

## **REGLEMENT KREDIETKAARTEN.**

### **Bijlage 4 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 kredietkaarten, 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 Verrichtingen zijn dan ook van toepassing, behoudens wanneer in navolgend reglement daarvan wordt afgeweken.

Onder "de klant" wordt hierna verstaan iedere persoon die houder is van een zichtrekening bij de bank en middels de gebruikelijke aanvraagprocedure een overeenkomst afsluit met de bank aangaande de betrokken kaart.

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

Onder "de kaart" wordt verstaan elke kredietkaart die voorzien is van een logo "VISA" of "MasterCard".

#### **Artikel 1 : Beschrijving van de dienst 'kredietkaarten'**

Door middel van zijn kaart kan de klant respectievelijk de kaarthouder toegang krijgen tot geldautomaten en betaalterminals in binnen- en buitenland om aldus bankbiljetten op te nemen en betalingen uit te voeren, volgens de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten hierna bepaald.

De hiernavolgende bepalingen gelden voor :

- de Visa Classic Card
- de Golden Mastercard
- de Silver Mastercard.

Voor het beheer van de verrichtingen met de kaart doet de Bank beroep op Atos Worldline nv, Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussel [gewijzigd op 01/01/2008], hierna "de Vennootschap" genoemd.

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

Om de klant respectievelijk de kaarthouder toe te laten gebruik te maken van zijn kaart 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 deze code binnen haar eigen organisatie en binnen de netwerken waartoe de kaart 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 kaart, indien het geheim karakter van deze code niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.

Sommige toestellen waaronder binnenlandse geldautomaten 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 kaart & 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 bij ontvangst van een kaart onmiddellijk zijn handtekening plaatsen op de hiervoor voorziene plaats.

- Hij zal indien de geldigheidstermijn van de kaart verstreken is of indien het verder gebruik van de kaart niet meer mogelijk is voor de klant respectievelijk kaarthouder, deze onmiddellijk vernietigen (bvb. Na vaststelling van een technisch- of veiligheidsdefect waardoor de bestaande kaart vervangen dient te worden).

- Hij zal erover waken dat zijn kaart 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 kaart 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 kaart in het oog te houden, desnoods door zich mee fysisch te verplaatsen naar de plaats waar de kaart in de betaalterminal gebruikt zal worden. Hij dient erop toe te zien dat zijn kaart enkel gebruikt wordt voor het uitvoeren van een betaling. Bij teruggave van de kaart door de handelaar dient hij zich ervan te vergewissen dat hij wel degelijk zijn eigen kaart teruggekregen heeft.

- Bij het doorgeven van kaartgegevens (bvb. kaartnummer) aan 'derden' (bvb. bij het uitvoeren van aankopen op afstand), zal hij erop toezien dat de betrokken 'derde' (handelaar) voldoende gekend is én dat de wijze waarop deze kaartgegevens worden doorgegeven voldoende beveiligd is. (bvb. in geval van een website nagaan of deze voorzien is van een beveiligingssysteem voor het doorgeven van gegevens, indien niet doet hij er goed aan om de verrichting niet te laten doorgaan of te kiezen voor een alternatieve beveiligde betalingswijze). Hij zal bij die gelegenheden zijn geheime code nooit doorgeven tenzij via elektronische identificatie.

- Hij zal bij ontvangst van het bericht waarop zijn geheime code medegedeeld wordt, al het nodige doen om het geheime karakter van deze code te waarborgen door deze van buiten te leren, het bericht van mededeling onmiddellijk te vernietigen, én zo snel mogelijk de medegedeelde code te wijzigen op één van de toestellen die hiervoor zijn uitgerust (binnenlandse geldautomaten).

- 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 kaart, 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). Indien dit laatste niet mogelijk is (bvb. men vertoeft in het buitenland) dan zal hij zijn kaart onmiddellijk laten blokkeren & desgevallend een nieuwe kaart met nieuwe geheime code aanvragen. (zie punt 3.1 hierna en volgenden).

- Hij zal nooit zijn geheime code gebruiken om zich toegang te verlenen tot een selfbanking zone van een 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.

- Teneinde elke onregelmatigheid te kunnen opmerken, zal hij de ontvangen tickets van geldafhalingen en betalingen bewaren en de inhoud ervan onmiddellijk controleren aan de hand van de door de Vennootschap hem toegestuurde of ter beschikking gestelde duurzame dragers zoals de maandelijks uitgavenstaten. Bij vaststelling van onregelmatigheden, zal hij onmiddellijk contact opnemen met de 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 respectievelijk de kaarthouder, die voor gevolg heeft dat de beperking van de aansprakelijkheid van de klant en de kaarthouder, in geval van verlies of diefstal van de kaart, niet van toepassing zal zijn.

