



AXA Bank Belgium fait partie  
du Groupe Crelan



## RÈGLEMENT GÉNÉRAL DES OPÉRATIONS

- Conditions Bancaires Générales -

Dernier enregistrement à Anvers le 30 novembre 2018  
au 10<sup>ème</sup> bureau de l'enregistrement

### **[AXA Bank Belgium SA fait partie du groupe Crelan**

Etablissement de crédit selon le droit Belge

Siège social : Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Anderlecht

Numéro d'entreprise : 0404 476 835.RPM Bruxelles

IBAN BE67 7000 9909 9587 - BIC: AXABBE22

tél: 03/286 66 00

e-mail [contact@axa.be](mailto:contact@axa.be) [modifié le 28 mars 2022]

Autorité de surveillance : La Banque est un établissement de crédit agréé de droit belge qui est soumis au contrôle prudentiel direct de la Banque Centrale Européenne (BCE) à Francfort [www.ecb.europa.eu](http://www.ecb.europa.eu).

Le contrôle relatif à l'application des règles de conduites (MiFID) et la surveillance des marchés et des produits relève de la compétence de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA), rue du

Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, tél. 02 220 52 11, fax.: 02 220 52 75, [www.fsma.be](http://www.fsma.be).

Numéro d'inscription en qualité d'intermédiaire d'assurance : FSMA 036705 A

## Table des matières

### Code de déontologie

#### Première partie: dispositions générales

- 1.1: Domaine d'application
- 1.2: Devoir d'identification et d'information dans le chef du client
- 1.3: Mineurs d'âge
- 1.4: Personnes mariées
- 1.5: Usufruit
- 1.6: Indivisions/sociétés sans personnalité juridique
- 1.7: Associations de fait/associations d'épargne
- 1.8: Secret bancaire
- 1.9: Traitement des données à caractère personnel
- 1.10: Enregistrement d'appels téléphoniques
- 1.11: Protection des dépôts
- 1.12: Opérations autorisées aux agents
- 1.13: Spécimen de signature
- 1.14: Engagements de la Banque et ordres remis à celle-ci
- 1.15: Procurations
- 1.16: Correspondance
- 1.17: Envoi et réception de valeurs et de formules
- 1.18: Compensation
- 1.19: Opérations financières entre le client et la Banque
- 1.20: Cession de créances
- 1.21: Droit de rétention, gage et interdiction de sûreté
- 1.22: Opposition et blocage
- 1.23: Paiements
- 1.24: Décès
- 1.25: Frais, impôts, tarifs, taux d'intérêt et dates de valeur
- 1.26: Ouverture de comptes
- 1.27: Erreurs et paiement indus
- 1.28: Comptes dormants
- 1.29: Prescription et dépôt
- 1.30: Gestion des plaintes et procédures d'appel extra-judiciaires
- 1.31: Responsabilité et cas de force majeure
- 1.32: Fin des relations commerciales
- 1.33: Modifications
- 1.34: Droit applicable et compétence des tribunaux
- 1.35: Entrée en vigueur

#### Deuxième partie: Règlements particuliers

Annexe 1: REGLEMENT COMPTES A VUE (annexe 1)

Annexe 2: REGLEMENT COMPTE A VUE START2BANK (annexe 2)

Annexe 3: REGLEMENT CARTE DE DEBIT AXA (annexe 3)

[Annexe 4: REGLEMENT CARTES DE CREDIT (annexe 4)

Annexe 5 : REGLEMENT HOMEBANKING (annexe 5)

Annexe 6: REGLEMENT AXA MOBILE BANKING (annexe 6)

Annexe 7: REGLEMENT COMPTES D'EPARGNE (annexe 7)

Annexe 8: REGLEMENT EPARGNE PENSION (annexe 8) :  
depuis le 23 mars 2015, ce règlement est intégré dans le règlement des services d'investissements

Annexe 9: REGLEMENT DES SERVICES D'INVESTISSEMENTS (annexe 9)

Annexe 10: REGLEMENT LOCATION DE COFFRES (annexe 10)

Annexe 11 : REGLEMENT MAXI PREPAID (annexe 11) : cette carte n'est plus proposée

Annexe 12 : REGLEMENT COMPTES D'EPARGNE START2BANK (annexe 12)

## **CODE DE DEONTOLOGIE**

Une multitude de lois, d'arrêtés, de règlements (p.ex. les règlements de la Bourse) et de contrats régissent les services bancaires. Ceci n'empêche pas qu'une norme minimale soit toujours respectée dans les relations entre la Banque et son client particulier. Cette norme est d'ailleurs valable pour toutes les banques.

Cette norme minimale est formulée dans le Code de conduite pour les banques de Febelfin, code auquel la Banque AXA a également souscrit. Ce code de conduite insiste sur l'attitude respectueuse que le banquier souhaite adopter face à son client particulier. Ce code décrit les sept piliers qui sont le fondement d'une bonne relation bancaire, à savoir:

1. Esprit d'ouverture et clarté d'information
2. Dialogue
3. Discrétion, confidentialité et protection des données personnelles
4. Compétence et savoir-faire
5. Sécurité et fiabilité
6. Intégrité du système bancaire
7. Le respect de l'équilibre des intérêts

Ce code contient également les règles de conduite à suivre en matière de publicité et de marketing à l'égard des jeunes.

Finalement, ce code de conduite éclaire en outre quelques règles applicables aux services éventuels proposés par une banque, tels paiements, épargne, placements, crédit, assurances et banque électronique.

Un exemplaire de ce code de conduite peut être obtenu dans chaque agence bancaire AXA. En outre, ce code de conduite peut être consulté et imprimé via un site spécifique de Febelfin ([www.bonnerelationbancaire.be](http://www.bonnerelationbancaire.be)).

## PREMIÈRE PARTIE: DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### Article 1.1: Domaine d'application et hiérarchie des normes

- 1.1.1. Les relations contractuelles entre Axa Bank Belgium SA (ci-après dénommée « La Banque ») et ses clients sont régies selon les conventions et règlements suivants, dans l'ordre de priorité suivant :
- les conventions particulières entre le client et la Banque
  - les listes des tarifs en vigueur
  - les règlements particuliers d'application
  - le Règlement Général des Opérations
  - le cas échéant le droit commun et les usages bancaires nationaux et internationaux

Ces conventions et règlements sont uniquement d'application sur la relation contractuelle entre le client et AXA Bank Belgium SA lorsque cette dernière agit pour ses entités et activités belges, à l'exclusion des succursales étrangères.

Au cas où une disposition des conventions ou règlements mentionnés ci-dessus serait contraire à une disposition légale ou réglementaire en vue de protéger une certaine catégorie de personnes, alors cette disposition doit être considérée comme n'étant pas d'application pour cette catégorie de personnes.

- 1.1.2. En utilisant les services de la Banque, le client accepte aussi les dispositions de ce Règlement et de ses annexes. Lors de son premier contact avec la Banque ainsi qu'à chaque demande du client, il lui sera remis un exemplaire, le cas échéant complété par les addenda des modifications ultérieures.

Le Règlement et ses annexes sont seulement disponibles en français et en néerlandais et peuvent être consultés sur le site Web de la Banque ([www.axabank.be](http://www.axabank.be)) et peut également être obtenu dans chaque agence de la Banque. Pendant la durée de la relation contractuelle, la Banque communiquera avec le client dans la langue spécifiée lors de l'établissement de la relation client et ainsi consignée dans ses systèmes, [étant entendu que certains communications ou documents ne seront faits, envoyés ou mis à disposition uniquement en néerlandais ou en français.

- 1.1.3. Les dérogations aux dispositions du présent Règlement, même admises de façon répétée par la Banque ou un agent AXA Banque, ne peuvent être considérées par le client comme un droit acquis, sauf au cas où cela est convenu expressément et par écrit sur un document émanant du siège social ou administratif de la Banque. Un écrit émanant d'un agent AXA Banque ne suffit pas.
- 1.1.4. [Sous réserve de dispositions applicables de droit impératif, la Banque se réserve le droit de décider librement et sans avoir à motiver sa décision si et dans quelle mesure elle souhaite entrer en relation contractuelle avec un client potentiel.][modifié le 28 mars 2022]

### Article 1.2: Devoir d'identification et d'information dans le chef du client

- 1.2.1. Quiconque souhaite entrer en relation avec la Banque est tenu de faire connaître son identité au moyen d'une pièce d'identité valable. Il accepte que la Banque en prenne une copie, soit sur papier,

soit sur support électronique et qu'elle conserve cette copie.

- 1.2.2. Les personnes physiques produiront à cet effet une carte d'identité ou un passeport (ou tout document équivalent avec photo). Le client est tenu de fournir à la Banque tous les renseignements supplémentaires, étayés le cas échéant par des documents, que celle-ci estime utiles au déroulement de ses activités. La Banque peut p.ex. demander des documents qui éprouvent l'état civil, la capacité civile et le régime matrimonial du client.

