



REGLEMENT PHONESERVICE

Bijlage 5 bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

Dit reglement regelt de rechten en verplichtingen van de klant en de bank wat betreft de toegang tot en het gebruik van PhoneService. 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 middels de gebruikelijke aanvraagprocedure een overeenkomst afsluit met de bank aangaande PhoneService.

Artikel 1. Beschrijving van de dienst PhoneService – Technische vereisten.

Dankzij PhoneService kan de klant via een mobiel of vast telefoontoestel bankverrichtingen bij de Bank uitvoeren en dit 24 uur op 24 en 7 dagen op 7.

Phonenservice is een automatische dienst. Door in contact te treden met vocale computers van de Bank krijgt de klant de mogelijkheid de hierna opgesomde verrichtingen bij AXA Bank uit te voeren over het gewone of het mobiele telefoonnet aan de hand van een toestel met druktoetsen.

Om hem bij het gebruik van PhoneService te begeleiden en te ondersteunen, stelt de bank aan de klant een beknopte handleiding ter beschikking. Deze handleiding kan steeds worden opgevraagd in elk AXA bankagentschap.

Artikel 2. Toegang en beveiliging.

Om toegang te kunnen krijgen tot PhoneService dient de cliënt te beschikken over volgende toegangsmiddelen:

- een geheime code
- het nummer van zijn (voornaamste) zichtrekening of spaarrekening (nader te bepalen naar aanleiding van de aanvraag tot aansluiting tot PhoneService)

De klant treedt in verbinding met de vocale computer van AXA Bank door het telefoonnummer, vermeld in de handleiding, te vormen. Hij identificeert zich door het invoeren van zijn zichtrekening of spaarrekening, gevolgd door de geheime toegangscode, indien het luik "Verrichtingen", "Contact Center" of "Wijzigen geheime code" geselecteerd wordt. De computer somt vervolgens het menu van de verrichtingen op. De klant maakt zijn keuze door op de toets te drukken die overeenstemt met de gekozen optie. Het vervolg van de procedure hangt af van de gekozen optie en deze wordt meegedeeld door de computer.

Van zodra de overeenkomst van PhoneService tot stand is gekomen, deelt de Bank de geheime code aan de klant persoonlijk mede.

De bank waarborgt het behoud van het geheime karakter van de geheime code binnen haar eigen organisatie en netwerk. De klant 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 dienst en ongewenste toegang, indien dit geheim karakter niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.

Met het oog op deze geheimhouding zal de klant volgende voorzorgsmaatregelen nemen:

- hij zal nooit zijn geheime code mededelen aan een derde of deze ter beschikking stellen van een derde (zelfs geen bekende of familielid)
- hij zal de geheime code nooit opslaan op een toestel of een andere vaste drager, 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; vanzelfsprekend zal hij geen enkele notitie maken omtrent zijn geheime code op plaatsen en documenten waar reeds zijn rekeningnummer is vermeld;
- hij zal de bank verwittigen wanneer de klant 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 rekeningen via) PhoneService en/of zijn telefoonverbinding(en).
- hij zal de verbinding met PhoneService steeds onmiddellijk na gebruik afsluiten.

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, die voor gevolg heeft dat de beperking van de aansprakelijkheid van de klant waarvan hiervoor sprake niet van toepassing zal zijn.

Omwille van de beveiliging van PhoneService zal de klant deze dienst nooit ter beschikking stellen van een derde (zelfs niet van een bekende, een volmachtdrager of een familielid). Zo nodig kan de klant steeds een derde aanduiden in welk geval deze laatste persoonlijk voor rekening van de klant via een eigen aansluiting bij PhoneService toegang krijgt tot de dienst.

Mocht de klant zijn geheime code vergeten zijn, dan kan hij deze steeds opnieuw aanvragen via zijn AXA Bank agent of bij de dienst Contact Center Technisch Beheer - Service Desk Cliënten (P12/494) van de Bank, hetzij schriftelijk op het adres Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax. 03/247.76.79), hetzij telefonisch op het nr. 03/286.66.55 (NL) of 03/286.66.56 (FR). Hij zal dan terug een persoonlijke mededeling ontvangen met de nodige gegevens.

Artikel 3 : Verrichtingen met PhoneService:

PhoneService biedt volgende mogelijkheden met betrekking tot alle zichtrekeningen en spaarrekeningen waarvan de klant titularis is of medetitularis (met wederzijdse volmacht), beheerder (ouder,voogd) of volmachthouder.

1. Informatie over de rekeningen, verrichtingen en betaalagenda:

De klant kan het saldo van zijn rekeningen consulteren, evenals een overzicht van de laatste verrichtingen. De verrichtingen die in de toekomst uitgevoerd zullen worden (overschrijvingen met memodatum) kunnen eveneens geconsulteerd worden.

