



## **ALGEMEEN REGLEMENT VAN DE VERRICHTINGEN**

- Algemene Bankvoorwaarden -

Geregistreerd te Antwerpen op 23 maart 2015  
op het 10de kantoor der registratie

### **AXA Bank Europe NV**

Kredietinstelling naar Belgisch recht

Maatschappelijke zetel: Vorstlaan 25, 1170 Brussel

Ondernemingsnummer: 0404 476 835, RPR Brussel

IBAN BE67 7000 9909 9587 - BIC : AXABBE22

Tel.: 02 678 61 11

Fax: 02 678 82 11

e-mail: [contact@axa.be](mailto:contact@axa.be).

Toezichthoudende autoriteit: Nationale Bank van België, gevestigd in de de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, tel.:02 221 21 11, fax.: 02 221 31 00, [info@nbb.be](mailto:info@nbb.be), [www.nbb.be](http://www.nbb.be).

Erkenningsnummer verzekeringsdistributie: FSMA 036705 A

## INHOUDSTAFEL

### Deontologische code

#### Deel I: Algemene bepalingen

- 1.1: Toepassingsgebied
- 1.2: Identificatie- en Informatieplicht van de klant
- 1.3: Minderjarigen
- 1.4: Gehuwden
- 1.5: Vruchtgebruik
- 1.6: Onverdeeldheden/vennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid
- 1.7: Feitelijke verenigingen/Spaarverenigingen
- 1.8: Bankdiscretieplicht
- 1.9: Verwerking van persoonsgegevens
- 1.10: Registratie van telefoongesprekken
- 1.11: Depositobescherming
- 1.12: Toegelaten verrichtingen van agenten
- 1.13: Specimen van handtekening
- 1.14: Verbintenissen en opdrachten aan de Bank
- 1.15: Volmachten
- 1.16: Briefwisseling
- 1.17: Verzending en ontvangst van waarden en documenten
- 1.18: Schuldvergelijking
- 1.19: Financiële verrichtingen tussen de klant en de Bank
- 1.20: Overdracht van schuldvorderingen
- 1.21: Retentierecht, pand en verbod van zekerheidsstelling
- 1.22: Verzet en blokkering
- 1.23: Betalingen
- 1.24: Overlijden
- 1.25: Kosten, belastingen, tarieven, rentevoeten en valuteringskosten
- 1.26: Opening van rekeningen
- 1.27: Vergissingen en onverschuldigde betaling
- 1.28: Slapende rekeningen
- 1.29: Verjaring en bewaring
- 1.30: Klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures
- 1.31: Aansprakelijkheid en overmacht
- 1.32: Beëindiging van de relaties
- 1.33: Wijzigingen
- 1.34: Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank
- 1.35: Inwerkingtreding

#### Deel II: Bijzondere reglementen

- Bijlage 1: REGLEMENT ZICHTREKENINGEN (bijlage 1)
- Bijlage 2: REGLEMENT START2BANK ZICHTREKENING (bijlage 2)
- Bijlage 3: REGLEMENT AXA BANKKAART (bijlage 3), inclusief REGLEMENT HOMEBANKING en REGLEMENT AXA MOBILE BANKING SERVICE
- Bijlage 4: REGLEMENT PROTONKAART (bijlage 4) : deze kaart wordt niet meer aangeboden
- Bijlage 5: REGLEMENT KREDIETKAARTEN (bijlage 5)
- Bijlage 6: REGLEMENT PHONESERVICE (bijlage 6) : deze dienst wordt niet meer aangeboden
- Bijlage 7: REGLEMENT SPAARREKENINGEN (bijlage 7)
- Bijlage 8: REGLEMENT PENSIOENSPAREN (bijlage 8) : vanaf 23 maart 2015 werd dit reglement opgenomen in het reglement beleggingsdiensten
- Bijlage 9: REGLEMENT BELEGGINGSDIENSTEN (Bijlage 9)
- Bijlage 10: REGLEMENT VERHUUR VAN KLUIZEN (bijlage 10)
- Bijlage 11: REGLEMENT MAXI PREPAID (bijlage 11)
- Bijlage 12: REGLEMENT START2BANK SPAARREKENINGEN (bijlage 12)

## DEONTOLOGISCHE CODE

De dienstverlening van een Bank wordt geregeld door een veelheid van wetten, besluiten, reglementen (zoals bijvoorbeeld de beursreglementen) en contracten. Dit belet niet dat in de relatie van de Bank met haar particuliere klant steeds een minimumstandaard van toepassing is, die trouwens voor alle banken geldt.

Deze minimumstandaard is verwoord in de 'Gedragscode voor banken' van Febelfin, die ook door AXA Bank is onderschreven. Deze gedragscode benadrukt de respectvolle houding die de bankier ten opzichte van zijn particuliere klant wenst waar te maken.

Deze code omschrijft de zeven pijlers, die het houvast zijn voor een goede bankrelatie, te weten:

1. openheid en duidelijke informatie;
2. dialoog;
3. discretie, vertrouwelijkheid en bescherming van persoonsgegevens;
4. vaardigheid en bekwaamheid;
5. veiligheid en betrouwbaarheid;
6. integriteit van het banksysteem;
7. respect voor evenwicht van belangen.

De code bevat tevens gedragsregels voor reclame en marketing gericht op jongeren.

Tenslotte belicht deze gedragscode enkele regels die van toepassing zijn op de mogelijke diensten van een bank, zoals betalen, sparen, beleggen, lenen, verzekeren en elektronisch bankieren.

Een exemplaar van deze gedragscode kan bekomen worden in ieder AXA Bankagentschap. Bovendien kan deze gedragscode geraadpleegd en afgedrukt worden via een specifieke website van Febelfin ([www.goedebankrelatie.be](http://www.goedebankrelatie.be)).

## DEEL I: ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1.1: Toepassingsgebied en hiërarchie van de normen

1.1.1. De contractuele relaties tussen AXA Bank Europe NV (hierna “de Bank” genoemd) en haar klanten worden geregeld door de volgende overeenkomsten en reglementen, in de volgende orde van prioriteit:

- a) de bijzondere overeenkomsten tussen de klant en de Bank
- b) de in voege zijnde tarieflijsten
- c) de toepasselijke Bijzondere Reglementen
- d) het Algemeen Reglement van de Verrichtingen
- e) desgevallend het gemeen recht en de nationale en internationale bankgebruiken.

Deze overeenkomsten en reglementen zijn enkel van toepassing op de contractuele relatie tussen de klant en AXA Bank Europe NV wanneer deze laatste optreedt voor haar Belgische entiteiten en activiteiten, met uitsluiting van de buitenlandse bijkantoren.

Indien een bepaling van de voornoemde overeenkomsten of reglementen in strijd is met een wettelijke of reglementaire bepaling ter bescherming van een bepaalde categorie van personen, dan moet die bepaling beschouwd worden als niet toepasselijk op die categorie van personen.

1.1.2. Door gebruik te maken van de diensten van de Bank aanvaardt de klant ook de bepalingen van onderhavig reglement en zijn bijlagen. Bij zijn eerste contact met de Bank alsook op ieder verzoek van de klant wordt hem een exemplaar, zo nodig aangevuld met addenda van latere wijzigingen, overhandigd. Het reglement en zijn bijlagen zijn enkel beschikbaar in het Frans en het Nederlands en kunnen geraadpleegd worden op de website van de Bank ([www.axabank.be](http://www.axabank.be)) en kan tevens bekomen worden in ieder agentschap van de Bank.

1.1.3. De afwijkingen van de bepalingen van het reglement die, zelfs bij herhaling, door de Bank of een AXA bankagent zouden zijn toegestaan, zullen door de klant niet als een verworven recht kunnen beschouwd worden, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen in een geschrift uitgaande van de maatschappelijke of administratieve zetel van de Bank. Een geschrift uitgaande van een AXA bankagent volstaat daartoe niet.

### Artikel 1.2: Identificatie- en informatieplicht van de klant

1.2.1. Elkeen die met de Bank een klantrelatie wenst aan te gaan, is verplicht zich te identificeren aan de hand van een geldig identiteitsdocument. Hij aanvaardt dat de Bank hiervan een kopie maakt hetzij op papier hetzij op een elektronische drager en deze kopie bewaart.

1.2.2. Voor natuurlijke personen is dit een identiteitskaart of een paspoort (of een gelijkwaardig document met foto). De klant is verplicht om aan de Bank alle bijkomende inlichtingen te geven, eventueel gestaafd met documenten, die zij voor haar goede werking nuttig acht. Zo kan de Bank o.m. documenten opvragen die de burgerlijke staat, de handelingsbekwaamheid en het huwelijksvermogensstelsel bewijzen.

1.2.3. Voor rechtspersonen is het identificatiedocument een kopie van de gecoördineerde statuten en een kopie van de publicatie in het Belgisch Staatsblad, of van elk ander officieel stuk, zonodig vertaald in een van de landstalen op kosten van de klant, waarin ook de naam, de voornaam en het adres voorkomt van de personen die de rechtspersoon mogen vertegenwoordigen ten aanzien van de Bank, of als het om buitenlandse rechtspersonen gaat, de naam, de voornaam en het adres van de personen die belast zijn met het bestuur van de vestiging in België. Elke wijziging aan de statuten of aan de vertegenwoordigingsbevoegdheid moet onverwijld aan de Bank schriftelijk worden medegedeeld. Daarenboven moeten de uiteindelijke begunstigde(n) in, dat hen door de Bank ter beschikking wordt gesteld en zorgen voor de nodige identiteitsdocumenten. Zij verbinden zich ertoe elke wijziging aan deze verklaring onmiddellijk schriftelijk aan de Bank mede te delen.

1.2.4. Voor verenigingen en vennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid is het identificatiedocument een kopie van de identiteitskaart van alle leden die de vereniging mogen verbinden t.a.v. de Bank en een kopie van de vennootschaps- of verenigingsovereenkomst, het samenwerkingscontract of ieder ander gelijkaardig document dat geen twijfel laat bestaan nopens het bestaan van de vereniging. Van spaarverenigingen zoals bedoeld in artikel 1.7.6. wordt een kopie van de identiteitskaarten van alle leden van de vereniging gevraagd.

1.2.5. Tussenpersonen die voor andere “uiteindelijke begunstigde(n)” handelen, moeten, wanneer de identificatie van deze laatste(n) niet kan gebeuren, een verklaring ondertekenen waarin zij bevestigen dat de aan de Bank overgemaakte waarden of fondsen niet van criminele oorsprong zijn.

