



AXA Bank Belgium maakt deel uit  
van de Crelan Groep



## REGLEMENT HOMEBANKING

### Bijlage 5 bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen

10/03/2024

Dit reglement regelt de rechten en verplichtingen van de zowel de klant als 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 Belgium. 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 en de beleggingstransacties via homebanking beheerst door respectievelijk de wetgeving inzake betalingsdiensten opgenomen in Boek VII Wetboek van Economisch Recht en de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten. In dit reglement wordt niet afgeweken van de dwingende bepalingen van deze wetgeving. Waar deze wettelijke bepalingen in dit reglement zijn hernomen, moeten zij ook zoals deze worden gelezen en geïnterpreteerd.

Naar aanleiding van het activeren van de dienst homebanking, op welke manier dan ook, wordt de klant een exemplaar van dit reglement verstrekt en verklaart hij zich uitdrukkelijk akkoord met de inhoud en de toepassing ervan.

Dit reglement is in het Nederlands en het Frans beschikbaar. De Bank zal gedurende de looptijd van contractuele relatie met betrekking tot homebanking met de klant communiceren in de taal zoals die bij het aangaan van de klantrelatie is opgegeven en aldus in haar systemen is gekend, met dien verstande dat sommige communicaties en documenten enkel in het Nederlands of het Frans worden gevoerd, verstuurd of ter beschikking gesteld.

De klant heeft te allen tijde het recht om dit reglement op een duurzame drager aan de Bank te vragen.

#### Artikel 1: Definities

- de Bank: AXA Bank Belgium NV, met maatschappelijke zetel in België, Sylvain Dupuislaan 251, 1070 Anderlecht en KBO nr.BTW BE 0404 476 835 RPR Brussel][gewijzigd op 28 maart 2022]

- de klant: iedere natuurlijke persoon die de toegang tot homebanking heeft geactiveerd en homebanking gebruikt. De Bank beschouwt alle klanten, die via homebanking beleggingstransacties consulteren of invoeren of waarvoor beleggingstransacties worden geconsulteerd of ingevoerd als niet-professionele klanten (of retailklanten) die de hoogste bescherming genieten. De klanten kunnen niet kiezen voor een andere klantencategorie.

- homebanking: een geheel van procedures, overeengekomen met de klant, die toegang geven tot de diensten van

homebanking via een PC of een ander toestel van de klant dat toelaat online op afstand te bankieren.

- AXA mobile banking: een applicatie van de Bank voor mobiel bankieren die de klant kan activeren op een of meerdere conforme toestellen en die bestaat uit een geheel van procedures die hem toelaten om zijn bankzaken online op afstand te beheren; het gebruik ervan wordt beheerst door het Reglement AXA mobile banking; de klant heeft dit reglement ontvangen, er vooraf kennis van genomen en de inhoud ervan aanvaard.

- EU-lidstaten: lidstaten van de Europese Unie, nl. België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk (incl. Frans Guyana, Guadeloupe, Martinique, Réunion), Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal (incl. Azoren en Madeira), Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje (incl. Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjechië, 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, Monaco, San Marino, Andorra, Verenigd Koninkrijk (incl. Gibraltar), Isle of Man, Jersey, Guernsey, Vaticaanstad.

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

- (betalings)transactie: een door de klant geïnitieerde verrichting via homebanking waarbij geldmiddelen worden overgemaakt, ongeacht de onderliggende verhoudingen tussen de klant en de begunstigde.

- betalingstransactie op afstand: een betalingstransactie die via internet of met een voor communicatie op afstand bruikbaar apparaat wordt geïnitieerd, zoals een betalingstransactie via homebanking.

- (betalings)opdracht: een door de klant geïnitieerde aanvraag of opdracht om een betalingstransactie of andere verrichting via homebanking uit te voeren.

- beleggingstransactie: een door de klant geïnitieerd aan- of verkooporder van effecten (secundaire markt) of inschrijving op uitgiften (primaire markt) met de AXA debetkaart en via homebanking. Dit met het oog op de verdere afhandeling ervan door de Bank.

- beleggingsdienst: de dienst die de Bank levert met betrekking tot het ontvangen en doorgeven van aan-en verkooporders van effecten (secundaire markt) of de inschrijving op uitgiften (primaire markt), die door de klant met de AXA debetkaart en via homebanking werden geïnitieerd.

- effecten: financiële instrumenten in de zin van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten.

- niet-complexe effecten: financiële instrumenten die in het financiële recht als niet-complex worden aangeduid.

- unieke identicator: het rekeningnummer dat desgevallend door de klant dient verstrekt te worden om de bij een betalingstransactie betrokken rekening(en) ondubbelzinnig te identificeren; in IBAN-formaat voor betalingstransacties binnen de SEPA-zone in euro.

- de kaart: een AXA debetkaart op naam van de klant, beheerd door het Reglement AXA debetkaart.

- de kaartlezer: een EPCI gecertificeerd toestel (Unconnected Card Reader) dat in combinatie met de kaart en de bijhorende persoonlijke geheime code een code genereert waarmee de klant zich kan identificeren of opdrachten kan ondertekenen.

- overschrijving: een betalingstransactie waarbij de klant aan de Bank opdracht geeft een zichtrekening te debiteren ten gunste van de opgegeven begunstigde wiens rekening zal gecrediteerd worden.

- overschrijving in euro: een overschrijving in euro in de SEPA-zone

- authenticatie: de wijze waarop de Bank de identiteit van de klant dan wel de validiteit van het gebruik van homebanking kan verifiëren, de persoonlijke beveiligingsgegevens inbegrepen.

- sterke cliëntenauthenticatie: authenticatie die gebruik maakt van 2 of meer factoren die worden aangemerkt als kennis (iets wat de klant weet), bezit (iets wat de klant heeft) en inherente eigenschap (iets wat de klant is) en die onderling onafhankelijk zijn in die zin dat de compromittering van één ervan geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van de andere en die zodanig is opgezet dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiegegevens wordt beschermd.

- itsme: een applicatie met een digitale ID voor Android of iOS mobiele apparaten die de klant installeert op zijn smartphone, met een registratie-, login- en tekenfunctie. Een klant die de toegang tot homebanking heeft geactiveerd, kan zich in homebanking met itsme aanmelden en authenticeren, en er opdrachten mee ondertekenen. Het gebruik van itsme wordt beheerd door de "Algemene Voorwaarden itsme app" die de klant aanvaardt bij het aanmaken van zijn itsme account en die terug te vinden zijn op de website van Belgian Mobile ID NV. itsme® is een app die wordt aangeboden door Belgian Mobile ID NV ([www.belgianmobileid.be](http://www.belgianmobileid.be)) met maatschappelijke zetel Sint-Goedeleplein 5, 1000 Brussel, België, (KBO nr. 541.659.084), BTW nummer BE 541.659.084.

- itsme code: de persoonlijke, geheime vijf-cijferige identificatiecode waarmee de klant zich dient te identificeren om toegang te krijgen tot zijn itsme account.

- AXA Mobile Sign: Een functionaliteit die de klant toelaat om de toegangs- en ondertekeningsmiddelen die hij ter beschikking heeft in mobile

banking, zoals bepaald in reglement AXA Mobile banking, ook te gebruiken om zich in homebanking aan te melden en te authenticeren en opdrachten te ondertekenen, via het toestel waarop hij mobile banking geïnstalleerd heeft.

- duurzame drager: elk hulpmiddel waarmee de klant, respectievelijk de kaarthouder, persoonlijk aan hem gerichte informatie op zodanige wijze kan opslaan dat hij deze nadien kan raadplegen gedurende een redelijke termijn die overeenstemt met het doel waarvoor de informatie kan dienen en waarmee hij de informatie ongewijzigd kan reproduceren.

- bankwerkdag: een dag waarop de hoofdkantoren van de Bank open zijn en toegankelijk zijn voor de bij een betalingstransactie vereiste werkzaamheden; zaterdagen, zondagen, 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 is in elk agentschap en eveneens te raadplegen en af te drukken via de website van de Bank ([www.axabank.be](http://www.axabank.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.

- selfservice: bankautomaten die in de agentschappen van de Bank zijn geplaatst en waar de klant respectievelijk de kaarthouder zelf bankverrichtingen kan uitvoeren op zijn zichtrekeningen, start2bank zichtrekeningen en spaarrekeningen aangehouden in euro; deze service is in principe beschikbaar 7 dagen op 7, tussen 06 u en 22 u; om veiligheidsredenen kan de selfservice-lobby voortdurend bewaakt worden door middel van een camera.

## **Artikel 2: Gebruik van homebanking - Technische vereisten - Informatie**

2.1. Met homebanking kan de klant, via een conform toestel en een internetverbinding die hij onder zijn controle en te zijner beschikking heeft, bankverrichtingen en beleggingstransacties bij de Bank uitvoeren en dit 24 uur per dag en 7 dagen per week (behalve op zondagnacht van 3u00 tot 4u00, uitzonderlijk van zaterdagavond 21u45 tot zondagochtend 6u).

2.2. Om hem bij de installatie en het gebruik van homebanking te ondersteunen, stelt de Bank aan de klant een gedetailleerde lijst met veelgestelde vragen ter beschikking in homebanking. Verder is homebanking op verschillende plaatsen voorzien van info-iconen die de klant de nodige uitleg verschaffen. Indien de klant toch nog vragen zou hebben, kan hij terecht bij Customer Care op het nummer 03/286.66.55. of een mail sturen naar [edesk@axa.be](mailto:edesk@axa.be).

2.3. Bepaalde software die aanwezig is of wordt geïnstalleerd op het toestel dat de klant gebruikt voor homebanking, kan de normale werking van homebanking verstoren.

### Artikel 3: Toegang, identificatie, ondertekening 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 op een conform toestel:
- \*hetzij online via de website [www.axabank.be](http://www.axabank.be),
  - \*hetzij via selfservice,
  - \*hetzij in zijn agentschap,
  - \*hetzij nadat hij de toegang tot de digitale kanalen (homebanking en mobile banking) heeft geactiveerd tijdens zijn eerste aanmelding in homebanking of tijdens zijn eerste registratie in mobile banking zoals bepaald in het Reglement AXA mobile banking.

Om gebruik te maken van homebanking kan de klant beroep doen op volgende **toegangs- en ondertekeningsmiddelen**:

- de kaartlezer, de kaart en de bij de kaart horende geheime code
- itsme
- AXA Mobile Sign.

- 3.2. Wanneer de klant zich voor het eerst aanmeldt in homebanking moet hij zich identificeren via een van volgende **toegangsmiddelen**:

- hetzij de kaartlezer, kaart en de bij de kaart horende geheime code.
- hetzij itsme.

- 3.3. Om zich nadien aan te melden in homebanking dient de klant telkens gebruik te maken van een van de volgende **toegangsmiddelen** aan de hand waarvan hij zich kan identificeren:

- hetzij de kaartlezer, de kaart en de daarbij horende geheime code.
- hetzij itsme.
- hetzij AXA Mobile Sign.

Deze toegangsmiddelen, gelden tevens als **ondertekeningsmiddelen** voor de ondertekening van betalings- en beleggingsopdrachten en bepaalde andere opdrachten, acties of aanvragen die de klant via homebanking invoert.

In voorkomend geval, zal de klant gevraagd worden bepaalde opdrachten uit veiligheidsoverwegingen een tweede keer te ondertekenen met een van de ondertekeningsmiddelen.

De klant erkent dat de toegangs- en ondertekeningsmiddelen zijn elektronische handtekening vormen, die voldoet aan de wettelijke vereisten voor sterke cliëntenauthenticatie.

Voor sommige handelingen in homebanking volstaat een klik op een bevestigingsknop ter bevestiging ervan. De klant erkent hiermee zijn toestemming te geven voor deze handelingen.

- 3.4. De toegangs- en ondertekeningsmiddelen zijn strikt persoonlijk en vertrouwelijk.

Een maximale gebruiksveiligheid voor de klant wordt enkel bekomen door:

-het discrete en gecombineerde gebruik van kaartlezer, debetkaart en geheime code, samen met het gebruik van daarmee gegenereerde betekenisvolle data (vb. cijfercode of RESPONSE bij ondertekening betalings- of beleggingstransactie)

-het gebruik van itsme overeenkomstig de "Algemene Voorwaarden itsme app", waaronder het discrete gebruik van de geheime itsme code.

-het gebruik van AXA Mobile Sign en mobile banking overeenkomstig het Reglement AXA mobile banking.

- 3.5. Voor minderjarigen en andere handelingsonbekwamen, kan de toegang tot homebanking beperkt worden, al dan niet in overeenstemming met de instructies die daaromtrent aan de Bank werden gegeven.

### Artikel 4: Diensten beschikbaar in homebanking

Homebanking biedt volgende diensten met betrekking tot de rekeningen waarvan de klant titularis is, medetitularis (met volmacht), beheerder (ouder, voogd) of volmachthebber, behoudens hierna anders bepaald. De klant kan automatisch gebruik maken van al deze diensten, van zodra hij toegang tot homebanking heeft. Effectief gebruik van de verschillende diensten van homebanking kan enkel worden beperkt in functie van de bepalingen in dit reglement.

Betalings- en beleggingsopdrachten en bepaalde andere opdrachten of aanvragen die de klant in het kader van deze diensten initieert dienen ondertekend of bevestigd te worden met een van de ondertekeningsmiddelen zoals bedoeld in artikel 3.

Voor minderjarigen en andere handelingsonbekwamen, kan het gebruik van de diensten in homebanking beperkt worden, al dan niet in overeenstemming met de instructies die daaromtrent aan de Bank werden gegeven.

#### 4.1. Homepage

Van zodra de klant is aangelogd in homebanking, komt hij terecht op zijn homepage, waar hij zijn favoriete rekeningen en favoriete kredietkaarten ziet. Hij kan de keuze van welke rekeningen of kredietkaarten hij op de homepage wenst te zien op elk moment aanpassen.

Deze pagina bevat ook regelmatig belangrijke notificaties aan de klant waarvan hij kennis moet nemen.

#### 4.2. Rekeningen

##### 4.2.1. Overzicht rekeningen

De klant krijgt via deze menuknop een overzicht van de zicht- en spaarrekeningen aangehouden in euro en zichtrekeningen in deviezen, waarvan hij (mede)t titularis, volmachthebber of wettelijk beheerder is. Vereffende en geblokkeerde rekeningen worden niet getoond met uitzondering van vereffende of geblokkeerde zichtrekeningen in deviezen.

Voor minderjarigen of volmachthebbers die geen titularis of medetitularis zijn, kan deze mogelijkheid beperkt worden, al dan niet in overeenstemming met instructies die daaromtrent aan de Bank werden gegeven door daartoe bevoegde personen.