- 1.2.3. Pour les personnes morales, il y a lieu de produire une copie des statuts coordonnés de la société ainsi qu'une copie de leur publication au Moniteur belge, ou toute autre pièce officielle, le cas échéant traduite vers une des langues nationales dont les frais sont à charge du client, mentionnant entre autres le nom, prénoms et adresse des personnes habilitées à représenter la personne morale vis-à-vis de la Banque. Quant aux personnes morales de droit étranger, elles mentionneront le nom, prénoms et adresse des personnes chargées de la gestion d'une succursale en Belgique. Toute modification apportée aux statuts de la personne morale ou aux pouvoirs de représentation de celle-ci sera communiquée tout de suite à la Banque par écrit. En outre, les bénéficiaires effectifs d'une société doivent toujours être identifiés. Les personnes habilitées à représenter la personne morale remplissent à cet effet une déclaration quant à l'identité du (des) bénéficiaire(s) définitif(s), qui leur est mise à disposition par la Banque et elles veillent à fournir les documents d'identité nécessaires. Elles s'engagent à communiquer immédiatement toute modification à cette déclaration par écrit à la Banque.

- 1.2.4. En ce qui concerne les associations et sociétés sans personnalité juridique, il y a lieu de produire la carte d'identité de tous les membres ayant pouvoir d'engager l'association vis-à-vis de la Banque et une copie de la convention de société ou d'association, le contrat de collaboration ou n'importe quel document similaire qui ne fait aucun doute de l'existence de l'association. Pour les associations d'épargne, comme définies à l'article 1.7.6., une copie de la carte d'identité de tous les membres de l'association est demandée.

- 1.2.5. Les intermédiaires agissant au nom d'autres «bénéficiaires effectifs» doivent, si l'identification de ces derniers se révèle impossible, signer une déclaration confirmant que les valeurs ou fonds confiés à la Banque ne sont pas d'origine criminelle.

- 1.2.6. La Banque peut bloquer les comptes ou opérations en question jusqu'à ce qu'elle ait suffisamment de preuves de l'exactitude des données qui lui ont été communiquées.

- 1.2.7. Le client ainsi que ses mandataires doivent communiquer sans délai et par écrit les modifications intervenues dans leur statut (état civil, capacité civile, régime matrimonial, nationalité, adresse légale, etc.) à leur agence ou au siège social ou administratif de la Banque et les confirmer avec des pièces justificatives. Si jugé utile ou indispensable, la Banque demandera des actions supplémentaires ou de l'information au client. Ainsi par exemple certaines modifications communiquées par le client, pourront seulement être effectivement réalisées après la lecture de la carte d'identité électronique du client à un endroit prévu à cet effet. Le client et ses mandataires porteront les conséquences éventuelles de l'absence de

communication en temps utile, incomplète ou de manière incorrecte de ces modifications.

- 1.2.8. AXA Bank Belgium se réserve le droit de demander aux clients ne résidant pas en Belgique, à tout moment qu'elle estime opportun, une déclaration sur l'honneur portant sur l'origine des fonds que ces clients mettent en dépôt ou investissent auprès de la Banque afin de s'assurer, d'une part, que ces avoirs ont effectivement été soumis au régime fiscal qui leur est propre dans leur état de résidence et, d'autre part, ne proviennent pas d'activités illicites visées dans la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation d'espèces.

Une fausse déclaration entraîne la mise en œuvre par AXA Bank de toute mesure légalement autorisée ou imposée et expose le client aux sanctions liées aux infractions constatées, tant en Belgique et dans l'état dont il est ressortissant.

- 1.2.9. [Lorsque la Banque demande des documents au client, à quelque fin que ce soit, elle peut toujours exiger que l'authenticité de ces documents et des éventuelles signatures qui y sont apposées soit confirmée par les légalisations nécessaires. La Banque se réserve également le droit de demander une traduction assermentée (aux frais du client) de certains documents fournis.][modifié le 28 mars 2022].

#### Article 1.3: Mineurs d'âge

- 1.3.1. Les fonds et valeurs mobilières inscrites au crédit de comptes ouverts au nom d'enfants mineurs d'âge, doivent être considérés comme appartenant à ces enfants. Les parents s'engagent à gérer ces biens dans l'intérêt exclusif de l'enfant mineur d'âge, ce qui implique qu'ils ne peuvent être retirés ou transférés que dans l'intérêt de l'enfant. Les parents déclarent assumer l'entière responsabilité concernant le respect de cette règle et ils garantissent solidairement et indivisiblement la Banque contre toute conséquence dommageable due à d'éventuels manquements de leur part.

L'aliénation de biens mobiliers est en principe subordonnée à l'autorisation du juge de paix. La Banque accepte toutefois de les vendre sans cette autorisation lorsque le produit de la vente fait l'objet d'un emploi immédiat au nom du mineur d'âge, conformément aux critères d'une gestion en bon père de famille.

Dans tous les cas où la Banque doute que les fonds ou valeurs mobilières soient utilisées ou réinvestis dans l'intérêt du mineur d'âge, elle peut subordonner la transaction à l'approbation préalable du juge de paix.

- 1.3.2. La Banque considère que les parents de mineurs d'âge exercent tous les deux le droit de la gestion sur les biens de ces enfants. Cela signifie que l'intervention d'un des parents implique l'autorisation de l'autre parent. En cas de désaccord des parents, ils sont tenus d'en informer la Banque par écrit. Tant que cette information n'a pas été fournie, la Banque peut considérer que le parent intervenant agit avec l'autorisation de l'autre parent et elle ne peut dès lors pas être rendue responsable pour ses conséquences. Si un des parents devient seul administrateur des biens de l'enfant mineur, il est également tenu d'en aviser la Banque par écrit en lui présentant une copie du jugement, lui confiant seul l'autorité sur la personne et/ou les biens de l'enfant mineur. En cas

d'omission, la Banque n'est pas responsable si un parent, dans l'incapacité d'administrer les biens de ses enfants mineurs, disposait néanmoins de ses avoirs.

En tous cas, la Banque se réserve le droit de demander l'autorisation des deux parents chaque fois qu'elle le jugera utile. Elle se réserve également le droit de toujours demander l'autorisation du juge de paix.

- 1.3.3. Les règles énoncées ci-dessus sont également applicables aux tuteurs dans la mesure où il n'y est pas dérogé par la loi ou par une décision judiciaire.

- 1.3.4. Le mineur d'âge, une fois ayant atteint la majorité, s'engage à accepter les dispositions du présent règlement et de ses annexes, par l'utilisation des services de la Banque et plus particulièrement par l'utilisation des comptes ouverts à son nom quand il était mineur.

#### Article 1.4: Personnes mariées

- 1.4.1. Un compte au nom des deux conjoints n'implique pas automatiquement que chacun d'eux, agissant seul, peut accomplir tous les actes de gestion et de disposition. S'ils veulent jouir de ce droit, ils doivent se donner réciproquement une procuration.

- 1.4.2. Les personnes mariées sont solidairement et indivisiblement tenues envers la Banque au remboursement de tous les montants et soldes débiteurs dus à la Banque au chef des comptes au nom des deux conjoints, même s'ils résultent de l'intervention d'un mandataire.

#### Article 1.5: Usufruit

- 1.5.1. Pour certains services, la Banque peut tenir compte de l'existence d'un usufruit sur des avoirs, en compte ou autres. Au cas où l'usufruit provient d'une donation sous réserve d'usufruit, quelle que soit la forme de la donation, la Banque ne se prononce pas sur la validité de la donation en soi et elle ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences négatives d'une donation éventuellement non valable. Des conditions particulières liées à l'usufruit ne sont pas opposables à la Banque, sauf si la Banque les a acceptées explicitement. La Banque se réserve toujours le droit, quand elle le juge nécessaire, de demander l'autorisation du nu-proprétaire et de l'usufruitier avant d'exécuter les transactions.

- 1.5.2. Tous les produits faisant l'objet d'un versement régulier ainsi que les intérêts capitalisés sont mis à disposition de l'usufruitier.

- 1.5.3. La Banque laisse subsister l'usufruit jusqu'à ce qu'elle soit informée qu'il y est ou sera mis fin. A cet effet, tous les actes ou faits pertinents seront remis à la Banque. La Banque se réserve le droit de bloquer tant le capital que le rendement en cas d'imprécisions à ce sujet. Dans tous les cas, l'usufruit prend fin avec le décès de l'usufruitier. Dans ce cas, les mêmes règles générales sont d'application pour la libération des avoirs que lors du décès d'un client.

- 1.5.4. Le blocage du compte du nu-proprétaire peut également entraîner le blocage des rendements acquis. Dans ce cas, le nu-proprétaire et l'usufruitier s'arrangeront entre eux.

- 1.5.5. L'usufruitier et le nu-proprétaire sont solidairement responsables de tous les frais relatifs au service, au compte ou aux rendements.

