschikbare saldo op de rekening op het moment dat de opdracht uitgevoerd moet worden.

4.1.8.2. Indien de klant minderjarig is (12-17j), kan hij spaaropdrachten invoeren via Homebanking. Hij moet echter rekening houden met beperkte daglimieten die hem zijn opgelegd, zoals bepaald in artikel 7.

#### 4.1.9. “Agenda”

De verrichtingen die in de toekomst uitgevoerd zullen worden (overschrijvingen met memodatum of gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst) kunnen eveneens in een overzicht en in detail geconsulteerd worden.

#### 4.1.10. “Domiciliëringen”

##### 4.1.10.1. Klassieke domiciliëringen

De klant kan via deze tab een overzicht van zijn klassieke domiciliëringen, [zoals omschreven en geregeld in het Reglement Zichtrekeningen en het Reglement click bonus zichtrekening die onverminderd van toepassing zijn][gewijzigd op 21 juni 2010], raadplegen.

Wanneer de klant titularis is van een klassieke zichtrekening, kan hij de lopende domiciliëringen niet opzeggen of verwijderen via Homebanking en tevens geen individuele betalingsopdrachten in het kader van deze domiciliëringen herroepen vóór de debitering van zijn rekening of weigeren (refund) na de debitering van zijn rekening. Hij kan ook geen nieuwe domiciliëringen creëren via Homebanking. Dit alles is enkel mogelijk via zijn agentschap, zoals bepaald in het Reglement Zichtrekeningen. Wanneer de klant titularis is van een clickbonus zichtrekening biedt de tab “Berichten”, zoals beschreven in artikel 4.3., hiertoe wel de mogelijkheid.

##### 4.1.10.2. [Europese domiciliëringen

De klant kan via deze tab een overzicht van zijn Europese domiciliëringen, zoals omschreven en geregeld in het Reglement Zichtrekeningen en het Reglement click bonus zichtrekening die onverminderd van toepassing zijn, raadplegen. Hij kan via Homebanking geen nieuwe Europese domiciliëringen creëren. Dit is enkel mogelijk via de betrokken schuldeiser, zoals bepaald in het Reglement Zichtrekeningen en het Reglement click bonus zichtrekening.

Via de bank van de schuldeiser komen Europese domiciliëringen waartoe de klant een bepaalde schuldeiser gemachtigd heeft automatisch in de systemen van de Bank terecht.

##### 4.1.10.3. Toekomstige invorderingen

Via deze tab kan de klant toekomstige invorderingen die, in het kader van een Europese domiciliëring, door de bank van de schuldeiser bij de Bank zijn aangeboden op de rekening van de klant, consulteren.

Deze toekomstige invorderingen zullen hier slechts

gedurende een korte termijn vóór de effectieve debitering van de rekening van de klant (uitvoeringsdatum) zichtbaar zijn.

Deze termijn is:

- Vanaf 5 dagen vóór en tot het einde van de bankwerkdag voorafgaand aan de aangeduide uitvoeringsdatum voor een eenmalige invordering of een eerste invordering in het kader van een reeks terugkerende invorderingen.

- Vanaf 2 dagen vóór en tot het einde van de bankwerkdag voorafgaand aan de uitvoeringsdatum voor alle volgende invorderingen in het kader van een reeks terugkerende invorderingen.

Gedurende deze termijn heeft de klant tevens de mogelijkheid een aangekondigde toekomstige invordering te herroepen (refusal). Hij zal dergelijke herroeping steeds onmiddellijk en afzonderlijk moeten ondertekenen zoals bepaald in artikel 8.

De herroeping van één toekomstige invordering in het kader van een Europese domiciliëring, houdt geen opzeg van de domiciliëring in. Bijgevolg zal de daaropvolgende invordering in het kader van die domiciliëring wel uitgevoerd worden, tenzij de klant deze opnieuw herroept.

Niet herroepen toekomstige invorderingen zullen op de aangeduide uitvoeringsdatum uitgevoerd worden. Voor klassieke domiciliëringen is deze functionaliteit niet beschikbaar.][gewijzigd op 21 juni 2010]

#### 4.1.11. “Geweigerde verrichtingen”

De klant kan via deze tab eventueel geweigerde verrichtingen raadplegen.

#### 4.1.12. “Begunstigden”

4.1.12.1. De klant kan met het oog op overschrijvingsopdrachten een eigen lijst van begunstigden aanleggen en deze nadien raadplegen en wijzigen, begunstigden toevoegen of verwijderen.

4.1.12.2. Om zijn financiële verrichtingen zo veilig mogelijk te kunnen uitvoeren, heeft de klant er alle belang bij een maximum aan begunstigden die hij denkt regelmatig te zullen gebruiken, op voorhand in te voeren. De registratie van begunstigden gebeurt met gebruik van de handtekening zoals bedoeld in artikel 8.

4.1.12.3. De klant heeft de mogelijkheid om een zogenaamde alias of extra informatie toe te voegen aan de gegevens die noodzakelijk zijn voor de registratie van een begunstigde. De klant doet dit op eigen risico. De alias wordt in een overschrijvingsopdracht niet gebruikt als naam van de begunstigde, doch is louter bedoeld als hulpmiddel voor de klant om de herkenbaarheid van een door hem geregistreerde begunstigde te vergroten. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor vergissingen die zouden voortvloeien uit het gebruik van deze alias of extra informatie.