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

### **Artikel 3 : Verrichtingen met de kredietkaarten**

Via zijn kaart en zijn persoonlijk en geheim codenummer kan de klant respectievelijk de kaarthouder toegang krijgen tot een netwerk van geldautomaten en betaalterminals in binnen- en buitenland en kan hij tegen presentatie van de kaart betalingen doen.

#### *1. De geldopnemingen*

De kaart biedt de kaarthouder respectievelijk de klant de mogelijkheid om in binnen- & buitenland aan de geldautomaten voorzien van het embleem Visa resp. MasterCard bankbiljetten op te nemen. Opname van bankbiljetten aan geldautomaten vereist de invoer van de kaart en de geheime code. Op vertoon van zijn kaart en zijn identiteitskaart en

tegen ondertekening van een borderel, kan de kaarthouder respectievelijk de klant contant geld opvragen aan de bankklokken & de wisselkantoren in het buitenland, die deze dienstverlening aanbieden.

#### *2. Betaling van aankoop van goederen en diensten*

De kaart biedt de kaarthouder de mogelijkheid goederen en diensten te betalen, aangeboden door de handelszaken die bij het kredietkaartnet van Visa resp. Master Card zijn aangesloten, hetzij door ondertekening van een betalingsborderel ,hetzij door gebruikmaking van de persoonlijke geheime code. In geval van betaling door middel van een betalingsborderel ondertekent de klant, na overhandiging van zijn kaart aan de betrokken handelaar, het borderel dat deze hem voorlegt en dat is opgemaakt hetzij door middel van een doordruktoestel waarin zijn kaart is ingelegd hetzij door middel van een terminal waarin de kaart is ingelezen. Het door de klant resp. kaarthouder ondertekende borderel impliceert de onherroepelijke opdracht aan de bank om de betaling voor rekening van de klant uit te voeren. In geval van betaling door gebruikmaking van de persoonlijke code, valideert de klant resp. de kaarthouder zijn betalingsopdracht door invoering van de persoonlijke geheime code in de betaalterminal van de betrokken handelaar.

Het gebruik van de kaart in een betaalterminal impliceert de onherroepelijke opdracht vanwege de klant resp. de kaarthouder aan de bank tot overmaking van het betrokken bedrag aan deze handelaar. De kaart biedt de kaarthouder respectievelijk de klant ook de mogelijkheid om door middel van elektronische identificatie (waarbij de kaartgegevens ingelezen worden en de betalingsinstructie automatisch wordt geregistreerd in speciaal daartoe uitgeruste toestellen) betaling van bepaalde diensten te doen, zoals de betaling van tolgeden aan bruggen, tunnels en autowegen. Deze elektronische identificatie impliceert de onherroepelijke opdracht aan de Bank om de betaling voor rekening van de klant in voordeel van de betrokken handelaar uit te voeren.

Alhoewel tenslotte sommige handelaars ook betaling aanvaarden door middel van de kaart via internet of per telefoon (o.m. voor de aankoop van theatertickets, trein- of vliegtuigtickets), wordt aanbevolen betaling op deze wijze te beperken zowel in aantal als in bedrag en zich ervan te vergewissen dat enkel bij absoluut betrouwbare organisaties en/of via beveiligde kanalen van deze mogelijkheid gebruik gemaakt wordt.

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

Bij de aanvraag van de kaart wordt tussen de klant en de Bank een uitgavenlimiet afgesproken. De klant respectievelijk kaarthouder dient ervoor te zorgen deze limiet niet te overschrijden.

De klant kan zelf deze limiet steeds wijzigen, doch zonder dat de oorspronkelijke limiet kan worden overschreden (tenzij de bank daarmee instemt).

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

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.

Een door de klant respectievelijk kaarthouder ondertekend borderel of een elektronische handtekening van de klant respectievelijk kaarthouder 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.

#### 5.1 De uitgavenstaat:

Voor zover er verrichtingen werden geboekt of krediet is opgenomen, stuurt de Vennootschap, namens de Bank, iedere maand een uitgavenstaat naar de klant of naar de kaarthouder.

