



AXA Bank Belgium maakt deel uit  
van de Crelan Groep



## REGLEMENT AXA DEBETKAART

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

28/03/2022

Dit reglement regelt de rechten en verplichtingen van zowel de kaarthouder en/of klant als de Bank wat betreft de aflevering aan en het gebruik door een kaarthouder van een AXA debetkaart, zoals hierna gedefinieerd. De AXA debetkaart is een debetkaart gekoppeld aan een zichtrekening bij de Bank. Deze bepalingen maken deel uit van de bijlagen bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van AXA Bank Belgium. De bedingen van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en de 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 debetkaart 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.

Naar aanleiding van de aanvraag van een AXA debetkaart, ontvangt de kaarthouder een exemplaar van dit reglement en van de toepasselijke tarieflijst. De ondertekening van het aanvraagdocument of de debetkaart, desgevallend elektronisch, geldt als uitdrukkelijke aanvaarding van dit reglement door de klant en de kaarthouder.

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

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

#### Artikel 1: Definities

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

- de debetkaart: een algemeen begrip dat verwijst naar de AXA debetkaart.

- de klant: iedere persoon die houder is van de zichtrekening bij de Bank waaraan de debetkaart gekoppeld is. De klant kan tevens de kaarthouder zijn.

- de kaarthouder: iedere persoon aan wie de Bank een debetkaart heeft afgeleverd en die gebruik kan maken van de in dit reglement omschreven functionaliteiten van de debetkaart voor rekening van de klant. De kaarthouder kan tevens de klant zijn.

- kaartlezer: een toestel (Unconnected Card Reader) waarin de kaarthouder de debetkaart steekt en de bijhorende persoonlijke geheime code invoert. De kaartlezer berekent een code waarmee de kaarthouder zich kan identificeren of verrichtingen en betalingstransacties kan initiëren en/of valideren.

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

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

- SEPA-zone: lidstaten van de Single European Payments Area, nl. de EER-lidstaten + Zwitserland, Monaco, San Marino, Andorra, Verenigd Koninkrijk (incl. Gibraltar), Isle of Man, Jersey, Guernsey, Vaticaanstad.

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

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

- (betalings)transactie: een door de kaarthouder of via de begunstigde geïnitieerde verrichting met gebruikmaking van de AXA debetkaart waarbij geldmiddelen worden gedeponeerd, overgemaakt of opgenomen, ongeacht de onderliggende verhoudingen tussen de klant, respectievelijk de kaarthouder en de begunstigde.

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

- (betaling)opdracht: een door de kaarthouder of de begunstigde gegeven instructie om een betalingstransactie met de debetkaart of andere verrichting uit te voeren.

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

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

- authenticatie: de wijze waarop de Bank de identiteit van de kaarthouder dan wel de validiteit van het gebruik van een AXA debetkaart kan verifiëren, het gebruik van de persoonlijke beveiligingsgegevens inbegrepen.

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

- persoonlijke beveiligingsgegevens: voor doeleinden van authenticatie door de Bank aan de kaarthouder verstrekte gepersonaliseerde kenmerken.

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

- unieke identifier: het rekeningnummer in IBAN-formaat dat desgevallend door de kaarthouder dient verstrekt te worden om de bij een overschrijving in euro (te valideren met de debetkaart) betrokken rekening(en) ondubbelzinnig te identificeren.

- bankwerkdag: een dag waarop de hoofdkantoren van de Bank open zijn en toegankelijk zijn voor de bij een betalingstransactie vereiste werkzaamheden; zaterdagen, zondagen, feestdagen en de door de Belgische banksector bepaalde bankholidays zijn nooit een bankwerkdag, ongeacht de openingdagen 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 debetkaart; 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 debetkaart

2.1. De debetkaart wordt met de post verstuurd naar het laatste door de kaarthouder aan de Bank opgegeven adres.

Als de geldigheidsduur van een debetkaart verlopen is, zal een nieuwe debetkaart aangemaakt worden, die eveneens met de post zal verstuurd worden naar dat laatste opgegeven adres. De nieuwe debetkaart en het gebruik ervan zijn eveneens onderworpen aan de bepalingen van dit reglement.

2.2. De AXA debetkaart is een genummerde magneetstripkaart, uitgegeven door de Bank, voorzien van een chip die de kaarthouder de mogelijkheid biedt gebruik te maken van de diensten vermeld in dit reglement.

De debetkaart is altijd gebonden aan een zichtrekening in euro van de klant waarop alle debiteringen en crediteringen naar aanleiding van kaarttransacties zullen geboekt worden.

Door middel van zijn debetkaart kan de kaarthouder toegang krijgen tot diensten en functionaliteiten zoals beschreven in artikel 4.

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

## Artikel 3: Toegang, ondertekening en beveiliging

3.1. Om de kaarthouder toe te laten gebruik te maken van zijn debetkaart via terminals en geld-, bank of betaalautomaten en om (betaling)opdrachten te initiëren en valideren/ondertekenen, dit alles zoals beschreven in dit reglement, ontvangt hij persoonlijk een mededeling met zijn persoonlijke beveiligingsgegevens, bestaande uit een **persoonlijke geheime code**, die onlosmakelijk verbonden is met de debetkaart die hem wordt afgeleverd.

Wanneer de Bank beschikt over een geldig GSM nummer van de kaarthouder, zal deze laatste, wanneer hij een nieuwe debetkaart aanvraagt, eerst een sms-bericht ontvangen met de procedure voor de registratie van de persoonlijke geheime code die hij zelf kiest. Hij dient daartoe een opgegeven inbelnummer te bellen, tegen het tarief dat voor dergelijke telefoongesprekken wordt aangerekend door zijn telecomoperator. Van zodra de kaarthouder deze registratie succesvol beëindigd heeft, wordt de aangevraagde debetkaart aangemaakt en vervolgens met de post verstuurd naar het laatste door de kaarthouder opgegeven adres. Zowel bij de aanmaak van de geheime code als bij het gebruik van de debetkaart nadien, blijft het geheime karakter van de code verzekerd.

Indien de registratie niet succesvol kan beëindigd

worden, indien de Bank niet beschikt over een geldig GSM nummer van de kaarthouder, wanneer aan de kaarthouder een nieuwe debetkaart wordt bezorgd na verlies of diefstal van zijn debetkaart of wanneer de kaarthouder zelf een nieuwe pincode aanvraagt voor zijn debetkaart, zal de persoonlijke geheime code met de post verstuurd worden naar het laatste door de de kaarthouder opgegeven adres.

Sommige toestellen waaronder binnenlandse bankautomaten en selfservicetoestellen van AXA laten de kaarthouder toe zelf de geheime code te wijzigen. Ook in dat geval moet hij de geheimhouding nauwlettend in acht nemen.