1.2.6. De Bank kan de betrokken rekeningen of verrichtingen blokkeren tot haar voldoende bewijs is geleverd van de juistheid van de haar meegedeelde gegevens.

1.2.7. De klant en zijn lasthebbers moeten wijzigingen in hun rechtstoestand (burgerlijke staat, handelingsbekwaamheid, huwelijksvermogensstelsel, nationaliteit, wettelijk adres, enz...) onverwijld schriftelijk meedelen aan hun agentschap of aan de maatschappelijke of administratieve zetel van de Bank en staven met bewijsstukken. Zij dragen alle gevolgen voor het niet tijdig mededelen van deze wijzigingen.

### Artikel 1.3: Minderjarigen

1.3.1. Gelden en roerende waarden op rekeningen op naam van minderjarige kinderen, moeten worden beschouwd als eigendom van deze kinderen. De ouders verbinden zich ertoe deze tegoeden in het uitsluitend belang van het minderjarig kind te beheren wat betekent dat ze slechts mogen opgenomen of overgeschreven worden wanneer het kind er belang bij heeft. De ouders bevestigen volledig verantwoordelijk te zijn voor de naleving van deze regel en zij vrijwaren de Bank op hoofdelijke en ondeelbare wijze voor alle schadelijke gevolgen van de niet-naleving ervan.

De vervreemding van roerende waarden moet in principe worden goedgekeurd door de vrederechter. Indien echter de verkoopopbrengst

onmiddellijk wordt herbelegd op naam van de minderjarige volgens de criteria van een goede huisvader, aanvaardt de Bank echter hun verkoop zonder deze goedkeuring.

In alle gevallen waarin de Bank twijfelt of gelden of roerende waarden in het belang van het minderjarige kind worden aangewend of herbelegd, kan zij de verrichting afhankelijk stellen van de voorafgaandelijke goedkeuring van de vrederechter.

- 1.3.2. Ouders van minderjarige kinderen worden door de Bank geacht beiden het beheersrecht over de goederen van deze kinderen uit te oefenen. Dit wil zeggen dat het optreden van één ouder de instemming van de andere ouder impliceert. De Bank moet schriftelijk op de hoogte gebracht worden indien er geen overeenstemming tussen beiden meer is. Zolang deze mededeling niet werd gedaan, mag de Bank ervan uitgaan dat de optredende ouder handelt met instemming van de andere ouder en kan zij niet aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen daarvan. Indien één van de ouders het beheer over de tegoeden van het minderjarig kind exclusief uitoefent, dient deze dit eveneens schriftelijk aan de Bank te melden mits voorlegging van een kopie van het vonnis waarbij hem/haar het gezag over de persoon en/of de goederen van de minderjarige exclusief wordt toebedeeld. Zolang deze mededeling niet is gedaan, is de Bank niet aansprakelijk voor de eventuele schadelijke gevolgen van het optreden van de ouder die het beheer over de goederen van de minderjarige niet meer mag uitoefenen.

Hoe dan ook behoudt de Bank zich het recht voor om in alle gevallen de toestemming van beide ouders te vragen. Zij behoudt zich ook het recht voor steeds de machtiging van de vrederechter te vragen.

- 1.3.3. De hierboven beschreven regels zijn eveneens van toepassing op voogden in zoverre er niet van afgeweken wordt door de wet of een gerechtelijke beslissing.
- 1.3.4. De minderjarige, eens meerderjarig geworden, wordt door gebruik te maken van de diensten van de Bank en meer bepaald de rekeningen die op zijn naam geopend werden tijdens zijn minderjarigheid, geacht de bepalingen van onderhavig reglement en zijn bijlagen te aanvaarden.

#### **Artikel 1.4: Gehuwden**

- 1.4.1. Met betrekking tot rekeningen op naam van beide echtgenoten, geldt niet automatisch dat elk van hen, alleen optredend, alle daden van beheer en beschikking kan stellen. Wanneer zij dit willen, dienen zij elkaar wederzijds volmacht te geven.
- 1.4.2. Gehuwden zijn hoofdelijk en ondeelbaar gehouden ten aanzien van de Bank tot de terugbetaling van alle bedragen en debetsaldi die zij aan de Bank verschuldigd zijn uit hoofde van rekeningen op naam van beide gehuwden, ook wanneer die ontstaan zijn door toedoen van een volmachthebber.

#### **Artikel 1.5: Vruchtgebruik**

- 1.5.1. Voor bepaalde diensten kan de Bank rekening houden met het bestaan van een vruchtgebruik op tegoeden, op rekening of andere. Ingeval het

vruchtgebruik voortspuit uit een schenking met voorbehoud van vruchtgebruik, ongeacht de vorm van de schenking, spreekt de Bank zich niet uit over de geldigheid van de schenking op zich en kan zij onder geen enkel beding aansprakelijk gesteld worden voor de negatieve gevolgen van een mogelijk ongeldige schenking. Bijzondere voorwaarden verbonden aan het vruchtgebruik zijn niet tegenstelbaar aan de Bank, tenzij de Bank ze uitdrukkelijk heeft aanvaard. De Bank behoudt zich steeds het recht voor om voor de uitvoering van de verrichtingen, wanneer zij dit nodig acht, de toestemming te vragen van de naakte eigenaar en de vruchtgebruiker.

- 1.5.2. Alle regelmatig uitgekeerde opbrengsten en gekapitaliseerde rentebedragen worden ter beschikking gesteld van de vruchtgebruiker
- 1.5.3. Het vruchtgebruik wordt door de Bank geacht voort te bestaan tot ze bericht krijgt dat er een einde aan gemaakt wordt of is. Hierbij zullen alle relevante akten of feiten aan de Bank voorgelegd worden. De Bank behoudt zich het recht voor om zowel kapitaal als opbrengst te blokkeren in geval van onduidelijkheid. Het vruchtgebruik komt in elk geval ten einde bij het overlijden van de vruchtgebruiker. In voorkomend geval gelden voor de vrijgave van de tegoeden de gewone regels van toepassing bij overlijden van een klant.
- 1.5.4. De blokkering van de rekening van de naakte eigenaar kan tot gevolg hebben dat ook de verworven opbrengsten geblokkeerd worden. De naakte eigenaar en de vruchtgebruiker moeten in dat geval onderling een regeling treffen.
- 1.5.5. De vruchtgebruiker en de naakte eigenaar zijn hoofdelijk aansprakelijk voor alle kosten in verband met de dienst, de rekening of de opbrengsten

#### **Artikel 1.6: Onverdeeldheden/vennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid**

- 1.6.1. Over rekeningen op naam van meerdere titularissen of van een vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid kan alleen beschikt worden met de handtekening van alle titularissen, vennoten of hun wettelijke vertegenwoordigers, behoudens bijzondere volmacht, statutair of anders.
- 1.6.2. Alle leden van een onverdeeldheid en alle vennoten van een vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid zijn hoofdelijk en ondeelbaar gehouden ten aanzien van de Bank tot de terugbetaling van alle bedragen en debetsaldi die zij aan de Bank verschuldigd zijn uit hoofde van rekeningen op naam van de onverdeeldheid of vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid, ook wanneer die ontstaan zijn door toedoen van een volmachthebber of een wettelijke vertegenwoordiger.
- 1.6.3. Bij beslag ten laste van een vertegenwoordiger, lid of vennoot van de onverdeeldheid of vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid of bij zijn overlijden, onbekwaamverklaring, ontbinding, faillissement of bij toepassing van de procedure van collectieve schuldenregeling m.b.t. deze laatste, enz. is de Bank gerechtigd haar wettelijke verplichtingen ter zake ook na te komen met betrekking tot de tegoeden op naam van de onverdeeldheid of vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid, zonder dat zij hiervoor aansprakelijk kan gesteld worden.

1.6.4. Een onverdeelde kan, overeenkomstig de criteria die de Bank bepaalt en enkel wanneer zij voldoet aan alle voorwaarden, door de Bank geregistreerd en behandeld worden als een spaarvereniging zoals bedoeld in artikel 1.7.6.

#### **Artikel 1.7: Feitelijke verenigingen/Spaarverenigingen**

##### **A. Feitelijke verenigingen**

1.7.1. De Bank kan, volgens de criteria die zij bepaalt, een klantrelatie aangaan met de leden van een feitelijke vereniging. Dit is een organisatie zonder eigen rechtspersoonlijkheid, opgericht op vrijwillige en duurzame basis met een gemeenschappelijk en welomschreven doel en gevormd door meerdere personen doch zonder het oogmerk om opbrengsten te verwezenlijken ten voordele van de leden. Deze laatste hebben bijgevolg geen recht op hun aandeel in de behaalde winsten noch op recuperatie van een door hen gedane inbreng, ook niet op het ogenblik van hun individuele uittreding, uitsluiting of ontslag.

1.7.2. De Bank eist dat de feitelijke vereniging zich identificeert door invulling van een vragenlijst en voorlegging van basisdocumenten, zoals statuten, een reglement, een overeenkomst waarover de vereniging beschikt en waaruit duidelijk het bestaan van de feitelijke vereniging, zoals hiervoor gedefinieerd, blijkt. De vragenlijst die geldt als overeenkomst ter zake bevat alle voorwaarden aangaande de vertegenwoordiging van de feitelijke vereniging en verplichtingen waaraan de feitelijke vereniging, haar vertegenwoordigers en leden moeten voldoen.

1.7.3. De vertegenwoordigers, die ten aanzien van de Bank verklaren, alle daden van beheer en beschikking te mogen stellen in de meest ruime zin van het woord, zijn persoonlijk en met uitsluiting van de Bank aansprakelijk indien zij handelingen stellen die in strijd zouden zijn met de statuten of het reglement van de vereniging of andere relevante stukken of besluiten. Zij vrijwaren tevens de Bank voor alle gevolgen van onenigheid onder de leden of vertegenwoordigers, onduidelijkheid inzake de statuten of andere documenten, de wijze van vertegenwoordiging, en voor alle eventuele klachten of aanspraken van leden of derden waarover of waarop dan ook.

1.7.4. De Bank heeft het recht om in geval van twijfel, zoals onder meer in geval van onenigheid omtrent de vertegenwoordiging van de vereniging, zonder enige aansprakelijkheid de tegoeden eenzijdig te blokkeren tot er duidelijkheid of eensgezindheid is bereikt.

