



## REGLEMENT AXA BANKKAART

### Bijlage 3 bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

Dit reglement regelt de rechten en verplichtingen van de klant en de Bank wat betreft de aflevering aan en het gebruik door een klant van een AXA bankkaart, zoals hierna gedefinieerd. De AXA bankkaart, hierna soms ook 'de kaart' genoemd, is een debetkaart gekoppeld aan een zichtrekening of een start2bank zichtrekening bij de Bank. Deze bepalingen maken deel uit van de bijlagen bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van AXA Bank Europe, hierna "de Bank" genoemd. De bedingen van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en de toepasselijke bijlagen zijn dan ook van toepassing, behoudens wanneer in navolgend reglement daarvan wordt afgeweken.

Onverminderd de toepassing van andere wetten en besluiten, worden de betalingstransacties met de AXA bankkaart beheerst door de bepalingen van de wetgeving inzake betalingsdiensten opgenomen in Boek VII Wetboek van Economisch Recht. In dit reglement wordt niet afgeweken van de dwingende bepalingen van deze wetgeving. Waar deze wettelijke bepalingen in dit reglement zijn hernomen, moeten zij ook zoals deze worden gelezen en geïnterpreteerd.

#### Artikel 1: Definities

- de Bank: AXA Bank Europe NV, met maatschappelijke zetel in België, Vorstlaan 25, 1170 Brussel.

- de klant: iedere persoon die houder is van een zichtrekening of start2bank zichtrekening bij de Bank en die houder is van een AXA bankkaart.

- de kaarthouder: iedere persoon aan wie overeenkomstig een formele instructie van de klant of diens volmachtdrager een AXA bankkaart is afgeleverd waarmede verrichtingen kunnen worden uitgevoerd voor rekening van de klant.

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

- EER-lidstaten: lidstaten van de Europese Economische Ruimte, nl. de EU-lidstaten + IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.

- SEPA-zone: lidstaten van de Single European Payments Area, nl. de EER-lidstaten + Zwitserland, Monaco en San Marino.

- Euro-zone: landen die de euro als munt hebben, nl. België, Cyprus, Duitsland, Finland, Frankrijk, Frans Guyana, Griekenland, Guadeloupe, Ierland, Italië, Luxemburg, Malta, Martinique, Nederland, Oostenrijk, Portugal (incl. Azoren en

Madeira), Réunion, Slowakije, Slovenië, Spanje (incl. Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Estland, Letland, Litouwen.

- Europa: lidstaten van de SEPA-zone + Albanië, Andorra, Armenië, Azerbeidzjan, Belarus, Bosnië en Herzegovina, Faeröer, Groenland, Franse Zuidelijke en Antarctische gebieden, Frans-Polynesië, Mayotte, Nieuw-Caledonië, Saint-Pierre en Miquelon, Wallis en Futuna, Georgië, Kazachstan, Kosovo, Kroatië, Macedonië, Moldavië, Montenegro, Aruba en Nederlandse Antillen, Svalbard en Jan Mayen eilanden, Oekraïne, Rusland Federatie, San Marino, Servië, Turkije, Vaticaanstad, Anguilla, Bermuda, Brits Indische Oceaanterritorium, Britse Maagdeneilanden, Falklandeilanden, Kaaimaneilanden, Montserrat, North-Ireland, Pitcairneilanden, Sint-Helena, Turks- en Caicoseilanden, Zuid-Georgia en de Zuidelijke Sandwicheilanden.

- (betalings)transactie: een door de klant of via de begunstigde geïnitieerde verrichting met de AXA Bankkaart waarbij geldmiddelen worden gedeponereerd, overgemaakt of opgenomen, ongeacht de onderliggende verhoudingen tussen de klant en de begunstigde.

- betalingsoopdracht: een door de klant of via de begunstigde aan de Bank gegeven opdracht om een betalingstransactie met de AXA bankkaart uit te voeren.

- unieke identifier: het rekeningnummer dat door de klant dient verstrekt te worden om de bij een betalingstransactie betrokken rekening(en) ondubbelzinnig te identificeren: in IBAN-formaat (International Bank Account Number) voor nationale betalingstransacties en in IBAN-formaat samen met de BIC (Business Identifier Code) voor grensoverschrijdende betalingstransacties.

- bankwerkdag: een dag waarop de hoofdkantoren van de banken open zijn in België; zaterdag, zondag, feestdagen en de door de Belgische banksector bepaalde bankholidays zijn nooit een bankwerkdag, ongeacht de openingsdagen en -uren van lokale agentschappen.

- tarieflijst: een door de Bank opgesteld gedetailleerd overzicht in verschillende delen, van alle kosten, tarieven, wisselkoersen en andere informatie met betrekking tot de verschillende door de bank aangeboden bankdiensten, waaronder de AXA bankkaart; deze is consulteerbaar in elk agentschap en eveneens te raadplegen en af te drukken via de website van de Bank ([www.axabank.be](http://www.axabank.be)); de tarieflijst maakt integraal deel uit van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en de bijlagen (bijzondere reglementen).

- agentschap: AXA bankagentschap waar een zelfstandige bankagent (AXA bankagent) zijn activiteit van bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten (in de zin van de Wet van 22 maart 2006) uitoefent in naam en voor rekening van de Bank.

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

## Artikel 2: Beschrijving van de AXA bankkaart

2.1. Door middel van zijn AXA bankkaart kan de klant respectievelijk de kaarthouder toegang krijgen tot publiek toegankelijke geld- en bankautomaten, AXA-selfservice-toestellen en betaalterminals in binnen- en buitenland om aldus bankbiljetten op te nemen en betalingen uit te voeren en tot homebanking en AXA mobile banking service, volgens de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten hierna bepaald.

2.2. De volgende diensten of functionaliteiten kunnen begrepen zijn in de AXA bankkaart:

- Bancontact/Mister Cash;
- Maestro/Cirrus;
- selfservice
- homebanking
- AXA mobile banking service
- Mobile Banxafe.

Maestro kan slechts ter beschikking gesteld worden op een kaart die reeds voorzien is van Bancontact/Mister Cash. Selfservice is steeds voorzien op iedere kaart.

De functionaliteiten homebanking en AXA mobile banking service dienen geactiveerd te worden zoals bepaald in de toepasselijke reglementen.

2.3. Om veiligheidsredenen zal voor elke Maestro- en/of Cirrusfunctie op zijn AXA bankkaart, de internationale betaalfunctie slechts mogelijk zijn nadat de klant respectievelijk de kaarthouder zijn kaart vooraf tenminste 1 maal gebruikt heeft op een binnenlandse geldautomaat die verbonden is aan het Worldline netwerk. De klant respectievelijk de kaarthouder doet er dus goed aan om van bij ontvangst van zijn nieuwe kaart en/of activatie van de internationale functie Maestro en/of Cirrus een verrichting te doen op een geldautomaat verbonden aan het Banksys netwerk.

2.4. De AXA bankkaart mag slechts gebruikt worden binnen de limieten en beperkingen zoals voorzien in artikel 5.

## Artikel 3: Toegang en beveiliging

3.1. Om de klant respectievelijk de kaarthouder toe te laten gebruik te maken van zijn AXA bankkaart middels de terminals en betaalautomaten die daarvoor technisch en overeenkomstig het reglement in kwestie in aanmerking komen, ontvangt hij persoonlijk een mededeling omtrent een persoonlijke geheime code, die onlosmakelijk verbonden is met de AXA bankkaart die hem wordt afgeleverd. Sommige toestellen waaronder binnenlandse geldautomaten en selfservicetoestellen van AXA

laten de klant respectievelijk de kaarthouder toe zelf de geheime code te wijzigen. Ook in dat geval moet hij de geheimhouding nauwlettend in acht nemen.

3.2. Voor het gebruik van de kaart door middel van Mobile Banxafe (zoals hierna nog beschreven) moet de klant wanneer hij zijn SIM-kaart activeert voor Mobile Banxafe een bijzondere code, genaamd de B-Pincode, vastleggen via zijn mobiele telefoon. Hij bepaalt zelf deze code overeenkomstig de gebruiksaanwijzingen die op zijn mobiele telefoon verschijnen voor en tijdens de procedure van activatie, zoals beschreven in artikel 4.4. De bepalingen van dit reglement m.b.t. de geheime code van de kaart, vooral wat betreft het geheime karakter en de voorzorgsmaatregelen, zijn ook van toepassing op de B-Pincode. De waarborg van de Bank voor het behoud van het geheime karakter van de code binnen haar eigen organisatie en binnen de netwerken waartoe de AXA bankkaart toegang verleent, strekt zich niet uit tot de SIM-kaart en de mobiele telefoon van de klant, noch tot het GSM-netwerk waarop hij aangesloten is.

3.3. Mocht de klant respectievelijk kaarthouder zijn geheime code vergeten zijn, dan kan hij, indien de kaart gekoppeld is aan een zichtrekening, deze steeds opnieuw aanvragen via zijn agentschap of schriftelijk bij de dienst Cash & Cards Management (interne postcode B31/513) van de Bank, Grotesteeweg 214, 2600 Berchem. Hij zal dan terug een persoonlijke mededeling ontvangen omtrent zijn nieuwe persoonlijke geheime code.

Indien de kaart daarentegen gekoppeld is aan een start2bank zichtrekening, dan kan hij de nieuwe geheime code aanvragen door een mail te sturen naar [start2bank.info@axa.be](mailto:start2bank.info@axa.be). Hij zal vervolgens terug een mededeling ontvangen omtrent zijn nieuwe geheime code.

3.4. Mocht de klant zijn B-Pincode vergeten zijn, dan zal hij deze opnieuw moeten samenstellen en activeren. Hij zal zijn GSM-operator eventueel daarvoor moeten contacteren.

3.5. In sommige gevallen, zoals hierna bepaald, kan de klant respectievelijk de kaarthouder gebruik maken van zijn kaart middels terminals zonder dat het gebruik van zijn persoonlijke geheime code vereist is.

## Artikel 4: Verrichtingen met de AXA bankkaart

### 4.1. Verrichtingen aan publiek toegankelijke geldautomaten en bankautomaten

#### 4.1.1. De geldopnemingen

De dienst Bancontact/Mister Cash biedt de klant respectievelijk de kaarthouder de mogelijkheid om in België aan de geldautomaten en bankautomaten die verbonden zijn aan het Worldline netwerk bankbiljetten op te nemen. De dienst Maestro/Cirrus biedt de klant respectievelijk kaarthouder de mogelijkheid om in Europa aan de geldautomaten en bankautomaten die voorzien zijn van het logo 'Maestro' of 'Cirrus', bankbiljetten op te nemen.

Wanneer dit nuttig of noodzakelijk wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor de financiële belangen van de Bank of de klant, of om misbruik van de kaart te vermijden, of wanneer om veiligheidsredenen een transactie niet voldoet aan

de door de Bank gestelde veiligheidsnormen, kan de Bank het gebruik van de kaart voor geldopnemingen buiten Europa beperken of zelfs geheel onmogelijk maken. In voorkomend geval kan de klant die geldopnemingen buiten Europa wenst te doen, de Bank verzoeken zijn kaart tijdelijk te deblokkeren. Hij kan deze aanvraag enkel schriftelijk doen in zijn agentschap via een standaard aanvraagformulier. Houders van een start2bank zichtrekening kunnen de deblokking aanvragen via homebanking. De deblokking zal uitgevoerd worden binnen de 3 bankwerkdagen na de aanvraag en zal ook gelden voor verrichtingen aan betaalterminals bij handelaars buiten Europa.