#### **Article 1.6: Indivisions/sociétés sans personnalité juridique**

- 1.6.1. Il ne peut être disposé de comptes au nom de plusieurs titulaires ou d'une société sans personnalité juridique que moyennant la signature de tous les co-titulaires, associés ou représentants légaux, sauf en cas de procuration exceptionnelle, statutairement ou autrement.
- 1.6.2. Tous les membres d'une indivision et tous les associés d'une association sans personnalité juridique sont solidairement et indivisiblement tenus envers la Banque au remboursement de tous les montants et soldes débiteurs dus à la Banque au chef de ces comptes au nom de l'indivision ou de la société sans personnalité juridique, même s'ils résultent de l'intervention d'un mandataire ou d'un représentant légal.
- 1.6.3. En cas de saisie à charge d'un représentant, membre ou associé de l'indivision ou de la société sans personnalité juridique ou en cas de décès, d'incapacité, de dissolution, de faillite ou de l'application de la procédure de traitement de dettes collectif à l'égard de ce dernier etc., la Banque est tenue d'honorer ses obligations légales en la matière à l'égard des avoirs déposés au nom de l'indivision ou de la société sans personnalité juridique, sans qu'elle puisse en être tenue pour responsable.
- 1.6.4. Une indivision peut, selon les critères fixés par la Banque et uniquement quand elle répond à toutes les conditions, être enregistrée et traitée comme une association d'épargne, comme prévu dans l'article 1.7.6.

#### **Article 1.7: Associations de fait/Associations d'épargne**

##### **A. Associations de fait**

- 1.7.1 La Banque peut, conformément aux critères qu'elle fixe, établir une relation banquier-client avec les membres d'une association de fait. Il s'agit d'une organisation sans personnalité juridique, créée sur une base volontaire et durable avec un objectif commun et clairement défini, et constituée de plusieurs personnes, mais sans avoir comme but de réaliser des bénéfices pour ses membres. Ces derniers n'ont dès lors ni droit à leur part des bénéfices réalisés ni le droit de prétendre au remboursement de leurs apports effectués, même pas au moment de leur démission, exclusion ou licenciement individuel.
- 1.7.2. La banque exige que l'association de fait s'identifie en remplissant un questionnaire et en présentant les documents de base, tels statuts, un règlement, une convention dont dispose l'association et qui prouve clairement son existence, comme définie ci-dessus. Le questionnaire qui fait effet de convention en la matière contient toutes les conditions de représentation de l'association de fait, ainsi que les obligations auxquelles l'association de fait, ses représentants et ses membres doivent répondre.
- 1.7.3. Les représentants qui déclarent vis-à-vis de la Banque avoir la qualité requise pour poser tous actes de gestion et de disposition au sens le plus large du terme, sont personnellement et à l'exclusion de la Banque, responsables de tout acte posé en contradiction avec les statuts ou le règlement de l'association ou d'autres documents ou décisions pertinents. Ils garantissent également la Banque de toutes les conséquences de

dissensions entre les membres ou ses représentants, d'imprécisions dans les statuts ou dans d'autres documents, sur le mode de représentation et de toutes les plaintes ou revendications des membres ou de tiers sur quoi que ce soit.

- 1.7.4. En cas de doute, comme entre autres en cas de contestation quant à la représentation de l'association, la Banque a le droit de bloquer unilatéralement les avoirs jusqu'à ce que la clarté soit faite ou qu'une unanimité soit atteinte, et ceci sans la moindre responsabilité.
- 1.7.5. Les membres, qui ne sont pas représentants, n'ont pas de droits sur les comptes. La Banque est autorisée à ne pas prendre en compte les avoirs de l'association en cas de saisie faite personnellement à charge d'un des représentants ou d'un membre ou en cas de décès, d'incapacité, de dissolution, de faillite ou de traitement collectif de dettes, sauf si elle est d'avis de pouvoir douter de la véracité de l'association de fait. La Banque n'est toutefois pas obligée de mener une enquête à ce sujet.

##### **B. Associations d'épargne**

- 1.7.6. La Banque peut, conformément aux critères qu'elle fixe, établir une relation banquier-client avec les membres d'une association d'épargne. Il s'agit d'une organisation sans personnalité juridique, créée sur une base volontaire et durable, et constituée de plusieurs personnes, avec le but de réaliser des bénéfices pour ses membres. Ces derniers ont dès lors droit à leur part des bénéfices réalisés et ils ont à tout moment droit au remboursement de leurs apports effectués, sans préjudice de l'article 1.7.10.
- 1.7.7. La Banque exige que l'association d'épargne s'identifie en remplissant un questionnaire et en présentant les documents de base, tels statuts, un règlement, une convention dont dispose l'association et qui prouve clairement son existence, comme définie ci-dessus. Le questionnaire qui fait effet de convention en la matière contient toutes les conditions de représentation de l'association d'épargne, ainsi que les obligations auxquelles l'association d'épargne et ses représentants et ses membres doivent répondre.
- 1.7.8. Les représentants qui déclarent vis-à-vis de la Banque avoir la qualité requise pour poser tous actes de gestion et de disposition au sens le plus large du terme, sont personnellement et à l'exclusion de la Banque, responsables de tout acte posé en contradiction avec les statuts ou le règlement de l'association ou d'autres documents ou décisions pertinents. Ils garantissent également la Banque de toutes les conséquences de dissensions entre les membres ou ses représentants, d'imprécisions dans les statuts ou dans d'autres documents, sur le mode de représentation et de toutes les plaintes ou revendications des membres ou de tiers sur quoi que ce soit.
- 1.7.9. En cas de doute, comme entre autres en cas de contestation quant à la représentation de l'association, la Banque a le droit de bloquer unilatéralement les avoirs jusqu'à ce que la clarté soit faite ou qu'une unanimité soit atteinte, et ceci sans la moindre responsabilité.
- 1.7.10 Les membres, qui ne sont pas représentants de l'association d'épargne, n'ont pas de droits sur les comptes. Pour le reste, les règles d'application aux indivisions, sont valables.

## Article 1.8: Secret bancaire

- 1.8.1. A l'exception des dispositions prévues dans l'article 1.9. quant au traitement de données à caractère personnel, la Banque ne communique aucun renseignement aux tiers concernant ses clients, sauf si celui-ci y consent expressément ou si elle y est tenue par la loi ou si un intérêt légitime le justifie.
- 1.8.2. Un mandataire, dans le sens décrit dans l'article 1.15, a droit aux mêmes informations relatives au(x) compte(s) auquel sa procuration se rapporte que le mandant, pendant toute la période de validité de sa procuration. Dès que sa procuration est retirée, il n'a plus accès aux informations, même pas à celles ayant trait à la période pendant laquelle il avait une procuration.

## Article 1.9: Traitement de données à caractère personnel

L'information générale concernant le traitement de données à caractère personnel par la Banque est décrite dans la déclaration vie privée de la Banque, disponible via [www.axabank.be/vie-privee](http://www.axabank.be/vie-privee).

Cette déclaration vie privée donne aux personnes physiques, dont les données à caractère personnel sont traitées par la Banque, toute l'information légale requise quant à la manière à laquelle la Banque traite leurs données à caractère personnel, les buts pour lesquels elles sont traitées et leurs droits quant à ces traitements (le droit de consultation, le droit d'opposition, le droit de rectification, le droit d'effacer et le droit au transfert de données, ...)

Si les clients donnent à la Banque des données à caractère personnel d'autres personnes physiques (par exemple de membres de la famille, de proches, de représentants, d'employés ou de bénéficiaires finals), ils peuvent seulement le faire en respectant les dispositions légales en la matière et si les personnes concernées en sont suffisamment avisées au préalable, et si nécessaire, si elles ont donné leur accord à cet effet. Ils sont tenus d'aviser ces personnes de la déclaration vie privée et de ces modifications.

Le traitement des données à caractère personnel peut évoluer sous l'influence de différents facteurs, tels une réglementation qui change, des développements techniques et des modifications dans les buts du traitement de données. Afin d'en informer le client, la Banque publie à intervalles réguliers une version actualisée de sa clause vie privée sur [www.axabank.be/vie-privee](http://www.axabank.be/vie-privee).

La loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers et portant extension de l'accès au fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt oblige la Banque de transmettre certaines données de clients et de leurs mandataires à un Point de Contact Central, également appelé 'PCC'. Il s'agit de données d'identité de clients et mandataires, leurs numéros de compte (l'ouverture et la clôture de comptes et procurations sur ces comptes + date inclus), des contrats financiers tels location de coffres, conventions de services en investissement, crédits (établissement et clôture + date inclus). Le solde de chaque compte bancaire est communiqué semestriellement en date du 30/06 et du 31/12. Pour les contrats financiers que le client a conclu

avec la Banque (= compte-titres, compte d'épargne-pension et compte bons de caisse) un montant global est communiqué semestriellement en date du 30/06 et du 31/12.