4.1.12.4. Indien alle door de klant geregistreerde begunstigden niet onmiddellijk kunnen worden gevisualiseerd, kan de klant de gewenste begunstigde via een zoekscherm opzoeken.

#### 4.1.13. “Voordelen”

Via de tab "Voordelen" kan de klant een overzicht raadplegen van de kosten die hij (terug)verdient op zijn rekening.

#### 4.2. Tab "Sparen en beleggen"

Via de Tab "Sparen en beleggen" heeft de klant toegang tot volgende diensten:

##### 4.2.1. Een overzicht van zijn AXA beleggingsportefeuille.

Het overzicht is ingedeeld in 2 groepen:

- a. de AXA bankproducten
- b. de spaar- en beleggingsverzekeringen, nl. alle Tak21, Tak23 en Tak26 verzekeringen, afgesloten bij AXA Belgium en waarvan de klant verzekeringnemer is.

Wat de spaar- en beleggingsverzekeringen betreffen, is dit overzicht mogelijk onvolledig. Het bevat immers hoofdzakelijk de verzekeringen die tot stand gekomen zijn via de AXA bankagent van de klant.

De getoonde informatie betreffende de AXA beleggingsportefeuille is zuiver informatief en niet bindend voor de Bank, aangezien zij afkomstig is van derden zoals bedoeld in artikel 6.

De Bank is niet verantwoordelijk indien gegevens, al dan niet beheerd of aangeleverd door derden, onvolledig en/of niet correct weergegeven worden.

##### 4.2.2. De mogelijkheid om via een elektronisch overschrijvingsformulier bij te storten op bepaalde AXA spaar-en beleggingsverzekeringen. Deze bijstortingen zijn onderworpen aan de voorwaarden bepaald in de overeenkomsten betreffende deze verzekeringen die de klant afgesloten heeft met AXA Belgium. Enkel de opdrachtgevende rekeningen van waar een bijstorting mogelijk is worden getoond. Dit type overschrijving zal altijd onmiddellijk en afzonderlijk moeten worden ondertekend zoals bepaald in artikel 8.

#### 4.3. Tab "Berichten"

##### 4.3.1. Via de tab 'Berichten' heeft de klant de mogelijkheid om zijn contactgegevens, persoonlijke gegevens en productgegevens te consulteren, alsook een wijziging ervan aan te vragen.

##### 4.3.2. De beslissing tot effectieve wijziging wordt door de centrale diensten van de Bank genomen en de klant wordt over deze beslissing ingelicht.

##### 4.3.3. Daarnaast heeft de klant de mogelijkheid om een elektronisch bericht te sturen naar het agentschap dat aan de rekening gekoppeld is.

##### 4.3.4. Deze tab voorziet volgende mogelijkheden:

###### 1° Mijn contactgegevens:

Via de tab 'Mijn contactgegevens' kan de klant zijn telefoonnummer, gsm-nummer en e-mailadres raadplegen en/of een wijziging van deze gegevens online uitvoeren.

###### 2° Mijn persoonlijke gegevens:

Indien de klant houder is van een klassieke zichtrekening, kan hij hier zijn persoonlijke gegevens consulteren.

Houders van een click bonus zichtrekening daarentegen kunnen hier een wijziging van hun persoonlijke gegevens aanvragen. De beslissing tot effectieve wijziging wordt steeds door de centrale diensten van de Bank genomen en de klant wordt over deze beslissing ingelicht.

###### 3° Mijn productgegevens:

Deze functie is enkel toegankelijk voor houders van een click bonus zichtrekening bij AXA Bank.

De klant dient via deze functie desgevallend de ontvangst van zijn nieuwe Visakaart te bevestigen.

De klant kan hier ook een wijziging van zijn productgegevens aanvragen.

Deze aanvraag kan betrekking hebben op:

- een wijziging van het aan de rekening gekoppelde agentschap;
- een nieuwe domiciliëring of een annulering of wijziging van een bestaande domiciliëring;
- een nieuwe AXA bankkaart of een vervanging van een AXA bankkaart, al dan niet met financiële reserve;
- een nieuwe Visakaart of een vervanging van een Visakaart;
- een nieuwe PIN-code voor de AXA bankkaart of de Visa-kaart;
- een duplicaat van een of meerdere rekeninguittreksels (Max. tot 1 jaar in het verleden);
- een toevoeging aan of verwijdering van een titularis van de click bonus zichtrekening;
- [het herroepen (refusal) van een toekomstige invordering in het kader van een klassieke domiciliëring, zoals beschreven in het Reglement click bonus zichtrekening, tot de bankwerkdag (uiterlijk 14 uur) voorafgaand aan de debitering van zijn rekening;
- het weigeren (terugbetaling - refund) van een invordering in het kader van een klassieke domiciliëring, zoals beschreven in het Reglement click bonus zichtrekening, na de debitering van zijn rekening;
- het weigeren (terugbetaling - refund) van een invordering in het kader van een Europese domiciliëring, zoals beschreven in het Reglement click bonus zichtrekening, na de debitering van zijn rekening;][gewijzigd op 21 juni 2010]
- het (de)blokkeren van een rekening voor invorderingen Europese domiciliëringen;
- een bankoverstapdienst.