#### **4.1.2. Raadpleging van het saldo van de gebonden rekening**

De klant respectievelijk kaarthouder kan aan elke geldautomaat of bankautomaat van het Worldline netwerk het saldo van de aan de kaart verbonden rekening raadplegen. Het meegeedeelde saldo is dat van de rekening zoals dat in de boeken van de Bank staat op de datum vermeld op het beeldscherm van de geldautomaat of bankautomaat.

#### **4.1.3. Wijziging van het persoonlijk en geheim codenummer**

De klant respectievelijk kaarthouder kan steeds zijn persoonlijk en geheim codenummer wijzigen in een nieuw getal van 4 cijfers van zijn keuze, op geldautomaten of bankautomaten in België die dit toelaten.

#### **4.1.4. Opladen van GSM belwaarden (binnenland)**

De klant respectievelijk de kaarthouder kan bijkomende belwaarden op zijn GSM aanschaffen via de geldautomaten die verbonden zijn aan het binnenlandse Worldline netwerk. Deze dienst beperkt zich tot GSM-kaarten van bijvoorbeeld het type 'TEMPO en 'PAY & GO'. Indien de Mobile Banxafe toepassing geactiveerd is op zijn GSM, zoals beschreven in artikel 4.4. kan de klant zijn belwaarden ook rechtstreeks via zijn GSM opladen.

### **4.2. Verrichtingen via selfservice**

Met behulp van de kaart kan de klant respectievelijk de kaarthouder de selfservice-lobby betreden en selfservice gebruiken. De klant respectievelijk de kaarthouder identificeert zich door zijn kaart in de selfservice terminal in te voeren.

Via de toetsen op het scherm en/of bediening van het klavier kiest de klant respectievelijk de kaarthouder de verrichtingen die hij wenst uit te voeren en geeft hij gegevens in. Voor specifieke verrichtingen zal aan de klant respectievelijk de kaarthouder gevraagd worden om zijn geheime code in te voeren. De gebruikelijke voorzorgsmaatregelen zoals hierna weergegeven, dienen door de klant respectievelijk de kaarthouder in acht genomen te worden.

De klant respectievelijk de kaarthouder bepaalt met behulp van de schermen en de toetsen zelf het verloop van zijn sessie. Via de toets 'stop' kan de klant respectievelijk de kaarthouder naar het hoofdmenu terugkeren; Via de toets 'help' krijgt hij uitleg bij het geactiveerde scherm; via de toets 'einde bezoek' stopt hij de sessie en krijgt hij zijn kaart terug.

Selfservice biedt de hierna vermelde mogelijkheden met betrekking tot alle zichtrekeningen en spaarrekeningen waarvan de klant respectievelijk de kaarthouder titularis is, medetitularis (met wederzijdse volmacht), beheerder

(ouder,voogd) of volmachthouder. Voor bepaalde verrichtingen op spaarrekeningen gelden bijzondere regels, zoals vermeld in het Reglement Spaarrekeningen en het Reglement start2bank spaarrekening.

#### **4.2.1. Geldafhalingen**

De klant respectievelijk de kaarthouder kan, rekening houdend met de toepasselijke limieten, via selfservice bankbiljetten opnemen van de door hem aangeduide rekening die zichtbaar is in selfservice. Hij kan van de terminal een ticket bekomen van zijn geldafhaling. De biljetten ter beschikking gesteld door AXA selfservice toestellen zijn steeds eurobiljetten.

#### **4.2.2. Info rekeningen**

De klant respectievelijk de kaarthouder kan via selfservice het saldo consulteren van de zicht- en spaarrekeningen aangehouden in euro, waarvan hij (mede)titularis, volmachthebber of wettelijk beheerder is.

Vereffende en geblokkeerde rekeningen worden niet getoond.

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

Via homebanking kan de meerderjarige handelingsbekwame klant zelf bepalen welke rekeningen hij via selfservice wenst te kunnen consulteren en gebruiken.

De klant respectievelijk de kaarthouder kan tevens een overzicht van de laatste verrichtingen (historiek) op die rekeningen consulteren of detail van deze verrichtingen. De verrichtingen die in de toekomst uitgevoerd zullen worden (overschrijvingen met gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst) kunnen eveneens in een overzicht en in detail geconsulteerd worden. Deze informatie kan telkens afgeprint worden.

De klant kan de geweigerde verrichtingen raadplegen.

#### **4.2.3. Overschrijvingen**

De klant respectievelijk de kaarthouder kan, rekening houdend met de toepasselijke limieten, via selfservice afzonderlijke overschrijvingen doen van de door hem aangeduide rekening die zichtbaar is in selfservice.

Tenzij anders bepaald hierna, gelden naargelang de aard van de opdrachtgevende rekening, de regels voor overschrijvingen zoals bepaald in het Reglement zichtrekeningen, het Reglement start2bank zichtrekening, het Reglement spaarrekeningen en het Reglement start2bank spaarrekening.

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

De klant, respectievelijk de kaarthouder, kan via selfservice enkel overschrijvingsopdrachten invoeren in euro.

Overschrijvingen waarvoor meer dan één handtekening vereist is, en die via selfservice worden ingegeven, zullen geweigerd worden. Indien er voor bepaalde rekeningen drempelbedragen bestaan, zal een overschrijving die dit drempelbedrag overschrijft, geweigerd worden.

Voor minderjarigen bestaat de mogelijkheid om overschrijvingen te doen van hun spaarrekeningen via selfservice niet. Voor meerderjarigen is deze mogelijkheid beperkt overeenkomstig de voorwaarden en modaliteiten van de spaarrekeningen.

De klant respectievelijk de kaarthouder kan zelf een lijst van begunstigten via selfservice beheren.

Hij kan een afdruk van de overschrijvingsopdracht bekomen. Deze afdruk is geen bewijs dat de opdracht ook werd uitgevoerd. Dit hangt af van het beschikbare saldo op de rekening op het moment dat de overschrijving uitgevoerd moet worden.

#### 4.2.3.1. Overschrijvingsopdracht

De klant, respectievelijk de kaarthouder, kan via selfservice Europese overschrijvingen invoeren voor betalingen in euro naar een begunstigde in de SEPA-zone wanneer de opdrachtgevende rekening een zichtrekening of start2bank zichtrekening is.

De klant, respectievelijk de kaarthouder, dient volgende gegevens in te voeren, zonder dewelke de Bank de overschrijvingsopdracht niet kan uitvoeren, met name:

- bedrag van de betaling in EUR
- de unieke identificator (IBAN) van de klant
- de unieke identificator (IBAN + BIC van de bank van de begunstigde, in geval van een grensoverschrijdende overschrijving) van de begunstigde
- naam van de begunstigde.

#### 4.2.3.2. Uitvoering van de overschrijvingsopdracht

Wanneer de klant een overschrijvingsopdracht geeft in overeenstemming met hetgeen hiervoor bepaald is, kan de Bank deze opdracht correct en tijdig uitvoeren.

Europese overschrijvingsopdrachten worden steeds uitgevoerd met normale prioriteit en gedeelde kosten.

Wanneer de klant een Belgisch IBAN van de begunstigde invoert, zal de daarmee in principe overeenstemmende BIC-code worden aangeboden. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schadelijke gevolgen die zouden kunnen voortvloeien uit het gebruik van een verkeerde BIC-code.

#### 4.2.3.3. Maximale uitvoeringstermijnen

Voor overschrijvingsopdrachten in euro waarbij de opdrachtgevende rekening een zichtrekening of start2bank zichtrekening is, al dan niet met één valutawissel tussen de euro en een andere muntsoort van een EER-lidstaat, als de valutawissel in die lidstaat wordt uitgevoerd, gelden de volgende uitvoeringstermijnen:

- wanneer de klant een overschrijvingsopdracht geeft via selfservice van een AXA rekening naar een AXA rekening zorgt de Bank ervoor dat de rekening van de begunstigde van deze overschrijving onmiddellijk wordt gecrediteerd, op voorwaarde dat het tijdstip van ontvangst van deze opdracht een bankwerkdag is.
- wanneer de klant een overschrijvingsopdracht geeft via selfservice naar een rekening bij een andere bank, zorgt de Bank ervoor dat de rekening van de bank van de begunstigde van deze overschrijving uiterlijk aan het einde van de

bankwerkdag na het tijdstip van ontvangst van deze opdracht wordt gecrediteerd.

Het tijdstip van ontvangst van de overschrijvingsopdracht verschilt naar gelang het ogenblik waarop de klant zijn overschrijvingsopdracht via selfservice invoert, of naargelang de instructies van de klant voor een uitvoeringsdatum in de toekomst.

Zo wordt het tijdstip van ontvangst voor overschrijvingsopdrachten ingevoerd:

- na 21 uur ; of
  - op een niet-bankwerkdag, geacht de eerstvolgende bankwerkdag te zijn.
- De hiervoor vermelde uitvoeringstermijnen beginnen pas dan te lopen.

De Bank behoudt zich het recht voor om overschrijvingsopdrachten, waarvoor onvoldoende fonds aanwezig is, niet uit te voeren. Bij onvoldoende beschikbaar saldo wordt de opdracht gedurende vijf bankwerkdagen aangeboden op de rekening. De dag waarop er binnen de termijn van vijf bankwerkdagen voldoende saldo voorhanden is, wordt geacht het tijdstip van ontvangst te zijn waarvan hierboven sprake.

Indien er na deze periode nog steeds geen saldo is, wordt de opdracht definitief geweigerd en wordt door de Bank hiervoor de kost aangerekend zoals vermeld in de tarieflijst.

#### 4.2.3.4. Gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst

Overschrijvingsopdrachten, gegeven via selfservice, die uitgevoerd moeten worden in de toekomst, moeten ten laatste één bankwerkdag voor deze uitvoeringsdatum in de toekomst worden ingevoerd. In dit geval vult de klant het vak "gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst" in. Deze datum mag maximaal 365 dagen in de toekomst liggen.

De klant kan ook via selfservice de geregistreerde overschrijvingen met gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst herroepen of deze datum wijzigen tot uiterlijk de bankwerkdag voorafgaand aan de gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst, om 15 uur.

De rekening van de opdrachtgever zal worden gedebiteerd op de gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor vergissingen of vertragingen in dit verband.

Indien deze datum op een niet-bankwerkdag valt, zal deze uitgesteld worden naar de eerstvolgende bankwerkdag.

De Bank behoudt zich het recht voor om overschrijvingsopdrachten, waarvoor geen voldoende fonds aanwezig is, niet uit te voeren. Bij onvoldoende beschikbaar saldo wordt de opdracht gedurende vijf bankwerkdagen aangeboden op de rekening. De dag waarop er binnen de termijn van vijf bankwerkdagen voldoende saldo voorhanden is, wordt geacht het tijdstip van ontvangst te zijn waarvan hierboven sprake.

Voor het crediteren van de rekening van de bank van de begunstigde gelden de onder punt 4.2.3.3 vermelde uitvoeringstermijnen waarbij de gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst of desgevallend de datum waarop er voldoende saldo is op de rekening om de opdracht uit te voeren, geldt als tijdstip van ontvangst.