De meerderjarige handelingsbekwame klant kan zelf bepalen welke rekeningen hij via homebanking wenst te kunnen consulteren en gebruiken. Deze keuzemogelijkheid is niet beschikbaar voor zichtrekeningen in deviezen die altijd zichtbaar zullen zijn.

Hij kan onmiddellijk het saldo van deze rekeningen consulteren, en per rekening de eventuele kredietlijnen. In voorkomend geval zal naast het saldo van een bepaald moment ook het effectief beschikbaar saldo van de rekening worden weergegeven dat de klant nog ter beschikking heeft om betalingen uit te voeren. Dit laatste saldo houdt ook rekening met eventuele gereserveerde bedragen voor transacties die wel al uitgevoerd maar nog niet geboekt zijn op de rekening en/of met een kredietopening die toegestaan werd op de betrokken rekening.

Hij zal tevens de rekeningnaam zien die hij mogelijk aan een rekening heeft gegeven zoals hieronder beschreven.

Voor zichtrekeningen in deviezen ziet hij de tegenwaarde in euro van de saldi van alle subrekeningen in deviezen die aan deze rekeningen gekoppeld zijn.

Nadat de klant in het overzicht geklikt heeft op een van de **zicht- of spaarrekeningen in euro**, heeft hij met betrekking tot die rekening volgende mogelijkheden:

\* Via de tab **Tijdslijn** kan hij een overzicht (historiek) van de laatste verrichtingen raadplegen. Van elke verrichting afzonderlijk kan hij tevens een detail raadplegen.

Naast de historiek kunnen ook volgende betalingsopdrachten en –transacties geconsulteerd en in voorkomend geval beheerd worden:

- toekomstige verrichtingen: betalingsopdrachten en -transacties die werden geregistreerd en in de toekomst zullen uitgevoerd worden

- verrichtingen in uitvoering: betalingsopdrachten en -transacties die werden geregistreerd maar nog niet helemaal verwerkt zijn. Deze kunnen door de klant niet meer gewijzigd of verwijderd worden.

- geweigerde verrichtingen: betalingsopdrachten en -transacties die werden geregistreerd en die voorlopig of definitief geweigerd werden. Voorlopig geweigerde verrichtingen worden gedurende 14 dagen getoond.

Indien er voor een specifieke groep geen betalingsopdrachten aanwezig zijn, dan zal de groep zelf ook niet getoond worden.

\* Via de tab **Zoeken** heeft de klant de mogelijkheid om een selectie van verrichtingen aan te vragen. De klant kan van een historiek of een selectie een rapport aanvragen in PDF formaat of CSV formaat (Excel) dat hij nadien via de tab “Rapporten” kan consulteren en ophalen zoals hierna bepaald.

\* Via de tab **Instellingen** kan hij de gegevens van de rekening (naam van de rekening, naam op de rekeninguittreksels, afleveringswijze rekeninguittreksels, CODA, enz.) en instellingen met betrekking tot de rekening beheren.

Voor spaarrekeningen kan de klant een rente-afrekening aanvragen of zijn getrouwheidspremie berekenen.

De klant kan aan elke rekening een naam geven. Deze rekeningnaam wordt in een overschrijvingsopdracht niet gebruikt als naam van de opdrachtgever, doch is louter bedoeld als hulpmiddel voor de klant om de herkenbaarheid van zijn rekeningen te vergroten. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor vergissingen die zouden voortvloeien uit het gebruik van dergelijke rekeningnamen.

De klant kan een rekeningnaam te allen tijde wijzigen of

opheffen.

De klant kan op elk moment dergelijke rekeningnaam toevoegen, aanpassen of verwijderen.

De klant, houder van een start2bank zicht- of spaarrekening kan via deze tab tevens een afsluiting van de betrokken rekening aanvragen. Dergelijke aanvraag dient steeds ondertekend te worden met een van de ondertekeningsmiddelen bedoeld in artikel 3. De klant die dergelijke aanvraag heeft ingediend zal op de hoogte gebracht worden van de beslissing van de Bank.

\* Via de tab **Rapporten** kan de klant zijn rente-afrekeningen, overzicht historiek of aangemaakt rapport op maat consulteren, ophalen, afdrukken, opslaan en eventueel verwijderen. Aangevraagde en aangemaakte rapporten blijven gedurende 10 dagen ter beschikking.

Nadat de klant in het overzicht geklikt heeft op een **zichtrekening in deviezen**, zal hij enkel het saldo van de subrekeningen in deviezen kunnen consulteren, in de betrokken munt en in euro.

De vermelde tegenwaarde in euro is louter indicatief. Voor aan- of verkooptransacties dient de klant zich tot zijn agentschap te wenden. Pas op het moment van verwerking **van een transactie** door de maatschappelijke zetel zal de exacte tegenwaarde bepaald worden.

De gebruikte wisselkoers is gebaseerd op de internationale markten, consulteerbaar op [www.bloomberg.com/markets/currencies](http://www.bloomberg.com/markets/currencies) en wordt vermeerderd/verminderd met een marge die verschilt per munt, consulteerbaar in elk AXA bankagentschap.

#### 4.2.2. Rekeninguittreksels

Via deze menuknop kan de klant rekeninguittreksels aanvragen, downloaden en ophalen, en duplicaten aanvragen. Indien de optie CODA correct geactiveerd werd, zowel algemeen als op rekeningniveau, zullen de CODA-bestanden voor de geselecteerde rekeningen hier ook opgehaald kunnen worden.

##### 4.2.2.1. Rekeninguittreksels

De tab “Rekeninguittreksels” geeft een overzicht van alle rekeningen waarvoor een digitaal rekeninguittreksel beschikbaar is, dat de klant vervolgens al dan niet kan aanvragen.

Indien er belangrijke berichten voor een rekening beschikbaar zijn, zal dit in het overzicht aangeduid worden.

Als de klant gekozen heeft voor een digitale afleveringswijze, dan zullen hem of zijn vervangend correspondent, geen rekeninguittreksels meer op papier worden verzonden.

Tenzij daarvan hierna wordt afgeweken, gelden de regels voor rekeninguittreksels op rekeningen zoals beschreven in het Reglement Zichtrekeningen, het Reglement start2bank zichtrekening, het Reglement Spaarrekeningen en het Reglement start2bank spaarrekening.

De klant kan via de knop “Aanpassen” de afleveringswijze van zijn rekeninguittreksels (digitaal of papier) beheren en te allen tijde aanpassen.

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

Na het aanvragen van rekeninguittreksels, zal de klant

automatisch in de tab "Downloads" terecht komen.

#### **4.2.2.2. Downloads**

Via deze tab kan de klant rekeninguittreksels en/of duplicaten van rekeninguittreksels ophalen, afdrukken, opslaan op zijn computer en eventueel verwijderen. Ingeval de aanmaak van de rekeninguittreksels/duplicaten langer duurt dan verwacht, dan wordt de klant hiervan via het scherm op de hoogte gebracht.

De rekeninguittreksels blijven gedurende 30 dagen beschikbaar in de "Download" tab.

Indien er belangrijke berichten aan een rekeninguittreksel toegevoegd zijn, wordt dit door het systeem aangeduid.

#### **4.2.2.3. CODA**

Indien er rekeningen zijn waarvoor de CODA optie geactiveerd is, zoals bepaald in artikel 4.10.2., zal de klant via de tab "CODA" zijn CODA-bestanden kunnen downloaden. Deze bestanden blijven gedurende 2 jaar beschikbaar en kunnen niet verwijderd worden. De klant beheert zelf en is zelf verantwoordelijk voor de activatie van CODA en CODA rekeningen. De Bank staat niet garant voor de goede werking van de dienst CODA of kan terzake ook geen ondersteuning bieden. Deze optie kan in homebanking geactiveerd worden doch staat volledig los van het contract dat de klant afgesloten heeft met de dienstverlener van CODA.

Deze tab zal enkel zichtbaar zijn indien er minstens 1 rekening is waarvoor CODA geactiveerd is en waarvoor bestanden beschikbaar zijn.

#### **4.2.2.4. Duplicaten**

Via de tab "Duplicaten" kan de klant een duplicaat van een rekeninguittreksel aanvragen. Het duplicaat wordt ter beschikking gesteld via de tab "Downloads" zoals hierboven beschreven.

Duplicaten van rekeninguittreksels kan de klant enkel aanvragen indien hij de gerechtigde ontvanger was op het ogenblik dat het oorspronkelijke rekeninguittreksel werd afgeleverd.

#### **4.2.3. [opgeheven]**

#### **4.2.4. Nieuwe rekening/producten openen**

Via deze menuknop, die hij op verschillende plaatsen in homebanking terugvindt, kan de klant binnen het beschikbare aanbod online producten openen.

AXA Bank bepaalt welke producten, binnen welke periode, beschikbaar zijn om via homebanking te openen. Dit aanbod kan variëren van dag tot dag.

De klant is er toe gehouden alle ter beschikking gestelde informatie en reglementen te lezen en verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met de daarin gestipuleerde bepalingen door middel van ondertekening met de ondertekeningsmiddelen zoals bepaald in artikel 3 van dit reglement. Deze documenten kan de klant downloaden en bewaren op zijn computer en/of te afdrukken.

Het openen van bepaalde rekeningen noodzaakt de koppeling van een (andere) reeds geopende rekening. Alleen die rekeningen, waarop de titularis(sen) alleen kan/kunnen

handelen, kunnen gekoppeld worden aan de nieuwe rekening. Desgevallend zal de nieuwe rekening automatisch dezelfde volmachtrelaties overnemen van de gekoppelde rekening.

Indien de opening van een rekening in homebanking de handtekening vereist van een tweede persoon (niet-aanvrager), dan zal de rekening pas effectief geopend worden, wanneer ook de niet-aanvrager heeft getekend zoals bepaald in art. 8 van dit reglement.

Het is mogelijk dat de geopende rekening, omwille van technische redenen, niet onmiddellijk in het overzicht rekeningen verschijnt. Nochtans zal deze rekening wel beschikbaar zijn als begunstigde van een overschrijving. Deze overschrijving zal, tot definitieve uitvoering, zichtbaar zijn in de lijst 'voorlopig geweigerde verrichtingen' (cfr artikel 4. 2.1.).

Pensioenspaarrekeningen kunnen enkel geopend worden op het agentschap met beleggingsadvies en in mobile banking zonder beleggingsadvies. De klant heeft wel de mogelijkheid om zowel op het agentschap als in homebanking en mobile banking een keuze te maken voor maandelijks betaling van een vast bedrag via afname van de gekoppelde rekening (automatisch spaarplan) of te sparen aan de hand van manuele stortingen. In homebanking kan hij deze keuze steeds wijzigen. Kiest de klant voor een automatisch spaarplan, dan zal het maandelijks te storten bedrag worden berekend in functie van het wettelijk bepaalde maximumbedrag dat jaarlijks mag gestort worden. In ieder geval mag het jaarlijkse spaarbedrag op de pensioenspaarrekening nooit meer bedragen dan het wettelijk maximum bedrag.

De klant kan in homebanking zelf niet opteren voor het hoogste wettelijk bepaalde maximumbedrag. Hiervoor dient hij zich te wenden tot een agentschap.

Kiest de klant voor een eerste storting bij opening pensioenspaarrekening, dan is hij zelf verantwoordelijk voor de tijdige bijstortingen indien het wettelijk bepaalde maximumbedrag dat jaarlijks mag gestort worden nog niet is bereikt.

De klant kan te allen tijde op eigen verantwoordelijkheid zijn automatisch spaarplan voor pensioensparen stopzetten en eventueel nadien uit eigen beweging en op eigen verantwoordelijkheid bijstortingen doen.

De klant kan via homebanking niet overstappen van het éne pensioenspaarfonds naar een ander pensioenspaarfonds

#### **4.3. Betalen**

##### **4.3.1. Overschrijving in euro**

De klant kan, rekening houdende met de toepasselijke limieten, via homebanking afzonderlijke overschrijvingsopdrachten invoeren in euro van de door hem aangeduide rekeningen die zichtbaar zijn in homebanking.

Alle betalingsopdrachten met een zichtrekening of start2bank zichtrekening als opdrachtgevende rekening, de invoering ervan door de klant, de uitvoering ervan door de Bank, de maximale uitvoeringstermijnen en de overschrijvingsopdrachten met gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst, worden beheerst door de regels voor overschrijvingsopdrachten gegeven via selfservice met de AXA debetkaart, zoals opgenomen in het Reglement AXA debetkaart, onverminderd artikel 9.1.5°.

Tenzij anders bepaald hierna, worden alle betalingsopdrachten met een spaarrekening of start2bank spaarrekening als

opdrachtgevende rekening beheerst door het Reglement spaarrekeningen respectievelijk het Reglement start2bank spaarrekening.

De klant kan via homebanking vanuit een spaarrekening enkel een overschrijving, doch niet krachtens een doorlopende opdracht, invoeren naar een rekening bij de Bank op naam van dezelfde titularis(sen) als die van de opdrachtgevende rekening. Een overschrijving naar een spaarrekening bij de Bank waarvan de titularis ofwel de echtgeno(o)t(e)/wettelijk samenwonende partner van de titularis is ofwel een familielid tot en met de 2e graad, is niet mogelijk.

Wanneer de klant een overschrijvingsopdracht heeft ingevoerd, heeft hij de keuze deze opdracht eerst in de "verzendenmap" te plaatsen of deze onmiddellijk te ondertekenen en door te sturen.

Iedere overschrijvingsopdracht die in de "verzendenmap" wordt geplaatst, kan dan later samen met eventuele andere financiële verrichtingen die erin geplaatst zijn worden ondertekend voor doorsturing, zoals bepaald in artikel 4.8.3.

Indien echter de begunstigde van een overschrijving niet opgenomen is in de lijst begunstigten zoals hierna bepaald in artikel 4.3.4. zal de overschrijving eerst afzonderlijk moeten worden ondertekend, met de ondertekeningsmiddelen zoals bepaald in artikel 3, met het oog op de registratie van de begunstigde, alvorens deze in de "verzendenmap" kan worden bijgeplaatst voor effectieve ondertekening. De klant kan aanduiden dat deze begunstigde bewaard moet worden waardoor hij in de lijst begunstigten zal opgenomen worden.

Iedere overschrijvingsopdracht die de klant onmiddellijk wenst te ondertekenen, zal onmiddellijk doorgestuurd worden voor uitvoering.

Indien echter de begunstigde van dergelijke overschrijving niet opgenomen is in de lijst begunstigten zoals hierna bepaald in artikel 4.3.4., zal tijdens het ondertekeningsproces aan de klant nog extra input gevraagd worden, met het oog op de registratie van de begunstigde, alvorens deze effectief ondertekend en doorgestuurd kan worden voor uitvoering.