- 3.2. Het gebruik van de debetkaart door middel van Mobile Banxafe is sinds 1 januari 2017 niet meer mogelijk.
- 3.3. Mocht de kaarthouder zijn geheime code vergeten zijn, dan kan hij steeds een nieuwe pincode aanvragen via homebanking, AXA mobile banking, zijn agentschap of door een mail te sturen naar customerservice.cards@axa.be. De nieuwe geheime code zal met de post verstuurd worden naar het laatste door de kaarthouder opgegeven adres.
- 3.4. In sommige gevallen, zoals hierna bepaald, kan de kaarthouder gebruik maken van zijn debetkaart zonder dat het gebruik van zijn persoonlijke geheime code vereist is.

#### **Artikel 4: Gebruik van de AXA debetkaart en de aan de debetkaart gekoppelde diensten**

Het gebruik van de debetkaart voor andere doeleinden dan diegene die in dit reglement beschreven zijn, is verboden.

Wanneer de Bank nieuwe diensten aanbiedt, gekoppeld aan de debetkaart, kan de kaarthouder die in voorkomend geval activeren. Bepaalde diensten kan de kaarthouder laten activeren en desactiveren.

In onvoorziene en/of abnormale omstandigheden, of 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 debetkaart te vermijden, kan de Bank het gebruik van de debetkaart, voor alle of bepaalde aan de debetkaart gekoppelde diensten, al dan niet tijdelijk beperken of zelfs geheel onmogelijk maken.

In voorkomend geval informeert de Bank de klant of de kaarthouder zo snel mogelijk, mondeling, schriftelijk of elektronisch. Die informatieverstrekking zal niet plaatsvinden wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens toepasselijke wetgeving.

#### **4.1. Diensten aan publiek toegankelijke geldautomaten en bankautomaten**

##### **4.1.1. De geldopnemingen**

De dienst Bancontact biedt de kaarthouder de mogelijkheid om in België aan de geldautomaten en bankautomaten die verbonden zijn aan het Bancontact netwerk bankbiljetten op te nemen, rekeninghoudend met de toepasselijke limieten zoals bepaald in artikel 5.

De dienst Maestro biedt de kaarthouder de mogelijkheid om in België en in het buitenland aan de geldautomaten en bankautomaten die voorzien zijn van het logo 'Maestro' bankbiljetten op te nemen, rekeninghoudend met de toepasselijke limieten zoals bepaald in artikel 5.

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 debetkaart te vermijden, of wanneer om veiligheidsredenen een transactie niet voldoet aan de door de Bank gestelde veiligheidsnormen, kan de Bank het gebruik van de debetkaart voor geldopnemingen buiten Europa beperken of zelfs geheel onmogelijk maken.

In voorkomend geval kan de kaarthouder, die toch geldopnemingen buiten Europa wenst te doen, de Bank verzoeken zijn debetkaart tijdelijk te deblokkeren.

Hij kan deze aanvraag doen via Homebanking, via AXA mobile banking of via zijn agentschap.

De klant kan deze aanvraag ook doen voor andere kaarten, verbonden aan zijn rekening(en), die niet uitgegeven zijn op zijn naam, doch enkel via zijn agentschap.

Voor debetkaarten op naam van minderjarigen kan enkel de wettelijke vertegenwoordiger de deblokking vragen.

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 kaarthouder kan het saldo van de aan de debetkaart gebonden rekening raadplegen via sommige bankautomaten. Het meegedeelde saldo is dat van de rekening zoals dat in de boeken van de Bank staat op de datum vermeld op het beeldscherm van de bankautomaat.

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

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

#### **4.2. Diensten via selfservice**

*Vanaf eind oktober 2021 start de Bank met de aanpassing van alle selfservice bankautomaten.*

*Het keuzemenu van de toestellen zal vereenvoudigd worden en enkele diensten (zoals bijvoorbeeld het beheren van bewaarde begunstigen, het consulteren van rekeninghistorieken en het beheren van geplande overschrijvingen) zullen niet meer beschikbaar zijn.*

*Volgens de huidige planning zal het ongeveer 6 maanden in beslag nemen vooraleer alle bankautomaten aangepast zijn. Klanten zullen hierover tijdig ingelicht worden, kunnen meer info vinden op de website van de Bank of uitleg vragen via hun agentschap.*

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

Via de toetsen op het scherm en/of bediening van het klavier kiest de kaarthouder de verrichtingen en betalingstransacties die hij wenst uit te voeren en geeft hij gegevens in.

Voor specifieke verrichtingen en betalingstransacties zal aan de klant respectievelijk de kaarthouder gevraagd worden om zijn geheime code in te voeren ter authenticatie en/of validatie van de

verrichting of transactie. De gebruikelijke voorzorgsmaatregelen zoals hierna weergegeven, dienen door de kaarthouder in acht genomen te worden.

De kaarthouder bepaalt met behulp van de schermen en de toetsen zelf het verloop van zijn sessie. Via de toets 'stop' kan 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 debetkaart terug.

Selfservice biedt de hierna vermelde mogelijkheden met betrekking tot alle zichtrekeningen en spaarrekeningen waarvan de kaarthouder titularis is, medetitularis (met wederzijdse volmacht), wettelijk beheerder of volmachthebber. Voor bepaalde verrichtingen of betalingstransacties op spaarrekeningen gelden bijzondere regels, zoals vermeld in het Reglement Spaarrekeningen en het Reglement start2bank spaarrekening.

#### **4.2.1. Geldopnemingen**

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

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

De kaarthouder kan via selfservice het saldo consulteren van de zicht- en spaarrekeningen aangehouden in euro, waarvan hij titularis, medetitularis (met wederzijdse volmacht), 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 of hun agentschap.

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

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) en geweigerde verrichtingen kunnen eveneens in een overzicht en in detail geconsulteerd worden.

Deze informatie kan telkens afgeprint worden.

#### **4.2.3. Overschrijvingen**

De kaarthouder kan, rekening houdend met de toepasselijke limieten, via selfservice afzonderlijke overschrijvingsopdrachten geven van de door hem aangeduide rekening die zichtbaar is in selfservice en deze valideren met de debetkaart.

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 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 kaarthouder kan via selfservice enkel overschrijvingsopdrachten invoeren in euro naar een rekening in België of in het buitenland, voor zover het betrokken land behoort tot de SEPA-zone.

Overschrijvingen waarvoor meer dan één handtekening vereist is, en die via selfservice worden ingevoerd, 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 kaarthouder kan zelf een lijst van begunstigden 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 en eventueel andere factoren op het moment dat de overschrijving uitgevoerd moet worden.