#### 4.2.4. Bestendige opdrachten

Tenzij daarvan hierna wordt afgeweken, gelden de regels voor bestendige opdrachten op de zichtrekening zoals beschreven in het Reglement zichtrekeningen en het Reglement start2bank zichtrekening.

Een bestendige opdracht is niet mogelijk met een spaarrekening als opdrachtgevende rekening.

De klant respectievelijk de kaarthouder kan via selfservice bestendige opdrachten met bedragen in euro invoeren naar een rekening in België of in het buitenland, voor zover het betrokken land behoort tot de SEPA-zone.

Hierbij dient zoals voor Europese overschrijvingen gebruik gemaakt te worden van rekeningnummers in IBAN-formaat en desgevallend de BIC-code van de bank van de begunstigde. Wanneer de klant een Belgische IBAN van de begunstigde invoert, zal de daarmee in principe overeenstemmende BIC-code worden aangeboden. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schadelijke gevolgen die zouden kunnen voortvloeien uit het gebruik van een verkeerde BIC-code.

Wanneer de klant toch een rekeningnummer van de begunstigde invoert in BBAN-formaat, zal het systeem dit rekeningnummer automatisch converteren naar IBAN-formaat en indien nodig eveneens de daarmee overeenstemmende BIC-code aanbieden.

Hij kan de bestendige opdrachten nadien via selfservice consulteren, wijzigen en eventueel herroepen tot uiterlijk de bankwerkdag voorafgaand aan de in de bestendige opdracht vermelde eerste of eerstvolgende datum, om 15 uur.

De klant respectievelijk de kaarthouder kan bij het invoeren of wijzigen van bestendige opdrachten gebruik maken van de lijst van begunstigten die hij zelf via selfservice beheert. Van de aldus gegeven of gewijzigde opdrachten kan een afdruk bekomen worden. Deze afdruk is geen bewijs dat de opdracht ook werd uitgevoerd. Dit hangt af van het beschikbare saldo op de rekening op het moment dat de opdracht uitgevoerd moet worden.

#### 4.2.5. Rekeninguittreksels

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

#### 4.2.6. Boodschappen

De klant respectievelijk de kaarthouder kan via selfservice boodschappen consulteren die van de AXA Bank of van de agent afkomstig zijn. Hij heeft de mogelijkheid om hierop te reageren. De klant respectievelijk de kaarthouder kan op eigen initiatief een boodschap naar de Bank agent verzenden of hem om een afspraak verzoeken.

#### 4.2.7. Wijziging van het persoonlijk en geheim codenummer

De klant respectievelijk kaarthouder kan steeds het persoonlijk en geheim codenummer van de kaart op zijn naam wijzigen in een nieuw getal van 4 cijfers van zijn keuze.

#### 4.2.8. Homebanking aanvragen

De klant respectievelijk de kaarthouder kan via selfservice de activering van de functionaliteit homebanking, beheerst door het Reglement homebanking, aanvragen.

#### 4.3. Verrichtingen aan betaalterminals (bij handelaars)

4.3.1. De klant respectievelijk de kaarthouder kan d.m.v. zijn AXA bankkaart de prijs van goederen en diensten betalen bij de handelaars die beschikken over betaalterminals die voorzien zijn van de dienst Bancontact/Mister Cash (van het Worldline-netwerk) in België en/of de dienst Maestro in Europa: hetzij door gebruikmaking van de persoonlijke geheime code, hetzij door ondertekening van een papier van de elektronisch betalingsborderel of ticket, hetzij louter door het inbrengen van de kaart in de terminal en het drukken op "OK".

Bepaalde van deze terminals of automaten die niet beschikken over een pincodetast (zoals bijvoorbeeld parkeerautomaten), bieden binnen de limieten voorzien in artikel 5, de mogelijkheid om transacties te doen zonder gebruikmaking van de geheime code of ondertekening. Door het louter inbrengen van de kaart in de terminal of automaat, al dan niet te valideren door een bevestigingstoets in te drukken, wordt de aan de kaart gekoppelde zichtrekening gedebiteerd met het bedrag van de transactie.

Indien de kaarthouder niet wenst dat deze NO PIN functionaliteit op zijn kaart geactiveerd is, kan hij deze per kaart laten blokkeren via zijn agentschap. De kaarthouder kan te allen tijde voor een welbepaalde kaart opnieuw de deblokking van de functionaliteit aanvragen. Voor kaarten gekoppeld aan een start2bank zichtrekening, kan de kaarthouder de (de)blokkering aanvragen via homebanking. Een (de)blokkering dient per kaart afzonderlijk te worden bepaald en aangevraagd. Bij vernieuwing of vervanging van een voor deze functionaliteit geblokkeerde kaart, dient de kaarthouder indien hij dit wenst de blokkering voor de nieuwe kaart opnieuw aan te vragen aangezien de functionaliteit standaard op elke nieuwe kaart geactiveerd is.

Het gebruik van de kaart in of via een betaalterminal op een van deze manieren, impliceert altijd de onherroepelijke opdracht vanwege de klant respectievelijk de kaarthouder aan de bank tot overmaking van het betrokken bedrag aan deze handelaar.

4.3.2. Sommige handelaars aanvaarden ook betaling door middel van de kaart via internet. De klant respectievelijk de kaarthouder wordt sterk aanbevolen dergelijke betaling slechts uit te voeren nadat hij zich ervan heeft kunnen vergewissen dat het om een betrouwbare handelaar gaat en dat de betaling via een beveiligd kanaal zal verlopen. Dit laatste betekent dat de betaling steeds dient te gebeuren in zogenaamde veilige modus (https, waarbij de 's' staat voor 'secure' (veilig) en via een 3D-Secure systeem waarbij de klant respectievelijk de kaarthouder met zijn kaart, pincode en kaartlezer een 'response' berekent, deze ingeeft en vervolgens valideert en zo de transactie elektronisch tekent zoals bedoeld in artikel 6.1 hierna.

4.3.3. Wanneer dit nuttig of noodzakelijk wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor de financiële belangen van de Bank of de klant, of om misbruik van de kaart te vermijden, of wanneer om veiligheidsredenen een transactie niet voldoet aan de door de Bank gestelde veiligheidsnormen, kan de Bank het gebruik van de kaart voor verrichtingen aan betaalterminals buiten Europa beperken of zelfs geheel onmogelijk maken.

In voorkomend geval kan de klant die verrichtingen aan betaalterminals bij handelaars buiten Europa wenst te doen, de Bank verzoeken zijn kaart tijdelijk te deblokken. Hij kan deze aanvraag enkel schriftelijk doen in zijn agentschap via een standaard aanvraagformulier. Houders van een start2bank zichtrekening kunnen de deblokking aanvragen via homebanking. De deblokking zal uitgevoerd worden binnen de 3 bankwerkdagen na de aanvraag en ook gelden voor geldopnemingen aan automaten buiten Europa.

4.3.4. Bij sommige kaartbetalingen is het exacte bedrag van de betaling vooraf niet gekend, bijvoorbeeld in geval van een kaartbetaling in een tankstation. De betrokken petroleummaatschappij zal daarom telkens een vast bedrag reserveren op de aan de kaart gekoppelde rekening. Deze reservering is strikt beperkt tot de duurtijd van de tankbeurt. Het gereserveerde bedrag, dat kan verschillen van maatschappij tot maatschappij en dat meestal hoger blijkt te zijn dan het uiteindelijke bedrag van de tankbeurt, wordt niet onmiddellijk gedebiteerd van de rekening. Het wordt slechts tijdelijk geblokkeerd waardoor het saldo dat beschikbaar is op de rekening voor andere betalingen/verrichtingen tijdelijk wel vermindert met dat bedrag. Van zodra de tankbeurt beëindigd is en het exacte bedrag van de tankbeurt en de betaling gekend is, wordt enkel dit bedrag effectief van de rekening gedebiteerd en neemt de blokkering een einde. Het bedrag dat eventueel te veel gereserveerd was, is vanaf dan opnieuw beschikbaar op de rekening. De Bank draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor technische storingen of andere problemen te wijten aan de systemen van de betrokken maatschappijen, ook niet wanneer deze het hierboven beschreven betalingsproces zouden beïnvloeden.

#### 4.4. Verrichtingen met Mobile Banxafe

Mobile Banxafe biedt de klant respectievelijk kaarthouder de mogelijkheid geldverrichtingen uit te voeren door middel van het gecombineerde gebruik van een mobiele telefoon voorzien van een aangepaste SIM-kaart met het Mobile Banxafe logo. De klant moet zich bij zijn GSM-operator bevragen aangaande de beschikbaarheid van deze toepassing op zijn SIM-kaart.

Als dit het geval is, kan de klant via een bepaalde activatieprocedure een directe link tot stand brengen tussen zijn AXA bankkaart en deze SIM-kaart. Deze procedure verloopt eerst via de GSM van de klant waar hij een Mobile Banxafe referentienummer moet ophalen en een B-pincode moet aanmaken en vervolgens via de website van de Bank ([www.axabank.be](http://www.axabank.be)), [www.m-banxafe.be](http://www.m-banxafe.be) of de website van zijn GSM-operator. Om de activering tot een goed einde te brengen, volgt de klant de instructies op deze website. Na het succesvol beëindigen van de procedure ontvangt de klant een bevestiging via SMS.

Volgende verrichtingen zijn mogelijk met Mobile Banxafe:

- opladen van belwaarden voor de betrokken SIM-kaart (belwaarden zijn slechts tijdswaarden waarop de gsm-abonnee recht heeft bij zijn gsm-operator);

- betaling ten gunste van een handelaar, aangesloten op het Worldline-netwerk, door middel van het gecombineerd en gelijktijdig gebruik van de mobiele telefoon van de kaarthouder en de mobiele telefoon van de handelaar.

Deze toepassing is slechts beschikbaar wanneer de Bank de klant daarvan verwittigd zal hebben.

- raadplegen van het beschikbaar saldo van de maandelijkse uitgavenlimiet van de kredietkaart(en) die hiervoor in aanmerking komen.

#### 4.5. Validatie van verrichtingen aan de balie van het AXA Bankagentschap door middel van de kaart

Voor zover het betrokken agentschap over aangepaste apparatuur beschikt, kan de klant respectievelijk de kaarthouder voor de verrichtingen die hij uitvoert aan de balie van het agentschap en/of voor de orders voor bankverrichtingen die hij aan de balie van het agentschap geeft, worden uitgenodigd om deze te valideren door middel van zijn kaart en zijn 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 kaarthouder kan van deze mogelijkheid van validatie door middel van de kaart gebruik maken voor de rekeningen waarvoor hij de hoedanigheid van rekeninghouder respectievelijk volmachtdrager heeft.

Deze functionaliteit geldt niet voor een AXA bankkaart verbonden aan een start2bank zichtrekening voor verrichtingen op deze start2bank zichtrekening.

#### 4.6. Homebanking

Zie bijlage "Reglement homebanking".

#### 4.7. Tankkaart

Sinds januari 2011 kent de Bank geen tankkaarten (AXA bankkaarten die slechts beschikken over een zogenaamde tankfunctie) meer toe.

AXA Bank bemiddelt wel voor tankkaarten uitgegeven door Total Belgium nv. Voor de rechten en verplichtingen die de uitgifte en het gebruik van deze tankkaart regelen, verwijzen wij naar het reglement ter zake van Total Belgium nv.