Het betreft slechts een aanvraag. De beslissing betreffende deze aanvragen wordt door de centrale diensten van de Bank genomen en de klant wordt over deze beslissing ingelicht.

###### 4° Mijn bankagent contacteren:

Via deze functionaliteit kan de klant een vrij bericht sturen, dat per e-mail aan het betrokken agentschap en in kopie ook aan de klant zal worden bezorgd. De bankagent kan vervolgens de klant antwoorden via zijn normale e-mailsysteem aan de hand van het e-mailadres van de klant dat hij in de hoofding van de gestuurde mail vindt.

De klant kan via deze functionaliteit geen betalingsopdrachten aan de Bank geven.

## **Artikel 5: Zoomit**

### **5.1. Voorwerp**

Zoomit is een dienst die via de Bank wordt geleverd door Isabel NV.

Isabel NV is een rechtspersoon, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Keizerinlaan 13-15, ingeschreven in het handelsregister te Brussel onder nr. 593597 en met ondernemingsnummer RPR Brussel - BE 0455.530.509.

Via de dienst Zoomit kan de klant die titularis is van de betrokken rekening, er voor kiezen om in Homebanking elektronische documenten zoals onder andere (gedomicilieerde) facturen en loonfiches die hij ontvangt van een aantal leveranciers, rechtstreeks en online op een beveiligde manier te consulteren en diegene met de status 'nog te betalen' te betalen.

De klant moet op een uitdrukkelijke manier zijn toestemming geven om de elektronisch ter beschikking gestelde documenten van een bepaalde leverancier te ontvangen en kan daarbij al dan niet zijn toestemming geven aan alle andere personen die toegang hebben tot de rekening om deze documenten ook te bekijken. Hij moet dit uitdrukkelijke aanvaardingsproces per leverancier en per type document doorlopen. Enkel na het succesvol doorlopen van dit aanvaardingsproces zal de klant verder de elektronische documenten van de betrokken leverancier blijven ontvangen en de mogelijkheid hebben om facturen met de status 'nog te betalen' te betalen.

Niet alle leveranciers treden automatisch toe tot deze dienstverlening. Daarvoor dienen zij een overeenkomst af te sluiten met Isabel NV.

Als dusdanig kan de Bank dan ook niet garanderen dat alle elektronisch ter beschikking gestelde documenten van alle leveranciers van de klant ter beschikking gesteld zullen worden.

Ook kunnen steeds nieuwe leveranciers toetreden tot het systeem.

Het gebruik van de dienst Zoomit leidt niet automatisch tot het verdwijnen van de ontvangst van de documenten die de klant normaal via de post ontvangt.

Of deze materiële documenten effectief verdwijnen of niet, dient bepaald te worden in de onderlinge relatie tussen de klant en zijn leveranciers.

In voorkomend geval is de klant er zelf toe gehouden tijdig de nodige stappen te ondernemen om deze documenten te consulteren en de nodige betalingen die eruit voortvloeien uit te voeren. De Bank draagt ter zake geen enkele verantwoordelijkheid.

### **5.2. Aard van de verplichtingen van de Bank**

De Bank is te beschouwen als een entiteit die binnen Homebanking enkel een link ter beschikking stelt naar een door Isabel gecreëerd systeem voor de uitwisseling van elektronische documenten tussen de klant en zijn verschillende leveranciers.

De Bank is dan ook niet aansprakelijk voor onder meer de inhoud en de correctheid van de uitgewisselde elektronische documenten.

De Bank levert enkel de benodigde link naar het systeem dat beheerd wordt door Isabel NV, en de software die nodig is om beide systemen met elkaar te laten werken, zonder enige garantie betreffende kwaliteit te kunnen waarborgen. De Bank biedt geen enkele waarborg aangaande het continue, ononderbroken of zonder gebreken functioneren van Zoomit, de beschikbaarheid van de documenten of de toegangs- en antwoordtijden. De Bank is dan ook niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die het gevolg is van of verband houdt

met de werking van het systeem beheerd door Isabel NV.

### **5.3. Toegang tot de elektronische documenten**

De klant zal enkel toegang hebben tot de elektronische documenten waarvan hij de geadresseerde is of waarvan hij van de geadresseerde toestemming tot inzage heeft gekregen. Deze toegang wordt bepaald door een overeenstemmingstest die wordt uitgevoerd door Isabel NV. Slechts in geval van een succesvolle overeenstemmingstest krijgt de klant inzage in het elektronische document en kan hij desgevallend de betaling ervan uitvoeren. Dit document wordt dan niet verstuurd naar de klant doch deze wordt via een beveiligde link doorverwezen naar de server van de leverancier zonder dat dit document in de systemen van de Bank terechtkomt.