Ce Point de Contact Central est tenu par la Banque nationale de Belgique (BNB), sise Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

Le client a le droit de prendre connaissance auprès de la BNB des données qui sont enregistrées à son nom par le PCC. Si ces données sont inexactes ou enregistrées à tort par la Banque, le client et/ou le(s) mandataires ont le droit de les faire corriger ou supprimer par la Banque. La BNB conserve la liste des demandes d'information par les personnes/organismes habilités à recevoir l'information dans le PCC pendant [5 ans.][modifié le 5 décembre 2022]

Les données sont conservées dans le PCC pendant 10 ans au maximum en vertu des modalités définies par l'arrêté royal. Elles seront mises à disposition à des personnes et à des organismes qui y sont habilités en vertu des conditions imposées par la loi pour :

- une enquête fiscale,
- le contrôle et le recouvrement de certaines recettes,
- la recherche et la persécution d'infractions pénalement sanctionnables,
- la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme et de la grande criminalité,
- l'examen de la solvabilité lors du recouvrement de sommes confisquées,
- le recueil de données par les services de renseignement et de sécurité,
- les huissiers de justice dans le cadre de saisie-arrest conservatoire à caractère transfrontalier
- des recherches notariales dans le cadre de la déclaration de successions.

## Article 1.10: Enregistrement d'appels téléphoniques

- 1.10.1. Des conversations téléphoniques avec le customer care de la Banque peuvent être enregistrées afin:
- d'éviter des discussions concernant des ordres donnés
  - d'enregistrer et de traiter des notifications et des plaintes
  - d'améliorer la qualité de customer care.
- 1.10.2. Les enregistrements des communications téléphoniques font preuve du contenu et de la date et de l'heure de la communication. En plus, cet enregistrement fournit la preuve que la communication avec la Banque s'est déroulée de manière correcte sans être influencée par un dérangement ou un autre défaut. Ces preuves seront fournies par une reproduction quelconque de l'enregistrement. L'enregistrement, aussi bien de la date et l'heure que du contenu de la conversation, sera conservé pendant un an.
- 1.10.3. Suivant la loi concernant la protection de la vie privée, l'accès aux enregistrements est soumis à une procédure stricte. Ceci implique entre autres que l'accès aux données enregistrées est réservé aux personnes ayant besoin de ces données pour l'exécution de leurs tâches (voir aussi art.1.9.2. concernant le droit d'accès).
- 1.10.4. Au cas où le client ne préférerait pas que les communications téléphoniques sont enregistrées, il doit recourir à d'autres voies de communication (tel que via son agence, selfservice, homebanking).

## électronique

### Article 1.11: Protection des dépôts

- 1.11.1. La Banque a adhéré au système de protection des dépôts et des titres conformément à l'article 110 et suivants de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et à l'article 112 et suivants de la loi du 6 avril 1995 relative au statut et au contrôle des entreprises d'investissement.
- 1.11.2. Le système octroie, sous certaines conditions, au cas où la Banque n'est plus en mesure de rembourser les dépôts de ses clients, une indemnisation de 100.000 EUR maximum pour les dépôts en compte (compte à vue, compte d'épargne et compte à terme) et les titres de créance (bons de caisse, etc.) pourvu qu'ils soient nominatifs, dématérialisés ou détenus en dépôt sur une compte-titres auprès de la Banque. Les dépôts libellés en EUR ou en unités monétaires nationales d'un Etat membre de l'Espace Economique Européen sont couverts.
- 1.11.3. Le système prévoit en outre, sous certaines conditions, une protection des investisseurs de 20.000 EUR maximum pour couvrir les instruments financiers (actions, obligations, etc.) appartenant au client et que la Banque serait dans l'incapacité de lui restituer.
- 1.11.4. Les conditions détaillées de ces deux protections et les formalités à remplir sont décrites dans un document à la disposition du client auprès de la Banque et sur [www.axabank.be](http://www.axabank.be). Le client peut également s'adresser pour toute information à ce sujet au «Fonds spécial de protection des dépôts et des assurances sur la vie et le capital de sociétés coopératives agréées», constitué au sein de la Caisse de Dépôts et Consignations, Avenue des Arts 30, 1040 Bruxelles et [www.fondsspecialdeprotection.be](http://www.fondsspecialdeprotection.be) et au « Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers », Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles et [www.fondsdeprotection.be](http://www.fondsdeprotection.be).

### Article 1.12: Opérations autorisées aux agents

- 1.12.1. Les agents de la Banque ne peuvent effectuer que les opérations suivantes au nom et pour le compte de la Banque: ouvrir et clôturer des comptes, accepter et rembourser des dépôts, offrir des moyens de paiement, ouvrir et clôturer des comptes de titres, accepter des titres à verser ou les restituer, rembourser des titres, payer des coupons, accepter des ordres d'achat et de vente en Bourse, recevoir des demandes de prêt et de crédit, vendre des assurances pour lesquelles la Banque intervient en tant qu'intermédiaire. Dans certaines agences, des coffres sont loués à la clientèle.
- 1.12.2. Outre ces services bancaires que l'agent livre au nom de la Banque, il lui est permis d'offrir d'autres services à sa clientèle dans le cadre de ses autres activités professionnelles, comme les assurances. Ces autres activités ne sont jamais faites sous la responsabilité de la Banque ni pour son compte.
- 1.12.3. Si l'agent effectue des opérations au comptant ou sur titres au guichet, il est obligé d'utiliser des documents à en-tête de la Banque, imprimés et numérotés pas le système informatique de la Banque. S'il effectue ces opérations en dehors de l'agence, il est obligé d'utiliser des documents pré imprimés et pré numérotés à en-tête de la Banque et mis à sa disposition par la Banque.

### Article 1.13: Spécimen de signature et signature

- 1.13.1. Les titulaires de compte, administrateurs légaux, mandataires, représentants statutaires et toute autre personne habilitée à représenter une personne morale ou une association, aussi celle sans personnalité juridique, sont tenus de déposer à la Banque un spécimen de leur signature. Le client veille à ce que la Banque dispose à tout moment d'un spécimen actualisé de sa signature.
- 1.13.2. En règle générale, la Banque n'est, à l'occasion de la comparaison d'une signature avec le spécimen, responsable qu'en cas de faute grave.
- 1.13.3. Pour autant que l'agence concernée dispose de l'équipement approprié, le client peut être invité, pour certaines opérations financières et/ou administratives qu'il effectue au guichet de l'agence et/ou pour certains ordres d'opérations bancaires qu'il donne au guichet de l'agence, à les valider au moyen de sa carte de débit AXA ou de sa carte d'identité électronique et le code personnel secret qui l'accompagne. Cette validation équivaut à la signature du client en bas de l'enregistrement de la transaction concernée ou l'ordre concerné dans les systèmes de la Banque et comme approbation. Une copie sur papier de cet enregistrement est également remise au même moment au client. Le stockage de cet enregistrement et la reproduction dans les systèmes de la Banque vaudront comme preuve des opérations respectivement de l'ordre et de la signature comme validation électronique par le client. Chaque client peut utiliser cette possibilité de validation au moyen de sa carte de débit AXA ou de sa carte d'identité électronique pour les comptes pour lesquels il a la qualité de titulaire respectivement de mandataire.

### Article 1.14: Engagements de la Banque et ordres remis à celle-ci

- 1.14.1. La Banque n'est liée que par les engagements, contractés en son nom, s'ils sont stipulés sur les documents émanant d'elle et/ou signés par les personnes mandatées à cet effet en vertu de ses statuts ou d'une procuration.
- 1.14.2. La Banque peut refuser l'exécution ou bloquer temporairement des ordres qui lui sont donnés s'ils ne sont pas communiqués sur les documents prévus par elle à cet effet et si la signature du donneur de l'ordre n'est pas déclarée conforme par un de ses représentants. La Banque se réserve le droit de refuser ou de bloquer temporairement l'exécution des ordres incomplets ou prêtant à confusion ou dont l'authenticité n'est pas sûre. Si toutefois elle procède à l'exécution de tels ordres, elle n'est pas responsable des erreurs ou retards éventuels qui en résultent.
- La Banque se réserve le droit de refuser ou de bloquer temporairement l'exécution des ordres qui lui sont donnés, de transactions engagées ou d'autres actions, pour des raisons entre autres mais pas exclusivement prévues dans les règlements particuliers annexés au Règlement Général des Opérations.
- La Banque refusera l'exécution ou bloquera temporairement des ordres qui lui sont donnés, de transactions engagées ou d'autres actions lorsqu'elle y est légalement tenue.
- Lorsque cela est possible et légalement admissible, le client est informé du refus et de ses raisons.
- 1.14.3. La Banque peut toujours demander une confirmation écrite de tous les ordres qui ne sont



pas donnés par écrit. La Banque interprétera et exécutera tous les ordres au mieux, mais elle n'est pas responsable pour les dommages-intérêts qui résultent d'une erreur d'interprétation.

Seul le document tel qu'il est reçu par la Banque vaudra comme preuve d'un message envoyé au moyen d'un téléfax. Le client est valablement lié par la copie de sa signature figurant sur le document reproduit par le téléfax. Les messages e-mail arrivants et sortants tels qu'ils sont enregistrés dans les fichiers de la Banque, ont force de preuve de l'envoi, respectivement de la réception de ces messages et de leur contenu, sans préjudice aux dispositions particulières concernant l'enregistrement des conversations téléphoniques, dont question ci-avant dans l'article 1.10.