#### 4.8. Betaling van aankoop van goederen en diensten op afstand

Sommige handelaars aanvaarden ook betaling door middel van de kaart via internet (o.m. voor de aankoop van filmtickets, trein- of vliegtickets, enz.). De klant respectievelijk de kaarthouder wordt sterk aanbevolen dergelijke betaling slechts uit te voeren nadat hij zich ervan heeft kunnen vergewissen dat het om een betrouwbare handelaar gaat en dat de betaling via een beveiligd kanaal zal verlopen. Dit laatste betekent dat de betaling steeds dient te gebeuren in zogenaamde veilige modus (https, waarbij de 's' staat voor 'secure' (veilig) ) en bij voorkeur via een 3D-Secure systeem waarbij de klant respectievelijk de kaarthouder, na on-line invoer van zijn kaartgegevens, met zijn kaart, pincode

en kaartlezer een 'response' berekent, deze ingeeft en vervolgens valideert en zo de transactie elektronisch tekent zoals bedoeld in artikel 6.1 hierna.

#### **Artikel 5: Limieten en kasfaciliteit op de zichtrekening of start2bank zichtrekening**

Bij de aanvraag van een kaart, worden de hierna beschreven limieten voorgesteld aan de klant als de standaardlimieten die van toepassing zullen zijn zo de klant daarvan niet wenst af te wijken. Zowel bij de aanvraag van de kaart als op ieder moment gedurende de looptijd van de kaart heeft de klant de mogelijkheid deze limieten aan te passen met dien verstande dat de hierna beschreven hoogste bedragen maxima zijn die niet kunnen overschreden worden.

Een nul-limiet staat gelijk met de volledige uitschakeling van de kaart voor de betrokken functies en toestellen. Het terug instellen van een positieve limiet voor deze functies impliceert een nieuwe aanvraag tot toegang voor de betrokken functies en toestellen en een vervanging van de kaart, op kosten van de klant.

#### **5.1. Limieten voor verrichtingen met de AXA bankkaart op toestellen andere dan selfservice**

Voor verrichtingen met de AXA bankkaart op toestellen andere dan de selfservice toestellen van de Bank (doch met inbegrip van de verrichtingen via Mobile Banxafe en binnen de gebruiksmogelijkheden aangeboden door de betrokken GSM-operator en beschikbaar op de betrokken SIM-kaart) gelden volgende limieten:

Voor meerderjarigen geldt een algemeen weekplafond van 3.770 EUR per rekening. Binnen deze limiet zijn de onderstaande maximum limieten per kaart van toepassing:

- Geldopvragingen via publiek toegankelijke geldautomaten:
  - Maximumbedrag per kaart en per dag: 500 EUR
  - Maximumbedrag per kaart en per zeven opeenvolgende dagen: 1.260 EUR.
- Betaalverrichtingen (bij handelaars):
  - Maximumbedrag per zeven opeenvolgende dagen: 2.510 EUR. Dit maximumbedrag van 2.510 EUR kan op elk ogenblik op vraag van de kaarthouder, in overleg met en mits goedkeuring door de Bank, gewijzigd worden via zijn agentschap. Houders van een start2bank zichtrekening kunnen dergelijke wijziging aanvragen door een mail te sturen naar start2bank.info@axa.be. De Bank behoudt zich het recht voor om de uitvoering te weigeren van aanvragen die onvolledig of onduidelijk zijn of waarvan de echtheid niet vaststaat, zoals verder bepaald in de artikelen 1.14.2 tot en met 1.14.4. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

Voor minderjarigen geldt voor geldopvragingen via publiek toegankelijke geldautomaten en betaalverrichtingen bij handelaars een algemene weeklimiet van 250 EUR per rekening. Binnen deze limiet geldt voor de geldopvragingen een daglimiet van 130 EUR per rekening. De weeklimiet van 250 EUR per rekening kan op elk ogenblik op vraag van de wettelijke vertegenwoordiger van de kaarthouder, in overleg met en mits goedkeuring door de Bank, gewijzigd worden via zijn agentschap. Daarbij blijft de daglimiet van 130 EUR voor geldopvragingen onverminderd gelden. De Bank behoudt zich het recht voor om de uitvoering te weigeren van aanvragen die onvolledig of onduidelijk zijn of waarvan de echtheid niet vaststaat, zoals verder bepaald in de artikelen 1.14.2 tot en met 1.14.4. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

Op grond van de in het land van de verrichting geldende regels of systemen kunnen de geldopnemingen aan een geldautomaat of bankautomaat buiten Europa voorzien van het Maestro- en/of Cirrus-logo worden beperkt of zelfs geweigerd, indien dit nuttig of noodzakelijk wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor de financiële belangen van de Bank of de klant, of om misbruik van de kaart te vermijden, of wanneer om veiligheidsredenen een transactie niet voldoet aan de door de Bank gestelde veiligheidsnormen.

Voor verrichtingen met de AXA bankkaart via homebanking, gelden de limieten zoals bepaald in het Reglement homebanking.

#### **5.2. Limieten voor verrichtingen via selfservice**

Voor verrichtingen die via selfservice uitgevoerd kunnen worden gelden volgende limieten:

- Een meerderjarige kan maximaal 1.250 EUR/dag/kaart via selfservice van zijn rekeningen afhalen. Een minderjarige (<18jaar) kan maximaal 130 EUR/dag/kaart via selfservice van zijn zichtrekening afhalen. Geldafhalingen van de spaarrekening zijn voor een minderjarige niet mogelijk.
- Overschrijvingsopdrachten worden beperkt tot een maximumbedrag van 25.000 EUR per kaart en per dag. Overschrijvingen, uitgevoerd door de klant tussen eigen rekeningen vallen niet onder deze limiet. Overschrijvingsopdrachten vanuit een spaarrekening door een minderjarige zijn niet mogelijk. Deze limieten doen geen afbreuk aan de hiervoor beschreven limieten en zijn daarmee niet verbonden.

#### **5.3. Kasfaciliteit op de zichtrekening of start2bank zichtrekening**

Indien de Bank vóór 1 december 2010 een kasfaciliteit (financiële reserve) van minder dan 1.250 EUR heeft toegestaan op de gekoppelde zichtrekening of start2bank zichtrekening, dan is deze steeds terugbetaalbaar binnen een termijn van ten hoogste drie maanden. De kasfaciliteit (en dus de bijhorende zichtrekening) mogen nooit langer dan drie opeenvolgende maanden een debetsaldo vertonen, ook al wordt het bedrag van 1.250 EUR niet overschreden.

Voor elk debetsaldo op de zichtrekening wordt de in de tarieflijst vermelde debetrentevoet aangerekend.

Overschrijdingen van de geboden kasfaciliteit, zowel in bedrag als in tijd, onder meer ingevolge het gebruik van de AXA bankkaart, zijn verboden. Het gebruik van de AXA bankkaart mag in geen geval een ongeoorloofde debetstand (d.w.z. een debetstand die het beschikbaar tegoed op de rekening of het toegestane bedrag van de kasfaciliteit te boven gaat) op de (start2bank) zichtrekening veroorzaken. Het stilzwijgen van de Bank in dat geval kan niet als een recht op behoud of op herhaling van een overschrijding worden ingeroepen.

Vertoont de rekening toch een ongeoorloofde debetstand, dan dient de klant deze onmiddellijk aan te zuiveren. Tot aan deze aanzuivering mag de klant geen verrichtingen met zijn kaart meer doen en kunnen alle betaalmiddelen, waaronder de AXA bankkaart, geblokkeerd worden.

Wanneer de kaarthouder vanaf 1 december 2010 een kasfaciliteit op zijn gekoppelde zichtrekening wenst, dan is hiervoor het sluiten van een afzonderlijke kredietovereenkomst vereist, conform de Wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet.

Vanaf 1 december 2010 is het technisch niet meer mogelijk om een nieuwe kasfaciliteit te koppelen aan de start2bank zichtrekening.

#### 5.4. Limieten transacties zonder pincode

Voor transacties die de klant met zijn kaart uitvoert zonder gebruikmaking van de geheime code of ondertekening van een papier of borderel gelden volgende limieten:

\* Transacties via Bancontact/Mister Cash kunnen maximaal 25 euro per transactie bedragen en maximaal cumuleren tot 50 euro. Wanneer de limiet van 50 euro bereikt is, dient de kaarthouder een transactie met gebruik van de pincode uit te voeren om opnieuw, binnen bovenvermelde limieten, transacties zonder gebruik van de pincode te kunnen doen. Enkel transacties met pincode aan niet-AXA automaten of betaalterminals in winkels komen hiervoor in aanmerking. Transacties aan selfservice automaten van de Bank en aan tankterminals niet.  
\* Transacties via Maestro kunnen maximaal 50 euro per transactie bedragen.

### Artikel 6: Aanrekening van transacties en bewijs

#### 6.1. Aanrekening van de verrichtingen

Het gebruik van de kaart, al dan niet met de bijhorende geheime code en/of handtekening, of ingeval van betalingen op afstand (bv. via internet) van de cijfercode (RESPONSE genaamd) die resulteert uit het samen gebruiken van de kaartlezer, de AXA bankkaart en de bijhorende persoonlijke geheime code, of in geval van betalingen via Mobile Banxafe van de GSM en de bijhorende B-pincode, vervangt de geschreven handtekening voor alle elektronische verrichtingen en vormt voor de toepassing van dit reglement de elektronische handtekening van de klant respectievelijk kaarthouder.

De elektronische handtekening die door de Bank als juist werd bevonden, is voor haar het rechtsgeldige en afdoende bewijs van de identiteit van de klant respectievelijk kaarthouder, en van zijn instemming met de inhoud en de uitvoering van de door middel van de kaart gegeven orders.

#### 6.2. Bewijs van de verrichtingen

Alle gegevens van elke verrichting met de kaart aan een geldautomaat of bankautomaat, een selfservice toestel, een betaalterminal, aan de balie van een AXA Bankagentschap of op afstand of via homebanking worden op het ogenblik van de verrichting geregistreerd en door de Bank bewaard, gedurende ten minste vijf jaar, om ze achteraf in een leesbare vorm op een drager te kunnen reproduceren. De Bank wordt steeds geacht verantwoordelijk te zijn voor de verwerking van deze gegevens. Hetzelfde geldt wat betreft de verrichtingen of orders door middel van de kaart via Mobile Banxafe, doch slechts voor zover de gegevens de Bank correct bereiken zodat ze bij haar kunnen geregistreerd worden.

Het ticket dat door het betrokken toestel is aangemaakt n.a.v. een verrichting doet niet noodzakelijk afbreuk aan de bewijskracht van de registraties van de Bank.

In geval van geschil met de klant en/of de kaarthouder betreffende een verrichting levert de Bank van haar kant het bewijs van die verrichting met behulp van deze gegevens, onverminderd het recht van de klant of de kaarthouder om het tegenbewijs te leveren.