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

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

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

Indien de klant minderjarig is (12-17), 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.

De afdruk van de overschrijvingsopdracht die een klant zou maken, 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.

#### **4.3.2. opgeheven**

#### **4.3.3. Zoomit betalingen**

Via de optionele dienst Zoomit kan de klant die daarvoor gekozen heeft, elektronische documenten met een status 'nog te betalen' consulteren en indien gewenst rechtstreeks betalen. Deze betalingen worden verwerkt zoals andere overschrijvingsopdrachten en zoals bepaald in artikel 4.3.1. Zoomit is een optionele dienst waarvan de gebruiksvoorwaarden opgenomen zijn in artikel 5.

##### **4.3.3.1. Zoomit facturen**

Via de dienst Zoomit kan de klant die daarvoor gekozen heeft, elektronische documenten met een status 'nog te betalen' consulteren en indien gewenst rechtstreeks betalen. Deze betalingen worden verwerkt zoals andere overschrijvingsopdrachten en zoals bepaald in artikel 4.3.1.

##### **4.3.3.2. Documenten**

Via de dienst Zoomit kan de klant die daarvoor gekozen heeft, elektronische documenten waaraan geen betalingstransacties 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; Dit kan enkel voor leveranciers die door de gebruiker aanvaard werden.

##### **4.3.3.3. Verzenders**

De tab "Verzenders" bevat een lijst van leveranciers waarvoor de klant zijn akkoord tot elektronische ontvangst (opt-in) nog niet gegeven heeft. Via de Zoomit services kan de klant deze leveranciers aanvaarden en de documenten via Zoomit ontvangen. Deze tab bevat ook een lijst van geaccepteerde zenders die indien gewenst geweigerd kunnen worden, steeds via de beveiligde Zoomit website. Als dusdanig zal de klant geen nieuwe elektronische documenten via Zoomit ontvangen voor deze leveranciers.

#### **4.3.4. Begunstigten**

Via deze menuknop kan de klant met het oog op overschrijvingsopdrachten een eigen lijst van begunstigten aanleggen en deze nadien raadplegen en wijzigen, begunstigten toevoegen of verwijderen.

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

De klant kan vanuit dit scherm ook rechtstreeks een overschrijvingsopdracht invoeren naar een door hem geselecteerde begunstigde.

### 4.3.5. Automatische betalingen

#### 4.3.5.1. Doorlopende betalingsopdrachten

Via deze tab kan de klant automatische spaaropdrachten en doorlopende betalingsopdrachten invoeren en beheren.

Tenzij daarvan hierna wordt afgeweken, gelden de regels voor doorlopende betalingsopdrachten en automatische spaaropdrachten op een zichtrekening zoals beschreven in het Reglement zichtrekeningen, het Reglement start2bank zichtrekening en het Reglement AXA debetkaart (doorlopende betalingsopdrachten via selfservice).

Een doorlopende betalingsopdracht of automatische spaaropdracht is niet mogelijk met een spaarrekening als opdrachtgevende rekening.

De klant kan via homebanking doorlopende betalingsopdrachten en automatische spaaropdrachten consulteren, ingeven, wijzigen en verwijderen.

Iedere nieuwe doorlopende betalingsopdracht of automatische spaaropdracht wordt onmiddellijk ondertekend en doorgestuurd voor uitvoering zoals bepaald in artikel 4.3.1.

De afdruk die de klant zou maken van zulke instructie is geen bewijs dat de opdracht ook (telkens) 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 doorlopende betalingsopdrachten of automatische spaaropdrachten is steeds een afzonderlijke handtekening nodig met de ondertekeningsmiddelen zoals bepaald in artikel 3.

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

#### 4.3.5.2. Domiciliëringen

De klant kan via deze menuknop een overzicht raadplegen van zijn domiciliëringen, zoals omschreven en geregeld in het Reglement zichtrekeningen en het Reglement start2bank zichtrekening die onverminderd van toepassing zijn. Hij kan via homebanking geen nieuwe domiciliëringen creëren. Dit is enkel mogelijk via de betrokken schuldeiser, zoals bepaald in het Reglement Zichtrekeningen en het Reglement start2bank zichtrekening.

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

Zoals bepaald en geregeld in het Reglement zichtrekeningen en het Reglement start2bank zichtrekening die onverminderd van toepassing zijn, kan de klant via deze menuknop in homebanking bepaalde wijzigingen doorvoeren:

\* een blokkering doorvoeren van een welbepaald mandaat gegeven aan een welbepaalde schuldeiser of een algehele blokkering op zijn zichtrekening doorvoeren voor alle domiciliëringen

\* voor een welbepaald mandaat inningen via domiciliëring beperken tot een bepaald bedrag, van zodra de betrokkene schuldeiser een eerste correcte inning via dat mandaat heeft gedaan

\* voor een welbepaald mandaat inningen via

domiciliëring beperken tot een bepaalde frequentie (maandelijks, tweemaandelijks, trimestrieel, halfjaarlijks en jaarlijks), van zodra de betrokken schuldeiser een eerste correcte inning via dat mandaat heeft gedaan.

De klant kan de door hem ingevoerde blokkeringen, maximumbedragen en/of frequenties te allen tijde wijzigen of verwijderen.

#### 4.3.5.3. Toekomstige invorderingen

Via deze tab kan de klant toekomstige invorderingen die, in het kader van een 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 met de ondertekeningsmiddelen zoals bepaald in artikel 3.

De herroeping van één toekomstige invordering in het kader van een 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.

Toekomstige invorderingen die niet herroepen zijn, zullen op de aangeduide uitvoeringsdatum uitgevoerd worden.

### 4.4. Kaarten

Via deze menuknop kan de klant een overzicht van zijn kredietkaarten en debetkaarten raadplegen.

#### 4.4.1. Kredietkaarten

De klant kan via deze tab een **overzicht** raadplegen van de AXA kredietkaart(en) met het logo VISA, waarvan hij persoonlijk kaarthouder is en/of die gekoppeld is/zijn aan de rekening(en) waarvan hij hoofdtitularis is (de hoofdtitularis van een rekening is de enige titularis of wanneer er meerdere titularissen zijn diegene die in de systemen van de Bank als eerste titularis van de betrokken rekening is ingevoerd).

Per kaart kan de klant:

\* vertrekkende van de uitgavenlimiet die aan de kaarthouder is toegekend, het bedrag van de reeds verbruikte uitgavenlimiet voor de lopende facturatieperiode raadplegen. Dit bedrag kan mogelijk afwijken van het werkelijk beschikbaar bedrag omdat uitgevoerde transacties die nog niet geboekt zijn nog in het overzicht kunnen ontbreken. Voor meer informatie kan de klant terecht bij eWL (Equens Worldline) op het nummer 02/205.85.85.

\* via de tab "Uitgaven" een overzicht raadplegen van de lopende betalingstransacties die met deze kaart zijn uitgevoerd sinds de laatste afrekening van transacties, meegedeeld via de laatste uitgavenstaat.

\* via de tab "Uitgavenstaten" een overzicht raadplegen van alle uitgavenstaten betreffende transacties met die kaart van de laatste 18 maanden, tenzij de hoofdtitularis, zoals hiervoor gedefinieerd, ervoor geopteerd heeft de uitgavenstaten op papier te ontvangen. Elke uitgavenstaat kan afzonderlijk geopend worden. De informatie die de klant/kaarthouder via deze tabs kan raadplegen is vaak informatie die door derden ter beschikking wordt gesteld zoals bedoeld in artikel 6, dat bijgevolg onverminderd van toepassing is.

\* via de tab "Instellingen" bepaalde functionaliteiten van zijn kredietkaart beheren.

\* via de tab "Info" verschillende kaartdetails raadplegen, waaronder de uitgavenlimiet en voor de lopende facturatieperiode de reeds verbruikte en de nog beschikbare uitgavenlimiet. De informatie die de klant via deze tab kan raadplegen is vaak informatie die door derden ter beschikking wordt gesteld zoals bedoeld in artikel 6, dat bijgevolg onverminderd van toepassing is.

Via de actieknop "Nieuwe kredietkaart aanvragen" in het overzicht kaarten, kan de klant die daartoe het recht heeft en aan alle voorwaarden voldoet, en mits de aangevraagde kaart gekoppeld is aan een zichtrekening die daarvoor in aanmerking komt, een VISA kaart aanvragen, beheerst door het Reglement kredietkaarten. De klant kan alle noodzakelijke gegevens via homebanking invoeren. De beslissing betreffende deze aanvraag wordt door de centrale diensten genomen en zal aan de klant via e-mail meegedeeld worden.

Verder wordt de klant in voorkomend geval ingelicht betreffende het feit dat zijn debetkaart binnenkort zal vervallen.

#### 4.4.2. Debetkaarten

De klant kan via deze tab een overzicht raadplegen van de AXA debetkaart(en), waarvan hij persoonlijk kaarthouder is.

Per debetkaart kan de klant:

\* via de tab "Instellingen" bepaalde functionaliteiten, (zoals beschreven in het Reglement AXA debetkaart) van zijn debetkaart beheren. In voorkomend geval kan de klant die daartoe het recht heeft, de vervanging van een AXA debetkaart aanvragen. De beslissing betreffende de aanvraag zal door de centrale diensten van de Bank genomen worden en zal aan de klant meegedeeld worden.

\* via de tab "Info" verschillende kaartdetails raadplegen, waaronder de vervaldatum van de debetkaart.

### 4.5. Sparen en beleggen

Via de menuknop "Sparen en beleggen" heeft de klant volgende mogelijkheden:

#### 4.5.1. Overzicht Sparen en beleggen

Het overzicht is ingedeeld in [2 groepen][gewijzigd op 13 juni

2022]:

**4.5.1.1. De Bankproducten**, zijnde de spaar- en beleggingsproducten op volgende rekeningen waarvan de klant (mede-)titularis, volmachthebber, beheerder, naakte eigenaar of vruchtgebruiker is:

- diverse types spaarrekeningen
- termijnrekeningen
- pensioenspaarrekeningen
- kasbonrekeningen

De specifieke werkingsmodaliteiten met betrekking tot bovenstaande rekeningen worden beheerst door de bijzondere reglementen (Reglement Spaarrekeningen, Reglement start2bank spaarrekening en Reglement Beleggingsdiensten), tenzij hierna er uitdrukkelijk van wordt afgeweken.

Voor (pensioen-)spaarrekeningen worden de saldi per rekening weergegeven. Wanneer de klant op de pensioenspaarrekening klikt, bekomt hij meer informatie over de stand van de stortingen van het vorige en lopende jaar.

Op de termijnrekeningen krijgt men een overzicht van de saldi per termijnplaatsing. Voor termijnrekeningen in vreemde munt, wordt zowel de waarde opgegeven in vreemde munt als de tegenwaarde ervan in euro. Op de kasbonrekening staan de saldi per type kasbon uitgegeven door de Bank.

Documenten, rekeninguittreksels en attesten met betrekking tot de (pensioen)spaarrekeningen, termijnrekeningen en kasbonrekeningen worden naar de digitale postbus gestuurd, tenzij de klant uitdrukkelijk heeft aangegeven via de agent of customer care van de Bank (tel : 03/286.66.55.) deze documenten nog op papier te willen ontvangen. Desgevallend ontvangt hij deze documenten zowel op papier als digitaal. Voor het overige verwijst de Bank naar de bepalingen over de digitale postbus in dit reglement.

[...][verwijderd op 13 juni 2022]

#### 4.5.1.2. De effectenrekeningen

De specifieke werkingsmodaliteiten met betrekking tot de effectenrekening worden beheerst door het Reglement Beleggingsdiensten, tenzij er hierna uitdrukkelijk van wordt afgeweken.

Het saldo per effectenrekening dat in het globale overzicht te zien is, vertegenwoordigt de totale waarde van alle effecten die aangehouden worden op de effectenrekening, aan de laatst gekende koers van de bankwerkdag voordien.

[In deze groep kunnen ook eventuele aandeelhoudersrekeningen geconsulteerd worden. Hier kan de klant de waarde van zijn coöperatieve aandelen waarop hij heeft ingetekend consulteren.][gewijzigd op 13 juni 2022]

##### 4.5.1.3.1 Tab "Uw effecten"

De klant kan door te klikken op een effectenrekening overstappen naar het detailscherm van de effectenrekening en bekomt daar een gedetailleerd overzicht van de effecten aan de meest actuele waardering, aangehouden op die effectenrekening. Afhankelijk van het type effectenrekening . "zelf beleggen", "beleggen met service" en "beleggen met privilege service" krijgt de klant ook meer informatie over de eraan verbonden beleggings- en nevendiensten met verschillende grafische weergave.

Het gedetailleerd overzicht is opgedeeld per type effect



(fondsen, aandelen, obligaties,...). Door te klikken op een effect uit dit overzicht kan de klant nog meer details op effectniveau bekomen (grafieken met koersverloop, coupons, desgevallend risicoklasse,...). Daar wordt de klant ook de mogelijkheid geboden om zijn effecten geheel of gedeeltelijk te verkopen. Indien de klant een effect op zijn effectenrekening heeft staan dat ook tot het homebankingaanbod van de Bank behoort, krijgt de klant bovendien de mogelijkheid om hierin nog meer aankopen te realiseren.

#### 4.5.1.3.2. Tab “Historiek”

Via het menu “historiek” krijgt de klant per effectenrekening een overzicht van verrichtingen (beleggingstransacties, uitgevoerde en lopende transacties en stortingen van dividenden en interesten). Indien de klant op een bepaalde verrichting klikt, krijgt hij hiervan meer details te zien en kan hij via het printicoon het document ter bevestiging van de uitgevoerde transacties downloaden, bewaren en versturen.

#### 4.5.1.3.3. Tab “Instellingen”

In dit scherm heeft de klant de mogelijkheid om zijn keuze met betrekking tot de afleveringswijze (digitaal of papier) van borderellen aan de Bank kenbaar te maken. De keuze “digitaal” heeft voor gevolg dat er geen rekeninguittreksels/borderellen meer op papier zullen verstuurd worden. In dit geval zal de klant zijn rekeninguittreksels/borderellen kunnen downloaden en elektronisch opslaan. De keuze (digitaal/papier) kan per effectenrekening afzonderlijk gemaakt worden en is steeds herroepelijk.

Voor de andere documenten die de Bank aan de klant moet bezorgen (overzichten rekeningen, overzichten totale kosten en lasten en desgevallend geschiktheidsrapporten) verwijst de Bank naar de bepalingen “digitale postbus” van dit reglement.