### **5.4. Betaling**

Documenten die de status meekrijgen 'nog te betalen' (aangeduid met een actief overschrijvingsformulier-icoontje) kunnen rechtstreeks betaald worden via de functie 'Zoomit betalingen'. Van zodra er via Zoomit een opdracht tot betaling is gegeven, zal de status van het document veranderen naar 'betaling ingeleid'. Deze status wijst echter niet op een effectieve betaling en kan bijgevolg niet als bewijs van betaling gebruikt worden. De klant erkent dat er geen link is tussen de betaling enerzijds en de weergave in Zoomit anderzijds. Een document met status 'nog te betalen' kan eveneens via een ander kanaal betaald worden doch behoudt in Zoomit dan de status 'nog te betalen'. De klant kan deze status steeds manueel aanpassen. De klant is volledig verantwoordelijk voor het beheer en de opvolging van zijn uitgevoerde of nog uit te voeren betalingen.

### **5.5. Verantwoordelijkheid met betrekking tot de inhoud van de elektronische documenten**

De inhoud van de geleverde documenten behoort tot de contractuele relatie tussen de klant en zijn leveranciers.

Klachten of vragen met betrekking tot de inhoud van de documenten worden dan ook niet behandeld door de Bank.

De Bank en Isabel NV zijn derden in deze contractuele relatie en kunnen dan ook niet aansprakelijk gesteld worden voor enige inhoud of het niet naleven van verplichtingen of rechten uit deze contractuele relatie.

De Bank en Isabel NV geven via Zoomit gewoon toegang tot de gegevens die de leverancier ter beschikking stelt. De klant erkent dat de documenten slechts tijdelijk beschikbaar zijn, gedurende de termijn die in de contractvoorwaarden van de leverancier bepaald is.

### **5.6. Privacy**

De gegevens die de klant via Zoomit kan consulteren, genieten van dezelfde strenge privacy- en beveiligingsbescherming als alle andere gegevens die via Homebanking worden verwerkt.

De mogelijkheid om documenten te visualiseren hangt in eerste instantie af van het feit of de klant al dan niet titularis of volmachthebber is van de rekening die over het algemeen gebruikt wordt voor de betaalopdrachten met betrekking tot de documenten.

Documenten met zeer gevoelige informatie, zoals loonfiches of informatie met betrekking tot telefonische communicaties, worden alleen maar aan de titularis van een rekening getoond, indien er een volledige overeenstemming van nummer, naam en voornaam is tussen de databanken van de Bank en die van de leverancier. Hiertoe wordt door Isabel NV een overeenstemmingstest uitgevoerd.

Daarbij worden de gegevens van de klant, zoals bekend aan

de Bank, vergeleken met de gegevens van de geadresseerde zoals bekend bij de leverancier, ten einde aldus vast te stellen of de klant het recht heeft om een document te raadplegen en wanneer dit van toepassing is tot betaling ervan over te gaan.

## 5.7. Beëindiging

De geadresseerde kan de Zoomit functie te allen tijd deactiveren. De bank is gerechtigd de Zoomit-toepassing te beëindigen met een opzegtermijn van 2 maanden.

## Artikel 6: Informatie van derden

Wanneer de klant om welke reden dan ook via Homebanking informatie opvraagt of consulteert die door derden ter beschikking wordt gesteld, kan de Bank niet aansprakelijk gesteld worden voor de onjuistheid, de onvolledigheid of onnauwkeurigheid van deze informatie. Evenmin kan uit deze externe informatie enige verplichting voor de Bank voortvloeien.

De verzekeringsmaatschappij AXA Belgium NV, met maatschappelijke zetel te 1170 Brussel, Vorstlaan 25, wordt voor de toepassing van dit reglement als een derde beschouwd.

Homebanking bevat mogelijk hyperlinks naar websites van derden. De klant is vrij om deze websites al dan niet te bezoeken. De Bank draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de inhoud van de sites of de veiligheid ervan. De Bank kan ook niet aansprakelijk gesteld worden voor enigerlei schade of nadelige gevolgen die voor de klant zouden voortvloeien uit het gebruik van gegevens verkregen via deze hyperlinks of de raadpleging van de websites die via deze hyperlinks werden bezocht.

## Artikel 7: Limieten.

Om veiligheidsredenen worden volgende limieten toegepast:

- 7.1. Het totaal van alle overschrijvingsopdrachten (met inbegrip van bestendige opdrachten en automatische spaaropdrachten) wordt beperkt tot 25.000 EUR per dag (0-24h) en per klant.

De klant kan, indien hij dit wenst, voor een klassieke zichtrekening bij zijn agentschap terecht om deze daglimiet te verhogen tot 250.000 EUR. De klant kan deze verhoogde daglimiet steeds via zijn agentschap opnieuw laten verlagen tot 25.000 EUR. Overschrijvingen, uitgevoerd door de klant tussen eigen rekeningen vallen niet onder deze limiet.

Voor de click bonus zichtrekening kan de daglimiet van 25.000 EUR niet verhoogd worden.

- 7.2. Klassieke of Europese overschrijvingsopdrachten: per overschrijvingsopdracht geldt een transactielimiet van 125.000 EUR (enkel mogelijk indien de klant een verhoogde daglimiet heeft).

- 7.3. Voor minderjarigen (12-17j) zijn zowel de dag- als transactielimieten vastgelegd op 50 EUR. Deze limieten zijn niet verhoogbaar, zelfs niet mits uitdrukkelijk akkoord van de wettelijke vertegenwoordiger.

Van zodra door een opdracht één van deze

limieten wordt overschreden, wordt zij niet uitgevoerd.