#### **4.2.3.1. Overschrijvingsopdracht**

De klant, respectievelijk de kaarthouder, kan via selfservice overschrijvingen in euro 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 nadat hij de opdrachtgevende rekening heeft geselecteerd, zonder dewelke de Bank de overschrijvingsopdracht niet kan uitvoeren, met name:

- bedrag van de betaling in EUR
- de unieke identificator (IBAN) van de begunstigde
- naam van de begunstigde.

Wanneer de kaarthouder toch een rekeningnummer van de begunstigde invoert in BBAN-formaat, zal het systeem dit rekeningnummer automatisch converteren naar IBAN-formaat.

#### **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, onverminderd artikel 7.1.8°.

Overschrijvingsopdrachten in euro worden steeds uitgevoerd met normale prioriteit en gedeelde kosten.

#### **4.2.3.3. Maximale uitvoeringstermijnen**

Voor overschrijvingsopdrachten in euro binnen de EER 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 waarbij de

valutawissel in die lidstaat wordt uitgevoerd, gelden de volgende uitvoeringstermijnen, onverminderd artikel 7.1.8°:

- wanneer de kaarthouder 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 kaarthouder 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 kaarthouder zijn overschrijvingsopdracht via selfservice invoert, of naargelang de instructies van de kaarthouder 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 kaarthouder 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 waarop de overschrijvingsopdracht door de kaarthouder is gegeven, 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. Doorlopende betalingsopdrachten**

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

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

De kaarthouder kan via selfservice doorlopende betalingsopdrachten 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 overschrijvingen in euro gebruik gemaakt te worden van rekeningnummers in IBAN-formaat. Wanneer de kaarthouder och een rekeningnummer van de begunstigde invoert in BBAN-formaat, zal het systeem dit rekeningnummer automatisch converteren naar IBAN-formaat.

Hij kan doorlopende betalingsopdrachten via selfservice consulteren, wijzigen en eventueel herroepen tot uiterlijk de bankwerkdag voorafgaand aan de in de doorlopende betalingsopdracht vermelde eerste of eerstvolgende datum, om 15 uur.

De kaarthouder kan bij het invoeren of wijzigen van doorlopende betalingsopdrachten gebruik maken van de lijst van begunstigden 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 en eventueel andere factoren op het moment dat de opdracht uitgevoerd moet worden.

#### **4.2.5. Rekeninguittreksels**

Via selfservice kunnen geen rekeninguittreksels afgedrukt worden.

Hieromtrent 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 kaarthouder kan via selfservice boodschappen consulteren die van de Bank of van de een agent afkomstig zijn. Hij heeft de mogelijkheid om hierop te reageren. 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 kaarthouder kan via selfservice steeds de persoonlijke en geheime code van de debetkaart op zijn naam wijzigen in een nieuw getal van 4 cijfers van zijn keuze.

#### **4.2.8. Homebanking aanvragen**

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

#### 4.2.9. Inlezen identiteitskaart

De kaarthouder kan via selfservice zijn identiteitskaart laten inlezen. Indien de Bank niet beschikt over een geldige identiteitskaart van de kaarthouder die zich toegang verschafft tot selfservice, zal de kaarthouder via een pop-up bericht gevraagd worden om zijn elektronische identiteitskaart via het selfservice toestel te laten inlezen. Na het doorlopen van een aantal stappen, zullen zijn geldige identiteitsgegevens doorstromen naar de Bank. De kaarthouder kan zijn elektronische identiteitskaart op elk moment ook op eigen initiatief via selfservice laten inlezen.

### 4.3. Elektronische betalingstransacties met de debetkaart

#### 4.3.1. Elektronische betalingstransacties via betaalterminals


4.3.1.1. De kaarthouder kan d.m.v. zijn AXA debetkaart, rekeninghoudend met de limieten zoals voorzien in artikel 5, de prijs van goederen en diensten betalen bij de handelaars in België die beschikken over betaalterminals die voorzien zijn van de dienst Bancontact of de dienst Maestro, alsook in het buitenland bij handelaars die beschikken over betaalterminals die voorzien zijn van de dienst Maestro, hetzij door gebruikmaking van de persoonlijke geheime code, hetzij door ondertekening van een papieren of elektronisch betalingsborderel of ticket.

##### NO PIN betalingen:

Bepaalde terminals of automaten die niet beschikken over een pincodeklavier (zoals bijvoorbeeld parkeerautomaten), bieden binnen de beperkte limieten voorzien in artikel 5, de mogelijkheid om transacties te doen zonder gebruikmaking van de persoonlijke geheime code of ondertekening (zogenaamde NO PIN transacties). Door het louter inbrengen van de debetkaart in de terminal of automaat, al dan niet te valideren door een bevestigingstoets in te drukken, wordt de betalingsopdracht doorgegeven en de aan de debetkaart gebonden zichtrekening gedebiteerd met het bedrag van de transactie.

Indien de kaarthouder geen gebruik wenst te maken van de NO PIN betaalfunctie, kan hij deze voor zijn debetkaart desactiveren door een mail te sturen naar [cards@axa.be](mailto:cards@axa.be).

##### Contactloze betalingen:

Bepaalde terminals of automaten die daartoe uitgerust zijn (herkenbaar aan het logo ), bieden binnen de beperkte limieten voorzien in artikel 5, tevens de mogelijkheid om contactloze betalingen met de debetkaart uit te voeren, al dan niet met gebruikmaking van de persoonlijk geheime code. De in de debetkaart ingebouwde contactloze technologie, laat toe dat door de debetkaart in de nabijheid van de terminal of automaat te houden, al dan niet gevolgd door het intikken van zijn persoonlijke geheime code, de kaarthouder betaalt.

Het al dan niet gebruikmaken van de geheime code wordt door de betaalterminal bepaald, afhankelijk van het bedrag van de transactie die uitgevoerd wordt.

Indien de kaarthouder geen gebruik wenst te maken van

de contactloze betaalfunctie, kan hij deze voor zijn debetkaart desactiveren via homebanking of AXA mobile banking of via zijn agentschap. De kaarthouder kan te allen tijde, via dezelfde kanalen opnieuw de activatie van de functionaliteit aanvragen.

Een desactivatie of activatie dient per debetkaart afzonderlijk te worden bepaald en aangevraagd. De klant kan dit alles ook voor andere debetkaarten verbonden aan zijn rekening, die niet op zijn naam zijn uitgegeven, doch enkel via zijn agentschap. Bij vervanging van een debetkaart waarvoor deze functionaliteit gedesactiveerd is, zal deze functionaliteit voor de nieuwe debetkaart automatisch ook gedesactiveerd zijn. Indien de kaarthouder een nieuwe debetkaart ontvangt (ook na verlies of diefstal van de debetkaart), dient hij de desactivatie opnieuw zelf in te stellen indien hij dat wenst.