In ditzelfde scherm kan de klant ook een naam geven aan de effectenrekening. Deze naamgeving is louter bedoeld als persoonlijk hulpmiddel voor de klant om zijn diverse rekeningen van elkaar te kunnen onderscheiden, maar creëert noch in hoofde van de Bank, noch in hoofde van derden rechtsgevolgen.

#### 4.5.1.3.4. Belangrijke berichten in de kantlijn van het detail (scherm) effectenrekening:

Ingeval er lopende orders (orders in nota) of regularisatieverrichtingen hangende zijn voor effecten of een beleggingsplan (met spaaropdracht) loopt op de effectenrekening, wordt dit eveneens weergegeven in de kantlijn van het detailscherm effectenrekening.

**Orders** in nota zijn orders die via homebanking of op het agentschap zijn ingevoerd maar nog niet definitief zijn uitgevoerd. Enkel de nog niet-uitgevoerde orders die via homebanking zijn ingevoerd kan de klant nog wijzigen of annuleren. De ondertekening van deze wijziging of annulatie gebeurt door middel van de ondertekeningsmiddelen beschreven in artikel 3 van dit reglement.

De **regularisatieverrichtingen** bestaan zowel uit verplichte verrichtingen (vb. splitsingen, verplichte omwisseling, naamsverandering,...) als facultatieve. Enkel met betrekking tot deze laatste zal de klant een keuze kunnen maken tegen een bepaalde datum. Heeft de klant geen keuze gemaakt tegen die bepaalde datum, dan zal de Bank de optie uitvoeren die zij haar klanten heeft voorgesteld in het desbetreffende bericht als “standaardinstructie”.

#### 4.5.2. Beleggingsplan

Op diverse plaatsen in homebanking heeft de klant de mogelijkheid om een beleggingsplan, te openen en/of aan te passen. De specifieke werkingsmodaliteiten met betrekking tot beleggingsplan zoals beschreven in het Reglement beleggingsdiensten zijn hier onverkort van toepassing, tenzij de hieronder vermelde bepalingen ervan zouden afwijken.

Vooraleer de klant tot effectieve opening kan overgaan, krijgt hij een uitgebreide omschrijving van het beleggingsplan, een stappenplan om het beleggingsplan op te starten, een overzicht van fondsen die de klant kan selecteren en uitgebreide informatie/fonds.

De klant die klikt op de knop “aankopen via beleggingsplan” komt op het scherm terecht waar hij een investeringsbedrag investeringsfrequentie, start- en einddatum kan kiezen. In ditzelfde scherm kan de klant een effectenrekening bij de Bank openen indien hij die nog niet heeft. Dezelfde bepalingen als onder artikel 2.4.2. van dit reglement zijn van toepassing.

In afwijking van bovenstaande kan de klant in homebanking geen effectenrekening type “beleggen met privilege services” openen, noch via homebanking de eerste aankooptransactie in een effect (fonds) realiseren. Hiervoor dient hij zicht te wenden tot een agentschap.

Aankopen via beleggingsplan via de effectenrekening “beleggen met privilege service” is enkel mogelijk onder de vorm van extra aankopen in het effect (fonds) dat de klant reeds aanhoudt op voornoemde effectenrekening.

Noch over de opening van het beleggingsplan via homebanking, noch over de keuze van fondsen en modaliteiten van het beleggingsplan via homebanking verleent de Bank beleggingsadvies. De Bank beschouwt de opening van het beleggingsplan en de keuze van de fondsen in dit plan als een transactie gebeurt op louter initiatief van de klant. Vooraleer de klant de opening (incl. keuze fondsen) bevestigt, krijgt de klant een waarschuwing op het scherm te lezen dat hij de beleggingstransacties op zijn eigen initiatief heeft gedaan, de Bank de passendheid van de beleggingstransacties niet heeft gecontroleerd en dat hij aldus niet geniet van de bescherming die geboden wordt door de passendheidscontrole. Bovendien wordt hij erop attent gemaakt dat het Reglement beleggingsdiensten/tarieven uit tarieflijst op deze transactie van toepassing is en de Bank hem allerhande informatie via homebanking heeft bezorgd.

De keuzehulp die de klant vrijblijvend kan gebruiken bij het maken van een keuze van fonds(en), leidt de klant naar een bepaald fonds/fondsen op basis van de specifieke kenmerken verbonden aan fondsen. De Bank spreekt zich evenwel niet uit over de geschiktheid van die fondsen voor de klant op basis van zijn financiële draagkracht, beleggingsdoelstellingen en kennis en ervaring op het vlak van beleggen in fondsen. Deze keuzehulp mag aldus niet beschouwd worden als beleggingsadvies in de zin van het financiële recht.

De keuzehulp staat niet ter beschikking van de klant indien hij extra aankopen wil realiseren in het effect (fonds) dat hij reeds aanhoudt op de effectenrekening “beleggen met privilege services”.

Voor het overige verwijst de Bank naar de bepalingen over loutere uitvoering op initiatief van de klant (execution only) zoals omschreven in het Reglement beleggingsdiensten.

Zowel de aankooptransactie(s) in het effect als bovenstaande waarschuwing/boodschap wordt tenslotte door de klant bevestigd via ondertekening door middel van de ondertekeningsmiddelen beschreven in artikel 3 van dit reglement.

Indien de klant naderhand elementen van zijn beleggingsplan, geopend via homebanking, wil aanpassen (vb. keuze fondsen, investeringsbedrag, - spaarfrequentie, einddatum) of het beleggingsplan wil stopzetten, zal hij dit moeten doen via homebanking volgens de hierboven vermelde procedure. Een beleggingsplan geopend met beleggingsadvies bij de agent, kan de klant in homebanking consulteren, wijzigen (investeringsbedrag, investeringsfrequentie en start- en einddatum) en stopzetten.

Uitvoering van beleggingstransacties in fondsen door de Bank gebeurt overeenkomstig het uitvoeringsbeleid zoals beschreven in het addendum "Samenvatting van het beleid van AXA Bank voor uitvoering en doorgifte van orders in financiële instrumenten voor niet – professionele klanten" van het Reglement Beleggingsdiensten.

#### 4.5.3. Zoek belegging

De klant kan via homebanking diverse aankoop- of inschrijvingstransacties in effecten invoeren op basis van ISIN-code/naam van het effect.

Voorwaarden voor aankoop-/ inschrijvingstransacties:

- Het effect behoort tot het homebankingaanbod van de Bank
- De klant overschrijdt zijn "beschikbaar investeringsbedrag" niet
- De klant heeft de bevoegdheid om alleen te handelen op een effectenrekening en de eraan gekoppelde zicht- of spaarrekening.

Het **homebankingaanbod** van effecten zal steeds bestaan uit niet-complexe effecten, zoals omschreven in het financiële recht. Effecten buiten dit aanbod kunnen niet via homebanking worden aangekocht/op ingeschreven.

Het "**Beschikbaar investeringsbedrag**" dat de klant kan gebruiken om beleggingstransacties op de effectenrekening en via homebanking in te voeren, wordt uitgedrukt in euro en bestaat uit:

- het "Beschikbaar saldo AXA Bank" op de zicht- en spaarrekeningen in euro, waarover de klant alleen kan beschikken en die toebehoren aan minstens één van de titularissen van de effectenrekening,
- eventueel verhoogd met som van de uitgevoerde verkooporders waarvoor de bovenvermelde rekening van de klant nog niet werd gecrediteerd.
- eventueel vermindert met de som van de uitgevoerde aankopen en inschrijvingen waarvoor de bovenvermelde rekening van de klant nog niet werd gedebiteerd en de som van de aankoop- en inschrijvingsorders in nota.

Indien één van de onderliggende saldi uitgedrukt wordt in een vreemde munt, zal de tegenwaarde in euro tegen dagkoers gebruikt worden ter samenstelling van dit bedrag.

Indien de klant een bepaald effect heeft geselecteerd, dan zal de Bank de klant automatisch leiden naar de volgens haar beste uitvoeringsplaats. Bovenaan het detail van het effect zal de klant in de dropdown deze beste uitvoeringsplaats te zien krijgen. In die dropdown kunnen ook andere uitvoeringsplaatsen verschijnen dan degene die door de Bank voorgesteld wordt als beste uitvoeringsplaats. Kiest de klant voor een andere uitvoeringsplaats dan zal de homebankingpagina opnieuw laden met alle details van het effect (vb. koersen) rekening houdend met deze gekozen uitvoeringsplaats.

Indien de klant vervolgens op "**aankopen**" klikt, dan komt hij in

het invoerscherm terecht waar hij aantallen en eventueel limietorders kan invoeren alsmede de betrokken effectenrekening. Indien de gekoppelde rekening waarmee de aankoop van het effect wordt betaald een zichtrekening in deviezen is, kan de klant in dit scherm kiezen in welke munt hij de afrekening wenst te laten uitvoeren, als die keuze hem wordt aangeboden.

Indien de klant op "**verder gaan**" klikt, krijgt hij een simulatie van het order te zien gebaseerd op de meest recent gekende waarde(n) en totale kosten verbonden aan het effect op het moment van de simulatie. De uiteindelijke waarde na effectieve uitvoering van het order kan hiervan afwijken.

Indien de klant vervolgens opnieuw op "**verder gaan**" klikt, krijgt hij eenzelfde waarschuwing te zien als deze vermeld in artikel 4.5.2. beleggingsplan en wordt hij er op attent gemaakt dat het Reglement beleggingsdiensten/tarieven uit tarieflijst op deze transactie van toepassing is en de Bank hem allerhande informatie via homebanking heeft bezorgd.

Zowel de (aankoop)transactie in het effect als bovenstaande waarschuwing/boodschap wordt tenslotte door de klant bevestigd via ondertekening door middel van de ondertekeningsmiddelen beschreven in artikel 3 van dit reglement.

Na de bevestiging van de transactie komt deze in de lopende orders terecht, waar het consulteerbaar blijft tot definitieve uitvoering. Tot zolang het order niet werd uitgevoerd (in de markt), kan de klant het order nog wijzigen of annuleren.

Uitvoering van beleggingstransacties gebeurt overeenkomstig het uitvoeringsbeleid zoals beschreven in het addendum "Samenvatting van het beleid van AXA Bank voor uitvoering en doorgifte van orders in financiële instrumenten voor niet – professionele klanten" van het Reglement Beleggingsdiensten.

#### 4.5.4. Pensioensparen

In homebanking kan de klant een pensioenspaarrekening openen, zoals beschreven in het Reglement Beleggingsdiensten waarvan de specifieke werkingsmodaliteiten onverkort van toepassing zijn, tenzij de hieronder vermelde bepalingen ervan zouden afwijken.

Noch over de opening van de pensioenspaarrekening via homebanking, noch over de keuze van het pensioenspaarfonds via homebanking, verleent de Bank beleggingsadvies.

Vooraleer de klant tot effectieve opening kan overgaan, krijgt hij uitgebreide informatie over de drie pensioenspaarfonds waaruit hij zelf kan kiezen, een verklarende fiche van de kenmerken van pensioensparen dat tevens een overzicht bevat van de geschatte kosten en lasten verbonden aan beleggen in een pensioenspaarfonds.

De klant die klikt op de link "aanvragen" zal vervolgens enkele vragen moeten beantwoorden opdat de Bank kan nagaan of hij voldoende kennis en ervaring heeft over de risico's verbonden aan pensioensparen/pensioenspaarfonds. Hij wordt via het scherm op de hoogte gebracht van het resultaat van dit passendheidsonderzoek en desgevallend gewaarschuwd voor het feit dat hij onvoldoende kennis heeft om de risico's verbonden aan pensioensparen te begrijpen.

Neemt de klant de beslissing om te starten met pensioensparen, dan moet hij in de volgende schermen achtereenvolgens:

1. zijn contactgegevens aanvullen en/of bevestigen,

waaronder zijn e-mailadres. Dit adres zal gebruikt worden om de klant:

- op de hoogte te brengen van de opening van zijn pensioenspaarrekening
  - een door hem elektronisch getekend aanvraagformulier in pdf te bezorgen met een schriftelijke weergave van elektronisch door de klant ingevoerde gegevens en bevestigingen;
2. een beherend agentschap aanduiden;
  3. een gekoppelde rekening opgeven;
  4. de manier van sparen opgeven (automatisch sparen met vast bedrag of onmiddellijk eerste storting).

Kiest de klant voor een automatisch spaarplan, dan zal het maandelijks te storten bedrag worden berekend in functie van het wettelijk bepaalde maximumbedrag dat jaarlijks mag gestort worden. In ieder geval mag het jaarlijkse spaarbedrag op de pensioenspaarrekening nooit meer bedragen dan het wettelijk maximum bedrag.

Kiest de klant voor een eerste storting bij opening pensioenspaarrekening, dan is hij zelf verantwoordelijk voor de tijdige bijstortingen indien het wettelijk bepaalde maximumbedrag dat jaarlijks mag gestort worden nog niet is bereikt.

Tot slot zal de klant via ondertekening door middel van de ondertekeningsmiddelen beschreven in artikel 3 van dit reglement:

- zijn akkoord bevestigen met bovenstaande punten,
- bevestigen dat de Bank hem erop gewezen heeft dat de keuze en de opening van de pensioenspaarrekening buiten advies van de Bank gebeurt en dat de Bank heeft medegedeeld of pensioensparen al dan niet passend is voor hem,
- bevestigen dat hij van de Bank bepaalde belangrijke informatie heeft ontvangen en dat de overeenkomst onmiddellijk mag uitgevoerd worden gedurende de verzakingstermijn.

De klant kan te allen tijde zijn automatisch spaarplan voor pensioensparen stopzetten en eventueel nadien uit eigen beweging en op eigen verantwoordelijkheid bijstortingen doen.

De klant kan via mobile banking niet overstappen van het ene pensioenspaarfonds naar een ander pensioenspaarfonds.

Doorgifte van beleggingstransacties in pensioenspaarfonds, gebeurt overeenkomstig het uitvoeringsbeleid zoals beschreven in het addendum "samenvatting van het beleid van AXA Bank voor uitvoering en doorgifte van orders in financiële instrumenten voor niet-professionele klanten" van het Reglement Beleggingsdiensten.

#### 4.6. Lenen

Via deze menuknop kan de klant:

- Een **overzicht** raadplegen van zijn **aangevraagde leningen**: dit is een overzicht van de **leningen op afbetaling** en de **woonkredieten** die de klant heeft aangevraagd bij zijn agent, in homebanking of mobile banking.

- Een **overzicht** raadplegen van zijn **lopende leningen**: dit is een overzicht van de woonkredieten en leningen op afbetaling, waarvan de klant (mede)titularis is. Woonkredieten met een nog lopende opnameperiode en

leningen die in het verleden zijn aangegaan bij het voormalige Winterthur worden niet in dit overzicht opgenomen. Wanneer de lening werd afgesloten na 17 januari 2001, kan de klant door te klikken op het kredietnummer, enkele detailgegevens betreffende het krediet raadplegen.

