



## REGLEMENT PHONESERVICE

### Annexe 5 au Règlement général des opérations.

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

Ci-après, il faut entendre par "client" toute personne qui conclut avec la banque une convention concernant PhoneService au moyen de la procédure de demande habituelle.

#### Article 1 : Description du service PhoneService – Exigences techniques

Grâce à PhoneService, le client peut, au moyen d'un téléphone mobile ou fixe, effectuer des opérations bancaires auprès de la banque, et ce 24 h sur 24 et 7 jours sur 7.

PhoneService est un service automatique. En entrant en contact avec les ordinateurs vocaux de la banque, le client a la possibilité d'effectuer les opérations énumérées ci-après auprès d'AXA Banque via le réseau téléphonique ordinaire ou mobile à l'aide d'un appareil à touches.

Afin de l'assister et de le soutenir dans l'utilisation de PhoneService, la banque met à la disposition du client un manuel succinct. Ce manuel peut toujours être demandé auprès de chaque agence AXA Banque.

#### Article 2 : Accès et sécurisation

Pour avoir accès à PhoneService, le client doit disposer des moyens d'accès suivants :

- un code secret
- le numéro de son compte à vue ou compte d'épargne (principal) (à préciser à la suite de la demande de connexion à PhoneService).

Le client entre en communication avec l'ordinateur vocal d'AXA Banque en formant le numéro de téléphone mentionné dans le manuel. Il s'identifie en introduisant le numéro de son compte à vue ou de son compte d'épargne, suivi du code d'accès secret, si le volet "Opérations", « Contact Center », ou "Modification code secret" est sélectionné. Ensuite, l'ordinateur énumère le menu des opérations. Le client fait son choix en appuyant sur la touche correspondant à l'option choisie. La suite de la procédure dépend de l'option choisie et celle-ci est communiquée par l'ordinateur.

Dès l'établissement de la convention de PhoneService, la banque communique personnellement au client le code secret.

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

Dans ce souci de discrétion, le client prendra les mesures de précaution suivantes :

- il ne communiquera jamais son code secret à un tiers et ne le mettra jamais à la disposition d'un tiers (même s'il s'agit d'une connaissance ou d'un membre de sa famille);
- il ne conservera jamais le code secret sur un appareil ou un autre support fixe et ne le notera jamais de manière identifiable dans un agenda ou un carnet de notes, sur un écrit qu'il porterait sur lui ou sur des documents ou pièces rangés dans un endroit non protégé; il ne fera bien sûr aucune annotation liée à son code secret à des endroits et sur des documents sur lesquels figure déjà son numéro de compte;
- il avertira la banque lorsque le client reçoit des signaux indiquant qu'un tiers peut accéder, accède ou tente d'accéder abusivement à (ses comptes via) PhoneService et/ou sa (ses) connexion(s) téléphonique(s);
- il interrompra toujours sa connexion avec PhoneService immédiatement après usage.

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

En raison de la sécurisation de PhoneService, le client ne mettra jamais ce service à la disposition d'un tiers (pas même d'une connaissance, d'un mandataire ou d'un membre de sa famille). Au besoin, le client peut toujours désigner un tiers, auquel cas ce dernier reçoit personnellement accès au service pour le compte du client par le biais d'une connexion propre à PhoneService.

Au cas où le client aurait oublié son code secret, il peut toujours redemander celui-ci par le biais de son agent bancaire AXA ou auprès du service Contact Center Gestion Technique - Service Desk Clients (P12/494) de la banque, soit par écrit à l'adresse Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax. 03/247.76.79), soit par téléphone au n° . 03/286.66.56 (FR) ou 03/286.66.55 (NL). Il recevra alors à nouveau une communication personnelle reprenant les données requises.

#### Article 3 : Opérations exécutées avec PhoneService:

PhoneService offre les possibilités suivantes pour tous les comptes à vue et comptes d'épargne dont le client est titulaire ou co-titulaire (avec procuration réciproque), représentant légal (parent, tuteur) ou mandaté:

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

Le client peut consulter le solde de ses comptes ainsi qu'un aperçu des dernières opérations. Il est également possible de consulter les opérations qui seront exécutées dans le futur (virements avec date mémo).

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

Le client peut introduire des ordres de virement. Une date mémo doit se situer dans le futur, maximum 1 an. Le client peut également supprimer les mémovirements enregistrés.

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

##### *3. Information générale :*

Le client peut aussi écouter, via PhoneService, des informations concernant des actions et promotions spéciales de la banque, des numéros de téléphone utiles et l'adresse Internet de la banque.

##### *4. Contact Center*

Le client peut, par PhoneService, entrer en contact avec un opérateur du Contact center de la banque pour obtenir des informations, donner des ordres et faire de décalarations.