- 1.14.4. Toute révocation ou modification d'un ordre donné à la Banque doit lui être notifiée par écrit. Pour autant que la révocation ou la modification soit encore possible, dépendant du genre et du moment de l'ordre, la Banque s'efforcera de l'exécuter le plus vite possible, mais un retard dans l'exécution de deux jours bancaires ouvrables après la réception de la révocation ou la modification ne peut jamais lui être reproché. Dans certains cas, la Banque peut imputer des frais, comme prévus dans la liste des tarifs.
- 1.14.5. Lorsque la Banque met à la disposition du client des bulletins de virement ou des bordereaux de recouvrement à des fins de distribution, le client doit vérifier sans délai les documents en question et en signaler le cas échéant les erreurs à la Banque. La Banque n'est pas responsable du préjudice résultant du non-respect de la présente disposition.
- 1.14.6. Tenant compte d'embargos financiers nationaux et internationaux à l'encontre de certains pays, la Banque se réserve le droit de ne pas exécuter des transactions entrantes et sortantes de certains pays. Ceci s'applique également aux transactions avec des contreparties qui résident dans ces pays. La liste des pays concernés est publiée sur [www.axabank.be](http://www.axabank.be) sous la rubrique des règlements et peut également être demandée dans une agence bancaire ou à la Banque. La Banque ne peut pas être tenue responsable des dommages causés par l'inexécution d'une opération en application du premier alinéa, si elle est en mesure de démontrer que la liste visée au deuxième alinéa a été communiquée au client à la manière prévue.
- 1.14.7. Le client peut uniquement transmettre des ordres de virement individuels à la Banque. La Banque ne peut pas exécuter des ordres de virement dits regroupés.

#### Article 1.15: Procurations

- 1.15.1 La Banque tient à la disposition de ses clients des formulaires de procuration sous seing privé. La Banque se réserve le droit de ne pas tenir compte de procurations qui ne sont pas données sur les documents prévus par la Banque à cet effet et/ou dont la signature du mandant n'est pas déclarée conforme par un de ses représentants. Sans préjudice à ce qui précède, la Banque tiendra bel et bien compte du mandat d'administration familiale pour autant qu'elle dispose des possibilités techniques et pratiques pour respecter les modalités de cette procuration.

Après acceptation du mandataire par la Banque, la procuration ainsi donnée par le client habilite le

mandataire à exécuter n'importe quelle opération au nom du client et sur le compte précisé dans le formulaire de procuration et, de ce fait, à poser n'importe quel acte dans le cadre des services proposés par la Banque.

Le mandataire dont la procuration s'étend à un compte à vue, accessible en ligne, est également habilité à utiliser, tout comme le/les mandant(s), les services de paiement offerts par les dits Tiers (prestataires de services d'initiation de paiement, prestataires de services d'information sur les comptes et prestataires de services de paiement qui émettent des instruments de paiement liés à des cartes, l'un et l'autre comme définis dans le Règlement comptes à vue, annexe de ce règlement.

Quand plusieurs personnes ont un mandat sur le même compte, ils ont chacun individuellement la compétence décrite ci-dessus. La Banque ne peut pas tenir compte d'accords limitatifs entre le(s) titulaire(s) et/ou le(s) mandataire(s).

Tout contrat concernant la banque électronique (homebanking, selfservice) conclu avec le mandataire, est censé être conclu également pour les comptes dont il est mandataire. Le mandataire ne peut en aucun cas, pour les comptes dont il est mandataire, donner procuration à son tour à un tiers et subdéléguer ainsi ses pouvoirs.

Quand il y a plusieurs titulaires pour un même compte, une procuration ne peut être donnée à l'un d'entre eux ou à un tiers que moyennant l'accord de tous les titulaires.

Le mandataire est lié par les dispositions du présent Règlement et des annexes de la même manière que le mandant lui-même, lequel répond par ailleurs à l'égard de la Banque de tous les actes accomplis par le mandataire dans le cadre de son mandat.

La Banque n'est en aucun cas tenue d'exercer un quelconque contrôle sur la façon dont le mandataire fait usage des pouvoirs qui lui sont conférés, qu'il en fasse usage dans l'intérêt du client ou dans son propre intérêt.

Si la procuration est la conséquence d'une relation de procuration déjà existante entre le mandant et le mandataire, la Banque ne peut pas tenir compte du contenu et des éventuelles limitations de cette procuration.

- 1.15.2 La procuration demeure valable jusqu'à révocation écrite, soit à l'aide du formulaire de la Banque prévu à cet effet, soit par lettre recommandée, soit par exploit d'huissier ou jusqu'à ce que la Banque ait pris connaissance du décès du mandant ou de son mandataire ou de tout autre motif légal justifiant l'annulation de la procuration.

Quand plusieurs personnes titulaires d'un compte ont donné procuration l'une à l'autre, la révocation de la procuration par une partie n'entraîne pas automatiquement la révocation de la procuration par l'autre partie. Quand plusieurs personnes titulaires d'un compte ont donné procuration à l'une d'entre elles ou à un tiers, la procuration de ce titulaire ou du tiers prend fin dès qu'elle est révoquée par au moins un des mandants.

- 1.15.3. La Banque tient compte de la révocation de la procuration aussi rapidement que possible, mais sa responsabilité n'est engagée qu'à partir du deuxième jour bancaire ouvrable suivant le jour de la révocation de la procuration dans une agence, ou suivant le jour de la réception de l'avis de

révocation, ou suivant le jour de la prise de connaissance du motif légal justifiant l'annulation, pour des opérations effectuées par le mandataire après la révocation de la procuration. Le mandant lui-même se chargera de la notification écrite du retrait de la procuration au mandataire et la Banque n'est pas responsable pour les pertes subies par le mandant à cause de sa négligence sur ce point.

- 1.15.4. Les opérations effectuées à l'aide de chèques, de cartes de débit ou de crédit mis à la disposition du mandataire restent à charge du mandant, même après révocation de la procuration, jusqu'à restitution de ces chèques ou cartes.

#### **Article 1.16: Correspondance**

- 1.16.1. Sous réserve de ce qui est stipulé spécifiquement dans ce règlement ou dans une des annexes pour ce qui concerne les extraits de compte la correspondance est, au gré du client, soit expédiée à ses frais à l'adresse indiquée par lui [...] [modifié le 5 décembre 2022] . La Banque se réserve toutefois le droit d'expédier la correspondance au domicile du client chaque fois qu'elle le jugera utile, qu'elle y sera obligée ou à défaut d'une adresse de correspondance.

La preuve de l'envoi de la correspondance au client et son contenu est, sauf preuve contraire, suffisamment apportée par la production, par la Banque, de la copie de cette correspondance.

La correspondance relative à un compte joint est valablement envoyée à l'égard de tous les titulaires si elle est envoyée à l'adresse indiquée de commun accord par les titulaires. Si une telle adresse n'est pas indiquée, la correspondance est valablement envoyée à l'égard de tous les titulaires lorsqu'elle est envoyée à l'adresse de l'un d'entre eux.

La correspondance relative à un compte détenu au nom d'un incapable civil est envoyée valablement à l'adresse indiquée par son représentant légal.

- 1.16.2. Chaque changement d'adresse doit être communiqué par écrit à la Banque. La correspondance est toujours valablement expédiée à la dernière adresse communiquée. La Banque n'est pas responsable du préjudice éventuel subi par le client au cas où celui-ci aurait omis de communiquer son changement d'adresse, ou l'aurait fait trop tardivement. Pour l'omission ou la communication tardive d'un changement d'adresse, la Banque peut imputer des frais, selon les conditions définies dans la liste des tarifs, dont question à l'article 1.25.3.
- 1.16.3. Le client s'engage à prendre connaissance de la correspondance que la Banque met à sa disposition, de quelle manière que ce soit, au moins tous les 30 jours. Il est censé avoir pris connaissance de la correspondance qui est à sa disposition à l'agence de son choix après 30 jours, à compter à partir de la date qui y est mentionnée. La Banque n'est pas responsable du préjudice découlant de l'absence de levée, ou de la levée tardive de la correspondance à l'agence. La Banque se réserve le droit de détruire la correspondance non réceptionnée, ou retournée, après un délai d'un an.
- 1.16.4. Suivant accord entre la Banque et le client, la correspondance émanant de la Banque peut être envoyée au client sous forme électronique d'une manière convenue. Cette correspondance électronique est considérée comme équivalente à une correspondance normale par écrit. Elle est

autre sensée être reçue par le client 72 heures après l'envoi par la Banque.

- 1.16.5. Pendant la durée de la relation client, la Banque communiquera avec le client dans la langue spécifiée lors de l'établissement de la relation client et ainsi consignée dans ses systèmes, étant entendu que certaines communications ne seront faites, envoyées ou mises à disposition uniquement en néerlandais ou en français.

#### **Article 1.17: Envoi et réception de valeurs et de formules**

- 1.17.1. La Banque n'est pas responsable de la perte, du vol ou de la falsification d'espèces, de chèques, de cartes, de valeurs ou de formules de virement déposés dans une boîte aux lettres ordinaire.
- 1.17.2. Les titres, documents, formules de chèque, cartes, valeurs et autres biens, envoyés à la Banque ou expédiés par elle à un client ou à un correspondant, voyagent aux risques et périls du client.