1.7.5. De leden, die geen vertegenwoordiger zijn, hebben met betrekking tot de rekeningen geen bevoegdheden. In geval van beslag ten laste van een vertegenwoordiger of lid van de vereniging of bij zijn overlijden, onbekwaamverklaring, ontbinding, faillissement of collectieve schuldenregeling, zal de Bank gerechtigd zijn de tegoeden van de vereniging buiten beschouwing te laten, behoudens indien zij meent te mogen twijfelen aan de waarachtigheid van de feitelijke vereniging. Zij is evenwel niet verplicht hieromtrent enig onderzoek uit te voeren.

##### **B. Spaarverenigingen**

1.7.6. De Bank kan, volgens de criteria die zij bepaalt, een klantrelatie aangaan met de leden van een spaarvereniging. Dit is een organisatie zonder eigen rechtspersoonlijkheid die gevormd wordt door meerdere personen en opgericht is op vrijwillige en duurzame basis met het oogmerk om opbrengsten te verwezenlijken ten voordele van de leden. Deze laatste hebben bijgevolg recht op hun aandeel in de behaalde winsten en hebben op ieder ogenblik recht op recuperatie van hun inbreng, onverminderd artikel 1.7.10.

1.7.7. De Bank eist dat de spaarvereniging zich identificeert door invulling van een vragenlijst en voorlegging van basisdocumenten, zoals statuten, een reglement, een overeenkomst waarover de vereniging beschikt en waaruit duidelijk het bestaan van de spaarvereniging, zoals hiervoor gedefinieerd, blijkt. De vragenlijst die geldt als overeenkomst ter zake bevat alle voorwaarden aangaande de vertegenwoordiging van de spaarvereniging en verplichtingen waaraan de spaarvereniging, haar vertegenwoordigers en leden moeten voldoen.

1.7.8. De vertegenwoordigers, die ten aanzien van de Bank verklaren, alle daden van beheer en beschikking te mogen stellen in de meest ruime zin van het woord, zijn persoonlijk en met uitsluiting van de Bank aansprakelijk indien zij handelingen stellen die in strijd zouden zijn met de statuten of het reglement van de spaarvereniging of andere relevante stukken of besluiten. Zij vrijwaren tevens de Bank voor alle gevolgen van onenigheid onder de leden of vertegenwoordigers, onduidelijkheid inzake de statuten of andere documenten, de wijze van vertegenwoordiging, en voor alle eventuele klachten of aanspraken van leden of derden waarover of waarop dan ook.

1.7.9. De Bank heeft het recht om in geval van twijfel, zoals onder meer in geval van onenigheid omtrent de vertegenwoordiging van de spaarvereniging, zonder enige aansprakelijkheid de tegoeden eenzijdig te blokkeren tot er duidelijkheid of eensgezindheid is bereikt.

1.7.10. De leden, die geen vertegenwoordiger zijn van de spaarvereniging, hebben met betrekking tot de rekeningen geen bevoegdheden. Voor het overige gelden de regels die van toepassing zijn voor onverdeelde.

#### **Artikel 1.8: Bankdiscretieplicht**

1.8.1. Met uitzondering van wat bepaald is inzake de verwerking van persoonsgegevens zoals uiteengezet in artikel 1.9., deelt de Bank aan derden (waaronder de overheid, echtgenoten, ...) geen informatie mee over haar klanten, tenzij mits hun uitdrukkelijke instemming of wanneer de Bank er wettelijk toe verplicht is of daarvoor een wettelijk belang bestaat.

1.8.2. De klant is gehouden aan het nakomen van de fiscale verplichtingen opgelegd door de reglementering van zijn woonstaat betreffende de tegoeden en waarden die hij aan de bank toevertrouwt, alsook van hun gegenereerde inkomsten.

In het kader van de internationale samenwerking inzake fiscale fraudebestrijding communiceert de Bank de informatie bedoeld in het koninklijk besluit van 27 september 2009 automatisch aan de Belgische fiscale administratie wanneer de intresten bedoeld in de richtlijn inzake fiscaliteit op spaarinkomsten ("Spaarrichtlijn") worden

toegekend aan begunstigden met woonplaats in een andere lidstaat van de Europese Unie, buiten België.

Deze informatie betreft de identiteit van de begunstigde van de inkomsten, de kenmerken van de betrokken producten, alsook gegevens over de gegeneerde inkomsten.

Bovendien, levert AXA aan de Belgische fiscale administratie alle informatie betreffende de tegoeden van klanten niet-verblijfhouders die haar zouden worden gevraagd krachtens de akkoorden van fiscale gegevensuitwisseling die toegang tot de bankgegevens voorzien.

Deze inlichtingen kunnen worden opgeëist voor alle klanten die onderdaan zijn van een staat die met België een uitwisselingsakkoord heeft ondertekend en betreffende alle producten die bij de bank in bewaring werden gegeven, zonder enige beperking en zonder rekening te houden met het geografische toepassingsveld en materiaal van de Spaarrichtlijn.

In ieder geval overhandigt de Administratie de bij de Bank ingewonnen inlichtingen aan de fiscale autoriteiten van de woonstaat van de klant of van de begunstigde van de inkomsten teneinde de toepassing van de in die staat geldende fiscale bepalingen te verzekeren.

1.8.3. AXA Bank Europe behoudt zich het recht voor aan klanten die niet in België verblijven, te allen tijde een verklaring op erewoord te vragen betreffende de herkomst van de tegoeden die deze klanten bij de bank deponeren of investeren, teneinde er zich enerzijds van te verzekeren dat deze tegoeden werden onderworpen aan het fiscale regime van hun eigen woonstaat en, anderzijds, niet afkomstig zijn van ongeoorloofde praktijken zoals bedoeld in de wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Een valse verklaring heeft de invoering door AXA Bank van alle wettelijke toegelaten of opgelegde maatregelen tot gevolg en stelt de klant bloot aan de sancties verbonden aan de vastgestelde overtredingen, in België en in de staat waarvan hij een onderdaan is.

1.8.4. Een volmachthebber, in de zin van artikel 1.15., heeft met betrekking tot de rekening waarop hij volmacht heeft, toegang tot dezelfde informatie als de volmachtgever, doch slechts zolang hij volmacht heeft. Van zodra zijn volmacht ingetrokken is, vervalt tevens zijn toegang tot de informatie, ook met betrekking tot de periode gedurende dewelke zijn volmacht gold.

#### Artikel 1.9: Verwerking van persoonsgegevens

1.9.1. De persoonsgegevens, die de klant zelf meedeelt of die de Bank rechtmatig verkrijgt van de ondernemingen van de AXA Groep in België, van de ermee in verbinding staande ondernemingen of van derden, kunnen door AXA Bank Europe NV worden verwerkt met het oog op het beheer van het klantenbestand, rekeningenbeheer, kredietverlening en –beheer (met inbegrip van het beheer van geëffectiseerde kredieten), globale overzicht van de cliënteel, de controle op de verrichtingen om onregelmatigheden en frauduleuze handelingen op te sporen of te voorkomen met inbegrip van deze gesteld door tussenpersonen en commerciële prospectie. De verantwoordelijke voor deze verwerkingen is AXA Bank Europe NV waarvan de maatschappelijke zetel is gevestigd te 1170 Brussel, Vorstlaan 25.

1.9.2. De klant kan zich gratis en op eenvoudig verzoek verzetten tegen het gebruik van zijn gegevens voor commerciële prospectie. Hij kan tevens kennis krijgen van zijn gegevens en ze laten verbeteren. Hiertoe dient een gedateerd en ondertekend verzoek vergezeld van een recto verso kopie van de identiteitskaart te worden gezonden naar AXA Bank Belgium, Contact Center Bankproducts (B21/460), Grotesteenweg 214, 2600 Berchem. Bijkomende inlichtingen kunnen bij voormelde dienst worden verkregen.

1.9.3. In zoverre dit nodig is voor de:

- uitvoering van de contractuele verplichtingen tussen de Bank en de klant;
- nakoming van wettelijke verplichtingen in hoofde van de Bank;
- vrijwaring van een vitaal belang van de klant;
- vervulling van een taak van openbaar gezag, die is opgedragen aan de Bank of aan de derde aan wie de gegevens worden verstrekt; worden, naast de persoonsgegevens van de klant, ook deze van ondermeer de volgende natuurlijke personen verwerkt:
- de wettelijke beheerders (ouders, voogd) van minderjarige klanten;
- de voorlopige bewindvoerders van onder voorlopig bewind geplaatste klanten;
- de leden van feitelijke verenigingen en spaarverenigingen, klant bij de Bank;
- de zaakvoerders, bestuurders en uiteindelijke begunstigden van vennootschappen, klant bij de Bank;
- de volmachthebbers, die optreden in naam en voor rekening van de volmachtgevers, klant bij de Bank;

1.9.4. Om een optimale service te verlenen kunnen deze gegevens worden meegedeeld aan de ondernemingen van de AXA Groep in België of aan de ondernemingen die ermee in verbinding staan. Alle informatie zal met de grootste discretie worden behandeld.

1.9.5. Bovendien kunnen de medegedeelde gegevens het voorwerp uitmaken van een doorgifte aan derden (vb SWIFT, VISA, Master Card,...) die, in uitvoering van een contract van dienstverlening met de Bank, ten behoeve van de Bank, deze gegevens verwerken voor één van de doeleinden als hierboven opgesomd. Deze dienstverleners kunnen zich zowel situeren binnen de Europese Unie als daarbuiten. Evenwel kan ingeval van doorgifte naar dienstverleners, gevestigd in landen buiten de Europese Unie, niet steeds de garantie geboden worden dat het desbetreffende land een adequaat beschermingsniveau biedt qua bescherming van persoonsgegevens. In ieder geval worden steeds van deze dienstverleners specifieke contractuele waarborgen inzake confidentialiteit en veiligheid geëist m.b.t. de doorgegeven gegevens en zullen door de Bank nooit meer gegevens worden doorgegeven dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun opdrachten.