De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden indien een handelaar de debetkaart niet aanvaardt of niet aanvaardt in bepaalde omstandigheden (bijvoorbeeld voor een laag bedrag).

4.3.1.2. Het gebruik van de debetkaart in of via een betaalterminal op een van de in artikel 4.3.1.1. vermelde manieren, impliceert altijd de onherroepelijke opdracht vanwege de kaarthouder, aan de bank om de aan de debetkaart gebonden zichtrekening te debiteren en het betrokken bedrag aan de betrokken handelaar over te maken.

4.3.1.3. 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 kaarthouder, of om misbruik van de debetkaart te vermijden, of wanneer om veiligheidsredenen een transactie niet voldoet aan de door de Bank gestelde veiligheidsnormen, kan de Bank het gebruik van de debetkaart via Maestro voor verrichtingen aan betaalterminals buiten Europa beperken of zelfs geheel onmogelijk maken.

In voorkomend geval kan de kaarthouder, die verrichtingen aan betaalterminals bij handelaars buiten Europa wenst te doen, de Bank verzoeken zijn debetkaart daartoe tijdelijk te deblokken.

Hij kan deze aanvraag doen via Homebanking, via AXA mobile banking of via zijn agentschap. De klant kan deze aanvraag ook doen voor andere debetkaarten verbonden aan zijn rekening(en) die niet op zijn naam uitgegeven zijn, doch enkel via zijn agentschap.

Voor debetkaarten op naam van minderjarigen kan enkel de wettelijke vertegenwoordiger de deblokking vragen. De deblokking zal uitgevoerd worden binnen de 3 bankwerkdagen na de aanvraag en ook gelden voor geldopnemingen aan automaten buiten Europa.

4.3.1.4. Bij sommige kaartbetalingen is het exacte bedrag van de betaling niet gekend op het moment dat de kaarthouder de betalingsopdracht valideert en wenst de begunstigde een bepaald bedrag op de aan de debetkaart gebonden rekening te laten blokkeren door de Bank. Dat zal de Bank maar doen indien de kaarthouder instemming heeft verleend voor het exacte bedrag van de te blokkeren geldmiddelen. De kaarthouder zal door de begunstigde die dergelijke blokkering wenst, voorafgaand ingelicht worden.

De Bank zal de op de aan de debetkaart gebonden zichtrekening geblokkeerde geldmiddelen onverwijld, en ten laatste onmiddellijk na de ontvangst van de betalingsopdracht, vrijgeven van zodra zij informatie

ontvangen heeft over het exacte bedrag van de betalingstransactie.

Deze praktijk wordt bijvoorbeeld gehanteerd in geval van een kaartbetaling in een tankstation. De betrokken petroleummaatschappij zal de Bank telkens verzoeken om eerst een bedrag te reserveren op de aan de debetkaart gebonden zichtrekening. De Bank gaat ervan uit dat de kaarthouder met het exacte bedrag van de blokkering heeft ingestemd. 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 zeker 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 begunstigden, ook niet wanneer deze het hierboven beschreven betalingsproces zouden beïnvloeden.

#### **4.3.2. Elektronische betalingstransacties op afstand via internet**

De kaarthouder kan d.m.v. zijn debetkaart betalingen van goederen of diensten uitvoeren via het internet bij handelaars die dit aanvaarden. Voor deze betalingen door middel van de debetkaart via internet wordt de kaarthouder 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 kaarthouder, na on-line invoer van zijn kaartgegevens, met zijn debetkaart, pincode en kaartlezer een 'response' berekent, deze ingeeft en vervolgens valideert en zo de transactie elektronisch tekent zoals bedoeld in artikel 6 hierna.

De kaarthouder, die de mogelijkheid om betalingen via internet te doen, voor zijn debetkaart niet langer wenst toe te staan, kan via Homebanking of AXA mobile banking of via zijn agentschap vragen om deze functionaliteit te desactiveren.

De klant kan dit ook voor andere kaarten verbonden aan zijn rekening, die niet op zijn naam uitgegeven zijn, doch enkel via zijn agentschap. De desactivering zal uitgevoerd worden binnen de 3 bankwerkdagen na de aanvraag.

De klant, respectievelijk de kaarthouder, kan via dezelfde kanalen te allen tijde deze functionaliteit terug activeren.

Voor debetkaarten op naam van minderjarigen kan enkel de wettelijke vertegenwoordiger de wijziging vragen.

#### **4.4. Verrichtingen met Mobile Banxafe**

Sinds 1 januari 2017 wordt de dienst Mobile Banxafe niet meer gecommercialiseerd.

#### **4.5. Validatie van verrichtingen en betalingsopdrachten aan de balie van het AXA Bankagentschap door middel van de debetkaart**

Voor zover het betrokken agentschap over aangepaste apparatuur beschikt, kan de kaarthouder voor de verrichtingen die hij uitvoert aan de balie van het agentschap en/of voor betalingsopdrachten die hij aan de balie van het agentschap geeft, worden uitgenodigd om deze te valideren door middel van zijn debetkaart 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 kaarthouder 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 debetkaart gebruik maken voor de rekeningen waarvoor hij de hoedanigheid van titularis, medetitularis (met wederzijdse volmacht), wettelijk beheerder of volmachtdrager heeft.

#### **4.6. Toegang tot en validatie/ondertekening van (betalings)opdrachten via homebanking en activatie AXA mobile banking**

De kaarthouder, kan zich met zijn AXA debetkaart, zijn persoonlijke geheime code en zijn kaartlezer aanmelden in homebanking en betalings- en andere opdrachten ingegeven en via dit kanaal valideren/ondertekenen, onder de voorwaarden en modaliteiten bepaald in het Reglement homebanking.

De kaarthouder kan via zijn AXA debetkaart, zijn persoonlijke geheime code en zijn kaartlezer AXA mobile banking activeren, onder de voorwaarden en modaliteiten bepaald in het Reglement AXA mobile banking.

#### **4.7. Gebruik van de diensten van betalingsinitiatiedienstaanbieders en rekeninginformatiedienstaanbieders**

Indien een kaarthouder gebruik wenst te maken van rekeninginitiatiediensten of betalingsinitiatiediensten via een Derde partij, waarvoor een toegang tot zijn zichtrekening noodzakelijk is, dient hij deze Derde partij daartoe uitdrukkelijke toestemming te geven. De kaarthouder kan hierbij worden uitgenodigd om deze toestemming te valideren door middel van het gebruik van zijn debetkaart, zijn kaartlezer en zijn persoonlijke geheime code (sterke cliëntenuauthenticatie).