- Een **overzicht** raadplegen van zijn **bewaarde simulaties**: dit is een overzicht van de simulaties voor leningen op afbetaling en/of woonkredieten die voor de klant zijn gemaakt door de agent of in homebanking of mobile banking.

- **Simulaties** maken voor de verschillende types **leningen op afbetaling** (o.a. een autolening, een renovatielening, een energy@home lening of een persoonlijke lening) en **woonkredieten** (o.a. voor het kopen, het bouwen, het verbouwen of het kopen & verbouwen van een woning). Deze simulaties kunnen bewaard worden indien de klant dit wenst. Ze blijven dan zichtbaar in het overzicht tot de geldigheidsdatum verstreken is. Het maken van een simulatie geeft geen garantie op het verkrijgen van de lening. Op dat moment is er nog geen enkele verbintenis van AXA Bank.

- Vanuit een dergelijke simulatie kan de klant een **aanvraag** voor een **lening op afbetaling** of een **woonkrediet** indienen. Hiervoor moet hij een aantal stappen doorlopen, een aantal vragen beantwoorden, en in veel gevallen ook een aantal documenten uploaden. Het indienen van de aanvraag is geen garantie op het verkrijgen van de lening. Pas na analyse van de aanvraag zal de Bank beslissen om al dan niet een kredietaanbod af te leveren. In veel gevallen zal het aanvraagproces volledig via homebanking kunnen doorlopen worden (t.e.m. het ondertekenen van de kredietovereenkomst en in geval van een lening op afbetaling zelfs het uitbetalen van het kredietbedrag). In sommige gevallen zal de klant naar zijn AXA bankagent moeten gaan om de kredietaanvraag verder af te werken.

Indien de klant gehuwd of wettelijk samenwonend is, kan hij via homebanking enkel een lening aanvragen op zijn/haar naam en die van de betrokken partner samen.

In geval van een lening op afbetaling, heeft de klant de keuze om, samen met de kredietovereenkomst, een verzekering AXA Credit Protection (verzekering overlijden-invaliditeit) van AXA Belgium te onderschrijven.

Als een aanvraag voor een lening volledig werd afgewerkt, zal deze lening verdwijnen uit het overzicht "aangevraagde leningen" en verder te raadplegen zijn in het overzicht "lopende leningen" van de klant (met uitzondering van woonkredieten die nog een lopende opnameperiode hebben).

Na goedkeuring van de lening door de Bank, moet de klant een aantal documenten, afhankelijk van de aard van de lening, elektronisch ondertekenen in homebanking. Deze documenten zullen voor de klant bewaard worden in zijn digitale postbus gedurende de volledige looptijd van de lening.

- Sommige klanten zullen geen aanvraag voor een lening op afbetaling of woonkrediet kunnen doen via homebanking. De belangrijkste redenen hiervoor kunnen zijn:

- o Wij hebben geen rijksregisternummer geregistreerd voor deze klant (of voor zijn partner);
- o De klant (of zijn partner) heeft positief geantwoord op de FATCA vragen;
- o Een eerdere aanvraag van de klant (of zijn partner) werd geweigerd gedurende de laatste 6 maanden;
- o De klant (of zijn partner) is jonger dan 18 of ouder dan 75 jaar;
- o We hebben geen gegevens van de identiteitskaart van de klant (of van de partner) of zijn identiteitskaart is vervallen;
- o De klant is gehuwd of wettelijk samenwonend maar

- o De Bank kent de partner niet;
- o De klant is feitelijk gescheiden maar officieel nog gehuwd.

Deze klanten zullen enkel een aanvraag kunnen indienen via hun AXA bankagent.

- Tijdens het volledige aanvraagproces voor een lening gelden steeds de regels zoals die beschreven zijn in de algemene kredietvoorwaarden en in het document 'precontractuele informatie', en die permanent beschikbaar zijn in homebanking.

#### 4.7. Klantzone Verzekeringen

Via deze menuknop kan de klant onmiddellijk toegang krijgen tot de klantzone van de verzekeringsmaatschappij AXA Belgium nv. Daartoe wordt een nieuwe webpagina geopend. De klant dient over de nodige toegangsmiddelen te beschikken (ID en paswoord) om in deze nieuwe webpagina effectief toegang te kunnen krijgen tot zijn persoonlijke klantzone. Deze klantzone geeft de klant een overzicht van de verzekeringsproducten die hij aanhoudt bij AXA Belgium, geeft hem toegang tot documenten die voor hem beschikbaar zijn en biedt hem de mogelijkheid contact op te nemen met zijn verzekeringsmakelaar.

Alle informatie die de klant aldaar terugvindt of diensten waarvan hij gebruik maakt, vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de Bank, aangezien ze afkomstig zijn van AXA Belgium, een derde zoals bedoeld in artikel 6. Voor meer info over deze klantzone wordt de klant doorverwezen naar [www.axa.be](http://www.axa.be) of naar AXA Belgium.

#### 4.8. Administratie

##### 4.8.1 Digitale postbus

###### 4.8.1.1. Berichten

In "Berichten" kan de klant diverse operationele en commerciële boodschappen terugvinden die de Bank nuttig acht voor de klant. Deze berichten kunnen, naast informatie over actuele commerciële acties, ook waarschuwingen, persoonlijke notificaties aan de klant bij daadwerkelijke of vermoede fraude via bepaalde betaalinstrumenten die de klant gebruikt, gebruiksinformatie over diverse bankproducten en uitnodigingen tot het nemen van een bepaalde actie bevatten (bijv. afhalen kaart op het agentschap).

Desgevallend wordt de klant op diverse plaatsen in homebanking er op attent gemaakt dat er ongelezen berichten zijn.

Na enkele maanden zullen deze berichten automatisch door de Bank gewist worden. De klant kan zelf ook berichten wissen.

De klant kan op deze berichten niet antwoorden via homebanking zelf.

De klant wordt geacht op regelmatige tijdstippen te controleren of de Bank hem dergelijke berichten, die vaak nuttige en belangrijke informatie bevatten, gestuurd heeft.

###### 4.8.1.2. Documenten

De Bank verstuurt de klant, die toegang heeft tot homebanking, belangrijke bankdocumenten in elektronische vorm naar zijn digitale postbus in homebanking. Ingeval de klant uitdrukkelijk via de agent of customer care van de Bank (tel: 03/286.66.55) heeft aangegeven deze bankdocumenten op papier te willen ontvangen, dan zal hij deze zowel op papier als in zijn digitale

postbus ontvangen. De klant die (om gelijk welke reden) zijn bankdocumenten op papier ontvangt en wil overschakelen op louter elektronische bankdocumenten, zal dit in homebanking steeds zelf kunnen aanduiden op het moment dat hij zijn digitale postbus opent. Hij kan dit tevens aan de agent of customer care van de Bank (tel : 03/286.66.55.) vragen. In zijn digitale postbus treft hij dan onmiddellijk alle elektronische bankdocumenten aan. Deze keuze "op papier" of "enkel digitaal" geldt voor het geheel van bankdocumenten zoals hieronder aangeduid.

Met belangrijke bankdocumenten wordt ondermeer bedoeld:

- fiscale attesten,
- kredieten indexatiebrieven, attesten vervoegde terugbetaling, brieven gedeeltelijke vervoegde terugbetaling, wijzigingen modaliteiten van lopende hypothecaire kredieten en brieven eerste vervalddag,
- inventaris en/of rekeninguittreksels van termijn-, en deviezenrekeningen,
- overzichten van effecten op de effecten-, pensioenspaar- en kasbonrekening + informatie over het kennis- en ervaringsniveau van de klant of diens aangeduide referentiepersoon waarover de Bank beschikt -
- overzichten van alle jaarlijkse kosten en lasten verbonden aan de beleggingsdiensten en effecten op de effecten-, kasbon- en pensioenspaarrekening die de klant werden aangerekend.
- periodieke rapporten over de manier waarop de beleggingsportefeuille van de klant zich verhoudt tot de modelportefeuille indien voor de portefeuille een beleggingsstrategie is bepaald.
- vergoedingenstaten betreffende vergoedingen verbonden aan betaalrekeningen.
- bewijsstuk betreffende vergoedingen verbonden aan termijnrekeningen.
- De Bank behoudt zich het recht voor om in de toekomst nog andere documenten aan bovenstaande lijst toe te voegen.

Behoudens de indexatiebrieven en brieven "eerste vervalddag" die betrekking hebben op een lopend krediet, zullen bovenstaande bankdocumenten niet meer op papier bezorgd worden, van zodra ze naar de digitale postbus van de klant werden verstuurd, die door de Bank, als 'enkel digitaal' staat geregistreerd.

De klant verbindt er zich toe op regelmatige tijdstippen kennis te nemen van de inhoud van zijn digitale postbus om na te gaan of de Bank hem belangrijke documenten heeft gestuurd. De documenten blijven in de digitale postbus gedurende 1 jaar ter beschikking van de klant. Hij kan ze gedurende die periode downloaden, opslaan en/of afdrucken.

De klant heeft steeds de mogelijkheid om zijn bankdocumenten in zijn digitale postbus te verwijderen. Via contactname met customer care van de Bank kan hij deze verwijderde documenten terug in zijn digitale postbus aantreffen, voor zover de door de Bank gehanteerde bewaartermijn van 1 jaar in de digitale postbus van de betreffende bankdocumenten niet is verstreken.

Duplicaten van bankdocumenten die ooit in de digitale postbus van de klant hebben gezeten en die de door de Bank gehanteerde bewaartermijn in de digitale postbus niet hebben overschreden of vervangende fiscale attesten zullen, tenzij andersluidende instructie van de klant, steeds naar de digitale postbus worden verzonden.

Alle andere duplicaten van bankdocumenten of vervangende bankdocumenten worden steeds op papier naar het door de klant opgegeven adres verstuurd tegen het in de tarieflijst vermelde tarief.

Van zodra de Bank kennis heeft van het overlijden of de

onbekwaamverklaring van een klant, zullen alle bovenvermelde bankdocumenten die nog niet naar de digitale postbus van de klant zijn verstuurd, worden bewaard door de centrale diensten van de Bank waar ze ter beschikking worden gehouden van de erfgenamen/bewindvoerder.

De (tijdelijke) blokkering van het gebruik van homebanking, om welke reden dan ook, belet niet dat de Bank bankdocumenten naar de digitale postbus blijft sturen.

In afwijking van het hierboven vermelde, wordt de manier waarop de Bank rekeninguittreksels van zicht- en spaarrekeningen en borderellen van beleggingstransacties aan de klant ter beschikking stelt, geregeld in respectievelijk artikel 4.2.2. en artikel 4.5.1.3.3. van onderhavig reglement.

#### **4.8.2. Lopende aanvragen**

Indien de opening van een rekening de handtekening vereist van een tweede persoon (niet-aanvrager), dan zal deze laatste deze aanvraag te zien krijgen in "lopende aanvragen", waar hij de aanvraag kan consulteren en vervolgens kan goedkeuren of weigeren.

#### **4.8.3. Verzendmap**

Overschrijvingen die de klant heeft toegevoegd aan de 'verzendmap' komen automatisch in deze wachtomslag terecht. en zullen van zodra door de klant ondertekend zoals bepaald in art. 8 tegelijk voor uitvoering worden doorgestuurd De inhoud van de verzendmap 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 verzendmap niet is ondertekend met de ondertekeningsmiddelen zoals bepaald in artikel 3, kunnen de financiële verrichtingen die hierin zijn opgenomen nog verwijderd of gewijzigd worden, of kunnen er nog nieuwe overschrijvingsopdrachten aan toegevoegd worden.

### **4.9. Contact**

#### **4.9.1. Uw AXA bankagent**

Via deze functionaliteit kan de klant een vrij bericht sturen [of onmiddellijk een afspraak met zijn bankagent inboeken.][gewijzigd op 13 juni 2022] Een bericht zal per e-mail aan zijn agentschap en in kopie ook aan de klant zal worden bezorgd. Het agentschap zal de klant desgevallend antwoorden via een gewone e-mail, gebruik makende van het e-mailadres van de klant dat hij in de hoofding van de gestuurde mail vindt.

De klant kan via dit kanaal geenszins betalingsopdrachten of opdrachten tot beleggingstransacties aan de Bank geven.

#### **4.9.2. Veelgestelde vragen**

Via deze menuknop krijgt de klant toegang tot 3 tabs die nuttige informatie bevatten over het gebruik van homebanking:

- "Dringende vragen", waar de klant informatie vindt over acties die hij kan/dient te nemen in geval van dringende problemen (vb kaart verloren, ...).

- "Over homebanking", waar de klant een antwoord kan vinden op de meest gestelde vragen van het moment over het dagdagelijks gebruik van homebanking. De klant kan ook altijd terecht op de website van de Bank voor meer onderwerpen en informatie.

- "Ook nuttig voor u", waar de klant diverse interessante artikels of linken gerelateerd aan homebanking vindt.

#### **4.9.3. Customer care**

Dit menu bevat een overzicht van de contactgegevens van Customer Care waar de klant terecht kan met al zijn vragen betreffende homebanking.

De klant kan via een menuknop zijn vraag tevens online stellen. De klant zal vervolgens via mail door Customer Care geantwoord worden.

#### **4.9.4. Wat is er nieuw?**

Dit menu bevat een overzicht van de meest recente wijzigingen en nieuwigheden die in homebanking werden doorgevoerd.

#### **4.10. Instellingen**

Via het standaardicoon voor instellingen (tandwiel) in de applicatiehoofding, heeft de klant toegang tot het menu "Instellingen", waar hij verschillende persoonlijke gegevens kan raadplegen en desgevallend beheren en aanpassen.

##### **4.10.1. Mijn gegevens**

In dit menu kan de klant:

- zijn persoonlijke gegevens
- zijn wettelijk verplichte gegevens
- en zijn contactgegevens raadplegen en in sommige gevallen aanpassen, mits ondertekening door middel van de ondertekeningsmiddelen zoals bepaald in artikel 3. Bepaalde aanpassingen vergen een nader onderzoek en/of beslissing door de centrale diensten van de Bank.