## Artikel 8: Aanrekening van transacties en bewijs.

### 8.1. Aanrekening van de verrichtingen

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

Elke verrichting die vervolgens tussen het op die wijze opstarten van een sessie en het afsluiten ervan wordt ingevoerd en bevestigd met "bevestigen" en ondertekend door bevestiging van de correcte cijfercode (RESPONSE), wordt geacht te zijn uitgevoerd met de toestemming van die klant en maakt voor de toepassing van dit reglement zijn elektronische handtekening uit. Deze cijfercode is gebaseerd op een aan de transactie(s) gerelateerde cijfercode, "Challenge" genaamd, eventueel aangevuld met een stuk van het rekeningnummer (BBAN of IBAN) van de begunstigde.

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

### 8.2. Bewijs van verrichtingen

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

De Bank wordt steeds geacht verantwoordelijk te zijn voor de verwerking van deze gegevens.

Een afdruk die door de klant zou zijn aangemaakt naar aanleiding van een verrichting heeft slechts een informatieve waarde en doet geen afbreuk aan de bewijskracht van de registraties van de Bank.

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

## Artikel 9: Rechten en verplichtingen met betrekking tot Homebanking

Onverminderd de rechten en verplichtingen in hoofde van de Bank en de klant met betrekking tot de AXA bankkaart, gelden volgende regels specifiek voor Homebanking.

### 9.1. Rechten en verplichtingen in hoofde van de Bank

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

Deze informatie vermeldt per verrichting een referentie aan de hand waarvan de klant kan nagaan om welke transactie het gaat, eventueel de naam en unieke identifier van de begunstigde, het bedrag van de verrichting uitgedrukt in euro

en tenslotte de valutatatum van de debitering of creditering of de datum en het tijdstip van de verrichting.

Voor deze rekeningsuittreksels gelden de regels zoals beschreven in het Reglement Zichtrekeningen, het Reglement click bonus zichtrekening en het Reglement Spaarrekeningen.

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

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

4°-De Bank waarborgt het behoud van het geheime karakter van deze toegangsmiddelen binnen haar eigen organisatie en netwerk. Zowel de Bank als de klant lopen ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van de AXA bankkaart en ongewenste toegang, indien dit geheime karakter niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.

5°-De Bank behoudt zich het recht voor om opdrachten tot uitvoering van bepaalde betalingstransacties via Homebanking met de AXA bankkaart te weigeren, zoals voorzien is in het Reglement AXA bankkaart, telkens dit nuttig wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor haar financiële belangen of die van de klant.

6°-Onverminderd het recht van de Bank om de AXA bankkaart te blokkeren zoals voorzien is in het Reglement AXA bankkaart, behoudt de Bank zich het recht voor om de toegang tot Homebanking te blokkeren telkens dit nuttig wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor haar financiële belangen of die van de rekeninghouder en ondermeer in de volgende gevallen:

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

7°- De Bank behoudt zich het recht voor om de toegang tot de dienst Homebanking te weigeren.

8°- De Bank kan de dienstverlening Homebanking tijdelijk onderbreken met het oog op onderhoud, verbetering of beveiliging ervan; bij die gelegenheden zal zij alles in het werk stellen om deze onderbrekingen tot een minimum te beperken.

## 9.2. Rechten en verplichtingen in hoofde van de klant

1°-Het recht op toegang tot en gebruik van Homebanking, net zoals de AXA bankkaart, is persoonlijk en niet overdraagbaar. De klant mag geen enkele derde toegang verlenen via zijn AXA bankkaart (zelfs niet aan een bekende, volmachtdrager, echtgeno(o)t(e) of familielid). Het is hem verboden "hypertext links" of gelijkaardige verbindingen naar Homebanking te maken. Opname van Homebanking onder de favorieten valt niet onder dit verbod.

2°-De klant heeft de verplichting alle redelijke voorzorgsmaatregelen te treffen om de veiligheid van

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

3°-Onverminderd de voorzorgsmaatregelen die elke houder van een AXA bankkaart met het oog op de veiligheid ervan en de geheimhouding van de code dient te nemen en die opgesomd worden in het Reglement AXA bankkaart waarvan dit Reglement Homebanking integraal deel uitmaakt, zal de klant voor de functionaliteit Homebanking volgende bijkomende voorzorgsmaatregelen nemen:

- hij zal nooit zijn toegangsmiddelen, waaronder de AXA bankkaart met uitzondering van de kaartlezer, meedelen aan een derde of deze ter beschikking stellen van een derde (zelfs geen bekende, volmachtouder, echtgeno(o)t(e) of familielid); zo nodig kan de klant steeds een derde aanduiden in welk geval deze laatste persoonlijk voor rekening van de klant maar via een eigen AXA bankkaart toegang tot Homebanking kan krijgen.