De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het feit dat zijzelf of deze dienstverleners gegevens (moeten) overmaken aan Belgische of buitenlandse autoriteiten in uitvoering van een wettelijke verplichting of in geval van een wettig belang conform Belgische of internationaal recht. Om inzage- en verbeteringsrecht te bekomen m.b.t. de verwerkingen van zijn gegevens door deze autoriteiten, kan de klant zich steeds rechtstreeks en kosteloos wenden tot de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

1.9.6. In het raam van kredieten die niet het voorwerp zijn van enige registratie bij de Centrale voor Kredieten aan Particulieren bij de Nationale Bank van België, kan de Bank gebeurlijke achterstanden of wanbetalingen melden aan het Bestand van de Niet-gereguleerde Registraties. Dit zal het geval zijn wanneer drie vervallen termijnbedragen niet of niet volledig betaald zijn of wanneer een vervallen termijnbedrag of een opeisbaar debetsaldo gedurende drie maanden geheel of gedeeltelijk onbetaald is gebleven, alsook wanneer de termijnbedragen vóór vervallen termijn volledig opeisbaar zijn geworden.

De verantwoordelijke van dit bestand is de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14 te 1000 Brussel. Artikel 1.9.2. is ook op de aldus geregistreerde gegevens van toepassing, met dien verstande dat het verzoek tot inzage of verbetering dient te worden gericht aan de verantwoordelijke van het bestand.

1.9.7. Het wetboek inkomstenbelasting verplicht de Bank om bepaalde gegevens over klanten en hun rekeningen/contracten over te maken aan een centraal aanspreekpunt, ookwel "CAP" genoemd. Dit centraal aanspreekpunt wordt gehouden door de Nationale Bank van België (NBB), gevestigd in de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel en moet de fiscale ambtenaren, belast met de vestiging en invordering van de belasting, in staat stellen om in bepaalde gevallen en volgens strikt wettelijke procedures te kunnen nagaan bij welke financiële instellingen belastingplichtigen rekeningen of contracten aanhouden en aldus aan deze instellingen hieromtrent verdere informatie te kunnen vragen.

Volgende gegevens van klanten zullen éénmaal per jaar door de Bank worden medegedeeld aan het CAP:

- 1) Natuurlijke personen : het rijksregisternummer (indien niet aanwezig naam, voornaam geboortedatum, -plaats, (-land).
- 2) Rechtspersoon ingeschreven in de Kruispuntbank van ondernemingen (KBO) : inschrijvingsnummer KBO
- 3) Overige klanten : volledige naam klant, rechtsvorm en land van vestiging

Per klant wordt een lijst van rekeningen medegedeeld, waarvan hij (mede)titularis is geweest op om het even welk ogenblik van het kalenderjaar waarop de gegevens betrekking hebben.

Per klant wordt desgevallend ook een lijst van contracten medegedeeld, die met de klant liepen op om het even welk ogenblik van het kalenderjaar waarop de gegevens betrekking hebben.

De klant heeft het recht om bij de NBB inzage te bekomen van de gegevens die door de CAP op zijn naam zijn geregistreerd. Ingeval deze gegevens onjuist of ten onrechte zijn geregistreerd door toedoen van de Bank, heeft de klant het recht om ze te laten verbeteren of te laten verwijderen door de Bank.

De gegevens worden maximaal 8 jaar in het CAP bewaard te rekenen vanaf de afsluitingsdatum van het laatste kalenderjaar waarin nog gegevens over de klant en/of rekening en/of contract werden medegedeeld.

1.9.8. Voor het geval de klant verzekeringen onderschrijft of tot collectieve verzekeringspolissen toetreedt bij AXA Belgium NV, en zijn persoonsgegevens naar aanleiding daarvan worden verwerkt door AXA Belgium, is volgende bepaling van toepassing : De medegedeelde gegevens mogen door AXA Belgium

("de maatschappij") worden verwerkt met het oog op de klantenservice, de aanvaarding van risico's, het beheer van contracten en schadegevallen, alsook de betaling van verzekeringssommen. Om een optimale service te verlenen, kunnen deze gegevens worden meegedeeld aan de ondernemingen van de AXA groep of aan de ondernemingen die ermee in verbinding staan. De betrokken personen verlenen hun toestemming voor de verwerking van deze gegevens alsook voor het verzamelen en het overbrengen door AXA Bank Europe aan AXA Belgium van de gegevens met betrekking tot hun gezondheid en voor de verwerking van die gegevens wanneer deze nodig zijn voor de aanvaarding, het beheer en de uitvoering van het contract door de beheerders die optreden in het kader van dit contract. Deze verwerking is vastgesteld in de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Alle informatie zal met de grootste discretie worden behandeld. De betrokken personen kunnen van deze gegevens kennis krijgen, ze laten verbeteren en zich gratis verzetten tegen de verwerking ervan met het oog op direct marketing. Hiertoe dient een gedateerd en ondertekend verzoek vergezeld van een recto verso kopie van de identiteitskaart aan de klantendienst van AXA Belgium, Vorstlaan 25, 1170 Brussel te worden gezonden. Zij kunnen deze keuze ook kenbaar maken op het document bestemd voor de toetreding of aanvraag van de polis. Nadere inlichtingen kunnen bij de klantendienst van de maatschappij worden verkregen.

#### Artikel 1.10: Registratie van telefoongesprekken

1.10.1. Telefoongesprekken met de contact centers van de Bank kunnen worden opgenomen om:  
- latere discussies te vermijden met betrekking tot gegeven opdrachten  
- meldingen en klachten te registreren  
- de kwaliteit van de dienstverlening van het contact center te verbeteren.

1.10.2. De opnames van de telefoongesprekken gelden als bewijs van de inhoud en het tijdstip van de communicatie. Bovendien levert elke opname het bewijs dat de communicatie met de Bank foutloos is verlopen en niet door een storing of een ander gebrek is beïnvloed. Deze bewijzen zullen worden geleverd door de reproductie, op welke wijze dan ook, van de opname. De registratie van zowel het tijdstip als de inhoud van het gesprek zal gedurende 1 jaar bewaard worden.

1.10.3. Overeenkomstig de wet ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer is de toegang tot de registraties aan een strikte procedure onderworpen. Dit betekent onder meer dat de toegang tot de geregistreerde gegevens beperkt is tot de personen die deze gegevens nodig hebben voor de uitoefening van hun taken (zie ook art. 1.9.2. m.b.t. het recht van inzage).

1.10.4. Wanneer de klant niet wenst dat telefoongesprekken worden geregistreerd, dient hij gebruik te maken van andere kanalen (onder meer via zijn agentschap, selfservice, , homebanking).

#### Artikel 1.11: Depositobescherming

1.11.1. De Bank heeft de beschermingsregeling voor deposito's en effecten onderschreven overeenkomstig art. 110 e.v. van de wet van 22 maart 1993 betreffende het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen en art. 112 e.v.



van de wet van 6 april 1995 betreffende het statuut van en het toezicht op de beleggingsondernemingen.

- 1.11.2. Wanneer de Bank niet meer in staat is de deposito's van haar klanten terug te betalen, biedt deze regeling, onder bepaalde voorwaarden, een waarborg aan van maximum 100.000 EUR voor de deposito's op rekening (zicht- termijn- of spaarrekening) en de titels van schuldvorderingen (kasbons enz...) voor zover ze op naam zijn gesteld, gedematerialiseerd zijn of in bewaargeving worden gehouden bij de Bank. Het stelsel dekt de deposito's in EUR en andere EER-valuta's.
- 1.11.3. De regeling voorziet daarenboven, onder bepaalde voorwaarden, in een beleggersbescherming van maximum 20.000 EUR ter dekking van de financiële instrumenten (aandelen, obligaties enz...) die de klant toebehoren en die de Bank niet zou kunnen teruggeven.
- 1.11.4. Een bericht met een gedetailleerde beschrijving van beide beschermingsregelingen en de te vervullen formaliteiten kan op verzoek bij de Bank bekomen worden evenals op [www.axabank.be](http://www.axabank.be). Voor nadere inlichtingen in dit verband kan de klant ook terecht bij het "Bijzonder Beschermingsfonds voor deposito's en levensverzekeringen en kapitaal van erkende coöperatieve vennootschappen", opgericht binnen de Depositio- en Consignatiekas, 1040 Brussel, Kunstlaan 30 ([www.bijzonderbeschermingsfonds.be](http://www.bijzonderbeschermingsfonds.be)) en het "Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten", 1000 Brussel, de Berlaimontlaan 14 ([www.beschermingsfonds.be](http://www.beschermingsfonds.be)).

#### Artikel 1.12: Toegelaten verrichtingen van agenten

- 1.12.1. De agenten van de Bank mogen slechts in naam en voor rekening van de Bank rekeningen openen en afsluiten, deposito's ontvangen en terugbetalen, betaalmiddelen aanbieden, effectenrekeningen openen en afsluiten, effecten ontvangen, effecten terugbetalen, coupons uitbetalen, aan- en verkooporders op de beurs ontvangen, lening- en kredietaanvragen ontvangen, verzekeringen waarvoor de Bank als bemiddelaar optreedt, verkopen. In meerdere agentschappen van de Bank staan kluizen ter beschikking voor verhuring aan de cliënteel.
- 1.12.2. Benevens deze bankverrichtingen, die de agent namens de Bank uitvoert, staat het hem vrij in het raam van andere beroepsactiviteiten andere diensten aan zijn cliënteel aan te bieden, zoals verzekeringen. Deze andere activiteiten worden nooit onder de verantwoordelijkheid van de Bank uitgeoefend noch voor haar rekening.
- 1.12.3. Wanneer de agent contant- of effectenverrichtingen aan het loket uitvoert, dient hij daarbij gebruik te maken van documenten met hoofding van de Bank die in het agentschap door de bankinformatica gedrukt en genummerd worden. Wanneer hij deze verrichtingen buiten het agentschap uitvoert, dient hij daarbij gebruik te maken van voorgedrukte en voorgenummerde documenten met hoofding van de Bank die hem daartoe ter beschikking worden gesteld door de Bank.