Deze uitgavenstaat vermeldt o.a.:

- de verrichtingen die de klant respectievelijk kaarthouder met zijn kaart heeft uitgevoerd en die de Vennootschap registreerde sedert het opmaken van vorige uitgavenstaat
- de verschuldigde rente en/of kosten
- per geldopvraging, een commissie berekend op het opgevraagde bedrag, zo er een is
- in voorkomend geval, de gehanteerde wisselkoers
- het verschuldigde saldo
- de limietdatum tegen wanneer het verschuldigde saldo op de rekening van de Vennootschap dient toe te komen

De verrichtingen in vreemde munt worden in euro omgerekend tegen een koers die de Vennootschap vaststelt op grond van de wisselkoers die geldt op de dag waarop zij de gegevens over die verrichtingen ontvangt.

De klant respectievelijk kaarthouder moet elke onregelmatigheid die hij op een uitgavenstaat vaststelt onmiddellijk na ontvangst aan de Vennootschap melden en elke betwisting uiterlijk binnen de 3 maanden na uitgiftedatum van de uitgavenstaat schriftelijk aan de Vennootschap bevestigen. Na die termijn wordt de uitgavenstaat en het erop vermelde saldo onherroepelijk als volledig aanvaard beschouwd.

#### 5.2 Betaling:

De klant staat in voor de betaling van het saldo van zijn uitgavenstaat. Daartoe machtigt hij de Bank om door middel van domiciliëring het verschuldigde saldo automatisch te debiteren van zijn rekening voor de limietdatum. Indien dit aanleiding zou geven tot het creëren van een ongeoorloofde debetstand op de zichtrekening, zullen de regels die betrekking hebben op ongeoorloofde debetstanden door de Bank toegepast worden.

Bij eventuele overschrijding van de overeengekomen uitgavenlimiet, is de klant ertoe gehouden om het bedrag waarmee de limiet overschreden werd onmiddellijk te betalen.

#### 5.3 Kasfaciliteit:

De aflevering van een kredietkaart impliceert automatisch de opening van een beperkte kasfaciliteit van 1.239,44 EUR op de betrokken zichtrekening van de klant, tenzij hij reeds over een kasfaciliteit in deze rekening beschikt.

Deze zichtrekening mag nooit langer dan drie opeenvolgende maanden een debetsaldo vertonen. Aan een zichtrekening kan slechts één dergelijke kasfaciliteit verbonden zijn ongeacht het aantal kaarten dat voor de rekening zijn uitgereikt.

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

#### 5.4 Bewijs van de verrichtingen:

Alle gegevens van elke verrichting aan een geldautomaat of een betaalterminal worden op het ogenblik van de verrichting geregistreerd en door de Vennootschap bewaard, gedurende ten minste 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.

Hetzelfde geldt voor de borderellen die aanleiding geven tot registratie en boeking van verrichtingen. 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 respectievelijk de kaarthouder betreffende een verrichting levert de Bank van haar kant het bewijs van die verrichting met behulp van deze gegevens, al dan niet onder vorm van afschrift, onverminderd het recht van de klant respectievelijk 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:

De hierna volgende bepalingen doen in geen enkel opzicht afbreuk aan de bedingen opgenomen in de voorgaande hoofdstukken.

1° - 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.

2° - 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.

3° - De kaart blijft geldig tot de laatste dag van de maand en het jaar die erop vermeld staan. Tenzij wanneer aan het recht op het gebruik van de kaart een einde is gesteld, of tenzij wanneer de klant of de kaarthouder zelf afziet van verder gebruik van de kaart, zal de Bank, vóór de vervaldag, 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 teruggeven aan de Bank of ze vernietigen door ze in stukken te knippen. Niettemin staat de klant in voor de kosten van vernieuwing van een kaart indien aan het recht op gebruik geen einde is gesteld uiterlijk twee maanden voor haar vervaldag.

4° - De Bank zal elk nieuw gebruik van de kaart beletten van zodra de melding aangaande verlies of diefstal van

de kaart waarvan hiervoor sprake is gedaan; zij kan eveneens elk verder gebruik beletten van zodra haar een melding van een fout, een onregelmatigheid of een onterechte boeking werd gedaan.

5°- De bank waarborgt de correcte uitvoering van verrichtingen die op correcte en regelmatige wijze zijn ingegeven door de klant respectievelijk de kaarthouder via terminals en toestellen uitgerust met het embleem van de kaart, of die zijn uitgevoerd middels een behoorlijk door de klant respectievelijk kaarthouder getekend borderel, 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 en/of van verrichtingen uitgevoerd zonder toestemming van klant noch kaarthouder. De klant respectievelijk de kaarthouder zal echter al het nodige doen om dit risico te beperken door de hiervoor geformuleerde voorzorgsmaatregelen in acht te nemen.