- hij zal de geheime code van zijn AXA bankkaart nooit opslaan op een PC of een andere drager, noch vast programmeren, noch herkenbaar noteren in een agenda of een notaboek, op een geschrift dat hij bij zich draagt of op niet beveiligd opgeborgen documenten of stukken;

- hij zal nooit een derde toegang verlenen tot zijn PC dan na de Homebankingsessie volledig afgesloten te hebben; aldus zal hij zijn PC nooit aan een derde ter beschikking stellen dan na zich ervan vergewist te hebben dat de module Homebanking niet toegankelijk is voor enige derde;

- de klant zal zijn leverancier van internetdiensten inschakelen, zich informeren over mogelijke beveiligingen van zijn PC en de Bank verwittigen wanneer hij signalen ontvangt die erop wijzen dat een derde zich ten onrechte toegang kan verschaffen, zich toegang verschafft of tracht zich toegang te verschaffen tot zijn PC, de dienst Homebanking en/of zijn internetverbinding(en);

- hij zal zijn PC nooit verlaten, om welke reden dan ook, tijdens een open Homebanking sessie, zelfs niet voor een zeer korte tijdspanne

- hij zal de Homebanking-toepassing op zijn PC steeds onmiddellijk na gebruik afsluiten;

- hij zal beveiligingssoftware installeren op zijn PC en ervoor zorgen dat deze software regelmatig geactualiseerd wordt;

- hij zal in verschillende stadia van het bevestigen van een financiële verrichting of het registreren van een begunstigde telkens controleren of het rekeningnummer van de begunstigde overeenstemt met het werkelijk bedoelde rekeningnummer.

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

4°-De klant moet de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten vastgelegd in dit reglement en in de handleiding van Homebanking nauwgezet in acht nemen.

5°-De klant verbindt er zich toe om geen transacties via Homebanking te doen die voor gevolg zouden hebben dat het op dat ogenblik beschikbare fonds op de betrokken rekening zou worden overschreden. De klant machtigt de Bank zonder voorbehoud tot debitering van zijn rekening met alle bedragen,

betaald via Homebanking, zelfs als er geen voldoende fonds beschikbaar is.

6°-De klant mag een betalingsopdracht gegeven via Homebanking niet herroepen, van zodra hij zijn instemming met de uitvoering van de transactie op de overeengekomen manier heeft gegeven, onverminderd hetgeen voorzien is in het Reglement zichtrekeningen voor de herroeping van overschrijvingen met memodatum of gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst, van bestendige opdrachten en van domiciliëringen.

## **Artikel 10: Verlies, diefstal en onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik door derden**

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

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

### **10.2. Verlies of diefstal van de kaartlezer**

In geval van verlies of diefstal van de kaartlezer of welk ander vermoeden van misbruik dan ook, moet de klant onmiddellijk contact opnemen met zijn AXA bankagent. Indien de klant houder is van een click bonus zichtrekening, moet hij onmiddellijk mailen naar het adres 'click.info@axa.be' of dit melden via het daartoe bestemde elektronische formulier op de website van de Bank. De Bank zal de kaartlezer in elk geval vervangen, al dan niet aan het tarief voorzien in de tarieflijst.

## **Artikel 11: Niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties via Homebanking**

11.1. Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal of onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik, moet de klant van zodra hij vaststelt dat er sprake is van een niet toegestane betalingstransactie of een niet correct uitgevoerde betalingstransactie via Homebanking, de Bank daarvan onverwijld in kennis stellen. Hij dient deze mededeling te doen via zijn agentschap, alwaar een betwistingsdossier zal aangemaakt worden.

Indien de klant houder is van een click bonus zichtrekening, kan hij in eerste instantie trachten via één van zijn kaarten aan te loggen in Homebanking om zo via de tab 'Berichten' de Bank de niet toegestane betalingstransactie of niet correct uitgevoerde betalingstransactie te melden. Indien de klant geen kaart(en) meer heeft die hem toegang tot Homebanking kunnen verschaffen voor de aangifte, schrijft hij naar de dienst DOB Customer Relations – interne postcode P12/476, Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen of mailt hij naar [click.info@axa.be](mailto:click.info@axa.be). In beide gevallen zal de Bank zo snel mogelijk contact opnemen met de klant voor de verdere verwerking van zijn dossier betreffende de betwiste transacties.

11.2. Onverminderd de verplichting in hoofde van de klant om de Bank onverwijld in kennis te stellen van zodra hij een niet toegestane of niet correct uitgevoerde transactie via Homebanking vaststelt, verliest de klant na 13 maanden, te rekenen vanaf de

valutadatum van de debitering of creditering, het recht om niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties te betwisten die hem door de Bank correct ter kennis gebracht zijn op de door en volgens hem gekozen wijze en periodiciteit. 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.

Bij gebreke aan een tijdige inkenningsstelling door de klant, kan de Bank niet aansprakelijk gesteld worden voor de betwiste niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransactie.

Wanneer de klant handelt binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden beschikt hij slechts over een termijn van 30 dagen, te rekenen vanaf de valutadatum van de debitering of creditering, om niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties via Homebanking te betwisten.

11.3. Behoudens wanneer de klant kan bewijzen dat hij in de onmogelijkheid verkeerde kennis te nemen van de hem via rekeninguittreksel ter beschikking gestelde informatie betreffende verrichtingen via Homebanking, en aldus niet in staat is om overeenkomstig artikel 11.1. de bank onverwijld in kennis te stellen van een niet toegestane of niet correct uitgevoerde transactie, wordt de klant geacht binnen de 30 dagen na datum van het rekeninguittreksel kennis te hebben genomen van de inhoud ervan en melding te maken van niet toegestane of niet correct uitgevoerde transacties. Na deze termijn zullen de op het uittreksel vermelde gegevens door de Bank als definitief goedgekeurd worden beschouwd en gelden zij als bewijs van de erop vermelde transacties.