Voor betalingsopdrachten die de kaarthouder initieert via een betalingsinitiatiedienstaanbieder, kan hij worden uitgenodigd om deze opdrachten te valideren door middel van zijn debetkaart, zijn kaartlezer en zijn persoonlijke geheime code.

Bij het gebruik van rekeninginformatiediensten via een Derde partij, kan de kaarthouder bij het ophalen van de rekeninginformatie worden uitgenodigd om deze handeling te valideren door middel van zijn debetkaart, zijn kaartlezer en zijn persoonlijke geheime code.

Deze validaties gelden als elektronische handtekening van de kaarthouder, zoals bepaald in artikel 6.

#### **4.8. Herroeping of wijziging van transacties met de debetkaart**

De kaarthouder stemt in met betalingstransacties door zijn debetkaart en geheime code te gebruiken, al dan niet in combinatie met de kaartlezer, zoals bepaald in artikel 6. Van zodra de kaarthouder zijn instemming gegeven heeft, kan hij de betalingstransactie niet meer wijzigen of zijn instemming niet meer intrekken.

Voor de herroeping of wijziging van betalingsopdrachten gevalideerd met de debetkaart, geldt artikel 4.9. van het Reglement zichtrekeningen.

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

Bij de aanvraag van een debetkaart, worden de hierna beschreven limieten voorgesteld aan de kaarthouder als de standaardlimieten die van toepassing zullen zijn zo de klant of de kaarthouder daarvan niet wenst af te wijken. Zowel bij de aanvraag van de debetkaart als op ieder moment gedurende de looptijd van de debetkaart heeft de klant of de kaarthouder 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 debetkaart 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 debetkaart, op kosten van de klant.

De limieten die gelden voor de debetkaart doen geen afbreuk aan de limieten die gelden voor de aan de debetkaart gebonden zichtrekening. De kaarthouder verbindt er zich toe het beschikbare saldo op deze zichtrekening niet te overschrijden. De klant zal toch ontstane onrechtmatige debetstanden onmiddellijk aanzuiveren, zoals bepaald in artikel 5.3.

In onvoorziene en/of abnormale omstandigheden, of 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 te vermijden, kan de Bank de limieten voor alle of sommige transacties met de debetkaart, al dan niet tijdelijk, aanpassen met onmiddellijke ingang. In voorkomend geval informeert de Bank de klant of de kaarthouder zo snel mogelijk, mondeling, schriftelijk of elektronisch, tenzij dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens toepasselijke wetgeving.

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

Voor verrichtingen met de AXA debetkaart op toestellen andere dan de selfservice toestellen van de Bank gelden volgende limieten:

##### Meerderjarigen:

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

- Geldopnemingen via publiek toegankelijke geldautomaten:
  - Maximumbedrag per debetkaart en per dag: 500 EUR
  - Maximumbedrag per debetkaart en per zeven opeenvolgende dagen: 1.260 EUR.
- Betaalverrichtingen (bij handelaars – ook op afstand):
  - Maximumbedrag per zeven opeenvolgende dagen: 2.510 EUR.

De kaarthouder kan op elk ogenblik via Homebanking of AXA mobile banking voor zijn debetkaart (verbonden aan een rekening waarvoor dit mogelijk is) de limieten voor geldopnemingen en betaalverrichtingen zoals hiervoor vermeld, verlagen tot een minimumbedrag van 10 EUR. De limieten kunnen te allen tijde opnieuw verhoogd worden via deze kanalen tot de standaardlimieten zoals hiervoor vermeld. De klant kan dit ook voor kaarten verbonden aan zijn rekening maar niet uitgegeven op zijn naam, doch enkel via zijn agentschap.

Het maximumbedrag per zeven opeenvolgende dagen van 2.510 EUR voor betaalverrichtingen bij handelaars, kan op elk ogenblik op vraag van de klant, voor alle kaarten verbonden aan zijn rekening, in overleg met en mits goedkeuring door de Bank, gewijzigd worden via zijn agentschap.

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.

##### Minderjarigen:

Voor minderjarigen geldt een **algemeen weeklimiet** van 250 EUR per rekening voor geldopnemingen via publiek toegankelijke geldautomaten en betaalverrichtingen bij handelaars. Binnen deze limiet geldt voor de geldopnemingen een daglimiet van 130 EUR per rekening.

Deze limieten kunnen op elk ogenblik op vraag van de wettelijke vertegenwoordiger van de kaarthouder, desgevallend in overleg met en mits goedkeuring door de Bank, gewijzigd worden tot maximaal de limieten die gelden voor meerderjarigen, via zijn agentschap, via homebanking of via AXA mobile banking.

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 -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, de klant of de kaarthouder, of om misbruik van de debetkaart te vermijden, of wanneer om veiligheidsredenen een transactie niet voldoet aan de door de Bank gestelde veiligheidsnormen.

Voor verrichtingen geïnitieerd via homebanking en gevalideerd met de AXA debetkaart, gelden de limieten zoals bepaald in het Reglement homebanking.

Voor verrichtingen geïnitieerd via een betalingsinitiatiedienstaanbieder en gevalideerd met de AXA debetkaart, gelden de limieten zoals bepaald in het Reglement zichtrekeningen en start2bank zichtrekening.

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

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

- Geldopnemingen

Een meerderjarige kan via selfservice maximaal 1.250 EUR/dag/debetkaart afhalen van zijn rekeningen (in zoverre dit



voor deze rekeningen toegelaten is). De kaarthouder kan deze limiet op elk ogenblik voor zijn debetkaart verlagen via homebanking of mobile banking of zijn agentschap. De klant kan deze limiet op elk ogenblik, voor alle kaarten verbonden aan zijn zichtrekening, verlagen via zijn agentschap. De limiet kan te allen tijde opnieuw verhoogd worden tot de standaardlimiet via dezelfde kanalen.

Een minderjarige (<18jaar) kan maximaal 130 EUR/dag/debetkaart via selfservice van zijn zichtrekening afhalen. Zijn wettelijke vertegenwoordiger kan deze limiet via zijn agentschap aanpassen tot maximaal de standaardlimieten die gelden voor meerderjarigen. Een minderjarige kan via selfservice geen geld afhalen van zijn spaarrekening(en).

Geldopnemingen van spaarrekeningen door meerderjarigen worden geregeld door het reglement spaarrekeningen en het reglement start2bank spaarrekeningen.