#### **Article 1.18: Compensation**

- 1.18.1. La Banque pourra, à tout moment, même après une faillite, un concordat judiciaire ou toute autre situation similaire dans le chef du client, en cas de saisie ou de l'ouverture d'une procédure d'insolvabilité contre le client ou en tout autre cas de de concours entre ses créanciers, opérer la compensation entre, d'une part, toutes ses créances sur le client, de quelque nature qu'elles soient, exigibles ou non, en euro ou étrangère, et, d'autre part, toutes créances quelconques, exigibles ou non, en euro ou étrangère, du client à l'égard de la Banque, et ce jusqu'à concurrence de leurs quotités respectives
- 1.18.2. La Banque n'opérera pas la compensation sur les comptes devant conserver leur individualité en vertu de dispositions légales ou d'une convention particulière entre la Banque et leur titulaire.

#### **Article 1.19: Opérations financières entre le client et la Banque.**

- 1.19.1. Toutes les opérations financières entre le client et la Banque transitent par le canal d'un compte du client, de préférence son compte à vue. Chaque transaction pour le compte d'un client doit être faite à son nom, même lorsqu'il ne s'agit que d'un transfert au profit d'un tiers. Le cas échéant la transaction sera réalisée par le biais d'un compte de transactions client.
- 1.19.2. [Le client donne à la Banque l'autorisation de créditer son compte à vue de toutes les sommes ou valeurs qui arriveront à la Banque pour le compte du client ou dont elle reçoit l'ordre de les transmettre au client, de quelque chef que ce soit. Le client donne également l'autorisation à la Banque de débiter le compte à vue ou un autre compte du client de tout montant exigible dont celui-ci lui est redevable, ce qui implique éventuellement même un dépassement du solde créditeur disponible ou d'une ligne de crédit octroyée du compte concerné.] [modifié le 28 mars 2022]

#### **Article 1.20: Cession de créances**

- 1.20.1. En garantie supplémentaire du paiement de toutes sommes quelconques qu'il pourrait devoir à la Banque du chef d'opérations de banque et/ou de crédit, de quelque nature qu'elles soient, le client déclare céder à la Banque, qui accepte :
- 1) la quotité cessible de ses rémunérations, telles

qu'elles sont définies à l'article 1409 du Code Judiciaire, y compris les indemnités pour rupture du contrat de travail, ainsi que des pensions, indemnités, allocations, pécules de vacances, rentes et majorations de rente, prestations en espèces et autres avantages pécuniaires énumérés à l'article 1410, § 1 du même Code, et 2) l'intégralité des sommes qui lui seront dues par des tiers, à l'exigibilité de sa dette,

- (a) du chef de la location ou de l'occupation de biens immobiliers, y compris tous dommages-intérêts, entre autres en raison de rupture de contrat ou de dégâts locatifs,
  - (b) à titre d'emphytéose, de droit de superficie ou d'usufruit de tous biens quelconques,
  - (c) à titre d'avances, de prêts, de crédits, de parts sociales, d'actions, d'obligations, de bons de caisse et d'autres titres quelconques nominatifs dématérialisés ou au porteur, et, en général, à titre de placement de fonds, de quelque nature qu'il soit,
  - (d) du chef de son activité professionnelle de commerçant ou d'indépendant ou par suite de l'exercice d'un mandat public ou privé,
  - (e) à titre d'allocations périodiques et de capitaux qui lui sont ou seraient dus en raison d'un accident quelconque ou du chef d'une assurance de dommage ou de sommes,
  - (f) à titre de dépôts de toute nature, auprès d'autres institutions financières, auprès de la Caisse des Dépôts et de Consignations ou auprès de l'Office des chèques postaux, ainsi que
  - (g) le produit, avec tous les accessoires, de la réalisation de ses biens meubles ou immeubles.
  - (h) du chef d'impôts excédentaires, de quelque nature qu'ils soient.
- 1.20.2. Il autorise la Banque à accomplir en son nom et à ses frais toutes les formalités en vue de l'exécution et de l'opposabilité de cette cession, et à imputer toutes les sommes, reçues du chef de cette cession, sur les montants dus.

#### **Article 1.21: Droit de rétention, gage et interdiction de sûreté**

- 1.21.1. Toutes les sommes, titres, documents, biens et marchandises détenus par la Banque pour le compte du client lui servent de gage pour garantir la bonne exécution de tous les engagements quelconques, présents et futurs, du client. En cas de non-exécution de ces engagements, la Banque sera en outre autorisée à retenir à son gré, les dits biens, sommes, titres et documents ou à les réaliser dans les formes prescrites par la loi, jusqu'à apurement intégral de sa créance en principal, intérêts, frais et tous accessoires.
- 1.21.2. Le client s'engage à remplir, à la première demande de la Banque et pour autant que de besoin, les formalités nécessaires à la régularisation du gage, à défaut de quoi la Banque peut y procéder elle-même, aux frais du client.
- 1.21.3. Les avoirs et valeurs du client auprès de la Banque doivent toujours rester libre de toute sûreté quelconque, quelle qu'en soit la forme, au profit de tiers. Ceci implique que le client ne peut pas céder à titre de sûreté à un tiers les avoirs sur son compte d'épargne ou son compte à terme ni les valeurs inscrites en son compte titres, ni les donner en gage, sauf après accord écrit de la Banque.

#### **Article 1.22: Opposition et blocage**

1.22.1 La Banque est en droit, mais nullement obligée, de tenir compte dans des cas exceptionnels, d'une opposition extrajudiciaire faite entre ses mains par des tiers sur des avoirs de ses clients. Cette opposition doit être écrite et motivée. La Banque peut rendre ces avoirs indisponibles pour une durée limitée, afin de permettre à la partie faisant opposition d'entamer la procédure adéquate. La banque décline toute responsabilité quant à la prise d'une telle mesure et ne peut être rendue responsable de la notification à la partie qui subit l'opposition.

1.22.2. La Banque se réserve le droit de bloquer de sa propre initiative les avoirs du client si les moyens d'action relevant de l'ordre judiciaire ne peuvent être mis en œuvre avec la diligence requise. Elle peut également bloquer, temporairement ou non, les avoirs d'un client afin de remplir ses obligations légales urgentes ou afin de veiller à la sécurité de la Banque, du client et/ou de tiers, quand elle a des soupçons de fraude ou d'abus, quand le client ne remplit pas ses obligations envers la Banque, en cas de négligence grave, faute lourde ou dol de la part du client ou quand elle a une raison fondée de le faire.

Tout ceci nonobstant le droit de la Banque de refuser ou de bloquer temporairement des ordres de paiement ou de bloquer des instruments de paiement, entre autres à cause des raisons citées ci-avant.

#### **Article 1.23: Paiements**

1.23.1. Les dettes du client envers la Banque sont portables. Ceci implique que le client doit présenter et exécuter spontanément le paiement des dettes exigibles.

1.23.2. Toutes les sommes destinées au client seront imputées par la Banque sur les dettes qu'elle désire voir apurées par priorité. Dans ce cadre, les clients renoncent à l'application des articles 1253 et 1256 du Code Civil.

#### **Article 1.24: Décès**

1.24.1. La Banque doit être avisée sans délai du décès du client ou de son conjoint(e) par les titulaires, leur conjoint(e), leurs ayants droit ou leurs mandataires et elle doit être informée si le défunt ou son conjoint étaient membres d'une association d'épargne qui possède des comptes ou des produits auprès de la Banque. A défaut, la Banque n'est pas responsable au cas où un tiers disposerait éventuellement des avoirs déposés à la Banque et appartenant au défunt ou à son/sa conjoint(e).

Après réception d'un avis du décès d'un client ou de son/sa conjoint(e), la Banque bloquera tous les avoirs sur les comptes à vue, les comptes d'épargne, les comptes de titres, compte de bons de caisse et les coffres-forts, au nom du défunt et /ou de son/sa conjoint(e) et/ou au nom de l'association d'épargne dont il(s) étai(t)(ent) membres. Toutes les procurations tombent.

1.24.2. Les avoirs du défunt ou de son/sa conjoint(e) ainsi que le contenu de leurs coffres-forts, bloqués par la Banque, ne peuvent être libérés qu'après accomplissement des formalités fiscales auxquelles elle est tenue. A l'égard de cette obligation, le décès est toujours censé avoir lieu à 0:00 heures du jour du décès.

La Banque peut procéder à la libération de ces avoirs après réception d'un document valable

établissant la succession, notamment un acte ou certificat d'hérédité qui démontre que dans le chef du défunt et des successeurs, repris dans l'attestation ou l'acte, ils n'ont pas de dettes fiscales et/ou sociales ou que ces dettes ont été payées., ainsi que des instructions données soit conjointement par tous les successeurs, soit par le mandataire collectif de ces derniers. Les avoirs de la succession déposés à la Banque peuvent aussi être transmis au notaire, désigné par les successeurs en tant que liquidateur de la succession, pour autant toutefois que les dits avoirs n'excèdent pas 50.000 EUR. Lorsqu'un successeur habite dans un pays en dehors de l'Espace Economique Européen, (EER) une attestation de cautionnement établie par le receveur des droits de succession est requise. La Banque décline toute responsabilité quant à l'authenticité ou la fiabilité des pièces produites, plus particulièrement en ce qui concerne les pièces d'origine étrangère. La Banque procède à un paiement libératoire en vertu des documents susmentionnés, même au cas où d'autres successeurs viendraient encore se présenter par la suite et prétendre à une part des avoirs de la succession. Les successeurs doivent se faire connaître à la Banque le plus rapidement possible après le décès.