#### Artikel 1.13: Specimen van handtekening en elektronische handtekening

- 1.13.1. Rekeninghouders, wettelijke beheerders, gevolmachtigden, statutaire vertegenwoordigers en alle personen die een rechtspersoon of een vereniging, ook deze zonder rechtspersoonlijkheid, kunnen vertegenwoordigen, moeten een specimen van handtekening bij de Bank deponeren. De klant dient erover te waken dat de Bank op elk ogenblik beschikt over een geactualiseerd specimen van zijn handtekening.
- 1.13.2. In het algemeen is de Bank bij het vergelijken van een handtekening met het specimen alleen aansprakelijk wanneer zij een zware fout begaat.
- 1.13.3. Voor zover het betrokken agentschap over aangepaste apparatuur beschikt, kan de klant voor bepaalde financiële en/of administratieve verrichtingen die hij uitvoert aan de balie van het agentschap en/of voor bepaalde orders voor bankverrichtingen die hij aan de balie van het agentschap geeft, worden uitgenodigd om deze te valideren door middel van zijn AXA bankkaart of zijn elektronische identiteitskaart en de daarbij horende persoonlijke geheime code. Deze validatie geldt als handtekening van de klant onder de registratie van de betrokken verrichting of het betrokken order in de systemen van de Bank en instemming ermee. Een afschrift op papier van deze registratie wordt tegelijkertijd aan de klant overhandigd. De opslag van deze registratie en de reproductie ervan door de systemen van de Bank gelden als bewijs van de verrichtingen respectievelijk het order en de ondertekening ervan bij wijze van elektronische validatie door de klant. Iedere klant kan van deze mogelijkheid van validatie door middel van zijn AXA bankkaart of zijn elektronische identiteitskaart gebruik maken voor de rekeningen waarvoor hij de hoedanigheid van rekeninghouder respectievelijk volmachtdrager heeft.

#### Artikel 1.14: Verbintenissen van en opdrachten aan de Bank

- 1.14.1. De Bank is alleen gebonden door verbintenissen, in haar naam aangegaan, indien zij op haar documenten zijn gesteld en/of ondertekend zijn door, krachtens de statuten of krachtens volmacht, daartoe bevoegde personen.
- 1.14.2. De Bank mag de uitvoering weigeren van aan haar gegeven opdrachten, indien zij niet op haar documenten zijn gesteld en de handtekening van de opdrachtgever niet voor echt verklaard is door één van haar vertegenwoordigers. De Bank behoudt zich het recht voor om de uitvoering te weigeren van opdrachten die onvolledig of onduidelijk zijn of waarvan de echtheid niet vaststaat. Indien zij dergelijke opdrachten toch uitvoert, kan zij niet aansprakelijk gesteld worden voor gebeurlijke vergissingen of vertragingen.
- 1.14.3. De Bank kan steeds een schriftelijke bevestiging vragen van alle opdrachten die niet schriftelijk gegeven zijn. De Bank zal alle opdrachten naar best vermogen interpreteren en uitvoeren, maar is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit een verkeerde interpretatie.

Enkel het document zoals het door de Bank is ontvangen zal als bewijs van een telefaxbericht gelden. De klant is geldig verbonden door de kopie van zijn handtekening op het telefaxbericht. De in de bestanden van de Bank opgeslagen inkomende en uitgaande e-mail berichten gelden als bewijs

van de verzending, respectievelijk de ontvangst van deze berichten en van hun inhoud. Een en ander onverminderd de bijzondere bepalingen aangaande de opname van telefoongesprekken, waarvan sprake in artikel 1.10 hiervoor.

- 1.14.4. Iedere herroeping of wijziging van een opdracht moet aan de Bank schriftelijk ter kennis worden gebracht. Voor zover de herroeping of wijziging nog mogelijk is, afhankelijk van de aard en het tijdstip van de opdracht, zal de Bank zich inspannen om ze zo snel mogelijk door te voeren, doch een vertraging in de uitvoering van twee bankwerkdagen na de ontvangst van de herroeping of wijziging kan haar nooit ten laste worden gelegd. De Bank kan hiervoor in sommige gevallen kosten aanrekenen zoals voorzien in de tarieflijst.
- 1.14.5. Wanneer de Bank overschrijvingsformulieren of invorderingsborderellen ter beschikking stelt van de klant, dan moet de klant deze formulieren onmiddellijk nakijken en de eventuele gebreken aan de Bank melden. De Bank is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het niet naleven van deze bepaling.
- 1.14.6. Rekening houdend met nationale en internationale financiële embargo's uitgevaardigd tegen bepaalde landen, behoudt de Bank zich het recht voor zowel inkomende als uitgaande transacties met bepaalde landen niet uit te voeren. Dit geldt eveneens voor verrichtingen met tegenpartijen die resideren in deze landen. De lijst van de betrokken landen wordt gepubliceerd op [www.axabank.be](http://www.axabank.be) onder de rubriek reglementen en kan eveneens opgevraagd worden in een bankagentschap of bij de Bank. De klant kan de Bank niet aansprakelijk stellen voor geleden schade ingevolge het niet uitvoeren van een verrichting in toepassing van het eerste lid, als de Bank kan aantonen dat de lijst waarvan sprake in het tweede lid op de daarin voorziene wijze was kenbaar gemaakt aan de klant.
- 1.14.7. De klant kan slechts afzonderlijke overschrijvingsopdrachten geven aan de Bank. De Bank kan geen zogenaamde gebundelde overschrijvingsopdrachten uitvoeren.

#### **Artikel 1.15: Volmachten**

- 1.15.1. De Bank stelt aan haar klanten formulieren van onderhandse volmacht ter beschikking. De Bank behoudt zich het recht voor om geen rekening te houden met de toekenning van volmachten die niet op de formulieren van de Bank zijn gesteld en/of waarbij de handtekening van de volmachtgever niet voor echt verklaard is door één van haar vertegenwoordigers.

Na aanvaarding van de volmachthebber door de Bank, houdt een aldus door de klant verleende volmacht voor de volmachthebber de bevoegdheid in om het even welke verrichting in naam van de klant en voor de in het volmachtformulier vermelde rekening uit te voeren en op deze wijze om het even welke handeling met betrekking tot de door de Bank aangeboden diensten te stellen.

Wanneer meerdere personen volmacht hebben op dezelfde rekening, hebben zij elk afzonderlijk de hiervoor beschreven bevoegdheid. De Bank kan geen rekening houden met onderlinge beperkende afspraken tussen de titularis(sen) en/of volmachthouder(s).

Iedere overeenkomst inzake elektronisch bankieren (homebanking, self-service), aangegaan door de volmachthebber, wordt tevens

geacht te zijn aangegaan voor de rekeningen waarvoor hij volmacht heeft.

De volmachthebber kan in geen geval, voor de rekeningen waarvoor hij volmacht heeft, op zijn beurt volmacht geven aan een derde en aldus zijn machten subdelegeren.

Wanneer meerdere personen titularis zijn van een rekening, kan slechts aan één van hen of aan een derde volmacht gegeven worden mits het akkoord van alle titularissen.

De volmachthebber is door de bepalingen van dit reglement op dezelfde wijze gebonden als de volmachtgever zelf, die overigens tegenover de Bank verantwoordelijk blijft voor alle door de volmachthebber in het kader van zijn volmacht verrichte handelingen.

De Bank is in geen enkel geval verplicht enig toezicht uit te oefenen over de wijze waarop de volmachthebber gebruik maakt van de hem verleende machten, ongeacht of dit gebeurt in het voordeel van de klant of in het eigen voordeel van de volmachthebber.

Indien de volmacht het gevolg is van een tussen de volmachtgever en de volmachthebber reeds bestaande volmachtrelatie, kan de Bank geen rekening houden met de inhoud en eventuele beperkingen van deze volmacht.

- 1.15.2. De volmacht blijft van kracht tot wanneer zij schriftelijk wordt ingetrokken, hetzij met behulp van het door de Bank daartoe bestemde formulier, hetzij per aangetekende brief, hetzij per deurwaardersexploot of tot wanneer de Bank kennis krijgt van het overlijden van de lastgever of de lasthebber, of van een andere wettelijke oorzaak van beëindiging van de lastgeving.

Wanneer meerdere personen, titularis van een rekening, elkaar volmacht hebben verleend, brengt de intrekking door één partij niet automatisch de intrekking van de volmacht door de andere partij met zich mee.

Wanneer meerdere personen, titularis van een rekening, volmacht hebben verleend aan één van hen of aan een derde, dan neemt de volmacht van die ene of die derde volledig een einde van zodra zij minstens door een van de volmachtgevers wordt herroepen.

- 1.15.3. De Bank houdt zo vlug mogelijk rekening met de intrekking van een volmacht, maar is slechts vanaf de tweede bankwerkdag na de dag van intrekking van de volmacht op een agentschap, of na de dag van ontvangst van het bericht van herroeping, of na de dag van kennisname van een wettelijke oorzaak van beëindiging, aansprakelijk voor verrichtingen die de volmachthebber na de intrekking van de volmacht nog uitvoert. De volmachtgever staat zelf in voor de schriftelijke kennisgeving van de intrekking van de volmacht aan de volmachthebber en de Bank is niet aansprakelijk voor de schade die de volmachtgever lijdt door zijn nalatigheid op dit punt.
- 1.15.4. Verrichtingen uitgevoerd door middel van cheques, betaal- of kredietkaarten, ter beschikking gesteld aan de volmachthebber, blijven ook na de intrekking van de volmacht ten laste van de volmachtgever, tot inlevering van deze cheques of kaarten.

#### **Artikel 1.16: Briefwisseling**

- 1.16.1. Onder voorbehoud van wat in dit reglement of in een van de bijlagen specifiek is bepaald voor rekeninguittreksels, wordt de briefwisseling naar keuze van de klant en op zijn kosten verstuurd naar een door hem opgegeven adres of te zijner beschikking gehouden op het agentschap waar zijn rekening beheerd wordt. De Bank behoudt zich echter het recht voor om de briefwisseling naar de woonplaats van de klant te versturen telkens als zij dat passend oordeelt, daartoe verplicht is of bij gebreke van een opgegeven correspondentieadres.

De verzending van de briefwisseling en de inhoud ervan blijken, behoudens tegenbewijs, uit de overlegging van het afschrift van de briefwisseling door de Bank.

De briefwisseling betreffende een gemeenschappelijke rekening wordt t.a.v. alle titularissen geldig verstuurd naar het door de titularissen in onderling overleg aangeduide adres. Indien dergelijk adres niet is aangeduid, wordt de briefwisseling t.a.v. alle titularissen geldig verstuurd naar het adres van één van hen.

De briefwisseling betreffende een rekening aangehouden op naam van een handelingsonbekwame wordt geldig verstuurd naar het door zijn wettelijke vertegenwoordiger aangeduide adres.