• **Overschrijvingsopdrachten**  
Overschrijvingsopdrachten via selfservice vanuit rekeningen (in zoverre dit voor deze rekeningen toegelaten is), worden beperkt tot een maximumbedrag van 25.000 EUR per debetkaart en per dag. De klant kan deze limiet op elk ogenblik, voor alle kaarten verbonden aan zijn rekening, aanpassen via zijn agentschap. Overschrijvingen, uitgevoerd door de klant tussen eigen rekeningen vallen niet onder deze limiet. De kaarthouder kan dit enkel voor zijn kaart.

Een minderjarige kan vanuit zijn spaarrekening(en) via selfservice geen overschrijvingen doen.

Toegelaten overschrijvingsopdrachten vanuit spaarrekeningen door meerderjarigen worden geregeld door het reglement spaarrekeningen en het reglement start2bank spaarrekeningen.

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 als gevolg van het gebruik van de AXA debetkaart, zijn verboden. Het gebruik van de AXA debetkaart 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

debetkaart meer doen en kunnen alle betaalmiddelen, waaronder de AXA debetkaart, geblokkeerd worden.

Sinds 1 december 2010 is voor een kasfaciliteit op de aan de debetkaart gebonden zichtrekening het sluiten van een afzonderlijke kredietovereenkomst vereist, conform de wetgeving op het consumentenkrediet.

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

### **5.4. Limieten voor transacties zonder pincode (NO PIN)**

Voor transacties die de kaarthouder uitvoert zonder gebruikmaking van de persoonlijke geheime code of ondertekening van een papier of borderel (met uitzondering van contactloze betalingen zonder pincode) gelden volgende limieten

\* Transacties via Bancontact 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.

\* Transacties via Maestro kunnen maximaal 50 euro per transactie bedragen.

### **5.5. Limieten voor contactloze transacties**

Voor contactloze transacties uitgevoerd met de geheime code gelden de limieten zoals beschreven in artikel 5.1.

Voor contactloze transacties uitgevoerd zonder gebruikmaking van de geheime code gelden volgende limieten:

Zij kunnen maximaal 50 euro per transactie bedragen en maximaal cumuleren tot 100 euro (sinds de datum van de laatste transactie met gebruik van de pincode).

Deze limieten gelden niet voor de betaling van vervoerbewijzen en parkeergelden aan onbemande betaalautomaten

Wanneer de limiet van 100 euro bereikt is, dient de kaarthouder een al dan niet contactloze transactie met gebruik van de pincode uit te voeren om opnieuw, binnen bovenvermelde limieten, contactloze transacties zonder gebruik van de pincode te kunnen doen. Het al dan niet gebruikmaken van de geheime code wordt door de betaalterminal bepaald, afhankelijk van het bedrag van de transactie die uitgevoerd wordt.

## **Artikel 6: Aanrekening van verrichtingen en betalingstransacties en bewijs**

### **6.1. Aanrekening van de verrichtingen en betalingstransacties**

Het gebruik van de debetkaart, al dan niet met de bijhorende geheime code en/of handtekening, of ingeval van betalingstransacties op afstand (bv. via internet) van de cijfercode (RESPONSE genaamd) die resulteert uit het samen gebruiken van de kaartlezer, de AXA debetkaart en de bijhorende persoonlijke geheime code, om (betalings)opdrachten te valideren/ondertekenen, vervangt de geschreven handtekening voor alle elektronische verrichtingen en betalingstransacties, en vormt voor de toepassing van dit reglement de elektronische handtekening van de kaarthouder. Wanneer van toepassing,

beantwoordt deze elektronische handtekening aan de wettelijke vereisten van sterke cliëntenaauthenticatie.

De elektronische handtekening die door de Bank als juist werd bevonden, is voor haar het rechtsgeldige en afdoende bewijs van de identiteit van de kaarthouder, en van zijn instemming met de inhoud en de uitvoering van de door middel van de debetkaart gegeven (betalings)opdrachten die de Bank vervolgens zal registreren en uitvoeren, voor zover deze overeenstemt met de voorwaarden en modaliteiten die van toepassing zijn.

De klant erkent de rechtsgeldigheid van op deze wijze getekende en door de Bank uitgevoerde verrichtingen en betalingstransacties.

[Onder voorbehoud van de aansprakelijkheidsregeling vervat in artikel 11, machtigt de klant de Bank onherroepelijk en onvoorwaardelijk tot de debitering in de aan de kaart verbonden zichtrekening, van alle bedragen die op deze manier door de kaarthouder met de kaart werden opgenomen of betaald op welke manier dan ook, van zodra deze transacties worden aangeboden voor verwerking. Evenzo als er op het moment van de initiatie van de transactie of op het moment van de verwerking van de transactie onvoldoende beschikbaar saldo was of is.

Door het feit dat er tussen de initiatie van de transactie en de verwerking van de transactie op de rekening enige tijd kan verlopen, meestal buiten de wil om van de Bank, zal de zichtrekening niet altijd onmiddellijk of kort na de transactie gedebiteerd worden. De Bank behoudt zich het recht voor deze debitering in elk geval uit te voeren, ook lang nadat de transactie door de klant werd geïnitieerd.

In sommige gevallen, maar niet altijd, zal de Bank al een bedrag reserveren op de gekoppelde zichtrekening, ten belope van de bedragen van die uitgevoerde maar nog niet verwerkte transacties, waarover de klant verder niet kan beschikken. Dat bedrag kan soms afwijken van het bedrag dat nadien in de rekening wordt gedebiteerd, omwille van transactiekosten of wisselkoerstoeslagen of -verschillen bijvoorbeeld.] [gewijzigd op 28 maart 2022]

## 6.2. Bewijs van de verrichtingen en betalingstransacties

Alle gegevens van elke verrichting of betalingstransactie geïnitieerd of gevalideerd met de debetkaart aan een geldautomaat of bankautomaat, een selfservice toestel, een betaalterminal in een verkooppunt, aan de balie van een AXA Bankagentschap, op afstand, via een betalingsinitiatiedienstaanbieder of via homebanking worden op het ogenblik van de verrichting geregistreerd en door de Bank bewaard, gedurende ten minste tien jaar, om ze achteraf in een leesbare vorm op een drager te kunnen reproduceren. De Bank wordt steeds geacht verantwoordelijk te zijn voor de verwerking van deze gegevens.