- 1.24.3. Au cas où le compte présente un solde débiteur à la date du décès, les héritiers sont tenus à titre solidaire et indivisible à apurer ce solde, selon les mêmes modalités que leur prédécesseur. Il en est de même pour tout autre montant quelconque, dû par le défunt à la Banque, sans préjudice des conventions particulières à ce sujet.
- 1.24.4. Les extraits de compte des comptes du défunt sont expédiés à l'adresse renseignée par les héritiers.
- A la demande écrite de ou au nom des héritiers, des duplicatas des extraits de compte électroniques peuvent être demandés auprès de l'agence chargée des comptes ou auprès de AXA Bank Belgium sa, par mail [succesies.derdeninfo@axa.be](mailto:succesies.derdeninfo@axa.be)
- 1.24.5. Les héritiers et les légataires universels bénéficiant de la saisine sont habilités à recevoir toutes informations concernant les avoirs du défunt. Les frais de recherche de ces informations sont à charge de celui qui les demande.
- 1.24.6. La Banque réclame l'indemnité telle qu'indiquée dans la liste des tarifs, pour les tâches accomplies par elle à la suite de l'ouverture d'une succession ou pour le transfert des avoirs de la succession qu'elle détient. Tous les ayants-droit sont solidairement tenus envers la Banque au paiement de cette indemnité et elle peut être déduite des avoirs du défunt. La Banque a le droit de débiter le compte du défunt des montants des allocations sociales qui ont été inscrits sur son compte après son décès mais que la Banque doit restituer conformément aux contrats avec les institutions sociales.

#### **Article 1.25: Frais, impôts, tarifs, taux d'intérêt et dates de valeur**

- 1.25.1. Tous les frais, tarifs, provisions, commissions et droits (impôts et taxes) liés aux services et opérations que la Banque exécute pour le compte du client ou met à sa disposition, sont à charge de ce dernier et seront portés au débit [d'un compte du client lors de leur exigibilité, conformément à l'article 1.19.

Sont également à charge du client et peuvent au moment de leur exigibilité être imputés en débit d'un

compte du client, conformément à l'article 1.19][modifié le 28 mars 2022] tous les frais, judiciaires et extrajudiciaires, et les dépenses et droits quels qu'ils soient, qui devraient être payés par la Banque en vue de l'encaissement et du recouvrement de tout montant quelconque que le client lui doit.

- 1.25.2. Sans préjudice à l'application de dispositions différentes en la matière reprises dans les règlements particuliers, la Banque a le droit d'adapter les taux d'intérêt, les tarifs, les frais remboursables, le montant à créditer et les dates de valeur qu'elle applique pour ses produits et ses services. Les modifications sont communiquées au client dans les plus brefs délais par les canaux habituels (pour les modifications aux taux d'intérêt) ou dans un délai raisonnable préalable à l'application (pour les autres modifications). S'il n'est pas d'accord avec les modifications, le client peut mettre fin aux produits dont les conditions sont modifiées, dans un délai de 30 jours après la communication.
- 1.25.3. Les frais dus, les frais remboursables, le montant à créditer par opération de paiement électronique, le taux d'intérêt et la date de valeur applicables aux opérations et comptes sont mentionnés dans la liste des tarifs, mis à la disposition des clients dans toutes les agences et peut être consultée et imprimée également sur le site Web de la Banque ([www.axabank.be](http://www.axabank.be)). Cette liste des tarifs, qui fait partie intégrante du Règlement Général des Opérations et des annexes (règlements particuliers) est régulièrement mise à jour. Si à la suite d'une disposition légale impérative ou d'une sentence judiciaire, le taux d'intérêt mentionné dans la liste des tarifs ou le taux d'intérêt convenu ne peut pas être appliqué, le taux d'intérêt sera imputé trimestriellement à un taux d'intérêt de 18,50 % par an.
- 1.25.4. Toute dérogation aux tarifs et taux repris au prospectus tarifs n'est acquise au client que si elle est confirmée par un écrit émanant du siège social ou administratif de la Banque. La déclaration ou l'écrit émanant d'un agent bancaire AXA ne suffit pas.

#### **Article 1.26: Ouverture de comptes**

- 1.26.1. Des personnes physiques ou juridiques peuvent, dans les limites de leur capacité civile, demander à la Banque l'ouverture des comptes décrits dans les règlements particuliers. Après acceptation par la Banque, un numéro de compte est attribué à chaque compte à ouvrir.
- Quelles que soient les dispositions du premier alinéa, l'ouverture d'un compte et l'attribution d'un numéro de compte n'a pas pour conséquence la réalisation immédiate du contrat. La banque a notamment le droit de refuser la demande d'ouverture d'un compte, introduite par un agent de la banque ou à distance p.e. par internet, dû entre-autres à des antécédents négatifs du demandeur.
- Dans ce cas, le client sera mis au courant par écrit de ce refus dans un délai de 7 jours bancaires ouvrables après réception de la demande d'ouverture de compte auprès de la Banque.
- La demande est réputée être acceptée définitivement par la Banque à défaut d'une réaction de la Banque dans ce délai de 7 jours bancaires ouvrables.
- Pendant cette période, la Banque pourra pourtant, à titre provisoire, accepter et comptabiliser des versements au profit du client sur le numéro de compte attribué.

Seulement après l'acceptation de la demande par la Banque, le contrat sera réalisé définitivement et des transactions pourront être effectuées sur le compte.

Ces comptes sont régis par les règlements particuliers d'application, ainsi que par ce présent Règlement Général des Opérations.

La Banque peut commercialiser de nouveaux comptes tombant sous l'application de ces dispositions générales, et régis en outre par des règles spécifiques.

- 1.26.2. Deux ou plusieurs personnes peuvent ouvrir un compte commun dont ils ne peuvent disposer que conjointement, à moins qu'un autre mode de disponibilité n'ait été prévu. De nouveaux titulaires ne seront acceptés et des titulaires existants ne peuvent être rayés que moyennant l'accord de tous les titulaires existants et moyennant l'approbation de la Banque. Les titulaires de comptes communs, leurs ayants droit et leurs successeurs sont tenus solidairement et indivisiblement d'apurer le solde débiteur éventuel que le compte présente et de payer les frais.

En cas de désaccord entre les co-titulaires d'un compte concernant leurs compétences sur ce compte, la Banque se réserve le droit de suspendre l'usage du compte jusqu'à ce que les titulaires soient parvenus à un accord et l'aient communiqué à la Banque.

#### **Article 1.27: Erreurs et paiement indus**

Le client autorise la Banque de manière explicite à débiter son compte des montants y versés erronément ou par suite d'un ordre irrégulier, faux ou falsifié et en général des montants de tous paiements indus versés sur son compte, éventuellement même en dépassement du solde créditeur disponible ou d'une ligne de crédit octroyée

#### **Article 1.28: Comptes dormants**

La Banque clôturera automatiquement les comptes, sur lesquels il n'y a pas eu d'opérations pendant au moins 5 ans par ou au nom du client et qui sont ainsi devenus « dormants » dans le sens de la loi et qui en dépit de la procédure de recherche légale suivie sont restés « dormants », dès que les avoirs sur et les données relatives à ces comptes ont été transmis à la Caisse de Dépôt et de Consignation, sans respecter un délai de préavis. L'exécution d'ordres permanents, de domiciliations et d'opérations de crédit, qui n'ont pas été initiés par le client ou provenant d'un compte auprès d'une autre banque, ne sont pas considérés comme des opérations par ou au nom du client.

#### **Article 1.29: Prescription et dépôt**

- 1.29.1. Toute action en justice du client contre la Banque en rapport avec une opération régie par le présent Règlement se prescrit après un délai de trois ans, à compter du fait ou de l'événement sur lequel l'action repose.
- 1.29.2. Toute requête de remboursement du solde disponible se prescrit après cinq ans à compter de la date à laquelle le compte a été clôturé de plein droit ou par résiliation.
- 1.29.3. La Banque ne doit conserver les enregistrements, documents, copies, états comptables et pièces comptables que durant les délais légaux de

conservation et de prescription pour les opérations et actes concernés. La Banque n'a aucun devoir d'information ni un devoir de conservation au-delà de ces délais.

#### **Article 1.30: Gestion des plaintes et procédures d'appel extra-judiciaires**

- 1.30.1. La Banque accorde beaucoup d'attention aux problèmes et plaintes émanant des clients. Toutes les plaintes du client ayant trait aux services fournis par la Banque, doivent lui être transmises immédiatement, par l'intermédiaire de l'agence du client. En plus, le client peut s'adresser au service customer relations :
- soit via le site Web [www.axabank.be](http://www.axabank.be) (rubrique: contact/plaintes/banque)
  - soit par écrit: Customer Relations, Grotesteenweg 214 – 2600 Berchem
  - soit par e-mail: [customer.relations@axa.be](mailto:customer.relations@axa.be).