#### Article 4 : Limites

Pour des raisons de sécurité, les virements vers des comptes de tiers sont limités à 2.500 EUR par jour (0-24 h) et par code d'accès secret et à 5.000 EUR par semaine (lundi – dimanche) et par code d'accès secret. Les virements entre les comptes du client liés à son code d'accès secret ne sont pas soumis à des limitations.

Les ordres de virement qui excèdent cette limite ne seront pas exécutés.

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

Dans PhoneService, l'utilisation simultanée du code secret et du numéro de compte remplace la signature écrite pour toutes les opérations électroniques effectuées via PhoneService et constitue pour l'application du présent règlement la signature électronique du client. Une signature électronique du client ayant déjà été jugée exacte par la banque est valable pour le Banque et constitue pour elle une preuve suffisante de l'identité du client, de l'uniformité de contenu entre les ordres transmis via PhoneService et les ordres reçus par la banque par le même canal et de son consentement aux ordres ainsi donnés au moyen de PhoneService.

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

Toutes les données de chaque opération introduite et/ou exécutée au moyen de PhoneService sont enregistrées au moment de l'opération et conservées par la banque pendant minimum 5 ans, afin de pouvoir les reproduire par la suite sous une forme lisible sur un support. La



banque est toujours présumée responsable du traitement de ces données.

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

#### **Article 6 : Obligations et responsabilités**

1. Par le biais des extraits de compte, la banque informe immédiatement le client de toutes les opérations exécutées au moyen de PhoneService; cette information reprend par opération la date de l'opération et la date de valeur appliquée, le numéro de compte du bénéficiaire et le montant exprimé en euro.
2. A intervalles réguliers et au minimum 1 fois par an, la banque informera le client des mesures de précaution que celui-ci doit prendre pour éviter tout usage illégitime de PhoneService.
3. La banque empêchera tout nouvel usage de PhoneService dès l'instant où la déclaration de la perte, du vol ou de l'abus dont question ci-après a eu lieu; elle peut également empêcher tout nouvel usage dès l'instant où elle a été avertie d'une faute, d'une irrégularité ou d'une comptabilisation induite.
4. Le client est tenu de respecter rigoureusement les conditions et modalités d'utilisation fixées dans le présent règlement et dans le manuel de PhoneService. La banque ne garantit la bonne exécution au sein de son organisation d'opérations introduites réglementairement par le client par le biais d'un poste de téléphone conforme qu'à condition que lors de l'usage de PhoneService pour les opérations concernées, les conditions et modalités d'utilisation aient été strictement respectées. Elle ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'usage de PhoneService au moyen d'autres appareils et/ou à l'encontre des conditions et modalités d'utilisation.
5. Le droit d'accès à et l'utilisation de PhoneService est personnel et non transférable; le client ne peut donner accès à aucun tiers.
6. Le client a l'obligation de prendre toutes les mesures de précaution raisonnables pour assurer la sécurité de PhoneService ainsi que la confidentialité du code secret.
7. Le client ne peut révoquer un ordre donné au moyen de PhoneService.
8. La banque se réserve le droit de bloquer PhoneService chaque fois qu'elle le juge utile pour la sécurité du système ou pour ses intérêts financiers ou ceux du titulaire du compte, et ce notamment dans les cas suivants :
  - lorsqu'un code secret erroné a été encodé plusieurs fois de suite;
  - lorsqu'il y a eu opposition à l'usage de PhoneService par le client;
  - lorsque le droit d'utilisation de PhoneService prend fin, pour quelque raison que ce soit;
  - lorsque les instructions de sécurité et les conditions d'utilisation sont manifestement foulées aux pieds ;
  - lorsque la banque constate que la connexion à PhoneService reste ouverte et inutilisée chez le client pendant un laps de temps inutilement long.
9. La banque ne peut être tenue pour responsable de perturbations ou interruptions du service PhoneService qui ne sont pas dues à son fait. Elle peut interrompre temporairement le service en vue de l'entretien, l'amélioration ou de la sécurisation de celui-ci; à ces occasions, elle mettra tout en œuvre pour limiter à un strict minimum ces interruptions.
10. Le client supporte personnellement les conséquences du non ou du mauvais fonctionnement des appareils et connexions qu'il utilise. Le choix de l'opérateur pour le raccordement téléphonique appartient au client. Il supporte lui-même, et à l'exclusion de la banque, toutes les conséquences de ce choix. La banque ne peut en aucun cas être interpellée du chef de perturbations, manquements ou erreurs dus à un tel opérateur ou à n'importe quel tiers qui interviendrait dans la transmission ou la communication.
11. Si la banque répond donc de montants indûment imputés et/ou de dommage subi par le client, elle veillera à leur rectification et compensation dans les plus brefs délais du montant de l'opération non exécutée ou incorrectement exécutée, éventuellement augmenté d'intérêts sur ce montant; de la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le client dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'opération non autorisée, éventuellement augmentée d'intérêts sur cette somme; des autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le client pour la détermination du dommage indemnifiable; de la perte financière résultant de l'exécution incorrecte des opérations par le client, lorsque cette exécution est due au dysfonctionnement d'un instrument quelconque agréé par la banque; A moins que le client ne se soit rendu coupable d'une faute intentionnelle ou d'une fraude ou n'ait pas respecté les conditions d'utilisation de Phoneservice.