Het ticket dat in voorkomend geval door een toestel is aangemaakt n.a.v. een verrichting doet niet noodzakelijk afbreuk aan de bewijskracht van de registraties van de Bank. In geval van een geschil met de klant en/of de kaarthouder betreffende een verrichting of betalingstransactie, 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 debetkaart

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

1°- Via het door de klant gekozen kanaal voor de rekeninguittreksels van de aan de debetkaart gebonden zichtrekening informeert de Bank zonder verwijl de klant over alle betalingstransacties die zijn uitgevoerd met de debetkaart; deze informatie vermeldt per transactie minstens:

\*een beschrijving aan de hand waarvan kan nagegaan worden om welke kaarttransactie het gaat

\*eventueel de naam van de begunstigde als deze beschikbaar is of de terminal waar de transactie plaatsvond

\*het bedrag van de transactie uitgedrukt in de valuta waarin de betrokken rekening wordt gedebiteerd of gecrediteerd of in de voor de transactie gebruikte valuta

\*de gebeurlijk aangerekende kosten en commissielonen en desgevallend de uitsplitsing daarvan

\*in voorkomend geval de gehanteerde wisselkoers en het bedrag van de transactie na die valutawissel

\*de valutatdatum van de debitering of creditering of de datum van de transactie.

2°- Via de kaartdrager waarmee de debetkaart aan de klant bezorgd wordt, via homebanking en via de website van de Bank, zal de Bank de klant regelmatig informeren met betrekking tot voorzorgsmaatregelen die kaarthouders moeten nemen om onrechtmatig gebruik van de debetkaart te vermijden.

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

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

Persoonlijke notificaties aan een kaarthouder bij daadwerkelijke of vermoede fraude met zijn debetkaart zullen gebeuren via een persoonlijk bericht in homebanking of via AXA mobile banking, of per telefoon.

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

De Bank zal nooit ongevraagd een debetkaart verzenden naar de kaarthouder, tenzij ter vervanging zoals bedoeld in punt 4°.

4°- De AXA debetkaart heeft een gebruiksstermijn die functie is van technische beperkingen en veiligheidsaspecten. De Bank zal bijgevolg overgaan tot vervanging van de debetkaart indien de vervalddag van de debetkaart eraan komt, als 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 debetkaart een einde is gesteld, of tenzij wanneer de kaarthouder zelf afziet van verder gebruik van de debetkaart, zal de Bank, vóór de vervalddag, een nieuwe debetkaart opsturen naar de kaarthouder naar het laatste door hem aan de Bank opgegeven adres. Zij moeten bij ontvangst van de kaartdrager met de nieuwe debetkaart de vorige kaart vernietigen door ze in stukken te knippen en kennisnemen van de inhoud van de kaartdrager.

5°- De Bank zal elk nieuw gebruik van de debetkaart beletten van zodra de melding aangaande verlies, diefstal of onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de debetkaart 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 betalingstransactie werd gedaan.

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

7°- De Bank waarborgt binnen haar eigen organisatie en binnen de netwerken waartoe de debetkaart toegang verleent, het behoud van het geheime karakter van de strict persoonlijke geheime code. Zowel de Bank als de klant en de kaarthouder lopen ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van de debetkaart, 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 debetkaart te weigeren of tijdelijk 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 of de kaarthouder is zijn verplichtingen tegenover de Bank niet nagekomen;
- e) de Bank weet of vermoedt dat de klant of kaarthouder geen toestemming heeft gegeven voor de betaalopdracht;
- f) de klant mag de rekening waaraan de debetkaart gebonden is, niet of niet meer alleen gebruiken; bijvoorbeeld omdat daarvoor toestemming van een andere rekeninghouder of wettelijke vertegenwoordiger nodig is;
- g) de klant of de kaarthouder heeft de geldende voorschriften of procedures voor het geven van betalingsopdrachten niet nageleefd;
- h) de betalingsopdracht is gegeven in een andere muntsoort dan de euro;
- i) de Bank weet of vermoedt dat er sprake is van fraude, misbruik of andere beveiligingsdreigingen;
- j) de Bank weet of vermoedt dat de 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 kaarttransactie op een veilige manier te verwerken
- m) de Bank heeft hiervoor een andere gegronde reden.

Wanneer de Bank een betalingsopdracht met de debetkaart weigert uit te voeren, stelt zij de informatie betreffende deze weigering ter beschikking van de klant of de kaarthouder, hetzij mondeling, schriftelijk of elektronisch. Zij geeft daarbij, indien mogelijk en toegelaten, de reden van weigering. Via hetzelfde 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.

Wanneer de Bank een betalingsopdracht met de debetkaart slechts tijdelijk weigert, beginnen de uitvoeringstermijnen die in dit reglement bepaald zijn voor de uitvoering van betalingsopdrachten met de debetkaart, pas te lopen van zodra de reden voor de tijdelijke weigering niet meer bestaat.

9°- De Bank behoudt zich het recht voor om de debetkaart 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, om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van de debetkaart of de persoonlijke beveiligingsgegevens, een vermoeden van niet-toegestaan of

frauduleus gebruik van de debetkaart of de persoonlijke beveiligingsgegevens.

Dat kan onder meer in de volgende gevallen:

- wanneer de debetkaart defect wordt bevonden;
- wanneer drie opeenvolgende keren een verkeerde geheime code wordt ingevoerd bij het gebruik van de debetkaart bij alle functionaliteiten opgesomd in artikel 4;
- wanneer de debetkaart in de geldautomaat, de bankautomaat, de selfservice-terminal of de betaalterminal wordt achtergelaten;
- wanneer er verzet werd aangetekend tegen het gebruik van de debetkaart door de kaarthouder (enkel voor wat zijn debetkaart betreft) of door de klant (voor een of elke debetkaart uitgereikt voor zijn rekening);
- wanneer klant en/of kaarthouder gehouden zijn tot teruggave van de debetkaart;
- 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 debetkaart niet gebeurt in overeenstemming met de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten opgenomen in dit reglement en/of de richtlijnen weergegeven op automaten of betaalterminals;
- wanneer de Bank weet of een vermoeden heeft van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van de debetkaart of andere beveiligingsdreigingen; dit geldt ook wanneer de klant en/of de kaarthouder verschillende keren no pin of contactloze transacties betwist terwijl de debetkaart 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 no pin functionaliteit de contactloze functionaliteit, homebanking of AXA mobile banking ook of afzonderlijk blokkeren.

Wanneer de Bank een debetkaart blokkeert, informeert zij de klant of de kaarthouder indien mogelijk vóór de blokkering, of onmiddellijk daarna, mondeling, schriftelijk of elektronisch. Die informatieverstrekking is niet vereist wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens toepasselijke wetgeving. De debetkaart zal gedeblokkeerd of vervangen worden van zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan. AXA mobile banking dient desgevallend afzonderlijk opnieuw geactiveerd te worden.