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 gebrekkige uitgevoerde transactie, eventueel vermeerderd met de eventuele rente op dat bedrag; van het bedrag dat eventueel nodig is om de klant weer in de positie te brengen waarin deze verkeerde alvorens de transactie waarvoor geen toestemming was gegeven geschiedde, vermeerderd met de eventuele rente op dat bedrag; van het bedrag dat nodig is om de klant weer in de positie te brengen waarin deze verkeerde voor het gebruik van de nagemaakte kaart; van de eventuele verdere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag van de door de klant gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade; van het financiële verlies dat voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van de transacties door de klant 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 geven met behulp van de kaart herroepen..

10°- Klant zowel als kaarthouder verbinden zich ertoe bij ontvangst van zijn kaart deze onmiddellijk te voorzien van zijn handtekening op de daartoe voorziene strook.

11°- 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 (i) een einde komt aan het recht op gebruik van de kaart, (ii) een einde komt aan de rekening waarmede de kaart verbonden is, (iii) de Bank om veiligheidsredenen of in kader van een onderzoek, daarom verzoekt. De klant waarborgt dat de aan een kaarthouder voor zijn rekening uitgereikte kaart in deze gevallen zal worden teruggegeven aan de Bank alsook wanneer aan de gebruiksrechten of volmachten van de kaarthouder een einde komt.

De klant alleen staat in voor alle gevolgen van niet-teruggave van de kaarten.

12°- De Bank behoudt zich het recht voor om de kaart te blokkeren of ze door de geldautomaat, de betaalterminal of de tussenkomen de handelaar 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 geldautomaat, in de betaalterminal of bij de handelaar 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 klant respectievelijk de kaarthouder zich niet houdt aan het verbod om het op de gebonden rekening beschikbare fonds te overschrijven of wanneer de uitgavenlimiet niet in acht wordt genomen.
- wanneer het gebruik van de kaart niet gebeurt in overeenstemming met de richtlijnen zoals bepaald in dit reglement.

13°- 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.

14°- Klant en kaarthouders zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van om het even welk bedrag verschuldigd aan de bank uit hoofde van het bezit en het gebruik van de kaart.

## **Artikel 7 : Verlies, diefstal of misbruik van de kaart :**

### *7.1 Melding bij CARDSTOP:*

In geval van verlies of diefstal van zijn kaart, 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.

### *7.2 Aangifte bij de politie*

Benevens de melding bij CARDSTOP, moet de klant respectievelijk de kaarthouder, in geval van een verlies of diefstal van zijn kaart, ook onmiddellijk daarvan aangifte doen bij de politie. Van zijn aangifte zal de politie een proces-verbaal opstellen en hem daarvan een afschrift bezorgen.

### *7.3 Mededeling van referentnummer en proces verbaal aan de Bank*

Na de melding bij CARDSTOP en de aangifte bij de politie moet de klant het verlies of de diefstal ook onmiddellijk melden bij de bank door haar in kennis te stellen van het referentnummer van Cardstop en haar onmiddellijk een exemplaar te bezorgen van het proces-verbaal van aangifte opgemaakt door de politie. Hij bezorgt deze informatie aan zijn agent van de Bank of verzendt ze naar de Dienst Betaalkaarten (interne postcode P22/506) van de Bank, Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen. De klant behoudt voor zichzelf een kopie van de melding zodat elke latere communicatie tussen de kaarthouder en de Bank hierdoor vergemakkelijkt wordt.

### *7.4 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 kaart en geheime code reeds is aangestipt, worden onder andere beschouwd als grove nalatigheid :

- het noteren van de geheime code, in welke vorm ook, op de kaart, een document, of opgeslagen in computerbestanden
- het niet onmiddellijk melden van het verlies of de diefstal (zulke melding duldt geen uitstel)
- het 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 kaart.

- Nalaten de Bank of de door hem aangeduide entiteit (Card Stop) onverwijld in kennis te stellen van het verlies of de diefstal van de kaart, of van enigerlei voorval zoals bijvoorbeeld wanneer de kaart door een terminal wordt ingeslikt of geblokkeerd.
- 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 kaart achterlaten in een voertuig of op een voor het publiek toegankelijke plaats, behalve wanneer de kaart 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 of de door haar aangestelde entiteit, Cardstop onmiddellijk een kopie van het proces-verbaal, dat werd opgemaakt ter gelegenheid van het indienen van de klacht, te bezorgen
- Gebruik maken van de kaart op een manier die in strijd is met de contractuele voorwaarden betreffende uitgifte en gebruik
- De kaart 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 kaart blijft gebruiken.