#### **Article 7 : Perte, vol ou abus, par des tiers non autorisés, des moyens d'accès ou instruments qui contiennent ces moyens :**

##### Déclaration à la banque:

En cas de perte ou de vol des moyens d'accès (le code secret) ou d'instruments ou pièces qui contiennent ces moyens d'accès, le client doit immédiatement informer le service Contact Center Gestion Technique - Service Desk Clients (P12/494) de la banque, soit par écrit à l'adresse Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax. 03/247.76.79), soit par téléphone au n°. 03/286.66.56 (FR) ou 03/286.66.55 (NL).

Pour le blocage de son accès personnel, il peut également, abstraction faite des méthodes décrites ci-dessus, effectuer le blocage lui-même en se connectant au numéro PhoneService 078/155.275 (FR), 078/155.265 (NL) ou 078/155.285 (ALL). Après avoir introduit son numéro de compte, il sélectionne dans le menu principal l'option 4 'Blocage e-services' et suit les instructions.

La Banque attribue à chaque déclaration un numéro de référence unique. Ce numéro de référence tient lieu de preuve de la déclaration. Après le blocage de son accès personnel, le client doit demander un nouveau code secret s'il souhaite rétablir son accès à ce service. Il introduira cette demande par le biais de son agent ou auprès du service Contact Center Gestion technique - Service Desk Clients (P12/494), soit par écrit à l'adresse Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax n° 03/247.76.79), soit par téléphone au n° 03/286.66.56 (FR) ou 03/286.66.55 (NL). Il peut toutefois aussi faire débloquent simplement le code par l'intermédiaire de son agent bancaire AXA ou du service Contact Center Gestion technique - Service Desk Clients (P12/494), soit par écrit à l'adresse Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax n° 03/247.76.79), soit par téléphone au n° 03/286.66.56 (FR) ou 03/286.66.55 (NL).

##### Déclaration à la police:

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

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

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

Sans préjudice de ce qui a déjà été souligné ci-dessus concernant les mesures de précaution élémentaires à prendre pour la protection du service et des moyens d'accès, sont notamment considérés comme négligence grave :

- l'inscription du code secret dans un agenda ou un carnet de notes, sur un écrit que l'on porte sur soi ou sur des documents ou pièces non rangés dans un endroit protégé;
- la déclaration différée de la perte ou du vol à la banque (une telle déclaration ne souffre aucun report);
- la déclaration différée de cette perte ou de ce vol auprès de la police ou le refus d'en transmettre immédiatement copie à la banque;
- la non-déclaration du fait que le client reçoit des signaux indiquant qu'un tiers peut avoir accès, a accès ou tente d'avoir accès à PhoneService;
- la notification ou la mise à disposition du code secret à un tiers, quel qu'il soit.

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

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

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



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

Si le client croit devoir contester une opération exécutée au moyen du service PhoneService ou une comptabilisation du fait de l'usage de ce service, il devra adresser sa contestation ou sa réclamation par écrit au service *Customer Relations* (P12/505) de la banque à l'adresse Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax n° 03/286.25.30, e-mail: [customer.relations@axa.be](mailto:customer.relations@axa.be)). Si, à la suite de sa réclamation ou de son problème, le client juge ne pas avoir obtenu satisfaction, il lui est loisible de s'adresser à l'Ombudsman du secteur financier, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Tél. : 02 545 77 70, Fax : 02 545 77 79, E-mail : [Ombudsman@OmbFin.be](mailto:Ombudsman@OmbFin.be). (du moins si la réclamation porte sur des opérations totalement étrangères aux activités indépendantes du client).

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

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

L'accès à et l'usage de PhoneService sont gratuits, sans préjudice de la tarification des opérations conformément à la liste tarifaire de la banque.

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

#### **Article 11 : Cessation de l'accès à PhoneService:**

##### **1° - Cessation par le client**

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

##### **2° - Cessation par la banque**

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

- lorsque le client omet de payer toute dette exigible à l'égard de la banque;
- lorsque les instructions de sécurité et les conditions d'utilisation sont foulées aux pieds;
- lorsque le client ne respecte pas une disposition quelconque du présent règlement;
- en cas de présomption d'abus ou d'accès illicite d'un tiers à PhoneService;
- lorsque le client ne fait plus usage de PhoneService depuis un certain temps.

##### **3° - Cessation de plein droit :**

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

#### **Article 12 : Modification du règlement**

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

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

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