- 1.16.2. Elke adreswijziging moet schriftelijk meegedeeld worden aan de Bank. De briefwisseling wordt in ieder geval geldig verzonden aan het laatst opgegeven adres en de Bank is niet aansprakelijk voor eventuele schade wanneer de klant de wijziging van zijn adres niet of niet tijdig heeft meegedeeld.  
Voor het niet of niet tijdig meedelen van een adreswijziging kan de Bank een kost aanrekenen, onder de voorwaarden zoals bepaald in de tarieflijst waarvan sprake in artikel 1.25.3.
- 1.16.3. De klant verbindt er zich toe minstens om de 30 dagen kennis te nemen van de briefwisseling die de Bank hem ter beschikking stelt, ongeacht de wijze waarop.  
Hij wordt geacht de briefwisseling die op het agentschap van zijn keuze te zijner beschikking wordt gehouden, te kennen na 30 dagen, te rekenen vanaf de erop vermelde datum. De Bank is niet aansprakelijk voor de schade die zou kunnen voortvloeien uit het niet of niet tijdig afhaken van de briefwisseling op het agentschap. De Bank behoudt zich het recht voor om niet afgehaalde of teruggekeerde briefwisseling na een jaar te vernietigen.
- 1.16.4. Volgens afspraak tussen de Bank en de klant, kan de briefwisseling vanwege de Bank aan de klant verzonden worden in elektronische vorm op een overeengekomen wijze. Deze elektronische briefwisseling wordt beschouwd als gewone schriftelijke briefwisseling. Zij wordt bovendien geacht te zijn ontvangen uiterlijk 72 uur na de verzending ervan door de Bank.

#### **Artikel 1.17: Verzending en ontvangst van waarden en documenten**

- 1.17.1. De Bank is niet aansprakelijk voor het verlies, de diefstal of de vervalsing van geld, cheques, kaarten, waardepapieren of overschrijvingsformulieren die in een gewone brievenbus worden gedeponeerd.

- 1.17.2. Effecten, documenten, chequeformulieren, kaarten, waarden en andere voorwerpen, toegezonden aan de Bank of door haar verzonden naar de klant of naar een correspondent, reizen op risico van de klant.

#### **Artikel 1.18: Schuldvergelijking**

- 1.18.1. De Bank zal steeds, zelfs na een faillissement, gerechtelijk akkoord of enige andere gelijkaardige toestand waarin de klant zich bevindt, in geval van beslag of het openen van een insolventieprocedure ten aanzien van de klant of in enig ander geval van samenloop van zijn schuldeisers, de schuldvergelijking kunnen toepassen tussen, enerzijds, al haar schuldvorderingen op de klant, van welke aard ook, opeisbaar of niet, in euro of in vreemde munt, en, anderzijds, alle welkdanige schuldvorderingen, opeisbaar of niet, in euro of in vreemde munt, van de klant op de Bank, en zulks ten belope van hun wederkerig bedrag.
- 1.18.2. Op de rekeningen die een eigen individualiteit dienen te bewaren krachtens wettelijke bepalingen of ingevolge een bijzondere overeenkomst tussen de Bank en de rekeninghouder, wordt geen schuldvergelijking toegepast.

#### **Artikel 1.19: Financiële verrichtingen tussen de klant en de Bank.**

- 1.19.1. Alle financiële verrichtingen tussen de klant en de Bank verlopen via een rekening van de klant, bij voorkeur zijn zichtrekening. Iedere verrichting voor rekening van een klant dient op zijn naam te worden uitgevoerd, zelfs in geval het slechts een transfert in voordeel van een derde betreft. In voorkomend geval zal de verrichting via een klantentransactierekening op naam van de klant worden uitgevoerd.
- 1.19.2. De Bank kan dan ook de zichtrekening van de klant crediteren voor alle sommen en waarden die haar voor rekening van de klant toekomen of waarvoor zij opdracht krijgt ze aan de klant over te maken, om welke reden ook. Ook mag de Bank de zichtrekening van de klant debiteren voor ieder opeisbaar bedrag dat deze haar verschuldigd is, gebeurlijk zelfs met overschrijding van het beschikbare creditsaldo of van een toegekende kredietlijn.

#### **Artikel 1.20: Overdracht van schuldvorderingen**

- 1.20.1. Tot waarborg voor de betaling van alle welkdanige sommen die hij aan de Bank zou kunnen verschuldigd zijn uit hoofde van bank- en/of kredietverrichtingen van welke aard dan ook, verklaart de klant over te dragen aan de Bank die aanvaardt:
- 1) Het overdraagbare gedeelte van zijn bezoldigingen, zoals deze zijn omschreven in artikel 1409 van het Gerechtelijk Wetboek, inbegrepen de vergoedingen voor verbreking van de arbeidsovereenkomst, alsook van de pensioenen, vergoedingen, uitkeringen, vakantiegelden, renten en rentebijlagen, prestaties in speciën en andere geldelijke voordelen opgesomd in artikel 1410 §1 van hetzelfde Wetboek;
  - 2) Het geheel van de sommen die hem, bij opeisbaarheid van zijn schuld, zullen verschuldigd zijn door derden:  
uit hoofde van de verhuring of de bezetting van onroerende goederen, met inbegrip van alle

welkdanige schadevergoedingen, onder meer wegens contractbreuk of huurschade; uit hoofde van erfpacht, opstalrecht of vruchtgebruik van ongeacht welke goederen; uit hoofde van voorschotten, leningen, kredieten, maatschappelijke deelbewijzen, aandelen obligaties, kasbons en andere welkdanige effecten dan ook, op naam, in gedematerialiseerde vorm of aan toonder, en, in het algemeen, ingevolge belegging van gelden van eender welke aard; uit hoofde van zijn beroepsmatige activiteit van handelaar of zelfstandige of ingevolge de uitoefening van een openbaar of een privaat mandaat; als periodieke uitkeringen en van kapitalen die hem verschuldigd zijn of zouden zijn wegens enig ongeval of ingevolge schade- of sommenverzekering; uit hoofde van deposito's van eender welke aard bij andere financiële instellingen, bij de Deposito- en Consignatiekas of bij het Bestuur der Postchecks; als opbrengst, met alle bijbehoren, van de tegeldemaking van zijn roerende of onroerende goederen; uit hoofde van teveel betaalde belastingen, van welke aard ook

- 1.20.2. Hij machtigt de Bank om in zijn naam en op zijn kosten alle formaliteiten te vervullen met het oog op de uitvoering en de tegenstelbaarheid van deze overdracht, en om alle sommen, ontvangen uit hoofde daarvan, op de verschuldigde bedragen aan te rekenen.

#### **Artikel 1.21: Retentierecht, pand en verbod van zekerheidsstelling**

- 1.21.1. Alle sommen, effecten, documenten en goederen die de Bank in bezit heeft voor rekening van de klant, strekken haar tot pand, als waarborg voor de goede uitvoering van alle huidige en toekomstige verbintenissen van de klant. In geval van niet-uitvoering van deze verbintenissen, zal de Bank bovendien gerechtigd zijn om, naar eigen goeddunken, de genoemde sommen, effecten, documenten en goederen voor zich te houden of deze te gelde te maken volgens de door de wet voorgeschreven vormen, tot algehele aanzuivering van haar schuldvordering in hoofdsom, intrest, kosten en alle toebehoren.
- 1.21.2. De klant verbindt er zich toe om, op het eerste verzoek van de Bank en voor zover dit nodig mocht zijn, de gepaste formaliteiten te vervullen tot regularisatie van het pand. Laat hij dit na, dan kan de Bank zelf, op kosten van de klant, hiertoe overgaan.
- 1.21.3. De tegoeden en waarden van de klant bij de Bank dienen steeds vrij te blijven van enige zekerheid, onder welke vorm dan ook in voordeel van derden. Dit betekent dat de klant dan ook de tegoeden op zijn spaar- of termijnrekeningen zowel als de waarden ingeschreven op zijn effectenrekening niet mag overdragen tot zekerheid aan een derde, noch deze in pand mag geven aan een derde, dan na schriftelijk akkoord van de Bank.

#### **Artikel 1.22: Verzet en blokkering**

- 1.22.1. De Bank heeft het recht, maar is geenszins verplicht, om in uitzonderlijke gevallen rekening te houden met een buitengerechtelijk verzet door derden in haar handen gedaan op tegoeden van de klant. Dit verzet moet met redenen omkleed zijn en schriftelijk gebeuren. De Bank kan de

tegoeden onbeschikbaar houden gedurende een beperkte termijn om de verzetdoende partij de mogelijkheid te geven een passende rechtspleging in te leiden. De Bank wijst alle aansprakelijkheid af bij het treffen van dergelijke maatregel en kan niet aansprakelijk gesteld worden inzake de kennisgeving aan de partij die het verzet ondergaat.

- 1.22.2. De Bank behoudt zich het recht voor om eigenmachtig tegoeden van de klant te blokkeren wanneer bepaalde maatregelen via gerechtelijke weg niet met de vereiste snelheid kunnen worden aangewend. Zij kan de tegoeden ook, al dan niet tijdelijk, blokkeren om aan dwingende wettelijke verplichtingen te voldoen, omwille van de veiligheid van de Bank, de klant en/of derden, wanneer zij vermoedt dat er sprake is van fraude of misbruik, wanneer de klant zijn verplichtingen tegenover de Bank niet nakomt, in geval van grove nalatigheid, zware fout of bedrog van de klant of wanneer zij daar andere gegronde redenen voor heeft. Dit alles onverminderd het recht van de Bank om betalingsopdrachten te weigeren of betaalinstrumenten te blokkeren.

#### **Artikel 1.23: Betalingen**

- 1.23.1. De schulden van de klant tegenover de Bank zijn draagbaar. Dit impliceert dat de klant spontaan betaling van de opeisbare schulden moet aanbieden en uitvoeren.
- 1.23.2. De Bank rekent alle voor rekening van de klant ontvangen sommen, aan op de schulden van de klant die zij bij voorkeur wenst vereffend te zien. De klant ziet af van de toepassing van artikel 1253 en 1256 van het Burgerlijk Wetboek.

#### **Artikel 1.24: Overlijden**

- 1.24.1. De Bank moet onmiddellijk in kennis worden gesteld van het overlijden van een klant of van zijn echtgeno(o)t(e) door de titularissen, hun echtgenoten, hun rechtsopvolgers of hun lasthebbers, met daarbij de melding of de overledene of diens echtgeno(o)t(e) al dan niet lid waren/zijn van een spaarvereniging die bij de Bank titularis is van rekeningen of producten. Bij gebreke daarvan kan de Bank niet aansprakelijk worden gesteld indien na het overlijden nog wordt beschikt over de tegoeden van de overledene of van zijn echtgeno(o)t(e) bij de Bank.