2. Overschrijvingsopdrachten (binnenland)

De klant kan overschrijvingsopdrachten invoeren. Een memodatum moet in de toekomst liggen, maximum 1 jaar. De klant kan ook de geregistreerde overschrijvingen met memodatum verwijderen. Overschrijvingen waarvoor meer dan één handtekening vereist is, en die via PhoneService worden ingegeven, zullen geweigerd worden. Indien er voor bepaalde rekeningen drempelbedragen bestaan, zal een overschrijving die dit drempelbedrag overschrijdt, geweigerd worden.

3. Algemene informatie:

De klant kan via PhoneService ook informatie beluisteren in verband met speciale acties en promoties van de bank, nuttige telefoonnummers en het website-adres van de Bank.

4. Contact Center:

De klant kan via PhoneService in contact treden met een operator van het Contact Center van de bank om informatie te bekomen, opdrachten te geven en meldingen te doen.

Artikel 4. Limieten.

Om veiligheidsredenen worden de overschrijvingen naar rekeningen van derden beperkt tot 2.500 EUR per dag (0-24 uur) en per geheime toegangscode en tot 5.000 EUR per week (maandag – zondag) en per geheime toegangscode. De overschrijvingen tussen de rekeningen van de klant die gekoppeld zijn aan zijn geheime toegangscode, zijn niet aan beperkingen onderworpen.

Overschrijvingsopdrachten die deze limiet overschrijden zullen niet uitgevoerd worden.

Artikel 5 – Aanrekening van de verrichtingen – bewijs.

Het gebruik, in PhoneService, van de geheime code samen met het rekeningnummer vervangt de geschreven handtekening voor alle elektronische verrichtingen via PhoneService en vormt voor de toepassing van dit reglement de elektronische handtekening van de klant. Een elektronische handtekening van de klant die door de bank als juist werd bevonden, is voor haar het rechtsgeldig en afdoende bewijs van de identiteit van de klant, van de eenvoudigheid van inhoud tussen de via PhoneService overgemaakte orders en deze via hetzelfde kanaal door de bank ontvangen orders, en van zijn instemming met de aldus door middel van PhoneService gegeven orders.



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 PhoneService zal niettemin steeds behandeld worden als een nieuw order.

Alle gegevens van elke verrichting ingegeven en/of uitgevoerd middels PhoneService worden op het ogenblik van de verrichting geregistreerd en door de Bank bewaard, gedurende ten minste vijf jaar, om ze achteraf in een leesbare vorm op een drager te kunnen reproduceren. De Bank wordt steeds geacht verantwoordelijk te zijn voor de verwerking van deze gegevens.

In geval van 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 6. Verplichtingen en aansprakelijkheden m.b.t. PhoneService:

1°.- Via de rekeninguittreksels informeert de Bank zonder verwijf de klant over alle verrichtingen die zijn uitgevoerd met PhoneService; deze informatie vermeldt per verrichting de datum van de verrichting en de toegepaste valutadatum, het rekeningnummer van de begunstigde en het bedrag uitgedrukt in euro.

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

3°- De Bank zal elk nieuw gebruik van PhoneService 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 klant moet de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten vastgelegd in dit reglement en in de handleiding van PhoneService nauwgezet in acht nemen. De bank waarborgt slechts de correcte uitvoering binnen haar organisatie van verrichtingen die op regelmatige wijze zijn ingegeven door de klant via een conform telefoontoestel, op voorwaarde dat bij het gebruik van PhoneService voor de betrokken verrichtingen de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten stipt zijn nageleefd. Zij draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik van PhoneService via andere toestellen en/of in strijd met de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten.

5°- Het recht op toegang tot en gebruik van PhoneService is persoonlijk en niet overdraagbaar; de klant mag geen enkele derde toegang verlenen.

6°- De klant heeft de verplichting alle redelijke voorzorgsmaatregelen te treffen om de veiligheid van PhoneService alsmede het geheime karakter van de geheime code te verzekeren.

7°- De klant mag een opdracht geven met behulp van PhoneService niet herroepen.

8°- De Bank behoudt zich het recht voor om PhoneService te blokkeren 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 een aantal opeenvolgende keren een verkeerde geheime code wordt ingevoerd;
- wanneer er verzet werd aangetekend tegen het gebruik van PhoneService door de klant;
- wanneer een einde komt aan het recht op gebruik van PhoneService, om welke reden ook
- wanneer de veiligheidsinstructies en gebruiksvoorwaarden manifest met de voeten worden getreden.
- wanneer de bank vaststelt dat de verbinding met PhoneService onnodig lang ongebruikt blijft openstaan bij de klant.