11.4. Wanneer de klant ontkent dat hij een betalingstransactie, uitgevoerd via Homebanking, heeft toegestaan of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is de Bank gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie geauthentiseerd is, juist geregistreerd en geboekt is en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed.

## **Artikel 12: Klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures**

Onverminderd hetgeen bepaald is in artikel 1.30. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen (klachtenbehandeling) en in artikel 11 van dit reglement (niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties), beschikt de klant over volgende bijkomende rechtsmiddelen:

De klant beschikt over het recht om een vordering in te stellen, voorzien door de wetgeving op de handelspraktijken, tot staking van inbreuken op de Wet van 10 december 2009 betreffende de betalingsdiensten.

De particuliere klant kan zich wenden tot de ombudsdienst voor de financiële sector zoals bepaald in artikel 1.30. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

De klant kan zich tevens richten tot de Algemene Directie Controle en Bemiddeling bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, WTC III, Simon

Bolivarlaan 30, 1000 Brussel, telefoon: +32 2 277 54 84, fax: +32 2 277 54 52, e-mail: [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be). De klant kan hiervoor de nodige documenten gebruiken ter beschikking gesteld op de website: [mineco.fgov.be](http://mineco.fgov.be).

### Artikel 13: Aansprakelijkheid

13.1. De Bank waarborgt de correcte en tijdige uitvoering binnen haar organisatie van verrichtingen die op correcte en regelmatige wijze zijn ingegeven door de klant via een conforme PC, op voorwaarde dat bij het gebruik van Homebanking voor de betrokken verrichtingen de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten stipt zijn nageleefd. Zij draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik van Homebanking via andere toestellen en/of in strijd met de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten.

13.2. Wanneer de klant de betaler is in het kader van een betalingsopdracht via Homebanking geïnitieerd door de betaler, bijvoorbeeld een overschrijving, is de Bank aansprakelijk jegens de klant voor de correcte en tijdige uitvoering van de betalingstransactie in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement. De Bank is slechts aansprakelijk tot op het ogenblik dat de bank van begunstigde het bedrag van de betalingstransactie heeft ontvangen. De Bank dient hiervan het bewijs te leveren.

Wanneer een betalingstransactie via Homebanking niet of gebrekkig is uitgevoerd, ongeacht de aansprakelijkheid van de Bank, zal de Bank wanneer zij daartoe de mogelijkheid heeft en indien de klant dit uitdrukkelijk vraagt, onmiddellijk de betalingstransactie trachten te traceren en de klant op de hoogte stellen van de resultaten daarvan.

13.3 Een betalingsopdracht via Homebanking, uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identifier, wordt geacht correct te zijn uitgevoerd wat betreft de daarin aangeduide begunstigde. Indien de unieke identifier die door de klant is verstrekt, onjuist is, is de Bank uit hoofde van artikel 13.1. niet aansprakelijk voor de niet uitvoering of gebrekkige uitvoering van de betalingstransactie. De Bank dient niet na te kijken of er overeenstemming is tussen deze unieke identifier en de eventuele aanvullende informatie door de klant gegeven, bijvoorbeeld de naam van de begunstigde. De klant is bijgevolg zelf aansprakelijk voor eventuele vergissingen op dit vlak.

In deze gevallen zal de Bank evenwel op verzoek van de klant redelijke inspanningen leveren om het met de betalingstransactie gemoeide bedrag terug te verkrijgen. Hiervoor zullen de kosten vermeld in de tarieflijst aangerekend worden. De Bank zal hierbij redelijke inspanningen leveren zonder evenwel garant te kunnen staan voor de effectieve terugbetaling.

Wanneer de klant een onvolledige of foutieve unieke identifier verstrekt, kunnen zowel de Bank als de bank van de begunstigde kosten aanrekenen en/of de verrichting weigeren. De kosten die de Bank desgevallend aanrekenen zijn vermeld in de tarieflijst. De toegepaste tarieven door de bank van de begunstigde verschillen van bank tot bank, van land tot land. Kosten die worden aangerekend omwille

van onvolledige of onjuiste gegevens worden doorgerekend aan de klant, zelfs indien de betaling onuitgevoerd terug aan de Bank zou worden overgemaakt.

13.4. Na onderzoek van de legitimiteit van een klacht, zal de Bank wanneer zij aansprakelijk is voor niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransactie via Homebanking, zorg dragen voor rechtzetting en compensatie binnen de kortst mogelijke termijn van het bedrag van de niet uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde transactie, met toepassing van de correcte valuterings; 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, met toepassing van de correcte valuterings; 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, voor zover de klant deze gevolgen en kosten en het causaal verband met de betrokken transactie kan bewijzen; van het financiële verlies dat voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van de transacties, wanneer die gebrekkige uitvoering toe te schrijven is aan een ondeugdelijk functioneren van welke apparatuur dan ook die door de Bank werd aanvaard.