##### **4.10.2. Mijn E-banking**

In dit menu kan de klant:

- zijn homebankingcontractgegevens;
- de wijze waarop de klant zijn belangrijke documenten wenst te ontvangen: op papier of via zijn digitale postbus. Via homebanking kan de klant zijn keuze wijzigen van papier naar digitale postbus. Wenst hij nadien terug papier dan dient hij zich tot zijn agent te wenden. Klanten houders van een start2bank zichtrekening, kunnen zich hiervoor eventueel ook tot customer care wenden zoals bepaald in artikel 4.9.3.
- de taal van zijn homebankingsessies aanpassen;
- CODA voor zijn rekeninguittreksels activeren of desactiveren; de activatie van CODA vereist een elektronische handtekening van de klant zoals bepaald in artikel 3;
- de koppeling tussen zijn itsme account gegevens en zijn klantgegevens bij de Bank raadplegen en aanpassen; wanneer de klant itsme als toegangs- of ondertekeningsmiddel voor homebanking heeft gebruikt, kan hij hier de achterliggende koppeling die daardoor ontstaan is tussen zijn itsme ID en zijn klantgegevens bij de Bank, ongedaan maken; wanneer de klant een volgende keer opnieuw toegang wil krijgen tot homebanking via itsme zal het achterliggende koppelingsproces opnieuw plaatsvinden. Dit is zonder invloed op de status van zijn itsme account bij Belgian Mobile ID NV. Om itsme volledig stop te zetten dient de klant de 'Algemene Voorwaarden itsme app' te volgen;
- zijn dag- en transactielimieten die gelden voor het initiëren van overschrijvingen via homebanking, mobile banking (op tablet en smartphone) en Derde Partijen (betalingsinitiatiediensten) raadplegen. Hij kan ze op deze plaats niet aanpassen (dit kan enkel via zijn agentschap – klanten houders van een start2bank zichtrekening kunnen zich hiervoor eventueel ook tot Customer Care wenden

zoals bepaald in artikel 4.9.3.).

#### **4.10.2.1. Mobiele toestellen**

Van zodra de klant de functionaliteit mobile banking op een conform toestel heeft geactiveerd en gebruikt overeenkomstig het Reglement AXA mobile banking, kan de klant via dit menu de mobiele toestellen waarop hij mobile banking heeft geactiveerd, beheren.

Via de knop "Aanpassen" kan de klant alle toestellen raadplegen waarop hij de functionaliteit mobile banking heeft geactiveerd alsmede de status van de mobile banking applicatie op elk van de toestellen.

De klant kan tevens de functionaliteit mobile banking blokkeren op één of meerdere van de toestellen waarop hij mobile banking heeft geactiveerd. Hij kan daarbij de reden voor deze blokkering opgeven, zoals bijvoorbeeld het verlies of de diefstal van het betrokken toestel. Naargelang de reden voor de blokkering, dient de klant verder te handelen zoals bepaald in het Reglement AXA mobile banking. De blokkering van mobile banking op één toestel, heeft niet automatisch de blokkering ervan op andere toestellen voor gevolg.

#### **4.10.2.2. Welke rekeningen wilt u actief gebruiken?**

Via dit menu kan de klant per elektronisch kanaal (homebanking, selfservice, mobile banking phone en mobile banking tablet) bepalen welke rekeningen (waarvoor die mogelijkheid bestaat) hij wenst te beheren en gebruiken.

Het is niet mogelijk om rekeningen waarvan de klant titularis of medetitularis is, uit dit overzicht uit te sluiten.

Deze functionaliteit is niet beschikbaar voor minderjarigen en handelingsonbekwamen die toegang hebben tot homebanking volgens de instructies van hun wettelijk(e) vertegenwoordiger(s).

#### **4.10.3. Mijn Privacy**

In dit menu kan de klant zelf aanduiden welke informatie (Algemene informatie, Dagelijks bankieren, Kredieten, Sparen en beleggen, Nieuwsbrief) hij wenst te ontvangen en via welk contactpunt (brief, e-mail, telefoon, sms). De keuze kan verschillen in functie van het onderwerp.

Hij kan ook aanduiden of hij ermee instemt dat zijn gegevens worden gedeeld met AXA Belgium en de andere ondernemingen uit de groep.

De klant kan op elk ogenblik zijn voorkeuren aanpassen.

#### **4.11. Afmelden**

Via dit standaardicoon in de applicatiehoofding, kan de klant een homebankingsessie correct en volledig afsluiten, waardoor de verbinding met de bank beëindigd wordt.

De klant dient zich na elke homebankingsessie op deze wijze af te melden.

### **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. 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 terecht komt.

#### 5.4. Betaling

Documenten die de status meekrijgen 'nog te betalen' en waarvan de leverancier door de klant aanvaard is (weergegeven in de lijst Zoomit facturen zoals beschreven in artikel 4.2.3.) kunnen rechtstreeks betaald worden via de functie 'Zoomit'. 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 klant kan de Zoomit functionaliteit in homebanking niet deactiveren of verwijderen. Hij kan daarentegen wel altijd verzenders (leveranciers) weigeren, zodat deze hem geen

elektronische documenten kunnen aanbieden via Zoomit. 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 1000 Brussel, Troonplein 1, 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 (beperkt wijzigbare) standaardlimieten toegepast voor overschrijvingsopdrachten (met inbegrip van doorlopende betalingsopdrachten en automatische spaaropdrachten) via homebanking.

##### 7.1. Meerderjarigen:

\*Voor meerderjarigen geldt een standaard **daglimiet** van [10.000 EUR] [gewijzigd 10 maart 2024] per dag (0-24h) en per klant.

Overschrijvingen tussen rekeningen waarvan de klant titularis, medetitularis of volmachthebber is, worden niet meegerekend in deze daglimiet.

\*De **transactielimiet** per overschrijvingsopdracht zal in de praktijk ook afhankelijk zijn van de beschikbare daglimiet van toepassing voor de klant, maar er geldt standaard een absolute maximum transactielimiet van 125.000 EUR per overschrijvingsopdracht, zelfs indien de daglimiet van de klant hoger is, en zelfs voor overschrijvingsopdrachten tussen rekeningen waarvan de klant titularis, medetitularis of volmachthebber is waarvoor de daglimiet niet geldt.

##### 7.2. Minderjarigen (12-17j):

\*Voor minderjarige klanten geldt een standaard **daglimiet** van 250 EUR per dag (0-24h) en per klant. Overschrijvingen tussen rekeningen waarvan de klant titularis, medetitularis of volmachthebber is, worden niet meegerekend in deze daglimiet.

\*De **transactielimiet** per overschrijvingsopdracht zal in de praktijk ook afhankelijk zijn van de beschikbare daglimiet van toepassing voor de klant, maar er geldt standaard een absolute maximum transactielimiet van 250 EUR per overschrijvingsopdracht, zelfs indien de daglimiet van de klant hoger is, en zelfs voor overschrijvingsopdrachten tussen rekeningen waarvan

de klant titularis, medetitularis of volmachthebber is waarvoor de daglimiet niet geldt.

- 7.3. De klant en de wettelijke vertegenwoordiger kunnen op elk moment, via het agentschap van de klant, vragen om deze limieten binnen bepaalde grenzen aan te passen.  
De Bank behoudt zich het recht voor om de uitvoering te weigeren van aanvragen die onvolledig of onduidelijk zijn of waarvan de echtheid niet vaststaat, zoals bepaald in het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.
- 7.4. In voorkomend geval, bijvoorbeeld omdat het (totaal)bedrag van door de klant ingevoerde overschrijvingsopdracht(en) een bepaalde limiet overschrijft of uit andere veiligheidsoverwegingen, kan de klant gevraagd worden overschrijvingsopdrachten een tweede keer te tekenen via een van de ondertekeningsmiddelen.
- 7.5. Van zodra door een opdracht één van deze limieten wordt overschreden, wordt de opdracht niet uitgevoerd, ook niet gedeeltelijk.
- 7.6. De voor de klant geldende limieten zijn consulteerbaar in Homebanking maar kunnen niet aangepast worden in Homebanking.
- 7.7. Om veiligheidsredenen en omwille van de beleggersbescherming worden volgende limieten toegepast voor beleggingstransacties op effectenrekening:

De klant kan slechts beleggingstransacties (aankopen en inschrijvingsorders inclusief kostprijs) doen ten belope van het "beschikbaar investeringsbedrag" zoals vermeld in artikel 4.5.3.

## **Artikel 8: Aanrekening van transacties en verrichtingen en bewijs**

### **8.1. Aanloggen in homebanking**

Het gebruik van een van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen om een homebankingsessie op te starten volgens de instructies van het systeem, vormt het bewijs van de identiteit van de klant en de validiteit van het gebruik van het toegangs- en ondertekeningsmiddel en homebanking.

### **8.2. Openen of aanvragen van een rekening, product of dienst**

Elke opening of aanvraag van een nieuwe rekening, product of dienst, waaronder ook het aanvragen van een lening, ondertekend met een van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen wordt geacht te zijn uitgevoerd met de toestemming van die klant.

De klant erkent dat deze toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de toepassing van dit reglement zijn elektronische handtekening uitmaken.

Dit geldt eveneens voor de tweede persoon (niet-aanvrager), wiens toestemming vereist is voor de opening van een rekening, product of dienst.

### **8.3. Aanrekening van betalingstransacties / beleggingstransacties**

Elke betalingsopdracht die via homebanking wordt ingevoerd en bevestigd met "bevestigen" en in de 'omslag financiële verrichtingen' en vervolgens wordt ondertekend met een, of indien dit om veiligheidsredenen noodzakelijk wordt geacht, met meerdere van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, wordt geacht te zijn ingevoerd met de toestemming van die klant.

Betalingsopdrachten die aldus correct worden ingevoerd en ondertekend aan de hand van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, worden door de Bank geregistreerd en zullen worden uitgevoerd, indien het beschikbare tegoed op de betrokken rekeningen dat toelaat en voor zover de betalingsopdracht overeenstemt met de voorwaarden en modaliteiten die op deze rekeningen van toepassing zijn.

Een geschreven betalingsopdracht die identiek is aan een betalingsopdracht ingegeven via homebanking zal steeds behandeld worden als een nieuwe betalingsopdracht.

Elke registratie van een nog niet geregistreerde begunstigde, (al dan niet in het kader van een betalingsopdracht die de klant op dat ogenblik wenst in te voeren), die ondertekend wordt met een of meerdere van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, wordt geacht te zijn ingevoerd met de toestemming van die klant.

Elke beleggingstransactie op een effectenrekening, die wordt ingevoerd en bevestigd met "bevestigen" en wordt ondertekend met een of meerdere van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, wordt geacht te zijn uitgevoerd met de toestemming van die klant.

De klant erkent dat de toegangs- en ondertekeningsmiddelen zijn elektronische handtekening uitmaken, die voldoet aan de wettelijke vereisten inzake toerekenbaarheid en integriteit van de inhoud van de opdracht.

De klant erkent de rechtsgeldigheid van alle via homebanking geïnitieerde en door de Bank uitgevoerde betalings- en beleggingstransacties die ondertekend zijn met een of meerdere van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen. De ondertekening van dergelijke opdracht met de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, vormt een geldig en afdoend bewijs van het akkoord van de klant met het bestaan en de inhoud van de opdracht.

### **8.4. Bewaring en bewijs van betalings- en beleggingstransacties.**

Alle gegevens van elke betalings- en beleggingstransactie ingegeven en/of uitgevoerd middels homebanking worden op het ogenblik van de transactie geregistreerd en door de Bank bewaard, gedurende tenminste tien 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 transactie 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 transactie, levert de Bank van haar kant het bewijs van die transactie met behulp van deze gegevens, onverminderd het recht van de klant om het tegenbewijs te leveren.

### **8.5. Aanrekening andere handelingen.**

Elke andere verrichting dan een betalings- of beleggingstransactie, elke actie of elke aanvraag die via



homebanking wordt in- of uitgevoerd, al dan niet elektronisch ondertekend met de toegangs- en ondertekeningsmiddelen zoals bepaald in artikel 3, wordt op dezelfde manier geacht te zijn in- of uitgevoerd met toestemming van die klant.

De klant erkent de rechtsgeldigheid van op deze wijze geïnitieerde en ondertekende, en vervolgens door de Bank uitgevoerde verrichtingen, acties en aanvragen.

#### **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 debetkaart, zoals bepaald in het Reglement AXA debetkaart, gelden volgende regels specifiek voor homebanking.

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

1°- Via het door de klant gekozen kanaal voor de rekeninguittreksels van zicht-en spaarrekeningen enerzijds en borderellen en overzichten van effectenrekening anderzijds informeert de Bank de klant over alle betalings-en beleggingstransacties die zijn uitgevoerd met homebanking. Deze informatie vermeldt per verrichting een beschrijving aan de hand waarvan de klant kan nagaan om welke transactie het gaat.

Voor betalingstransacties op zicht- en (pensioen) spaarrekening houdt dit eventueel de naam en unieke identifier van de begunstigde in, 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 de rekeninguittreksels gelden de regels zoals beschreven in het Reglement Zichtrekeningen, het Reglement start2bank zichtrekening, het Reglement Spaarrekeningen en het Reglement start2bank spaarrekeningen.

Voor borderellen met betrekking tot beleggingstransacties houdt dit ondermeer de benaming van het effect (aan de hand van een ISIN-code) in, soort order (aan-verkoop-of inschrijvingsorder), de hoeveelheid, de eenheidsprijs, het bedrag van de transactie, de munt, de valutatatum van de debitering of creditering, datum van uitvoering van de transacties.

Voor de borderellen gelden de regels zoals beschreven in dit reglement en in het Reglement Beleggingsdiensten.

2°- Via homebanking en de website van de Bank, zal de Bank de klant inlichten met betrekking tot voorzorgsmaatregelen die hij moet nemen om elk onrechtmatig gebruik van homebanking te vermijden.

De Bank zal de klant in kennis stellen van vermoede of daadwerkelijke fraude en eventuele beveiligingsdreigingen.

Algemene notificaties betreffende beveiligingsdreigingen zullen gebeuren via de website van de bank, of via homebanking of mobile banking nadat de klant is aangelogd.

Persoonlijke notificaties aan de klant bij daadwerkelijke of vermoede fraude via homebanking zullen gebeuren via een persoonlijk bericht in mobile banking op tablet of per telefoon.