9°- De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor storingen of onderbrekingen van de dienst PhoneService die niet aan haar te wijten zouden zijn. Zij kan de dienstverlening tijdelijk onderbreken met het oog op onderhoud, verbetering en/of beveiliging ervan; bij die gelegenheden zal zij alles in het werk stellen om deze onderbrekingen tot een minimum te beperken.

10°- De klant draagt zelf de gevolgen van het niet of slecht functioneren van de door hem te stellen en verbindingen. De keuze van operator voor telefoonaansluiting 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 operator of aan om het even welke derde die zou tussenkomen in de transmissie of communicatie.

11°- Indien de bank aldus instaat voor onterecht aangerekende bedragen en/of voor schade geleden door de klant, zal zij zorg dragen voor rechtzetting en compensatie binnen de kortst mogelijke termijn van het bedrag van de niet uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde transactie, eventueel vermeerderd met de eventuele rente op dat bedrag; van het bedrag dat eventueel nodig is om de klant weer in de

positie te brengen waarin deze verkeerde alvorens de transactie waarvoor geen toestemming was gegeven geschiedde, vermeerderd met de eventuele rente op dat bedrag; van 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, 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 zich in een van de voorgaande gevallen schuldig gemaakt heeft aan een opzettelijke fout of bedrog of de gebruiksvoorwaarden van Phoneservice niet heeft nageleefd.

Artikel 7 - Verlies, diefstal of misbruik door niet-gemachtigde derden van de toegangsmiddelen of van instrumenten die deze bevatten:

Melding bij de bank:

In geval van verlies of diefstal van de toegangsmiddelen (de geheime code) of van instrumenten of stukken die de toegangsmiddelen bevatten, moet de klant onmiddellijk de dienst Contact Center Technisch Beheer - Service Desk Cliënten (P12/494) van de Bank daarvan op de hoogte brengen, hetzij schriftelijk op het adres Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax. 03/247.76.79), hetzij telefonisch op het nr. 03/286.66.55 (NL) of 03/286.66.56 (FR).

Voor de blokkering van zijn persoonlijke toegang kan hij die, behalve door de op hierboven beschreven manieren, ook zelf blokkeren door in te bellen op het PhoneService-nummer 078/155.265 (NL), 078/155.275 (FR) of 078/155.285 (DE). Na het ingeven van zijn rekeningnummer, kiest hij in het hoofdmenu optie 4 'Blokkering E-services' en volgt hij verder de instructies.

Door de Bank wordt aan iedere melding een uniek referentnummer toegekend. Dit referentnummer geldt als bewijs van de melding.

Na de blokkering van zijn persoonlijke toegang, dient de klant een nieuwe geheime code aan te vragen indien hij zijn toegang tot de dienst wenst te herstellen. Die aanvraag dient hij in via zijn agent, bij de dienst Contact Center Technisch Beheer - Service Desk Cliënten (P12/494), hetzij schriftelijk op het adres Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (faxnr. 03/247.76.79), hetzij telefonisch op het nr. 03/286.66.55 (NL) of 03/286.66.56 (FR). Hij kan de code evenwel ook gewoon laten deblokkeren via zijn AXA Bankagent of via de dienst Contact Center Technisch Beheer - Service Desk Cliënten (P12/494), hetzij schriftelijk op het adres Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (faxnr. 03/247.76.79), hetzij telefonisch op het nr. 03/286.66.55 (NL) of 03/286.66.56 (FR).

Aangifte bij de politie:

Benevens de melding bij de bank, moet de klant ook onmiddellijk van de diefstal, het verlies of het misbruik aangifte doen bij de politie. Van zijn aangifte zal de politie een proces-verbaal opstellen en hem daarvan een afschrift bezorgen. Hij bezorgt deze informatie onmiddellijk aan zijn AXA Bank agent of verzendt ze naar de dienst Contact Center Technisch Beheer - Service Desk Cliënten (P12/494), Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen.

Gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik door niet-gemachtigde derden:

Tot op het tijdstip van de melding bij de bank blijft de klant aansprakelijk voor alle gevolgen van het verlies, de diefstal resp. het misbruik. Deze aansprakelijkheid is evenwel beperkt tot een bedrag van 150 euro, TENZIJ de klant zich schuldig heeft gemaakt aan een zware nalatigheid of aan frauduleus handelen, in welke gevallen deze beperking van de aansprakelijkheid niet van toepassing is. Onverminderd wat hierboven nog aangaande de elementaire voorzorgsmaatregelen ter beveiliging van de dienst en de toegangsmiddelen reeds is aangestipt, worden onder andere beschouwd als grove nalatigheid:

- het noteren van de geheime code, in een agenda of een notaboek, op een geschrift dat men bij zich draagt of op niet beveiligd opgeborgen documenten of stukken;
- het niet onmiddellijk melden van het verlies of de diefstal aan de bank (zulke melding duldt geen uitstel)
- het niet onmiddellijk aangeven van dit verlies of deze diefstal bij de politie of weigeren hiervan onmiddellijk een kopie te bezorgen aan de bank.
- het niet melden van het feit dat de klant signalen ontvangt die erop wijzen dat een derde zich toegang kan verschaffen, zich toegang verschaffd of tracht zich toegang te verschaffen tot PhoneService.
- het mededelen of ter beschikking stellen van de geheime code aan een derde, wie dit ook moe zijn.;

Van zodra de melding bij de bank is gebeurd, zal de bank de toegang tot de dienst blokkeren en houdt de aansprakelijkheid van de klant voor de gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik op, TENZIJ het bewijs van frauduleus handelen in hoofde van de klant of diens volmachtdrager wordt geleverd. Dit laatste is onder andere het geval wanneer zou blijken dat de klant zelf of diens volmachtdrager ondanks de melding toch de dienst blijft gebruiken en/of zich tracht toegang te verschaffen tot de dienst.



Artikel 8 - Fouten, onregelmatigheden en onterechte boekingen

Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal of misbruik, moet de klant, van zodra hij op zijn rekeninguittreksels of de rekeningoverzichten onregelmatigheden, fouten of onterechte boekingen vaststelt, onmiddellijk de Dienst Contact Center Technisch Beheer - Service Desk Cliënten (P12/494) van de Bank daarvan op de hoogte brengen, hetzij schriftelijk op het adres Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax: 03/247.76.79), hetzij telefonisch op het nr. 03/286.66.55 (NL) of 03/286.66.56 (FR). Door de Bank wordt aan iedere melding een uniek referentnummer toegekend. Dit referentnummer geldt als bewijs van de melding.

Artikel 9 - Klachten en betwistingen:

Indien de klant meent een verrichting uitgevoerd met de dienst PhoneService, of een boeking wegens het gebruik deze dienst te moeten betwisten, dient hij zijn betwisting of klacht schriftelijk te richten tot de Dienst *Customer Relations* (P12/505) van de Bank op het adres Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen (fax nr.03/286.25.30, e-mail: customer.relations@axa.be). 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 Ombudsdienst voor de financiële sector, de Meeûs Square 35, 1000 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 van deze diensten dient de bank schriftelijk ter kennis te worden gebracht binnen een termijn van drie maanden na datum van de mededeling aan de klant van informatie betreffende de betwiste verrichting. Na verloop van deze termijn wordt de boeking van de verrichting geacht definitief te zijn en kan zij niet meer het voorwerp uitmaken van enige betwisting.

Artikel 10 - Kosten en vergoedingen:

Toegang tot en gebruik van PhoneService is gratis, onverminderd de tarifiering van de verrichtingen overeenkomstig de tarieflijst van de Bank.

Met inachtneming van de hiervoor beschreven procedure inzake wijziging van dit reglement kan de bank in de toekomst toegang tot en/of gebruik van PhoneService aan een vergoeding onderwerpen. De communicatiekosten zijn steeds ten laste van de klant.

Artikel 11 – Beëindiging van de toegang tot PhoneService:

1° - Beëindiging door de klant

De klant kan op elk ogenblik aan het recht op gebruik van PhoneService een einde stellen mits hij de Bank daarvan schriftelijk op de hoogte brengt. Zulke opzegging heeft slechts gevolgen vanaf de ontvangst bij de bank.

2° - Beëindiging door de Bank:

Ook de Bank kan aan het recht op gebruik van PhoneService een einde stellen door middel van een schriftelijke opzegging gericht aan de klant. Zij zal daarbij een opzegtermijn van 30 dagen in acht nemen. Niettemin zal de opzegging onmiddellijk gevolg kennen:

- wanneer de klant in gebreke blijft enige opeisbare schuld jegens de bank te betalen;
- wanneer de veiligheidsinstructies en gebruiksvoorwaarden met de voeten worden getreden.
- wanneer de klant enige bepaling van onderhavig reglement niet naleeft;
- in geval van vermoeden van misbruik of ongeoorloofde toegang van een derde tot PhoneService
- wanneer de klant gedurende geruime tijd geen gebruik meer maakt van PhoneService.

3° - Beëindiging van rechtswege:

Het recht op gebruik van PhoneService 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 medetitularis van enige rekening of spaarrekening bij de Bank.

Artikel 12 - Wijziging van het reglement.

De bepalingen van dit reglement kunnen door de Bank steeds worden gewijzigd.

Wijzigingen treden slechts in voege na verloop van ten minste 2 maanden nadat de Bank de klant van de voorgenomen wijzigingen in kennis heeft 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 af te zien en de bank daarvan ook in kennis te stellen, in welk geval het recht op gebruik van de dienst 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.