### Artikel 7: Rechten en verplichtingen m.b.t. de AXA Bankkaart

#### 7.1. Rechten en verplichtingen in hoofde van de Bank

1°- Via het door de klant gekozen kanaal voor de rekeninguittreksels van de met de kaart verbonden zichtrekening of start2bank zichtrekening informeert de Bank zonder verwijl de klant over alle verrichtingen die zijn uitgevoerd met de kaart of via Mobile Banxafe; deze informatie vermeldt per verrichting een beschrijving aan de hand waarvan de klant kan nagaan om welke kaarttransactie het gaat, eventueel de naam van de begunstigde of de terminal waar de verrichting plaats vond, het bedrag van de verrichting uitgedrukt in de valuta waarin de betrokken rekening wordt gedebiteerd of gecrediteerd of in de voor de verrichting gebruikte valuta, de gebeurlijk aangerekende kosten en commissielonen en desgevallend de uitsplitsing daarvan, eventueel de gehanteerde wisselkoers en het bedrag van de verrichting na die valutawissel, en tenslotte de valutadatum van de debitering of creditering of de datum van de verrichting.

2°- Op geregelde tijdstippen, en minstens eens per jaar, zal de Bank de klant een communicatie bezorgen met betrekking tot voorzorgsmaatregelen die klant en kaarthouder moeten nemen om elk onrechtmatig gebruik van de kaart te vermijden.

3°- De Bank draagt de risico's van verzending van de kaart en de geheime code vóór haar aflevering aan de klant respectievelijk de kaarthouder.

4°- De AXA bankkaart heeft een gebruikstermijn die functie is van technische beperkingen en veiligheidsaspecten. De Bank zal bijgevolg overgaan tot vervanging van de kaart indien zij omwille van technische en/ of veiligheidsredenen hiertoe verplicht wordt, en/of de klant respectievelijk de kaarthouder de Bank hierom verzoekt.

Tenzij wanneer aan het recht op het gebruik van een kaart een einde is gesteld, of tenzij wanneer de klant of de kaarthouders zelf afziet van verder gebruik van de kaart, zal de Bank, vóór de vervanging, een nieuwe kaart ter beschikking stellen van de klant respectievelijk de kaarthouder.

Deze laatste kunnen de nieuwe kaart afhalen in het verkooppunt waar de betrokken rekening gedomicilieerd is. Zij moeten bij ontvangst van de nieuwe kaart de vorige kaart vernietigen door ze in stukken te knippen

5°- De Bank zal elk nieuw gebruik van de kaart of Mobile Banxafe beletten van zodra de melding aangaande verlies, diefstal of onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart, de mobiele telefoon of Mobile Banxafe, waarvan hierna sprake is, gedaan; zij kan eveneens elk verder gebruik beletten van zodra haar een melding van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transactie werd gedaan.

6°- Onder voorbehoud van wat hierna is bepaald aangaande diefstal, verlies, onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart en/of aangaande niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transacties met de kaart draagt de Bank het risico van namaak van de kaart en/of van verrichtingen uitgevoerd zonder toestemming van klant noch kaarthouder.

7°- De Bank waarborgt binnen haar eigen organisatie en binnen de netwerken waartoe de AXA bankkaart toegang verleent, het behoud van het geheime karakter van de strict persoonlijke code, of B-pincode die onlosmakelijk verbonden is met de AXA bankkaart of Mobile Banxafe. Zowel de Bank als de klant lopen ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van de AXA bankkaart, indien het geheime karakter van deze code niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.



8°- De Bank behoudt zich het recht voor om opdrachten tot uitvoering van bepaalde betalingstransacties met de kaart te weigeren in onder meer de volgende gevallen:

- a) er is onvoldoende beschikbaar saldo op de rekening; ook gedeeltelijk ongedekte betalingsopdrachten worden niet uitgevoerd.
  - b) de betalingsopdracht is onjuist, onduidelijk of onvolledig;
  - c) wettelijke regels verbieden de Bank de betalingsopdracht uit te voeren;
  - d) de klant is zijn verplichtingen tegenover de Bank niet nagekomen;
  - e) de Bank weet of vermoedt dat de klant geen toestemming heeft gegeven voor de betaalopdracht;
  - f) de klant mag de rekening waaraan de kaart verbonden is, niet of niet meer alleen gebruiken; bijvoorbeeld omdat daarvoor toestemming van een andere rekeninghouder of wettelijke vertegenwoordiger nodig is;
  - g) de klant heeft de geldende voorschriften of procedures voor het geven van betalingsopdrachten niet nageleefd;
  - h) de betaalopdracht is gegeven in een andere muntsoort dan de euro;
  - i) de Bank weet of vermoedt dat er sprake is van fraude of misbruik;
  - j) de Bank weet of vermoedt dat de betalingsopdracht of betalingstransactie die daarvan het gevolg is, in strijd is met geldende regels of verplichtingen die voor de Bank gelden;
  - k) de bank waar de begunstigde een rekening heeft maakt geen deel uit van haar netwerk voor het betalingsverkeer;
  - l) het is voor de Bank technisch niet mogelijk om de verrichting op een veilige manier te verwerken
  - m) de Bank heeft hiervoor een andere gegronde reden.
- Hetzelfde geldt voor verrichtingen via Mobile Banxafe.

Wanneer de Bank een betalingsopdracht weigert uit te voeren, stelt zij de informatie betreffende deze weigering ter beschikking van de klant, hetzij mondeling, schriftelijk of elektronisch. Zij geeft daarbij, indien mogelijk en toegelaten, de reden van weigering. Via het zelfde kanaal geeft de Bank tevens aanwijzingen voor correctie als feitelijke onjuistheden de reden zijn om de betaalopdracht niet uit te voeren. Indien de weigering objectief gerechtvaardigd is, kan de Bank hiervoor kosten aanrekenen, zoals vermeld in de tarieflijst.

9°- De Bank behoudt zich het recht voor om de kaart te blokkeren of ze door de geldautomaat of bankautomaat, het selfservicetoestel of de betaalterminal te laten inhouden of ze door de AXA Bankagent te laten opvragen om ze door te zenden naar de administratieve zetel van de Bank, telkens dit nuttig wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor haar financiële belangen of die van de klant en onder meer in de volgende gevallen:

- wanneer de kaart defect wordt bevonden;
- wanneer drie opeenvolgende keren een verkeerd Codenummer wordt ingevoerd bij het gebruik van de kaart bij alle functionaliteiten opgesomd in artikel 3;
- wanneer de kaart in de geldautomaat, de bankautomaat, de selfservice-terminal of de betaalterminal wordt achtergelaten;
- wanneer er verzet werd aangetekend tegen het gebruik van de kaart door de kaarthouder (enkel voor wat zijn kaart betreft) of door de klant (voor een of elke kaart uitgereikt voor zijn rekening);
- wanneer klant en/of kaarthouder gehouden zijn tot teruggave van de kaart;
- wanneer blijkt dat de kaarthouder zich niet houdt aan het verbod om het op de gebonden rekening beschikbare fonds te overschrijven;
- wanneer het gebruik van de kaart niet gebeurt in

overeenstemming met de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten opgenomen in dit reglement en/of de richtlijnen weergegeven op de automaten;

- wanneer de Bank weet of een vermoeden heeft van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van de kaart; dit geldt ook wanneer de klant en/of de kaarthouder verschillende keren no pin transacties betwist terwijl de kaart nog in zijn bezit is;
- wanneer er een aanzienlijk risico bestaat de klant of de kaarthouder zijn betalingsplicht niet zal kunnen nakomen.

Al naargelang de omstandigheden kan de Bank, indien zich één van deze hypothesen voordoet, de toepassing Mobile Banxafe, de no pin functionaliteit, homebanking of AXA mobile banking service afzonderlijk blokkeren.

Wanneer de Bank een kaart of Mobile Banxafe blokkeert, stelt zij de informatie betreffende deze blokkering ter beschikking van de klant, mondeling, schriftelijk of elektronisch, behoudens wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is. Zij geeft daarbij, indien mogelijk en toegelaten, de reden van blokkering. De kaart zal gedeblokkeerd of vervangen worden van zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan. Mobile Banxafe en AXA mobile banking service dienen opnieuw geactiveerd te worden.

## **7.2. Rechten en verplichtingen in hoofde van de klant respectievelijk de kaarthouder**

1°- De klant respectievelijk de kaarthouder zal zich, voor het hem overhandigen van zijn kaart, moeten aanbieden in het agentschap waar zijn zichtrekening is gedomicilieerd. Voor houders van een start2bank zichtrekening wordt de kaart per post aan de klant bezorgd...

2°- De klant zowel als de kaarthouder verbinden zich ertoe bij ontvangst van zijn kaart deze onmiddellijk te voorzien van zijn handtekening op de daartoe voorziene strook.

3°- De klant alsook de kaarthouder hebben de verplichting de kaart en/of Mobile Banxafe aan te wenden in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement en de gebruiksmodaliteiten die via de toestellen en terminals of via andere kanalen worden medegedeeld. Zij treffen bovendien alle redelijke voorzorgsmaatregelen om de veiligheid van de kaart, de GSM, alsmede het geheime karakter van de code en de B-Pincode te verzekeren.

4°- Met het oog op de veiligheid van de AXA bankkaart, de GSM en de geheimhouding van de code of B-pincode zal de klant respectievelijk de kaarthouder volgende voorzorgsmaatregelen nemen:

- Hij zal nooit zijn AXA bankkaart ter beschikking stellen van een derde (zelfs niet aan een bekende, een volmachtdrager, een echtgeno(o)t(e) of een familielid). De AXA bankkaart is persoonlijk en niet overdraagbaar.
- Hij zal nooit zijn GSM ter beschikking stellen van een derde wanneer de functie Mobile Banxafe is ingeschakeld.
- Hij zal bij ontvangst van een AXA bankkaart onmiddellijk zijn handtekening plaatsen op de hiervoor voorziene plaats.
- Hij zal indien de geldigheidstermijn van de AXA bankkaart verstreken is, hem een vervangende kaart is afgeleverd of indien het verder gebruik van de AXA bankkaart niet meer mogelijk is, deze onmiddellijk vernietigen.
- Hij zal erover waken dat zijn AXA bankkaart en zijn GSM, steeds op een veilige wijze bij zich of op een veilige plaats bewaard wordt. Hij zal ze bijgevolg nooit onbewaakt achterlaten bvb. op de werkplaats, in de wagen of op een plaats die door derden toegankelijk is (bvb. een sportzaal).

- Hij zal zijn AXA bankkaart en zijn GSM bij het gebruik van Mobile Banxafe, slechts gebruiken voor die functies waarvoor ze bestemd is zoals beschreven in dit kaartreglement.

- Voor het uitvoeren van een betaling aan een handelaar, dient hij te allen tijde zijn AXA bankkaart in het oog te houden, desnoods door zich mee fysisch te verplaatsen naar de plaats waar de AXA bankkaart in de betaalterminal gebruikt zal worden. Hij dient erop toe te zien dat zijn AXA bankkaart enkel gebruikt wordt voor het uitvoeren van een betaling.

Bij teruggave van de AXA bankkaart door de handelaar dient hij zich ervan te vergewissen dat hij wel degelijk zijn eigen AXA bankkaart teruggekregen heeft.

- Bij het doorgeven van kaartgegevens (bvb. kaartnummer) aan 'derden' (bvb. bij het uitvoeren van aankopen op afstand), zal hij erop toezien dat de betrokken derde (handelaar) voldoende gekend is én dat de wijze waarop deze kaartgegevens worden doorgegeven voldoende beveiligd is (bvb. in geval van een website nagaan of deze voorzien is van een beveiligingsstelsel voor het doorgeven van gegevens) en indien dit niet het geval is, de verrichting niet te laten doorgaan of te kiezen voor een alternatieve beveiligde betalingswijze. Hij zal bij die gelegenheden zijn geheime code nooit doorgeven, tenzij via elektronische identificatie.