3°- De Bank zal elk nieuw gebruik van homebanking beletten, voor zover dat technisch mogelijk is, van zodra de melding aangaande verlies, diefstal of misbruik, waarvan sprake in artikel 10, 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 de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor homebanking binnen haar eigen organisatie en netwerk. Zowel de Bank als de klant lopen ernstige risico's, inzonderheid van misbruik en ongewenste toegang tot homebanking, 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 betalings- of beleggingstransacties geïnitieerd via homebanking en gevalideerd met de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, te weigeren of tijdelijk te weigeren, in onder meer volgende gevallen :

- a) er is onvoldoende beschikbaar saldo op de rekening; ook gedeeltelijk ongedekte betalingsopdrachten worden niet uitgevoerd.
- b) de opdracht is onjuist, onduidelijk of onvolledig;
- c) wettelijke regels verbieden de Bank de opdracht uit te voeren;
- d) de klant is zijn verplichtingen tegenover de Bank niet nagekomen;
- e) de Bank weet of vermoedt dat de klant geen toestemming heeft gegeven voor de opdracht;
- f) de klant mag de rekening van waaruit hij de opdracht geeft, niet of niet meer alleen gebruiken; bijvoorbeeld omdat daarvoor toestemming van een andere rekeninghouder of wettelijke vertegenwoordiger nodig is;
- g) de klant heeft de geldende voorschriften of procedures voor het geven van betalings- of beleggingsopdrachten niet nageleefd;
- h) de opdracht is gegeven in een andere muntsoort dan de euro;
- i) de Bank weet of vermoedt dat er sprake is van fraude, misbruik of andere beveiligingsdreigingen;
- j) de Bank weet of vermoedt dat de opdracht of de betalings- of beleggingstransactie die daarvan het gevolg is, in strijd is met geldende regels of verplichtingen die voor de Bank gelden;
- k) de bank waar de begunstigde een rekening heeft maakt geen deel uit van haar netwerk voor het betalingsverkeer;
- l) het is voor de Bank technisch niet mogelijk om de transactie op een veilige manier te verwerken;
- m) dit wordt nuttig geacht voor de veiligheid van het systeem of voor de financiële belangen van de Bank of de klant;
- n) de Bank heeft hiervoor een andere gegronde reden.

Voor de weigering van beleggingstransacties wordt bovendien verwezen naar het Reglement beleggingsdiensten.

Wanneer de Bank een betalingstransactie via homebanking weigert uit te voeren, stelt zij de informatie betreffende deze weigering ter beschikking van de klant via homebanking. Zij geeft daarbij, indien mogelijk en toegelaten, de reden van weigering en eventuele aanwijzingen voor correctie als feitelijke onjuistheden de reden zijn om de betaalopdracht niet uit te voeren. Indien de weigering objectief gerechtvaardigd is, kan de Bank hiervoor kosten aanrekenen, zoals vermeld in de tarieflijst.

Wanneer de Bank een betalingstransactie via homebanking slechts tijdelijk weigert, beginnen de normale uitvoeringstermijnen voor de uitvoering van betalingsopdrachten via homebanking, pas te lopen van zodra de reden voor de tijdelijke weigering niet meer bestaat.

6°- Onverminderd het recht van de Bank om de AXA debetkaart te blokkeren zoals voorzien is in het Reglement debetkaart, behoudt de Bank zich het recht voor om de toegang tot homebanking te blokkeren om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van homebanking, een vermoeden van niet-toegestaan of

frauduleus gebruik van homebanking of de toegangs- en ondertekeningsmiddelen.

Dat kan ondermeer in de volgende gevallen:

- wanneer een aantal opeenvolgende keren een verkeerde met de kaartlezer gegenereerde cijfercode (RESPONSE genaamd), itsme code of andere codewordt ingevoerd;
- wanneer er verzet werd aangetekend tegen het gebruik van homebanking door de klant;
- wanneer er 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;
- wanneer de Bank vaststelt dat ze niet over bepaalde wettelijke gegevens van de klant beschikt.

In geval van dergelijke blokkering informeert de Bank de klant indien mogelijk vóór de blokkering of onmiddellijk daarna, mondeling, schriftelijk of elektronisch. Die informatieverstrekking is niet vereist wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens toepasselijke wetgeving.

De Bank zal de toegang tot homebanking deblokkeren, van zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan.

Als de klant itsme gebruikt om toegang te krijgen tot homebanking en daarbij 3 keer opeenvolgend een foutieve itsme code heeft ingegeven, zal de toegang tot zijn itsme account geblokkeerd zijn. Om deze te deblokkeren moet de klant de itsme app en account heractiveren.

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

8°- De Bank garandeert naar best vermogen de goede werking van homebanking en de daaraan verbonden diensten en doet er voortdurend alles aan om de veiligheid van de systemen te vrijwaren. 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; onderbrekingen geven de klant geen recht op schadevergoeding.

9°- De Bank behoudt zich het recht voor om de limieten voor betalingstransacties te beperken tot een door haar vast te stellen bedrag, wanneer zij vaststelt dat er een risico bestaat op misbruik.

10°- De Bank werkt voortdurend aan de verbetering en uitbreiding van homebanking en zal dan ook regelmatig nieuwe versies van homebanking uitbrengen. De klant zal hierover tijdig ingelicht worden.

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

1°- Het recht op toegang tot en gebruik van homebanking, net zoals de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, is persoonlijk en niet overdraagbaar. De klant mag geen enkele derde toegang verlenen tot homebanking via zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen (zelfs niet aan een bekende, volmachthebber, 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 toegangs- en ondertekeningsmiddelen te verzekeren. De klant dient op zijn beurt het geheime karakter van deze toegangs- en ondertekeningsmiddelen nauwlettend in acht te nemen. Zowel de Bank als de klant lopen ernstige risico's, inzonderheid van misbruik 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 debetkaart met het oog op de veiligheid ervan en de geheimhouding van de persoonlijke geheime code dient te nemen en die opgesomd worden in het Reglement AXA debetkaart, de veiligheids- voorzorgsmaatregelen die elke gebruiker van itsme dient te nemen overeenkomstig de 'Algemene Voorwaarden itsme app' en de voorzorgsmaatregelen die elke gebruiker van AXA Mobile Sign dient te nemen overeenkomstig het Reglement AXA mobile banking, zal de klant voor de functionaliteit homebanking volgende bijkomende **voorzorgsmaatregelen** nemen:

- hij zal als gebruiker van itsme altijd de 'Algemene Voorwaarden itsme app' strikt naleven; zo zal hij onder andere geen itsme code kiezen met voor de hand liggende combinaties, het toestel waarop hij itsme geïnstalleerd heeft of de itsme code nooit onbewaakt achterlaten op openbare plaatsen en nooit toelaten dat derden itsme gebruiken op het toestel waarop hij itsme heeft geïnstalleerd.

- hij zal wanneer hij gebruik maakt van de geheime code van zijn AXA debetkaart of zijn itsme code altijd discreet invoeren, en deze wijzigen als hij weet of vermoedt dat het vertrouwelijk karakter ervan geschonden is.

- hij zal nooit zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen, meedelen aan een derde of deze ter beschikking stellen van een derde (zelfs geen bekende, volmachthebber, 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 toegangs- of ondertekeningsmiddel toegang tot homebanking kan krijgen.

- hij zal de geheime code van zijn AXA debetkaart, zijn itsme code of een andere code 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 de cijfercode (RESPONSE genoemd), die resulteert uit het samen gebruiken van de kaartlezer, de AXA debetkaart en de bijhorende persoonlijke geheime code of andere codes, doorgeven aan een derde;

- hij zal nooit de de cijfercode (RESPONSE genoemd), die resulteert uit het samen gebruiken van de kaartlezer, de kaart en de bijhorende persoonlijke geheime code of andere codes, telefonisch of via email doorgeven;

- 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 correct en volledig 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 betalingstransactie of het registreren van een begunstigde telkens controleren of het rekeningnummer van de begunstigde overeenstemt met het werkelijk bedoelde rekeningnummer.

- hij zal in verschillende stadia van het bevestigen van een beleggingstransactie telkens controleren of het effect, de hoeveelheid en het bedrag van de transactie overeenstemt met de werkelijk bedoelde beleggingstransactie.

Onder voorbehoud van de beoordeling door een rechter die rekening zal houden met het geheel van de feitelijke omstandigheden, zijn de hier opgesomde voorzorgsmaatregelen, samen met de voorzorgsmaatregelen die elke houder van een kaart, gebruiker van itsme of AXA Mobile Sign dient in acht te nemen, van dusdanig groot belang en zodanig evident, dat de niet-naleving ervan kan worden beschouwd als een zware nalatigheid in hoofde van de klant, die voor gevolg heeft dat de beperking van de aansprakelijkheid van de klant zoals hierna bepaald 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.

De klant erkent dat de Bank voortdurend werkt aan het verbeteren en uitbreiden van de diensten van homebanking en bijgevolg regelmatig nieuwe versies van homebanking zal uitbrengen.

5°- De klant verbindt er zich toe om geen betalingstransacties via homebanking te doen die voor gevolg zouden hebben dat het op dat ogenblik beschikbare fonds op de betrokken rekening of ingeval van beleggingstransacties het "beschikbaar investeringsbedrag" zou worden overschreden. De klant machtigt de Bank onherroepelijk en zonder voorbehoud tot debitering van zijn rekening met alle bedragen, betaald via homebanking, zelfs als er geen voldoende fonds beschikbaar is. Het onregelmatig debetsaldo dat daardoor kan ontstaan, kan niet beschouwd worden als kredietverlening en moet onmiddellijk door de rekeninghouder worden aangezuiverd.

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 gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst, van doorlopende betalingsopdrachten en van domiciliëringen.

7°- De klant mag een beleggingstransactie 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 dit Reglement voor de wijziging van een beleggingstransactie ("orders in nota") en onverminderd hetgeen voorzien is in het Reglement Beleggingsdiensten voor de wijziging van een order.

8°- De klant verbindt er zich toe ervoor te zorgen dat de PC of

een ander toestel waarop hij homebanking gebruikt voldoet aan de nodige veiligheidsvereisten. Hij zal nooit bewust systeembeveiligingen uitschakelen.

## **Artikel 10: Verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van homebanking**

### **10.1. Verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van de AXA debetkaart en/of de persoonlijke geheime code**

Hiervoor wordt uitdrukkelijk verwezen naar het Reglement AXA debetkaart .

### **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 agentschap. Indien de klant houder is van een start2bank zichtrekening, moet hij onmiddellijk mailen naar het adres 'contact@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.

### **10.3. Verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van itsme en/of de itsme code of AXA Mobile Sign**

In geval van verlies, diefstal of welk ander vermoeden van misbruik van het mobiele toestel dat de klant gebruikt om toegang te krijgen tot zijn itsme account, van itsme en/of de itsme code, moet de klant onmiddellijk Belgian Mobile ID daarvan in kennis stellen en zijn itsme account laten blokkeren zoals bepaald in de 'Algemene voorwaarden itsme app'.

In geval van verlies, diefstal of welk ander vermoeden van misbruik van het mobiele toestel dat de klant gebruikt voor mobile banking en/of van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen die hij aanwendt om mobile banking te gebruiken, moet de klant handelen overeenkomstig de bepalingen terzake van het Reglement AXA mobile banking.

### **10.4. Aangifte bij de politie en de bank**

Van zodra de klant effectief misbruik vaststelt van homebanking, al dan niet na een verlies of diefstal van zijn AXA debetkaart of andere toegangs- of ondertekeningsmiddelen waaronder itsme, moet hij daarvan onmiddellijk aangifte doen bij de federale politie en nadien, ter gelegenheid van de mededeling van het onrechtmatig gebruik aan de Bank overeenkomstig artikel 11, de bank een kopie overhandigen van het proces-verbaal dat opgesteld werd.

## **Artikel 11: Kennisgeving aan de Bank en betwisting van niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalings- of beleggingstransacties via homebanking**

11.1. Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik, moet de klant van zodra hij vaststelt dat er sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie of een niet correct uitgevoerde betalings- of beleggingstransactie via homebanking, de Bank daarvan **onverwijld** in kennis stellen.

Deze kennisgeving van betalingstransacties via homebanking, geïnitieerd vanop een zichtrekening of een andere rekening, waarvan de klant beweert dat ze

niet-toegestaan, niet uitgevoerd, niet correct uitgevoerd of laattijdig uitgevoerd zijn, dient te gebeuren overeenkomstig de bepalingen en voorwaarden voorzien in artikel 11 van het Reglement zichtrekeningen.

De kennisgeving van beleggingstransacties waarvan de klant beweert dat ze van niet-toegestaan of, onregelmatig uitgevoerd zijn, dient te gebeuren overeenkomstig het Reglement beleggingsdiensten.

- 11.2. Indien de klant houder is van een start2bank zichtrekening, kan hij ook in eerste instantie trachten via één van zijn debetkaarten aan te loggen in homebanking om zo via de tab 'Berichten' de Bank de niet-toegestane betalingstransactie of niet correct uitgevoerde betalings- of beleggingstransactie te melden.

#### **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, en de daarin beschreven procedures voor het indienen van betwistingen, gelden voor klachten die verband houden met betalingsdiensten die de Bank aanbiedt (waaronder homebanking) de regels zoals bepaald in artikel 12 van het Reglement zichtrekeningen.

#### **Artikel 13: Aansprakelijkheid voor niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties via homebanking**

##### **13.1. Aansprakelijkheid niet-toegestane betalingstransacties via homebanking**

- (1) In geval van een niet-toegestane betalingstransactie via homebanking, zal de Bank de klant onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane transactie terugbetalen en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende bankwerkdag, nadat de Bank door de klant in kennis gesteld is van de transactie. In voorkomend geval zal de Bank de (zicht)rekening die met dat bedrag is gedebiteerd herstellen in de toestand zoals die zou geweest zijn mocht de niet-toegestane transactie niet hebben plaatsgevonden. Daarbij zal de valutadatum van de creditering uiterlijk de datum zijn waarop het bedrag was gedebiteerd. De Bank zal tevens eventuele bijkomende financiële gevolgen voor de klant vergoeden, wanneer deze correct en redelijk zijn vastgesteld.

Een dergelijke terugbetaling gebeurt altijd onder voorbehoud. Indien na grondiger onderzoek van de betwiste transactie zou blijken dat de transactie toch was toegestaan of de klant aansprakelijk is voor de verliezen in verband met de niet-toegestane transactie zoals hierna bepaald, kan de Bank van rechtswege zonder ingebrekestelling het bedrag en alle mogelijke kosten met de valutadatum van de creditering debiteren in de rekening van de klant, ook als dit een (ongeoorloofde) debetstand zou veroorzaken.

Wanneer de Bank na onderzoek redelijke gronden heeft om fraude in hoofde van de klant te vermoeden, zal zij

de klant niet terugbetalen en de relevante nationale autoriteit daarvan in kennis stellen.

- (2) Tot op het tijdstip van bovenvermelde melding blijft de klant aansprakelijk voor alle gevolgen van het misbruik van homebanking.

Deze aansprakelijkheid is, voor de klant die buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt, evenwel beperkt tot een bedrag van 50 euro.

De klant draagt alle verliezen in verband met niet-toegestane transacties indien hij deze geleden heeft doordat de hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of door grove nalatigheid homebanking niet heeft gebruikt overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik ervan van toepassing zijn.