Le client est tenu de prendre connaissance endéans les 30 jours du contenu de la correspondance, extraits de compte et autres avis qui lui sont envoyés, quelle que soit la façon à laquelle ils sont mis à sa disposition. Après ce délai, la Banque considère le contenu comme étant définitivement approuvé.

- 1.30.2. La Banque réagira le plus rapidement possible sur chaque plainte complète (documents nécessaires à une analyse approfondie de la plainte) et claire (par exemple genre d'opération, siège ou agence à laquelle la plainte a trait, date, ...) qui arrive auprès du service customer relations et elle mettra tout en œuvre pour trouver une solution satisfaisante. Sauf dérogation explicite dans les règlements particuliers d'application (les annexes de ce règlement), la Banque enverra, pour les plaintes écrites, endéans les 2 jours ouvrables un accusé de réception, sauf si elle est capable de fournir une réponse de fond avant ce délai. Le client reçoit une réponse définitive endéans les 10 jours sauf si la plainte demande une analyse plus profonde et alors le client sera avisé du délai dans lequel il peut s'attendre à une réponse.
- 1.30.3. Si un client particulier estime que sa plainte ou son problème n'a pas obtenu satisfaction ou n'a pas reçu de solution dans un délai raisonnable, il peut s'adresser à l'Ombudsman en Conflits Financiers (North Gate II, Avenue Roi Albert II 8, boîte 2, 1000 Bruxelles ; tél. +32 2 545 77 70, E-mail [Ombudsman@Ombudsfin.be](mailto:Ombudsman@Ombudsfin.be)).

Si le client rejette le règlement proposé par cette entité qualifiée, il peut toujours s'adresser au tribunal compétent.

Les clients peuvent également s'adresser à la Direction Générale du Contrôle et de la Médiation du Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie (adresse : City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles ; tél : +32 800 120 33, e-mail : [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be))  
A cet effet, les clients peuvent utiliser les documents nécessaires mis à leur disposition sur le site internet : [mineco.fgov.be](http://mineco.fgov.be).

#### **Article 1.31: Responsabilité et cas de force majeure**

- 1.31.1. En général, la Banque n'est responsable qu'en cas de faute grave. En plus, la Banque ne peut être tenue pour responsable que des conséquences directes de sa faute. Elle ne répond ni du dommage indirect ni des éventuelles pertes professionnelles et d'intérêts.

- 1.31.2. La Banque n'est pas responsable du préjudice direct ou indirect subi par un client à la suite d'une désorganisation totale ou partielle de ses services si, après avoir pris les mesures normales de précaution, elle est due uniquement à un cas de force majeure, tel que fait de guerre, émeute, actes de terrorisme, conflit social, attaque à main armée, incendie, inondation et autre catastrophes naturelles, défaillance technique grave ou autre catastrophe. La Banque décline également toute responsabilité en cas de préjudice résultant, après avoir pris les mesures normales de précaution, uniquement d'erreurs ou d'une interruption des services postaux, des communications téléphoniques ou d'une coupure de courant électrique. Ceci vaut plus particulièrement dans le cas où ses services informatiques seraient mis partiellement ou totalement hors service pour l'une des causes susmentionnées. La Banque ne répond en aucun cas de dommages résultant d'un événement ou d'une situation assimilable à la force majeure, tels que le dérèglement de ses services ou d'une partie de ceux-ci, e.a. par suite de la grève de son personnel, de défauts d'ordinateurs de la Banque ainsi que de l'effacement ou de la destruction d'informations stockées dans ses ordinateurs ou de l'usage frauduleux qui en serait fait par des tiers.
- 1.31.3. La Banque n'est pas davantage responsable de tout préjudice direct ou indirect causé, après avoir pris les mesures normales de précaution, uniquement par des mesures prises par les autorités belges, européennes ou étrangères.

#### **Article 1.32: Fin des relations commerciales**

- 1.32.1. L'exécution de la convention doit se faire de bonne foi par les deux parties.

[Sous réserve de dispositions particulières régissant l'octroi de crédits et les services de paiement, et sauf dispositions de droit impératif, la Banque est en droit de mettre fin complètement ou partiellement à tout moment à ses relations avec le client, sans être tenue de motiver ceci, en tenant compte d'un délai de préavis de 1 mois.][modifié le 28 mars 2022] La Banque est également en droit de décider à un certain moment de ne plus élargir ses relations avec le client et de ne plus accepter l'ouverture de produits ou services supplémentaires.

Le client est en droit de mettre fin à tout moment aux relations avec la Banque en respectant le même délai de préavis de 1 mois, toutefois sans préjudice des conditions particulières qui régissent le service bancaire ou le produit bancaire concerné.

Dans ces cas, les frais de services déjà payés que le client ne peut plus utiliser, lui seront restitués au prorata à sa demande si le compte est clôturé avant la prochaine échéance de ces frais.

- 1.32..2. En cas de faute lourde, négligence grave ou dol de la part du client, son préposé ou son mandataire, les relations avec le client peuvent être terminées sans délai de préavis et sans restitution de frais.
- 1.32.3. Au cas où il est mis fin à ces relations sur l'initiative de la Banque, sans préjudice des dispositions spéciales concernant les crédits et les services de paiement, toutes les dettes et engagements du client à l'égard de cette dernière deviennent exigibles immédiatement et sans autre mise en demeure. Tous les frais engagés par la Banque en vue de la récupération de ces dettes sont à charge

du client. Les conditions convenues en matière de comptes débiteurs et les pénalités restent d'application après la rupture des relations avec le client.

- 1.32..4. Au cas où il est mis fin aux relations commerciales, tous les instruments de paiement, tels que chèques, bulletins de virement et cartes, doivent être restitués à la Banque.

#### **Article 1.33: Modifications**

- 1.33.1. La Banque se réserve le droit de modifier ce règlement, les annexes (règlements particuliers) et la liste des tarifs. Si la Banque modifie ce Règlement, elle en avertira le client par écrit, par exemple sous forme d'un avis ou d'une annexe aux extraits de compte, sans préjudice à l'application de dispositions différentes en la matière reprises dans les règlements particuliers. A sa demande, la Banque mettra immédiatement un exemplaire des textes modifiés à la disposition du client. Le client peut d'ailleurs toujours consulter un exemplaire du Règlement Général des Opérations dans son agence ou le consulter et/ou imprimer par [www.axabank.be](http://www.axabank.be).
- 1.33.2. S'il n'est pas d'accord avec les modifications, il peut mettre fin par écrit à la relation avec la Banque dans un délai de 1 mois après la communication de la modification, sauf dispositions contraires à ce sujet dans les règlements particuliers. Lors de la clôture d'un compte, les modalités pour la clôture du compte concerné doivent être respectées et le client s'abstiendra d'encore utiliser les services en question. Après l'expiration de la période de 1 mois, le client qui n'a pas réagi sera censé de façon irréfutable avoir accepté les modifications au Règlement Général, de manière qu'à partir de ce moment, celles-ci lui seront opposables.

#### **Article 1.34: Droit applicable et compétence des tribunaux**

- 1.34.1. Les droits et obligations du client et de la Banque sont régis par le droit belge.
- 1.34.2. Sont seuls compétents les tribunaux d'Anvers ou de Bruxelles. La Banque a toutefois le droit d'intenter une action en justice devant toute autre juridiction qui serait compétente selon le droit commun. Cet alinéa n'est pas d'application lorsque le client est un consommateur au sens de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques de commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

#### **Article 1.35: Entrée en vigueur**

Le présent Règlement général entre en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2018. A partir de ce jour, le présent Règlement s'applique immédiatement et intégralement à toutes les opérations et à toutes les relations et contrats établis entre la Banque et toute personne ayant recours à ses services.

#### **DEUXIEME PARTIE: REGLEMENTS PARTICULIERS**

Les règlements suivants sont les annexes du Règlement Général des Opérations :

Annexe 1: REGLEMENT COMPTE A VUE

Annexe 2: REGLEMENT COMPTE A VUE START2BANK

Annexe 3: REGLEMENT CARTE DE DEBIT AXA

Annexe 4: REGLEMENT CARTES DE CREDIT

Annexe 5 : REGLEMENT HOMEBANKING

Annexe 6: REGLEMENT AXA MOBILE BANKING

Annexe 7: REGLEMENT COMPTES D'EPARGNE

Annexe 8: REGLEMENT EPARGNE PENSION : depuis le 23 mars 2015, ce règlement est intégré dans le règlement des services d'investissements

Annexe 9: REGLEMENT DES SERVICES  
D'INVESTISSEMENTS

Annexe 10:REGLEMENT LOCATION DE COFFRES

Annexe 11 :REGLEMENT MAXI PREPAID : cette carte n'est plus proposée

Annexe 12 : REGLEMENT COMPTES D'EPARGNE  
START2BANK