- Hij zal bij ontvangst van het bericht waarop zijn geheime code medegedeeld wordt, al het nodige doen om het geheime karakter van deze code te waarborgen door deze van buiten te leren, het bericht van mededeling onmiddellijk te vernietigen, én zo snel mogelijk de medegedeelde code te wijzigen op één van de toestellen die hiervoor zijn uitgerust (binnenlandse geldautomaten & selfservice toestellen van AXA).

- Bij het wijzigen van een geheime code of B-pincode, kiest hij een nieuwe code die voor derden niet al te veel voor de hand ligt, zoals bvb. een deel van de geboortedatum, de postcode van de gemeente, een deel van een telefoonnummer, enz.

- Het wijzigen van een geheime code of B-pincode in een code die ook voor andere kaarten en toegangsmiddelen gebruikt kan worden, dient vermeden te worden en verhoogt het risico bij eventueel misbruik.

- Hij zal nooit zijn geheime code aan een derde mededelen zelfs niet aan een bekende, een volmachtdrager, echtgeno(o)t(e) of een familielid. Idem dito wat betreft zijn B-pincode.

- Hij zal de geheime code nooit bewaren samen met de AXA bankkaart en zal deze nergens opschrijven, ook niet in één of andere gecodeerde vorm of opslaan in computer bestanden. Idem dito wat betreft zijn B-Pincode.

- Bij gebruik van de geheime code aan geldautomaten en/of betaalterminals zal hij erop toezien dat hij in alle discretie zijn geheime code kan invoeren door bvb. met één hand het toetsenbord af te schermen, zich niet te laten afleiden door een derde persoon, én erop toe te zien dat niemand hem gadeslaat bij het invoeren van zijn geheime code. Hetzelfde geldt voor het gebruik van Mobile Banxafe, de B-Pincode op zijn mobiele telefoon en homebanking.

- Indien hij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat het geheime karakter van zijn code geschonden is, dan zal hij onmiddellijk zijn code wijzigen op één van de toestellen die hiervoor zijn uitgerust (binnenlandse geldautomaten en selfservice toestellen van AXA). Indien dit laatste niet mogelijk is (bvb. men vertoeft in het buitenland) dan zal hij zijn AXA bankkaart onmiddellijk laten blokkeren en een nieuwe AXA bankkaart met nieuwe geheime code aanvragen.

- Indien hij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat de no pin functionaliteit op zijn kaart wordt misbruikt, dan zal hij deze functionaliteit door de bank laten blokkeren zoals bepaald in artikel 4.3.1.

- Hij zal nooit zijn geheime code gebruiken om zich toegang te verlenen tot een selfbanking zone van een Bank of een selfservice-zone van AXA. Wordt bij het verlenen van de

toegang tot deze zones toch om de geheime code verzocht, dient hij onmiddellijk contact op te nemen met AXA Bank.

- Teneinde elke onregelmatigheid te kunnen opmerken, zal hij de ontvangen tickets van geldafhalingen en betalingen bewaren en de inhoud ervan onmiddellijk controleren aan de hand van de door de Bank hem toegestuurde of ter beschikking gestelde duurzame dragers zoals rekeninguittreksels, historiek consultaties via selfservice toestellen of homebanking.

Onder voorbehoud van de beoordeling door een rechter die rekening zal houden met het geheel van de feitelijke omstandigheden, zijn de hier opgesomde voorzorgsmaatregelen van dusdanig groot belang en zodanig evident, dat de niet-naleving ervan kan worden beschouwd als een zware nalatigheid in hoofde van de klant respectievelijk de kaarthouder, die voor gevolg heeft dat de beperking van de aansprakelijkheid van de klant en de kaarthouder, in geval van verlies, diefstal of misbruik van de AXA bankkaart of GSM, niet van toepassing zal zijn.

Wat betreft de geheime strict persoonlijke code of B-pincode, lopen zowel de Bank als de klant ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van de AXA bankkaart of Mobile Banxafe, indien het geheime karakter van deze codes niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.

5°- De klant, respectievelijk de kaarthouder verbindt er zich toe om geen transacties met de kaart of Mobile Banxafe te doen die voor gevolg zou hebben dat het op dat ogenblik beschikbare fonds op de gebonden rekening zou worden overschreden. De klant, houder van de gebonden rekening machtigt de Bank zonder voorbehoud tot debitering van zijn rekening met alle bedragen, opgenomen of betaald met de aan deze rekening gebonden kaarten, zelfs als er geen voldoende fonds beschikbaar is.

6°- Noch de klant, noch de kaarthouder mag een betalingsopdracht gegeven met behulp van de AXA bankkaart of Mobile Banxafe herroepen, van zodra hij zijn instemming met de uitvoering van de transactie op de overeengekomen manier heeft gegeven.

7°- De klant en de kaarthouder zijn ertoe gehouden hun kaart onmiddellijk terug te geven aan de Bank, die steeds eigenaar blijft van de kaart zelf, indien de Bank o.a. om veiligheidsredenen of in het kader van een onderzoek, daarom verzoekt. De klant waarborgt dat de aan een kaarthouder voor zijn rekening uitgereikte kaart in deze gevallen zal worden teruggegeven aan de Bank alsook wanneer aan de gebruiksrechten of volmachten van de kaarthouder een einde komt. De klant alleen staat in voor alle gevolgen van niet-teruggave van de kaarten.

8°- De klant en de kaarthouder kunnen bij vernieuwing van een kaart die op vervalddag zal komen, de nieuwe kaart afhalen in het verkooppunt waar de betrokken rekening gedomicilieerd is. Zij moeten bij ontvangst van de nieuwe kaart de vorige kaart vernietigen door ze in stukken te knippen.

## **Artikel 8: Verlies, diefstal en onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart of van de mobiele telefoon.**

### **8.1. Melding bij CARDSTOP**

In geval van verlies, diefstal of misbruik van zijn AXA bankkaart of van zijn mobiele telefoon waarop Mobile Banxafe geactiveerd is, moet de klant, eventueel de kaarthouder, onmiddellijk contact opnemen met CARDSTOP en het verlies of de diefstal melden. Daartoe is **CARDSTOP** bereikbaar 7 dagen op 7 en 24 uur op

24 op het nummer **070/ 344 344** (of op het fax nummer 070/344 355) – ook bereikbaar vanuit het buitenland op het nummer + 32 (0) 70 344 344.

Iedere klant respectievelijk kaarthouder doet er goed aan dit telefoonnummer steeds bij zich te houden, indien mogelijk in zijn telefoontoestel en zijn gsm te programmeren. Klanten die AXA mobile banking service geactiveerd hebben op hun smartphone kunnen rechtstreeks vanuit de mobile banking applicatie contact opnemen met CARDSTOP. Om redenen van veiligheid en bewijsvoering kunnen de gesprekken met CARDSTOP worden opgenomen. Door CARDSTOP wordt aan iedere melding onmiddellijk een uniek referentnummer toegekend. Dit referentnummer wordt ook bij de melding aan de gesprekspartner van CARDSTOP (de klant of de kaarthouder) onmiddellijk medegedeeld en geldt als bewijs van de melding. De klant respectievelijk kaarthouder doet er goed aan dit referentnummer nauwgezet te noteren en bij iedere latere communicatie of briefwisseling aangaande het verlies, de diefstal of het misbruik daarvan melding te maken.

Meldingen bij andere instellingen dan CARDSTOP, zelfs al bieden zij gelijkaardige diensten aan, bieden onvoldoende zekerheid en zijn bijgevolg niet toegelaten, aangezien deze instellingen niet in staat zijn rechtstreeks en onmiddellijk de voorgeschreven maatregelen te nemen om mogelijk misbruik of verder misbruik van de kaart of Mobile Banxafe te voorkomen.

Ingeval de klant, eventueel de kaarthouder, het verlies, de diefstal of het misbruik van de kaart toch meldt aan een andere instelling dan CARDSTOP, blijft hij aldus aansprakelijk voor de gevolgen ervan, ook na deze melding en dit tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP zoals hiervoor beschreven.

In geval van louter misbruik van de no pin functionaliteit op de kaart, kan de klant of kaarthouder geen contact opnemen met CARDSTOP voor de blokkering van deze functionaliteit. Dit kan hij enkel via de bank zoals bepaald in artikel 4.3.1.

## **8.2. Aangifte bij de politie**

Benevens de melding bij CARDSTOP, moet de klant respectievelijk de kaarthouder, van zodra hij effectief misbruik van zijn kaart vaststelt, al dan niet na verlies of diefstal, of van zijn mobiele telefoon waarop Mobile Banxafe geactiveerd is, ook onmiddellijk daarvan aangifte doen bij de politie. Van zijn aangifte zal de politie een proces-verbaal opstellen en hem daarvan een afschrift bezorgen.

## **8.3. Mededeling van het verlies, de diefstal of het misbruik aan de Bank**

Na de melding bij CARDSTOP en desgevallend de aangifte bij de politie moet de klant het verlies, de diefstal of het misbruik ook onmiddellijk melden aan de Bank door haar onder andere in kennis te stellen van het referentnummer van Cardstop en haar onmiddellijk een exemplaar te bezorgen van het proces-verbaal van aangifte opgemaakt door de politie.

Misbruik enkel van de no pin functionaliteit, dat niet bij CARDSTOP kan gemeld worden, dient op dezelfde wijze aan de Bank gemeld te worden.

Hij dient deze mededeling te doen en deze informatie te bezorgen via zijn agentschap, alwaar in voorkomend geval een betwistingsdossier zal aangemaakt worden of verzendt ze naar de Dienst Cash & Cards Management (interne postcode B31/513) van de Bank, Grotesteeweg 214, 2600 Berchem.

Indien de klant houder is van een start2bank zichtrekening, kan hij in eerste instantie trachten via één van zijn (andere) kaarten aan te loggen in homebanking om zo via de tab 'Berichten' de Bank het verlies, de diefstal en/of het misbruik te melden. Indien de klant geen (andere) kaart(en) (meer) heeft die hem

toegang tot homebanking kunnen verschaffen voor de aangifte van het verlies, de diefstal of het misbruik van de kaart(en) of Mobile Banxafe, mailt hij naar [start2bank.info@axa.be](mailto:start2bank.info@axa.be). In beide gevallen zal de Bank zo snel mogelijk contact opnemen met de klant voor de verdere verwerking van het verlies, de diefstal of het misbruik van zijn kaart(en) of Mobile Banxafe.

De klant respectievelijk de kaarthouder behoudt voor zichzelf een kopie van de melding zodat elke latere communicatie tussen de kaarthouder en de Bank hierdoor vergemakkelijkt wordt.

## **8.4. Gevolgen van het verlies, de diefstal of het onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik**

(1) Tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP blijft de klant aansprakelijk voor alle gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik van de kaart of Mobile Banxafe. Deze aansprakelijkheid is, voor de klant die buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt, evenwel beperkt tot een bedrag van 150 euro, TENZIJ de klant of de kaarthouder zich schuldig heeft gemaakt aan een grove nalatigheid of aan frauduleus handelen, in welke gevallen deze beperking van de aansprakelijkheid niet van toepassing is.