Deze regeling is uitsluitend van toepassing wanneer de klant handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden. Wanneer de klant binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt, zal de Bank enkel zorg dragen voor rechtzetting op de betrokken rekening, van het bedrag van de betrokken transactie.

13.5. De in dit artikel bedoelde aansprakelijkheid geldt niet wanneer de niet of niet correcte uitvoering van een betalingstransactie via Homebanking te wijten is aan overmacht of de naleving van een wettelijke verplichting uit hoofde van nationale of Europese gemeenschapswetgeving. Worden onder meer als overmacht beschouwd: oorlog, oproer, daden van terrorisme, sociale conflicten, overvallen, brand, overstroming en andere natuurrampen, ernstig technisch defect of andere rampen, tijdelijke ontreding van postdiensten of poststaking.

13.6. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor storingen of onderbrekingen van de dienst Homebanking die niet aan haar te wijten zouden zijn. Zij kan tevens niet aansprakelijk gesteld worden voor tijdelijke onderbrekingen van de dienst Homebanking die te wijten zijn aan onderhoud, verbetering of beveiliging ervan.

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

De Bank kan in geen geval worden aangesproken wegen storingen, tekorten of fouten te wijten aan

zulke leverancier of aan om het even welke derde die zou tussenkomen in de transmissie of communicatie.

#### **Artikel 14: Intellectuele rechten.**

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

#### **Artikel 15: Tarieven**

Toegang tot en gebruik van Homebanking is gratis, onverminderd de tarifiering van de AXA bankkaart overeenkomstig het Reglement AXA bankkaart en de tarifiering van de kaartlezer en de verrichtingen overeenkomstig de tarieflijst van de Bank. Met inachtnaam van de hierna beschreven procedure betreffende wijziging van dit reglement kan de Bank in de toekomst toegang tot en/of gebruik van Homebanking aan een vergoeding onderwerpen. De telecommunicatiekosten zijn steeds ten laste van de klant, evenals de kosten van zijn internetaansluiting en zijn abonnement bij de leverancier van internetdiensten. De klant draagt ook alle kosten met betrekking tot zijn hardware en software.

#### **Artikel 16: Beëindiging van de toegang tot Homebanking.**

16.1. De overeenkomst met betrekking tot Homebanking wordt afgesloten voor onbepaalde duur.

16.2. De klant die houder is van een klassieke zichtrekening kan op elk ogenblik kosteloos aan het recht op gebruik van Homebanking of sommige functionaliteiten ervan een einde stellen, door in zijn agentschap het document van opzegging behoorlijk ondertekend af te geven.

Indien de klant houder is van een click bonus zichtrekening kan hij een einde stellen aan het recht op het gebruik van Homebanking voor zover hij tevens een einde maakt aan de overeenkomst met betrekking tot de click bonus zichtrekening. Hij dient daarvoor een aanvraag te sturen via mail naar het adres 'click.info@axa.be'.

De klant kan een einde stellen aan het recht op gebruik van Homebanking voor zijn rekening aan een derde. De klant staat zelf in voor kennisgeving van de opzegging aan deze derde.

16.3. Ook de Bank kan aan het recht op gebruik van AXA Homebanking alleen, een einde stellen door middel van een schriftelijke opzegging gericht aan de klant respectievelijk de kaarthouder. Zij zal daarbij een opzegtermijn van twee maanden respecteren, onverminderd haar recht om Homebanking te blokkeren zoals voorzien in artikel 9.1.6°.

De Bank dient deze opzegtermijn niet te respecteren wanneer de klant zijn verplichtingen uit hoofde van de op hem toepasselijke reglementen en overeenkomsten niet nakomt, in geval van grove nalatigheid, zware fout of bedrog vanwege de klant, of wanneer bepaalde wettelijke regels de Bank verplichten de relatie met de klant te beëindigen met onmiddellijke ingang.

Indien de klant houder is van een click bonus zichtrekening, kan de Bank maar een einde kunnen stellen aan het recht van gebruik op Homebanking voor zover gelijktijdig ook een einde wordt gemaakt aan de overeenkomst met betrekking tot de click bonus zichtrekening.

16.4. Vooraf aangerekende kosten in verband met Homebanking zullen pro-rata temporis vanaf de maand volgend op de maand van beëindiging van de overeenkomst, door de Bank terugbetaald worden. Achteraf te betalen kosten zullen op moment van beëindiging aangerekend worden ten belope van het aantal verlopen maanden .

16.5. Het recht op gebruik van Homebanking neemt van rechtswege een einde van zodra de zakelijke relaties van de klant met de Bank een einde nemen en in ieder geval van zodra de klant zelf niet meer titularis of medetitaris is van enige rekening bij de Bank.

#### **Artikel 17: Wijziging van het reglement.**

17.1. De bepalingen van dit reglement en de toepasselijke tarieflijst kunnen door de Bank steeds worden gewijzigd.

17.2. 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 dienst Homebanking af te zien, onmiddellijk en kosteloos, en de Bank daarvan ook in kennis te stellen, in welk geval het recht op gebruik van Homebanking door 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 hij onweerlegbaar geacht de wijzigingen te hebben aanvaard, zodat die hem onmiddellijk tegenstelbaar zijn.