Onverminderd wat hiervoor en in het Reglement AXA bankkaart, in de 'Algemene Voorwaarden itsme app' en in het Reglement AXA mobile banking, reeds is aangestipt aangaande de elementaire voorzorgsmaatregelen ter beveiliging van homebanking en alle toegangs- en ondertekeningsmiddelen, en altijd onder voorbehoud van de beoordeling door een rechter die rekening zal houden met het geheel van de feitelijke omstandigheden, kunnen de hierna opgesomde nalatigheden als een grove nalatigheid in hoofde van de klant beschouwd worden:

- Het niet onmiddellijk melden van het verlies, de diefstal of het misbruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen (zulke melding duldt geen uitstel).
- Aan een derde, wie dit ook moge zijn, de mogelijkheid geven om kennis te nemen van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen.
- Nalaten de Bank onverwijld in kennis te stellen van welk vermoeden of vaststelling van misbruik dan ook.
- Nalaten de Bank onverwijld in kennis te stellen van de boeking, vastgesteld op de overzichten of op de rekeninguittreksels, van elke transactie met homebanking waarvoor geen toestemming werd gegeven of die niet correct zou uitgevoerd zijn.
- Nalaten de Bank onverwijld in kennis te stellen van elke fout of onregelmatigheid vastgesteld op de overzichten of de rekeninguittreksels.
- Weigeren om onmiddellijk een klacht in te dienen bij de politiediensten ingeval van effectief misbruik van homebanking of weigeren de Bank onmiddellijk een kopie van het proces-verbaal, dat werd opgemaakt ter gelegenheid van het indienen van de klacht, te bezorgen.
- Gebruik maken van homebanking op een manier die in strijd is met de contractuele voorwaarden betreffende uitgifte en gebruik.
- Gebruik maken van itsme op een manier die in strijd is met de 'Algemene Voorwaarden itsme app'.
- Gebruik maken van AXA Mobile Sign op een manier die in strijd is met de contractuele voorwaarden betreffende het gebruik ervan, opgenomen in het Reglement AXA mobile banking.
- Homebanking niet (laten) blokkeren wanneer de klant verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen (behalve de kaartlezer) vaststelt of wanneer de Bank daarom verzoekt.
- Het niet onmiddellijk (laten) blokkeren van homebanking wanneer de klant signalen ontvangt die erop wijzen dat een derde zich toegang kan

verschaffen, zich toegang verschaft of tracht zich toegang te verschaffen tot zijn PC, de dienst homebanking, bepaalde functionaliteiten ervan en/of zijn telecommunicatie- of internetverbinding(en).

- Het achterlaten van zijn PC, om welke reden dan ook, tijdens een open homebanking sessie, zelfs voor een zeer korte tijdspanne.

- (3) In afwijking van het vorige punt, draagt de klant die buiten zijn beroeps- of bedrijfswerkzaamheden handelt, geen enkel verlies indien:
- \* het onrechtmatig gebruik van homebanking niet kon worden vastgesteld door de klant voordat een betaling plaatsvond, TENZIJ de klant zelf frauduleus heeft gehandeld, of
  - \* het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van een werknemer, agent of bijkantoor van de Bank of van een entiteit waaraan de Bank haar activiteiten heeft uitbesteed.
  - \* wanneer de betaling via homebanking plaatsgevonden heeft zonder gebruikmaking van sterke clientenauthenticatie.
- (4) Van zodra de klant homebanking heeft geblokkeerd of heeft laten blokkeren, houdt de aansprakelijkheid van de klant voor de gevolgen het misbruik homebanking op, tenzij de Bank kan bewijzen dat de klant bedrieglijk gehandeld heeft.
- Dit laatste is onder andere het geval wanneer zou blijken dat de klant ondanks de melding toch zelf homebanking, op welke wijze dan ook, blijft gebruiken. Elk nieuw gebruik van homebanking zal na de melding verhindert worden, voor zover dit technisch mogelijk is.

### **13.2. Aansprakelijkheid voor niet-uitvoering, niet correcte uitvoering of laattijdige uitvoering van betalingstransacties via homebanking**

De Bank is aansprakelijk voor de correcte en tijdige uitvoering van alle betalingstransacties via homebanking die op correcte en regelmatige wijze zijn ingevoerd door de klant, op voorwaarde dat bij het gebruik ervan de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten door de klant stipt zijn nageleefd.

Wat betreft de aansprakelijkheid voor niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties via homebanking, wordt verwezen naar de aansprakelijkheidsregeling vervat in het Reglement zichtrekeningen.

### **13.3. Aansprakelijkheid in geval van onjuiste unieke identicator**

Een betalingsopdracht via homebanking uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identicator wordt geacht correct te zijn uitgevoerd wat betreft de daarin aangeduide begunstigde.

Voor de aansprakelijkheidsregeling wordt verwezen naar het Reglement zichtrekeningen.

- 13.4.** De Bank zal, wanneer zij aansprakelijk is voor niet-toegestane of gebrekkig uitgevoerde betalingstransacties met homebanking, ook de eventuele verdere financiële gevolgen vergoeden, 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.

Deze regeling is uitsluitend van toepassing wanneer de klant handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden. Wanneer hij 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 Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden wanneer de niet of niet correcte uitvoering van een betalings- of beleggingstransactie 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, kernrampen, ernstig technisch defect of andere rampen, tijdelijke ontreddering van postdiensten of poststaking, maatregelen getroffen door binnenlandse of buitenlandse overheden, het niet nakomen door derden van verplichtingen die zij tegenover de Bank hebben om redenen onafhankelijk van hun wil.
- 13.6.** De Bank is niet aansprakelijk voor eventuele nadelige gevolgen die de betaler of de begunstigde kan ondervinden door het feit dat de Bank gesloten is op andere dagen dan niet-bankwerkdagen (die andere dagen kunnen zijn dan zaterdag, zondagen, wettelijke feestdagen of vervangingsdagen voor dergelijke feestdagen) die maken dat transacties via homebanking niet onmiddellijk kunnen worden uitgevoerd. De klant dient zich te informeren over dergelijke sluitingsdagen.
- 13.7.** 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.
- 13.8.** 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.
- De Bank kan ook niet aangesproken worden indien de klant bewust bepaalde systeembeveiligingen op het toestel waarop hij homebanking gebruikt heeft uitgeschakeld.
- 13.9.** De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook die zou voortvloeien uit het gebruik van homebanking voor andere doeleinden dan de diensten die in dit reglement beschreven zijn.

## **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: Verwerking van persoonsgegevens**

- 15.1. De verwerking van persoonsgegevens in het kader van homebanking gebeurt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG – GDPR), zoals bepaald in artikel 1.9. van het Algemeen reglement van de verrichtingen.
- 15.2. Onverminderd de toepassing van de GDPR en van artikel 1.9. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen (waarbij aan de klant informatie verstrekt is over de verwerking van persoonsgegevens die de Bank doet en over de rechten die de klant in dat kader heeft), verwerkt de Bank als betalingsdienstaanbieder persoonsgegevens wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst die zij met de klant, heeft afgesloten betreffende homebanking of noodzakelijk en relevant is voor de voorkoming van, het onderzoek naar en de opsporing van betalingsbedrog en om misbruik te voorkomen.

De Bank kan alleen toegang krijgen tot persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het aanbieden van betalingsdiensten, waaronder homebanking, en kan deze enkel verwerken en bewaren, met uitdrukkelijke toestemming van de klant, gegeven voorafgaandelijk aan de uitvoering van betalingstransacties met homebanking.

De klant geeft deze uitdrukkelijke toestemming via de instemming met de uitvoering van een betalingstransactie, ondertekend met de ondertekeningsmiddelen zoals bepaald in artikel 3.

Klanten die in het kader van het gebruik van homebanking, aan de Bank gegevens meedelen van (andere) natuurlijke personen, bijvoorbeeld van betalers of begunstigen van betalingstransacties met de debetkaart, mogen dergelijke mededeling enkel doen als de betrokken personen daarvan vooraf voldoende op de hoogte gebracht zijn en ermee ingestemd hebben. De Bank draagt op dat vlak geen verantwoordelijkheid.

De klant aanvaardt dat zijn persoonsgegevens en die van deze andere natuurlijke personen kunnen doorgegeven worden in het kader van de uitvoering van betalingsopdrachten via homebanking, hetzij aan de betaler of de begunstigde, hetzij aan derde partijen aan wie de klant daartoe zijn uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven.

- 15.3. Op bepaalde plaatsen in homebanking wordt gebruikgemaakt van "cookies". Een "cookie" is een tekstbestand dat informatie bevat over het gedrag van de persoon die een website bezoekt en dat wordt opgeslagen op de harde schijf van het computersysteem van de bezoeker van die website. Bij

een volgend bezoek aan de website kan de inhoud van de cookie door de website worden opgevraagd.

De cookies die bij het gebruik van de homebanking worden aangemaakt (en die gegevens bevatten zoals bijvoorbeeld de door de klant geselecteerde taal of zijn kaartnummer), zorgen ervoor dat de diensten en informatie worden afgestemd op klant en dat hij die gegevens niet telkens opnieuw moet invoeren wanneer hij homebanking gebruikt.

De Bank verwerkt bovendien de door de cookies geregistreerde gegevens over de klant om statistieken over homebanking te maken en de inhoud van homebanking te verbeteren. Die cookies worden gedurende een periode van maximaal twaalf maanden op het computersysteem van de gebruiker bewaard.

De klant zich tegen het gebruik van cookies wapenen door de configuratie van zijn navigatiesoftware aan te passen.

- 15.4. Ter gelegenheid van het gebruik door de klant van homebanking, worden bepaalde persoonsgegevens, die "omgevingsvariabelen" worden genoemd, naar de Bank verzonden en daar geregistreerd via de browser van de klant:

- het TCP/IP-adres (identificatienummer op het internet van het computersysteem van de klant);
- het merk en de versie van de browser en het besturingssysteem;
- de taal die de klant kiest;
- alle informatie over de pagina's van homebanking die de klant bezocht.

De Bank verwerkt die laatste gegevens om rekening te houden met de elementen die specifiek zijn voor de configuratie van het computersysteem waarover de klant beschikt om hem de gevraagde internetpagina's in het juiste formaat te kunnen bezorgen. Bovendien worden ze verwerkt om statistieken over homebanking te maken, om de inhoud en de werking van homebanking te kunnen verbeteren en om problemen te kunnen oplossen.

#### **Artikel 16: Tarieven**

Toegang tot en gebruik van homebanking is gratis, onverminderd de tarifiering van de AXA debetkaart overeenkomstig het Reglement AXA debetkaart, de tarifiering van de kaartlezer, de betalingsverrichtingen en de beleggingstransacties overeenkomstig de toepasselijke 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 17: Beëindiging van de toegang tot homebanking.**

- 17.1. De overeenkomst met betrekking tot homebanking wordt afgesloten voor onbepaalde duur.
- 17.2. De klant die houder is van een zichtrekening kan op elk ogenblik kosteloos aan het recht op gebruik van homebanking ervan een einde stellen, door in zijn agentschap het document van opzegging behoorlijk ondertekend af te geven.

Indien de klant houder is van een start2bank 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 start2bank zichtrekening. Hij dient daarvoor een aanvraag te sturen via mail naar het adres 'contact@axa.be'.

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

Indien de klant zijn recht op het gebruik van homebanking opzegt, zegt hij automatisch alle diensten van homebanking op. Een gedeeltelijke opzegging van het recht op het gebruik is niet mogelijk. De Bank kan aldus niet verantwoordelijk gesteld worden voor het onbeschikbaar worden voor de klant van bankdocumenten die zich in de digitale postbus bevinden. De klant dient zelf het nodige te doen om deze documenten naar eigen keuze af te drukken of op een andere duurzame drager op te slaan, alvorens aan het gebruik van homebanking definitief een einde wordt gesteld.

Het blijft echter steeds mogelijk voor de klant om papieren duplicaten van deze documenten aan te vragen tegen het in de tarieflijst vermelde tarief door contact op te nemen met customer care van de Bank via tel 03/286.66.55.

- 17.3. Ook de Bank kan aan het recht op gebruik van homebanking alleen, een einde stellen door middel van een schriftelijke opzegging gericht aan de klant. Zij zal daarbij een opzeggingstermijn van twee maanden respecteren, onverminderd haar recht om homebanking te blokkeren zoals voorzien in artikel 9.1.6°. Na deze opzeggingstermijn zal de klant, die bankdocumenten in zijn digitale postbus ontving, deze voortaan op papier ontvangen voor zover de Bank de klant nog bankdocumenten dient te versturen.

De Bank kan daarentegen zonder inachtneming van deze opzeggingstermijn een einde stellen aan het recht op gebruik van homebanking, wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder 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 respectievelijk de kaarthouder te beëindigen met onmiddellijke ingang.

De Bank behoudt zich het recht voor om zonder inachtneming van deze opzegtermijn en zonder voorafgaande vermelding een einde te stellen aan het recht op gebruik van homebanking, indien de klant zich gedurende 18 opeenvolgende maanden geen enkele keer heeft aangemeld in homebanking.

Indien de klant houder is van een start2bank zichtrekening, zal 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 start2bank zichtrekening.

- 17.4. In voorkomend geval zullen op gezette tijden

aangerekende kosten in verband met homebanking, slechts verschuldigd zijn door de klant naar evenredigheid, tot aan het einde van de overeenkomst. 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 .

- 17.5. 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 medetitularis is van enige rekening bij de Bank.

#### **Artikel 18: Wijziging van het reglement.**

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

- 18.2. 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.

De klant kan de aangekondigde wijzigingen gedurende deze 2 maanden aanvaarden of verwerpen.

Bij ontstentenis van een kennisgeving binnen deze 2 maanden dat de klant de wijzigingen niet aanvaardt, wordt hij onweerlegbaar geacht de wijzigingen te hebben aanvaard, zodat die hem onmiddellijk tegenstelbaar zijn.

Wanneer de klant de aangekondigde wijzigingen verwerpt, kan hij binnen deze termijn van twee maanden beslissen om zijn overeenkomst met betrekking tot homebanking kosteloos en met onmiddellijke ingang op te zeggen, en de Bank daarvan ook in kennis te stellen, in welk geval het recht op gebruik van homebanking door hem na verloop van deze termijn onherroepelijk een einde neemt.

- 18.3. Wanneer er functionaliteiten of diensten worden toegevoegd aan de dienst homebanking, wordt de klant vooraf geïnformeerd over de aanvullende bepalingen in het reglement en desgevallend in de tarieflijst. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren via de landingspagina die de klant te zien krijgt van zodra hij zich aangemeld heeft in homebanking. De klant wordt geacht akkoord te gaan met de nieuwe bepalingen van zodra hij gebruik maakt van de betrokken functionaliteit of dienst.