Onverminderd wat hiervoor aangaande de elementaire voorzorgsmaatregelen ter beveiliging van AXA bankkaart, de GSM en de geheime code of B-pincode reeds is aangestipt, kunnen onder andere beschouwd worden als grove nalatigheid (onverminderd het oordeel van de rechtbanken) :

- Het herkenbaar noteren van de geheime code of B-pincode, in welke vorm ook, hetzij op de kaart, een document dat men met de kaart of de GSM bewaart, of het opslaan van de geheime code van de AXA bankkaart of de B-pincode van Mobile Banxafe op een PC of andere drager.

- Het niet onmiddellijk melden van het verlies, de diefstal of het misbruik van de kaart of GSM (zulke melding duldt geen uitstel).

- Aan een derde, wie dit ook moge zijn, de mogelijkheid geven om kennis te nemen van de geheime code en/of gebruik te maken van de AXA bankkaart, de Mobile Banxafe toepassing die geactiveerd is op de mobiele telefoon van de klant resp. kaarthouder, homebanking of mobile banking.

- Nalaten de Bank of de door haar aangeduide entiteit (Card Stop) onverwijld in kennis te stellen van het verlies, de diefstal of het misbruik van de AXA bankkaart of de mobiele telefoon, of van enigerlei voorval zoals bijvoorbeeld wanneer de AXA bankkaart door een terminal wordt ingeslikt of geblokkeerd.

- Nalaten de Bank of de door hem aangeduide entiteit onverwijld in kennis te stellen van de boeking, vastgesteld op de overzichten of op de rekeninguittreksels, van elke transactie waarvoor geen toestemming werd gegeven of die niet correct zou uitgevoerd zijn.

- Nalaten de Bank of de door hem aangeduide entiteit onverwijld in kennis te stellen van elke fout of onregelmatigheid vastgesteld op de overzichten of de rekeninguittreksels.

- De AXA bankkaart of GSM achterlaten in een voertuig of op een voor het publiek toegankelijke plaats, behalve wanneer de AXA bankkaart of GSM zich in een met een sleutel gesloten lade of kast bevindt. Als voor het publiek toegankelijke plaatsen worden beschouwd, plaatsen waartoe een groot aantal mensen effectief toegang hebben, zonder dat het noodzakelijk gaat om openbare plaatsen.

- Weigeren om onmiddellijk een klacht in te dienen bij de politiediensten of weigeren de Bank onmiddellijk een kopie van het proces-verbaal, dat werd opgemaakt ter gelegenheid van het indienen van de klacht, te bezorgen.

- Gebruik maken van de AXA bankkaart, Mobile Banxafe of homebanking op een manier die in strijd is met de contractuele voorwaarden betreffende uitgifte en gebruik.

- De AXA bankkaart niet aan de Bank terugbezorgen wanneer zij daarom verzoekt.
- Mobile Banxafe of de no pin functionaliteit niet desactiveren wanneer de Bank daarom verzoekt.
- Het niet melden van het feit dat de klant signalen ontvangt die erop wijzen dat een derde zich toegang kan verschaffen, zich toegang verschafft of tracht zich toegang te verschaffen tot zijn PC, de dienst homebanking, bepaalde functionaliteiten ervan en/of zijn internetverbinding(en).
- Het meedelen of ter beschikking stellen van de toegangsmiddelen aan een derde, wie dit ook moge zijn.
- Het verlaten van zijn PC, om welke reden dan ook, tijdens een open homebanking sessie, zelfs voor een zeer korte tijdspanne.

(2) Van zodra de melding bij CARDSTOP is gebeurd, zal de kaart of Mobile Banxafe geblokkeerd worden en houdt de aansprakelijkheid van de klant voor de gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik van de kaart of Mobile Banxafe op, TENZIJ het bewijs van frauduleus handelen in hoofde van de klant of de kaarthouder wordt geleverd. Dit laatste is onder andere het geval wanneer zou blijken dat de klant of de kaarthouder ondanks de melding toch zelf de AXA bankkaart, de no pin functionaliteit, Mobile Banxafe of homebanking blijft gebruiken en/of zich tracht toegang te verschaffen tot homebanking. Elk nieuw gebruik van de kaart zal na de melding bij CARDSTOP verhinderd worden, voor zover dit technisch mogelijk is.

(3) Mocht na een melding bij CARDSTOP blijken dat de AXA bankkaart is gebruikt zonder fysieke voorlegging noch elektronische identificatie of werd nagemaakt door een derde of onrechtmatig werd gebruikt voor zover de klant of de kaarthouder op het moment van de betwiste transactie(s) in het bezit was van de kaart, dan draagt de klant daarvan de gevolgen niet, behoudens de uitzonderingsgevallen toegelaten door de wet. Zo zal de klant, wanneer bijvoorbeeld fraude zou kunnen bewezen worden, toch gehouden zijn tot de gevolgen van dit gebruik zonder fysieke voorlegging noch elektronische identificatie, zelfs na de melding aan CARDSTOP.

#### **Artikel 9: Niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties met de kaart of Mobile Banxafe**

9.1. Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal of misbruik van de AXA bankkaart of GSM, moet de klant respectievelijk de kaarthouder, van zodra hij vaststelt dat er sprake is van een niet toegestane betalingsstransactie of een niet correct uitgevoerde betalingstransactie met zijn kaart of via Mobile Banxafe, de Bank daarvan **onverwijld** in kennis stellen. Hij dient deze mededeling te doen via zijn agentschap, alwaar een betwistingsdossier zal aangemaakt worden. Indien de klant houder is van een start2bank zichtrekening, kan hij in eerste instantie trachten van één van zijn (andere) kaarten te loggen in homebanking om zo via de tab 'Berichten' de Bank de niet toegestane betalingsstransactie(s) of niet correct uitgevoerde betalingstransactie(s) te melden. Indien de klant geen kaart(en) meer heeft die hem toegang tot homebanking kunnen verschaffen voor de aangifte, mailt hij naar [start2bank.info@axa.be](mailto:start2bank.info@axa.be). In beide gevallen zal de Bank zo snel mogelijk contact opnemen met de klant voor de verdere verwerking van zijn dossier betreffende de betwiste transactie(s).

9.2. Voor betalingstransacties met de kaart in euro of in een munt van een EER-land waarbij de betrokken banken in de EER gevestigd zijn, verliest de klant na 13 maanden, te rekenen vanaf de valutadatum van de debitering of creditering van de betrokken rekening, het recht om niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingsstransacties te betwisten die hem door de Bank correct ter kennis gebracht zijn op de door en volgens hem gekozen wijze en periodiciteit, onverminderd de verplichting in hoofde van de klant om de Bank onverwijld in kennis te stellen van zodra hij een niet toegestane of niet correct uitgevoerde transactie vaststelt. Na verloop van deze termijn wordt de boeking van de verrichting geacht definitief te zijn en kan zij niet meer het voorwerp uitmaken van enige betwisting. Bij gebreke aan een tijdige in kennisstelling door de klant, kan de Bank niet aansprakelijk gesteld worden voor de betwiste niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransactie.

Voor alle andere betalingstransacties met de kaart, beschikt de klant slechts over een termijn van 3 maand te rekenen vanaf de valutadatum van de debitering of creditering van de betrokken rekening om niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingsstransacties te betwisten.

Wanneer de klant handelt binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden beschikt hij in alle gevallen slechts over een termijn van 3 maand, te rekenen vanaf de valutadatum van de debitering of creditering van de betrokken rekening, om niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingsstransacties te betwisten.

9.3. Behoudens wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder kan bewijzen dat hij in de onmogelijkheid verkeerde kennis te nemen van de hem, op de door hem gekozen wijze, via rekeninguittreksel ter beschikking gestelde informatie betreffende verrichtingen met zijn kaart, en aldus niet in staat is om overeenkomstig artikel 9.1 de bank **onverwijld** in kennis te stellen van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transactie, wordt de klant geacht binnen de 30 dagen na de valutadatum van de debitering of de creditering van de betrokken rekening, kennis te hebben genomen van de hem ter beschikking gestelde rekeninginformatie en uiterlijk 60 dagen na die valutadatum melding te maken van niet-toegestane of niet correct uitgevoerde verrichtingen. Na deze termijn zal de rekeninginformatie door de Bank als definitief goedgekeurd worden beschouwd en geldt deze, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de betrokken transacties met de kaart.

9.4. Wanneer de klant ontkent dat hij een betalingstransactie, uitgevoerd met zijn kaart of Mobile Banxafe heeft toegestaan of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is de Bank gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie geauthentiseerd is, juist geregistreerd en geboekt is en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed. Wanneer de klant handelt binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden, moet hij het bewijs leveren dat hij de transactie niet heeft toegestaan of dat ze niet correct is uitgevoerd.

## Artikel 10: Klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

Onverminderd hetgeen bepaald is in artikel 1.30. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen (klachtenbehandeling) en in artikel 9 van dit reglement (niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties), beschikt de klant respectievelijk de kaarthouder over volgende bijkomende rechtsmiddelen:

De klant respectievelijk de kaarthouder beschikt over het recht om een vordering in te stellen, voorzien door de wetgeving op de handelspraktijken, tot staking van inbreuken op de Wet van 10 december 2009 betreffende de betalingsdiensten.

De particuliere klant respectievelijk kaarthouder kan zich wenden tot de Ombudsman in financiële geschillen zoals bepaald in artikel 1.30. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

De klant respectievelijk de kaarthouder kan zich tevens richten tot de Algemene Directie Controle en Bemiddeling bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, NG III, Koning Albert II-laan16, 3<sup>E</sup> verd., 1000 Brussel, telefoon: +32 2 277 54 84, fax: +32 2 277 54 52, e-mail: [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be).

De klant respectievelijk de kaarthouder kan hiervoor de nodige documenten gebruiken ter beschikking gesteld op de website: [mineco.fgov.be](http://mineco.fgov.be).

## Artikel 11: Aansprakelijkheid

11.1. De Bank waarborgt de correcte en tijdige uitvoering van betalingstransacties binnen Europa die op correcte en regelmatige wijze zijn ingegeven door de klant of de kaarthouder via terminals en toestellen zoals hiervoor gedefinieerd, aan de balie van een AXA Bankagentschap of bij homebanking, op voorwaarde dat bij het gebruik van de kaart en/of van Mobile Banxafe voor de betrokken verrichtingen de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten door de klant respectievelijk de kaarthouder stipt zijn nageleefd.

11.2. Wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder de betaler is in het kader van een betalingsopdracht met de AXA bankkaart geïnitieerd door de betaler, bijvoorbeeld een overschrijving of geldafhaling, is de Bank aansprakelijk jegens de klant voor de correcte en tijdige uitvoering van de betalingstransactie overeenkomstig de bepalingen van dit reglement. In geval van een overschrijving is de Bank slechts aansprakelijk tot op het ogenblik dat de bank van begunstigde het bedrag van de betalingstransactie heeft ontvangen. De Bank dient hiervan het bewijs te leveren.

Wanneer de klant begunstigde is van dergelijke betalingsopdracht met een kaart, is de Bank eveneens aansprakelijk voor de correcte en tijdige uitvoering ervan. In geval van een overschrijving is de Bank slechts aansprakelijk van zodra zij het bedrag van de betalingstransactie heeft ontvangen van de bank van de betaler.

Wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder betaler is in het kader van een betalingsopdracht met de kaart geïnitieerd via de begunstigde, bijvoorbeeld een kaarttransactie of Mobile Banxafe transactie in

een winkel, is de Bank aansprakelijk jegens de klant voor de correcte en tijdige uitvoering van de betalingstransactie overeenkomstig de bepalingen van dit reglement, van zodra zij de opdracht ontvangen heeft van de bank van de begunstigde.

Wanneer de klant begunstigde is van dergelijke betalingsopdracht met een kaart of via Mobile Banxafe, is de Bank aansprakelijk voor de correcte en tijdige uitvoering ervan, van zodra zij het bedrag van de betalingstransactie ontvangen heeft van de bank van de betaler.

Wanneer een betalingstransactie met de kaart of via Mobile Banxafe niet of gebrekkig is uitgevoerd, ongeacht de aansprakelijkheid van de Bank, zal de Bank wanneer zij daartoe de mogelijkheid heeft en indien de klant dit uitdrukkelijk vraagt, onmiddellijk de betalingstransactie trachten te traceren en de klant op de hoogte stellen van de resultaten daarvan.

11.3. Een betalingsopdracht met de kaart uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identifier wordt geacht correct te zijn uitgevoerd wat betreft de daarin aangeduide begunstigde. Indien de unieke identifier die door de klant respectievelijk de kaarthouder is verstrekt, onjuist is, is de Bank uit hoofde van artikel 11.2 niet aansprakelijk voor de niet uitvoering of gebrekkige uitvoering van de betalingstransactie. De Bank dient niet na te kijken of er overeenstemming is tussen deze unieke identifier en de eventuele aanvullende informatie door de klant gegeven, bijvoorbeeld de naam van de begunstigde. De klant respectievelijk de kaarthouder is bijgevolg zelf aansprakelijk voor eventuele vergissingen op dit vlak.

In deze gevallen zal de Bank evenwel op verzoek van de klant respectievelijk de kaarthouder redelijke inspanningen leveren om het met de betalingstransactie gemoeide bedrag terug te verkrijgen. Hiervoor zullen de kosten vermeld in de tarieflijst aangerekend worden. De Bank zal hierbij redelijke inspanningen leveren zonder evenwel garant te kunnen staan voor de effectieve terugbetaling.

Wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder een onvolledige of foutieve unieke identifier verstrekt, kunnen zowel de Bank als de bank van de begunstigde kosten aanrekenen en/of de verrichting weigeren. De kosten die de Bank desgevallend aanrekenen zijn vermeld in de tarieflijst. De toegepaste tarieven door de bank van de begunstigde verschillen van bank tot bank, van land tot land. Kosten die worden aangerekend omwille van onvolledige of onjuiste gegevens worden doorgerekend aan de klant, zelfs indien de betaling onuitgevoerd terug aan de Bank zou worden overgemaakt.

11.4. Na onderzoek van de legitimiteit van een klacht, zal de Bank wanneer zij aansprakelijk is voor niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransactie met de kaart of via Mobile Banxafe, zorg dragen voor rechtzetting en compensatie binnen de kortst mogelijke termijn van het bedrag van de niet uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde transactie, met toepassing van de correcte valuterings; van het bedrag dat eventueel nodig is om de klant weer in de positie te brengen waarin deze verkeerde alvorens de transactie

waarvoor geen toestemming was gegeven geschiedde, met toepassing van de correcte valuterings; van het bedrag dat nodig is om de klant weer in de positie te brengen waarin deze verkeerde voor het gebruik van de nagemaakte kaart; van de eventuele verdere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag van de door de klant gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade, voor zover de klant deze gevolgen en kosten en het causaal verband met de betrokken transactie kan bewijzen; van het financiële verlies dat voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van de transacties door de klant en/of kaarthouder, wanneer die gebrekkige uitvoering toe te schrijven is aan een ondeugdelijk functioneren van welke apparatuur dan ook die door de Bank werd aanvaard.

Deze regeling is uitsluitend van toepassing wanneer de klant handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden. Wanneer hij binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt, zal de Bank enkel zorg dragen voor rechtzetting op de betrokken rekening, van het bedrag van de betrokken transactie.

- 11.5. De in dit artikel bedoelde aansprakelijkheid geldt niet wanneer de niet of niet correcte uitvoering van een betalingstransactie met de kaart of via Mobile Banxafe te wijten is aan overmacht of de naleving van een wettelijke verplichting uit hoofde van nationale of Europese gemeenschapswetgeving. Worden onder meer als overmacht beschouwd: oorlog, oproer, daden van terrorisme, sociale conflicten, overvallen, brand, overstroming en andere natuurrampen, ernstig technisch defect of andere rampen, tijdelijke ontredde van postdiensten of poststaking.
- 11.6. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden als een handelaar, om welke reden ook, aan de klant of de kaarthouder het gebruik van de kaart of Mobile Banxafe zou weigeren. Zij kan op geen enkele wijze betrokken worden bij een geschil tussen de klant en/of de kaarthouder enerzijds en zulke handelaar anderzijds. Zulk geschil ontslaat de klant niet van de verplichting om overeenkomstig de bepalingen van dit reglement in te staan voor het gebruik dat van de kaart of Mobile Banxafe gemaakt werd.
- 11.7. De Bank draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik van de kaart via toestellen van andere netwerken en/of zonder Maestrofunctie en/of in strijd met de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten. Zij draagt ook geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik van Mobile Banxafe in strijd met de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten.

## Artikel 12: Tarieven, rentevoeten en wisselkoersen

### 12.1. Tarieven

Voor een gedetailleerd overzicht van alle toepasselijke tarieven met betrekking tot de AXA bankkaart en Mobile Banxafe en transacties met deze kaart of Mobile Banxafe, wordt uitdrukkelijk verwezen naar de in voege zijnde tarieflijsten. De eerste kaartlezer wordt gratis ter beschikking van de klant gesteld. Voor elke extra kaartlezer wordt het tarief bepaald in de tarieflijst toegepast.

### 12.2. Wisselkoersen

De gebeurlijk gehanteerde wisselkoers bij transacties met deze kaart, is gebaseerd op de wisselkoers gehanteerd door Mastercard vermeerderd of verminderd met een marge per valuta die kan geconsulteerd worden via het agentschap.

## Artikel 13: Beëindiging van de overeenkomst m.b.t. de AXA bankkaart :

- 13.1. De overeenkomst met betrekking tot de AXA Bankkaart wordt afgesloten voor onbepaalde duur.
- 13.2. De klant en iedere kaarthouder (deze laatste slechts voor wat zijn kaart betreft) kunnen zonder kosten mits het respecteren van een opzegtermijn van 1 maand, aan het recht op gebruik van de kaart, of aan de toepassing Mobile Banxafe of homebanking alleen, een einde stellen, door aan de loketten van de Bank het document van opzegging behoorlijk ondertekend af te geven.
- Wanneer de klant titularis is van een start2bank zichtrekening, kan hij een einde stellen aan het recht op gebruik van de kaart voor zover hij tevens een einde maakt aan de overeenkomst met betrekking tot de start2bank zichtrekening. Hij dient daartoe een aanvraag via mail te sturen naar het adres 'start2bank.info@axa.be'.
- 13.3. De klant kan een einde stellen aan het recht op gebruik van om het even welke kaart uitgereikt voor zijn rekening aan een kaarthouder. De klant staat zelf in voor kennisgeving van de opzegging aan de kaarthouder.
- 13.4. Ook de Bank kan aan het recht op gebruik van een kaart of aan de toepassing Mobile Banxafe of homebanking alleen, een einde stellen door middel van een schriftelijke opzegging gericht aan de klant respectievelijk de kaarthouder. Zij zal daarbij een opzegtermijn van twee maanden respecteren, onverminderd haar recht om de kaart of Mobile Banxafe te blokkeren zoals voorzien in artikel 7.1.9°.

De Bank kan daarentegen zonder inachtneming van deze opzegtermijn onmiddellijk een einde stellen aan het recht op gebruik van een kaart, wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder zijn verplichtingen uit hoofde van de op hem toepasselijke reglementen en overeenkomsten niet nakomt, in geval van grove nalatigheid, zware fout of bedrog vanwege de klant, of wanneer bepaalde wettelijke regels de Bank verplichten de relatie met de klant respectievelijk de kaarthouder te beëindigen met onmiddellijke ingang.

De Bank kan eveneens zonder inachtneming van deze opzegtermijn onmiddellijk een einde stellen aan het recht op gebruik van een kaart, wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder gedurende een jaar geen enkele verrichting met de kaart heeft uitgevoerd.

Indien de klant houder is van een start2bank zichtrekening, kan de Bank maar een einde kunnen stellen aan het recht op gebruik van de kaart voor zover gelijktijdig ook een einde wordt gemaakt aan de overeenkomst met betrekking tot de start2bank zichtrekening.

- 13.5. Vooraf aangerekende kosten in verband met de kaart zullen pro-rata temporis vanaf de maand volgend op de maand van beëindiging van de overeenkomst, door de Bank terugbetaald worden. Achteraf te betalen kosten zullen op moment van beëindiging aangerekend worden ten belope van het aantal verlopen maanden .
- 13.6. Het recht op gebruik neemt van rechtswege een einde van zodra de rekening van de klant verbonden met de kaart afgesloten wordt.

#### **Artikel 14: Wijziging van het reglement**

- 14.1. De bepalingen van dit reglement en de toepasselijke tarieflijst, zowel deze die gelden voor alle kaarten, als deze die in het bijzonder betrekking hebben op een of meerdere types van kaarten of ermee verbonden diensten, kunnen door de Bank steeds worden gewijzigd.
- 14.2. Zulke gebeurlijke wijzigingen treden slechts in voege na verloop van ten minste 2 maanden nadat de Bank de klant van de voorgenomen wijziging heeft in kennis gesteld, hetzij schriftelijk, hetzij op een duurzame drager ter beschikking van de klant.
- Deze laatste kan binnen deze termijn van twee maanden beslissen voortaan van de kaart af te zien, onmiddellijk en kosteloos, en de Bank daarvan ook in kennis te stellen, in welk geval het recht op gebruik van de kaarten uitgereikt aan hem en/of voor zijn rekening na verloop van deze termijn onherroepelijk een einde neemt.
- Bij ontstentenis van zulke opzegging vanwege de klant binnen deze termijn, wordt hij onweerlegbaar geacht de wijzigingen te hebben aanvaard, zodat die hem onmiddellijk tegenstelbaar zijn.
- 14.3. Wijzigingen in rentevoeten en wisselkoersen, ongeacht of zij gebaseerd zijn op wijzigingen van in de tarieflijst overeengekomen referentierentevoeten of -wisselkoersen, kunnen met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaandelijke kennisgeving worden toegepast. De klant zal van deze wijzigingen nadien in kennis gesteld worden.
- Dit alles onverminderd het recht van de klant om dan zonder verdere kosten van de kaart af te zien.
- 14.4. Wanneer er functionaliteiten of diensten worden toegevoegd aan de dienst AXA bankkaart, wordt de klant vooraf geïnformeerd over de aanvullende bepalingen in het reglement en desgevallend in de tarieflijst. De klant wordt geacht akkoord te gaan met de nieuwe bepalingen van zodra hij gebruik maakt van de betrokken functionaliteit of dienst.