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

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

Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies of diefstal van de kaart, moet de klant, van zodra hij op zijn rekeninguittreksels of de uitgavenstaten onregelmatigheden, fouten of onterechte boekingen vaststelt, onmiddellijk de Klantendienst van Bank Card Company hiervan op de hoogte stellen waarvan de gegevens en de te volgen richtlijnen op de achterzijde van de uitgavenstaat vermeld staan.

Indien gewenst of nodig kan de klant respectievelijk de kaarthouder beroep doen op zijn agent of de dienst Betaalkaarten (interne postcode P22/506) van de Bank, Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax: 03/247.79.56).

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

Indien de klant meent een verrichting uitgevoerd met zijn kaart of een boeking wegens het gebruik van zijn kaart te moeten betwisten, dient hij zijn betwisting of klacht binnen de 3 maanden na ontvangst van de uitgavenstaat schriftelijk & ondertekend te richten tot Bank Card Company, Koning Albert II-laan n° 9 te 1210 Brussel. Indien het gaat om een betwiste verrichting die uitgevoerd werd in het buitenland dient de klacht

schriftelijk gericht te zijn aan de dienst 'International Chargeback' van Bank Card Company. Deze dienst is ook bereikbaar via fax 02/ 205 85 88 .  
Meent de klant naar aanleiding van zijn klacht of probleem geen voldoening te hebben bekomen, dan staat het hem vrij zich te wenden tot - de dienst Betaalkaarten (interne postcode P22/506) van de Bank, Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax: 03/247.79.56), of - 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). Iedere betwisting aangaande een verrichting die zou zijn uitgevoerd met behulp van een kaart 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 – tarieven:

Op de kaarten en de eventuele verrichtingen zijn volgende tarieven van toepassing:

Tarief Kaarten : Kredietkaart

Visakaart 23,00 EUR (3) [gewijzigd op 01/01/2008]

MasterCard Gold 48,00 EUR (3) [gewijzigd op 01/01/2008]

Silver MasterCard pm (4)

(3) jaarlijks vooruitbetaalbaar op de jaarlijkse vervaldag

(4) De Silver MasterCard wordt enkel aan Business & Professionals aangeboden

Tarief per verrichting

\* Gebruik binnen de EU (voor verrichtingen in euro)

Geldopname via geldautomaten

(1,74 EUR + 1%) minimaal 5,00 EUR (2)

[gewijzigd op 01/01/2008]

Geldopname via bank/wisselkantoor

(2,48 EUR + 2%) minimaal 5,00 EUR (2) (4)

[gewijzigd op 01/01/2008]

Betalingen via de kredietkaart 0,00 EUR

\* Gebruik binnen de EU (voor verrichtingen andere dan in euro) (5)

Geldopname via geldautomaten

(1,74 EUR + 1%) minimaal 5,00 EUR (2)

[gewijzigd op 01/01/2008]

Geldopname via bank/wisselkantoor

(2,48 EUR + 2%) minimaal 5,00 EUR (2) (4)

[gewijzigd op 01/01/2008]

Betalingen via de kredietkaart 0,00 EUR

\* Gebruik buiten de EU (5)

Geldopname via geldautomaten

(1,74 EUR + 1%) minimaal 5,00 EUR (2)

[gewijzigd op 01/01/2008]

Geldopname via bank/wisselkantoor

(2,48 EUR + 2%) minimaal 5,00 EUR (2) (4)

[gewijzigd op 01/01/2008]

Betalingen via de kredietkaart 0,00 EUR

(1) /

(2) Verrekend met de verrichting op de maandelijkse uitgavenstaten van Visa resp. MasterCard

(3) /

(4) Tussenpersonen kunnen ook commissie afhouden

(5) Voor verrichtingen in niet-euro munten wordt een wisselprovisie van 1,35% verrekend in de wisselkoers

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

#### de kaart :

De hierna volgende bedingen doen geen afbreuk aan de bedingen opgenomen in eventuele kredietovereenkomsten 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. Voor zover de geldigheidsdatum van de kaart niet verstreken is, zal de kaart, in twee geknipt voor annulering, teruggegeven dienen te worden aan de Bank.

De klant kan bovendien een einde stellen aan het recht op gebruik van om het even welke kaart uitgereikt voor zijn rekening aan een kaarthouder. Zulke opzegging heeft slechts gevolgen voor de Bank van zodra deze in het bezit is gesteld van de betrokken kaart. 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. 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 gedeeltelijke terugbetaling van de bijdrage voor het lopende jaar, in verhouding tot de reeds verlopen periode indien de klant erom vraagt.

##### 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 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 deze reglementen, 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.