Na ontvangst van een melding van overlijden van een klant of van zijn echtgeno(o)t(e) zal de Bank alle tegoeden op zicht- spaar- en effecten- en kasbonrekeningen, en in kluizen op naam van de overledene en/of van zijn echtgeno(o)t(e) en/of op naam van de spaarvereniging waarvan zij lid waren/zijn, blokkeren. Alle volmachten vervallen.

- 1.24.2. De Bank kan de door haar geblokkeerde tegoeden van de overledene of van zijn/haar echtgeno(o)t(e) evenals de inhoud van hun kluizen, pas vrijgeven nadat zij de haar opgelegde fiscale verplichtingen heeft vervuld. Ten aanzien van deze verplichting wordt het overlijden steeds geacht te hebben plaatsgevonden om 0:00 uur van de dag van overlijden.

Tot deze vrijgave kan zij vervolgens overgaan na ontvangst van een geloofwaardig document waaruit de erfopvolging blijkt namelijk een attest of akte van erfopvolging waaruit blijkt dat in hoofde van de overledene en de erfgerechtigden, vermeld

in het attest of de akte, geen fiscale en/of sociale schulden zijn of dat deze schulden zijn betaald evenals van instructies die haar verschaft worden door alle erfgeëchtigden samen, hetzij door hun gemeenschappelijke lasthebber. De nalatenschapstegoeden bij de Bank kunnen ook worden vrijgegeven aan een notaris die door de erfgeëchtigden werd aangesteld als vereffenaar van de nalatenschap, wanneer zij 50.000 EUR niet overtreffen. Wanneer een erfgeëchtigde in een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) woont, is er een attest van borgstelling vereist, opgemaakt door de ontvanger van de successierechten. De Bank sluit alle aansprakelijkheid uit voor wat de echtheid of betrouwbaarheid betreft van de voorgelegde stukken, in het bijzonder die van buitenlandse oorsprong.

De Bank betaalt bevrijdend op grond van bovenvermelde documenten, zelfs wanneer zich nadien nog andere erfgeëchtigden aandienen, die zouden beweren recht te hebben op een deel van de nalatenschapstegoeden. De erfgeëchtigden dienen zich zo snel mogelijk na het overlijden bij de Bank kenbaar te maken.

- 1.24.3. Als de rekening op de datum van het overlijden een debetsaldo vertoont, dan zijn de erfgenamen hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot de aanzuivering ervan op dezelfde wijze als hun rechtsvoorganger. Hetzelfde geldt voor om het even welk ander bedrag verschuldigd door de overledene aan de Bank, onverminderd de bedingen van de bijzondere overeenkomsten terzake.
- 1.24.4. De rekeningafschriften van de rekeningen van de overledene worden, behoudens andersluidende instructies van de erfgenamen, verzonden naar het beherend agentschap.
- Op schriftelijk verzoek van of namens de erfgenamen kunnen duplicaten van elektronische rekeningafschriften worden opgevraagd bij het beherend agentschap of bij AXA Bank Europe nv, via mail [successies.derdeninfo@axa.be](mailto:successies.derdeninfo@axa.be).
- 1.24.5. De erfgenamen en de algemene legatarissen die het bezitsrecht hebben, hebben recht op alle inlichtingen betreffende de tegoeden van de overledene. De kosten voor opzoeking van de gegevens worden ten laste gelegd van de vraagsteller.
- 1.24.6. De Bank rekent de vergoeding zoals bepaald in de tarieflijst aan voor de taken die zij verricht n.a.v. het openvallen van een nalatenschap of voor de overmaking van de tegoeden die zij bezit voor rekening van de nalatenschap. Alle rechthebbenden zijn tegenover de Bank hoofdelijk gehouden tot betaling van deze vergoeding en zij kan worden afgehouden van de tegoeden van de overledene. De Bank heeft ook het recht om de rekening van een overleden klant te debiteren met de bedragen van sociale uitkeringen die na zijn overlijden zijn geboekt op zijn rekening maar die de Bank ingevolge de overeenkomsten met sociale instellingen moet terugstorten.

#### **Artikel 1.25: Kosten, belastingen, tarieven, rentevoeten en valuterings**

- 1.25.1. Alle kosten, provisies, commissielonen en rechten (belastingen en taksen) verbonden aan de diensten en verrichtingen die de Bank voor rekening van de klant uitvoert, of hem ter beschikking stelt, zijn ten laste van de klant en

kunnen bij hun opeisbaarheid op het debet van zijn rekening worden geboekt.

Zijn tevens ten laste van de klant, alle welkdanige kosten, gerechtelijke en buitengerechtelijke, en alle uitgaven en rechten die zouden moeten betaald worden door de Bank met het oog op de inning en invordering van om het even welk bedrag dat de klant haar zou verschuldigd zijn.

- 1.25.2. Onverminderd de toepassing van andersluidende bepalingen ter zake in bijzondere reglementen, heeft de Bank het recht om de rentevoeten, de tarieven, de terugbetaalbare kosten, de terugbetaalbaarheid van kosten en de valuterings die zij toepast voor haar producten en diensten, te wijzigen. Deze wijzigingen worden langs de gebruikelijke kanalen zo spoedig mogelijk (voor wijzigingen aan rentevoeten), of binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de toepassing ervan (voor andere wijzigingen) aan de klant medegedeeld. Wanneer hij niet akkoord gaat met deze wijzigingen, kan de klant de producten waarvan de voorwaarden worden gewijzigd, opzeggen binnen een periode van 30 dagen na de kennisgeving.
- 1.25.3. De verschuldigde kosten, de terugbetaalbare kosten, het te crediteren bedrag per elektronische betaalverrichting, de rentevoeten en de valuterings, van toepassing op de verrichtingen en rekeningen zijn vermeld in de tarieflijst die op alle agentschappen ter beschikking ligt van de klanten en kan geraadpleegd en afgedrukt worden via de website [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) en wordt regelmatig bijgewerkt. Indien ingevolge een dwingende wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak de in de tarieflijst vermelde of overeengekomen rentevoet niet kan toegepast worden, zal de debetintrest trimestrieel worden aangerekend tegen een rentevoet van 18,50 % per jaar.
- 1.25.4. Een afwijking op de in de tarieflijst vermelde tarieven en rentevoeten is slechts verworven voor de klant indien zij bevestigd is in een geschrift uitgaande van de maatschappelijke of administratieve zetel van de Bank. Een verklaring of geschrift uitgaande van een AXA bankagent volstaat daartoe niet.

#### **Artikel 1.26: Opening van rekeningen**

- 1.26.1. Natuurlijke of rechtspersonen kunnen, binnen de grenzen van hun handelingsbekwaamheid, aan de Bank de opening vragen van in de bijzondere reglementen omschreven rekeningen. Na aanvaarding door de Bank wordt aan elke te openen rekening een rekeningnummer toegekend.

Ongeacht hetgeen in het eerste lid bepaald is, houdt de opening van een rekening en de toekenning van een rekeningnummer zonder tussenkomst van de interne diensten van de Bank, niet de onmiddellijke totstandkoming van de overeenkomst in. De Bank heeft immers het recht een aanvraag tot opening, ingeleid via een gevolmachtigd agent of op afstand, zoals via het internet, te weigeren wegens ondermeer negatieve antecedenten van de aanvrager. In dergelijk geval zal de klant hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht worden binnen een termijn van 7 bankwerkdagen na ontvangst van de aanvraag tot opening van de rekening bij de Bank. De aanvraag wordt geacht definitief te zijn aanvaard bij gebreke

aan reactie van de Bank binnen gezegde termijn van 7 bankwerkdagen. Gedurende deze periode kan de Bank wel, ten voorlopige titel, stortingen in het voordeel van de klant op het toegekende rekeningnummer ontvangen en boeken. Enkel na aanvaarding van de aanvraag door de Bank komt de overeenkomst definitief tot stand en kunnen transacties op de rekening worden uitgevoerd.

Deze rekeningen worden beheerst door de toepasselijke bijzondere reglementen, alsook door dit Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

De Bank kan nieuwe rekeningen op de markt brengen waarop deze algemene bepalingen van toepassing zijn, en die eveneens worden beheerst door specifieke werkingsregels.

- 1.26.2. Twee of meer personen kunnen een gemeenschappelijke rekening openen waarover zij enkel gezamenlijk kunnen beschikken, tenzij een andere wijze van beschikking werd bedongen. Nieuwe titularissen kunnen slechts aanvaard worden en bestaande titularissen kunnen slechts geschrapt worden mits akkoord van alle bestaande titularissen en mits toestemming van de Bank. De houders van gemeenschappelijke rekeningen, hun rechthebbenden en rechtsopvolgers zijn hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot de betaling van het eventuele debetsaldo dat de rekening zou vertonen en van de kosten.

In geval van onenigheid tussen de medetitarissen omtrent hun handelingsbevoegdheid m.b.t. de rekening, behoudt de Bank zich het recht voor het gebruik van de rekening te schorsen totdat zij onderling een akkoord hebben bereikt en dit hebben meegedeeld aan de Bank.

#### **Artikel 1.27: Vergissingen en onverschuldigde betalingen**

De klant geeft aan de Bank uitdrukkelijk de toestemming om zijn rekening te debiteren met bedragen die per vergissing of ten gevolge van een onregelmatige, valse of vervalste opdracht op zijn rekening gecrediteerd zijn en in het algemeen met het bedrag van iedere op zijn rekening gecrediteerde onverschuldigde betaling, gebeurlijk zelfs met overschrijding van het beschikbare creditsaldo of van een toegekende kredietlijn.

#### **Artikel 1.28: Slapende rekeningen**

De Bank zal de rekeningen waarop gedurende minstens 5 jaar geen verrichtingen zijn gebeurd door of namens de klant en aldus in de zin van de wet "slapend" zijn geworden en ondanks de gevolgde wettelijke opsporingsprocedure ook "slapend" zijn gebleven, automatisch afsluiten, van zodra de tegoeden op en de gegevens over deze rekeningen werden overgemaakt aan de Deposito- en Consignatiekas, zonder inachtnaam van een opzeggingstermijn. De uitvoering van bestendige opdrachten, domiciliëringen en creditverrichtingen, die niet werden geïnitieerd door de klant of komende van een rekening bij een andere bank, worden niet beschouwd als verrichtingen gebeurd door of namens de klant.

#### **Artikel 1.29: Verjaring en bewaring**

- 1.29.1. Een rechtsvordering van de klant tegen de Bank in verband met een verrichting beheerst door onderhavig reglement verjaart na verloop van drie

jaar, te rekenen vanaf het feit of de gebeurtenis waarop de vordering is gesteund.

- 1.29.2. Een eis tot terugbetaling van het beschikbaar saldo verjaart na verloop van vijf jaar te rekenen vanaf de datum waarop de rekening van rechtswege of ingevolge opzegging is afgesloten.
- 1.29.3. De Bank dient de registraties, documenten, afschriften, boekhoudstaten en boekhoudstukken slechts te bewaren gedurende de wettelijke bewarings- en/of verjaringstermijnen van de betrokken verrichtingen of handelingen. Er rust op de Bank geen informatie- noch bewaringsplicht die deze termijnen zou overschrijden.

#### **Artikel 1.30: Klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures**

- 1.30.1. De Bank besteedt ruim aandacht aan problemen en klachten van klanten. Alle klachten van de klant in verband met de door de Bank verleende diensten dienen haar onverwijld ter kennis gebracht te worden, via het agentschap van de klant. Bijkomend kan de klant zich wenden tot de dienst Customer Relations. Ofwel via de website [www.axabank.be](http://www.axabank.be) (rubriek contact/klachten/bank), ofwel schriftelijk: Quality Management Bank - Customer Relations, Grotesteenweg 214- 2600 Berchem - Fax: (03) 286 25 30, ofwel via email: [customer.relations@axa.be](mailto:customer.relations@axa.be).

De klant is gehouden binnen de 30 dagen kennis te nemen van de inhoud van aan hem gerichte briefwisseling, rekeninguittreksels en andere berichten, ongeacht de wijze waarop ze hem ter beschikking gesteld zijn. Na deze termijn zal de inhoud ervan door de Bank als definitief goedgekeurd worden beschouwd.

- 1.30.2. Op elke klacht, die volledig (documenten die nodig zijn voor een uitvoerige analyse van de klacht) en duidelijk (bijv. aard van de verrichting, zetel of agentschap waarop de klacht betrekking heeft, datum,...) is en die terecht komt bij de dienst Customer Relations, zal de Bank snel reageren. Met betrekking tot schriftelijke klachten stuurt de Bank binnen 5 werkdagen een bericht van ontvangst, tenzij zij binnen die termijn een antwoord ten gronde kan verstrekken. Als de Bank niet binnen één maand kan antwoorden, wordt de klant daarvan op de hoogte gebracht en zal hem de termijn meegedeeld worden waarin hij een antwoord mag verwachten.

- 1.30.3. Meent een particuliere klant die optreedt voor zijn privébelangen, naar aanleiding van zijn klacht of probleem geen voldoening te hebben bekomen, dan staat het hem vrij zich tot de Ombudsman in Financiële Geschillen (Belliardstraat 15-17, bus 8, 1040 Brussel; tel.nr +32 2 545 77 70 fax nr. +32 2 545 77 79; e-mail [Ombudsman@OmbFin.be](mailto:Ombudsman@OmbFin.be)) te wenden.

Indien de klant de voorgestelde regeling verwerpt, kan hij nog altijd beroep doen op de bevoegde rechtbank.

#### **Artikel 1.31: Aansprakelijkheid en overmacht**

- 1.31.1. In het algemeen is de Bank slechts aansprakelijk voor haar zware fout. De Bank is bovendien slechts aansprakelijk voor de rechtstreekse gevolgen daarvan. Zij staat niet in voor onrechtstreekse schade of voor eventueel bedrijfs- en intrestverlies.
- 1.31.2. De Bank is niet aansprakelijk voor schade die een klant rechtstreeks of onrechtstreeks zou kunnen

lijden bij gehele of gedeeltelijke ontreddering van haar diensten wanneer die, na het nemen van de normale voorzorgsmaatregelen, uitsluitend te wijten is aan overmacht, onder meer in geval van oorlog, oproer, daden van terrorisme, sociale conflicten, overvallen, brand, overstroming en andere natuurrampen, ernstig technisch defect of andere rampen. De Bank wijst ook alle aansprakelijkheid af voor schade die, na het nemen van de normale voorzorgsmaatregelen, uitsluitend het gevolg is van vergissingen of een onderbreking van de postbedeling, van de telecommunicatieverbindingen of van de elektrische stroom. Dit geldt in het bijzonder ingeval haar informatieverwerkende diensten om een van die redenen geheel of gedeeltelijk worden uitgeschakeld.

De Bank is evenmin aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een met overmacht gelijk te stellen gebeurtenis of toestand zoals de ontreddering van haar diensten of een deel ervan onder meer als gevolg van staking van haar personeel, van defecten aan computers van de Bank alsmede van uitwissing of vernietiging van de in haar computers opgeslagen informatie of van misbruik hiervan door derden.

- 1.31.3. Evenmin is de Bank aansprakelijk voor enig nadeel dat, na het nemen van de normale voorzorgsmaatregelen, uitsluitend rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit maatregelen genomen door Belgische, Europese of buitenlandse overheden.

#### **Artikel 1.32: Beëindiging van de relaties**

- 1.32.1. De uitvoering van de overeenkomst dient door beide partijen te goeder trouw te gebeuren. Onder voorbehoud van de bijzondere bepalingen inzake kredietverlening en betalingsdiensten is de Bank te allen tijde ertoe gerechtigd de betrekkingen met de klant te beëindigen met inachtnaam van een opzegtermijn van 1 maand. De klant kan de relaties met de Bank te allen tijde beëindigen met inachtnaam van dezelfde opzegtermijn, onverminderd evenwel de bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op de betrokken bankdienst of het betrokken bankproduct.

In deze gevallen worden de kosten van reeds betaalde diensten die de klant niet meer kan gebruiken, op zijn verzoek pro rata teruggestort indien de rekening voor de eerstvolgende vervaldag van deze kosten wordt afgesloten.

- 1.32.2. In geval van grove nalatigheid, zware fout of bedrog vanwege de klant, zijn aangestelde en/of zijn gevolmachtigde kunnen de betrekkingen met de klant onmiddellijk en zonder teruggave van kosten verbroken worden.
- 1.32.3. Onverminderd de bijzondere bepalingen inzake kredieten, worden bij beëindiging van de relaties door de Bank alle schulden en verbintenissen van de klant tegenover de Bank onmiddellijk en zonder ingebrekestelling opeisbaar. Alle kosten die de Bank moet maken voor de invordering van deze schulden vallen ten laste van de klant. De overeengekomen debetvoorwaarden en boetebedingen blijven na de verbreking van de relaties van kracht.
- 1.32.4. Alle betaalmiddelen, zoals chequeformulieren, overschrijvingsformulieren en bankkaarten, moeten onmiddellijk na ontvangst van een aangetekend schrijven aan de Bank worden teruggegeven.

#### **Artikel 1.33: Wijzigingen**

- 1.33.1. De Bank behoudt zich het recht voor om dit reglement, de bijlagen erbij (bijzondere reglementen) en de tarieflijsten te wijzigen. Indien de Bank onderhavig reglement wijzigt, dan zal zij de klant daarvan schriftelijk op de hoogte brengen, bijvoorbeeld onder de vorm van een bericht op of bij de rekeningafschriften, onverminderd de toepassing van andersluidende bepalingen in bijzondere reglementen. Op zijn verzoek zal de Bank de klant onverwijld een exemplaar van de gewijzigde tekst ter beschikking stellen. Iedere klant kan trouwens steeds een exemplaar van het Algemeen Reglement der Verrichtingen consulteren in zijn agentschap of via [www.axabank.be](http://www.axabank.be) raadplegen en/of afdrukken.
- 1.33.2. Wanneer hij niet akkoord gaat met deze wijzigingen, kan de klant de relatie met de Bank schriftelijk verbreken binnen een periode van 1 maand na de kennisgeving van de wijziging, behoudens andersluidende bepalingen ter zake in de bijzondere reglementen. Bij het afsluiten van rekeningen moeten de voorwaarden voor afsluiting van de betrokken rekening worden nageleefd en de klant zal er zich van onthouden nog gebruik te maken van de diensten in kwestie. Na het verstrijken van de periode van 1 maand wordt de klant die niet gereageerd heeft, onweerlegbaar geacht de wijzigingen aan het Algemeen Reglement te hebben aanvaard zodat die onmiddellijk aan hem tegenstelbaar zijn.

#### **Artikel 1.34: Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank**

- 1.34.1. De rechten en verplichtingen van de klant en de Bank zijn onderworpen aan het Belgisch recht.
- 1.34.2. Zijn uitsluitend bevoegd, de rechtbanken van Antwerpen of Brussel. De Bank heeft evenwel het recht om een vordering in te stellen voor elke andere rechtsmacht die overeenkomstig het gemene recht bevoegd zou zijn. Deze alinea is niet van toepassing wanneer de klant een consument is in de zin van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

#### **Artikel 1.35: Inwerkingtreding**

Dit Algemeen Reglement treedt in werking op 23 maart 2015. Vanaf die dag wordt dit reglement onmiddellijk en integraal van toepassing op alle verrichtingen van de Bank en op alle betrekkingen en contracten tussen de Bank en al wie op haar diensten een beroep doet.

#### **DEEL II: BIJZONDERE REGLEMENTEN**

Volgende Reglementen zijn de bijlagen bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen:

Bijlage 1: REGLEMENT ZICHTREKENINGEN

Bijlage 2: REGLEMENT START2BANK ZICHTREKENING

Bijlage 3: REGLEMENT AXA BANKKAART, inclusief REGLEMENT HOMEBANKING en REGLEMENT AXA MOBILE BANKING SERVICE

Bijlage 4: REGLEMENT PROTONKAART : deze kaart wordt niet meer aangeboden

Bijlage 5: REGLEMENT KREDIETKAARTEN

Bijlage 6: REGLEMENT PHONESERVICE : deze dienst wordt niet meer aangeboden

Bijlage 7: REGLEMENT SPAARREKENINGEN

Bijlage 8: REGLEMENT PENSIOENSPAREN : van 23 maart 2015, werd dit reglement opgenomen in het reglement beleggingsdiensten

Bijlage 9: REGLEMENT BELEGGINGSDIENSTEN

Bijlage 10: REGLEMENT VERHUUR VAN KLUIZEN

Bijlage 11 : REGLEMENT MAXI PREPAID

Bijlage 12: REGLEMENT START2BANK  
SPAARREKENINGEN