## 7.2. Rechten en verplichtingen in hoofde van de kaarthouder

- 1°- De debetkaart wordt met de post naar de kaarthouder gestuurd, naar het laatste door hem aan de Bank opgegeven adres. De kaarthouder verbindt er zich toe op regelmatige basis zijn brievenbus te checken.
- 2°- De kaarthouder verbindt zich ertoe bij ontvangst van zijn debetkaart deze onmiddellijk te voorzien van zijn handtekening op de daartoe voorziene strook.
- 3°- De kaarthouder heeft de verplichting de debetkaart 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 meegedeeld. Hij treft bovendien alle redelijke voorzorgsmaatregelen om de veiligheid van de debetkaart, alsmede het geheime karakter van de code te verzekeren.
- 4°- Met het oog op die veiligheid van de debetkaart en de geheimhouding van de persoonlijke code zal de kaarthouder volgende **voorzorgsmaatregelen** nemen:

- Hij zal nooit zijn debetkaart ter beschikking stellen van een derde (zelfs niet aan een bekende, een volmachtdrager, een echtgeno(o)t(e) of een familielid). De debetkaart is persoonlijk en niet overdraagbaar.

- Hij zal bij ontvangst van een AXA debetkaart onmiddellijk zijn handtekening plaatsen op de hiervoor voorziene plaats.

- Hij zal indien de geldigheidstermijn van de debetkaart verstreken is, hem een vervangende kaart is afgeleverd of indien het verder gebruik van de kaart niet meer mogelijk is, deze onmiddellijk vernietigen.

- Hij zal erover waken dat zijn debetkaart 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 debetkaart slechts gebruiken voor die functies waarvoor ze bestemd is zoals beschreven in dit kaartreglement.

- [Hij zal de kaart op geen enkele wijze beschadigen (bv. niet blootstellen aan bepaalde fysische omstandigheden, niet plooiën, geen stuk afknippen, niet in de buurt van magnetsche velden brengen, de chip van de kaart niet verwijderen en in een andere kaart bevestigen, enz.)][gewijzigd op 28 maart 2022]

- Voor het uitvoeren van een betaling aan een handelaar, dient hij te allen tijde zijn debetkaart in het oog te houden, desnoods door zich mee fysisch te verplaatsen naar de plaats waar de debetkaart in de betaalterminal gebruikt zal worden. Hij dient erop toe te zien dat zijn debetkaart enkel gebruikt wordt voor het uitvoeren van een betaling. Bij teruggave van de debetkaart door de handelaar dient hij zich ervan te vergewissen dat hij wel degelijk zijn eigen debetkaart teruggekregen heeft.

- Bij het doorgeven van kaartgegevens (bvb. kaartnummer) aan 'derden' (bvb. bij het uitvoeren van aankopen op internet of voor betalingen via een betalingsinitiatiedienst aanbieder), zal hij erop toezien dat de betrokken derde 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 beveiligingssysteem 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 met de debetkaart zoals bepaald in artikel 6.

- Wanneer hij gebruik maakt van rekeninginformatiediensten of betalingsinitiatiediensten waarbij hij aan de hand van zijn debetkaart toegang tot de dienst kan krijgen of een handeling of betalingsopdracht moet valideren, dient hij zich ervan te vergewissen dat daartoe een bij de Bank gekende authenticatieprocedure wordt gehanteerd.

- Hij zal bij ontvangst van het sms-bericht voor de installatie van zijn persoonlijke geheime code, onmiddellijk de registratie van zijn zelfgekozen geheime code vervolledigen en het initiële sms-bericht verwijderen. Hij zal, in voorkomend geval, bij ontvangst met de post van het bericht waarmee zijn geheime code meegedeeld 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 (sommige binnenlandse bankautomaten en de selfservice toestellen van de Bank).

- Bij het kiezen of wijzigen van een geheime code, 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 kiezen of wijzigen van een geheime code 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 meedelen, zelfs niet aan een bekende, een volmachtdrager, echtgeno(o)t(e) of een familielid. Het ingeven via IVR van een nieuwe pincode in het kader van de aanvraag van een nieuwe debetkaart ter registratie van deze geheime code, wordt niet beschouwd als het doorgeven of meedelen van de zijn geheime code, gezien de door de klant gekozen nieuwe pincode nergens wordt opgeslagen.

- Hij zal de geheime code nooit bewaren samen met de debetkaart en zal deze nergens opschrijven, ook niet in één of andere gecodeerde vorm, of opslaan in computer bestanden. Het ingeven via IVR van een zelfgekozen geheime code, in het kader van de aanvraag van een nieuwe AXA debetkaart ter registratie van deze geheime code, wordt niet beschouwd als het ergens noteren van de geheime code, gezien de door de klant gekozen nieuwe pincode nergens wordt opgeslagen.

- Bij gebruik van de geheime code aan geld- of bankautomaten en/of betaalterminals en selfservice van de Bank, 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 homebanking en AXA mobile banking en andere kanalen om elektronische betalingsopdrachten te initiëren.

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

- Indien hij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat de no pin of contactloze betaalfunctie op zijn debetkaart wordt misbruikt, zal hij deze kaart onmiddellijk laten blokkeren en een nieuwe debetkaart aanvragen, minstens de contactloze functionaliteit laten desactiveren als de kaart nog in zijn bezit is en verder geen misbruik wordt vermoed.

- Hij zal nooit zijn geheime code gebruiken om zich toegang te verlenen tot een selfbanking zone van een bank of een selfservice-zone van de Bank. Wordt bij het verlenen van de toegang tot deze zones toch om de geheime code verzocht, dient hij onmiddellijk contact op te nemen met de Bank.

- Teneinde elke onregelmatigheid te kunnen opmerken, zal hij de ontvangen tickets van geldopnemingen 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, homebanking of AXA mobile banking.

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 kaarthouder, die voor gevolg heeft dat de beperking van de aansprakelijkheid van de klant, in geval van verlies, diefstal of misbruik van de debetkaart zoals hierna bepaald, niet van toepassing zal zijn.

Wat betreft de geheime strict persoonlijke code, lopen zowel de Bank als de kaarthouder en de klant ernstige risico's, in zonderheid van misbruik van de debetkaart, indien het geheime karakter van deze code niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.

- 5°- De kaarthouder verbindt er zich toe om geen transacties met de debetkaart te doen die voor gevolg zou hebben dat het op dat ogenblik beschikbare fonds op de gebonden rekening zou worden overschreden. De klant machtigt de Bank onherroepelijk en zonder voorbehoud tot debitering van zijn rekening met alle bedragen, opgenomen of betaald met de aan deze rekening gebonden kaarten, al dan niet op zijn naam, zelfs als er geen voldoende fonds beschikbaar is. Het onregelmatig debetsaldo dat daardoor kan ontstaan, kan niet beschouwd worden als kredietverlening en moet onmiddellijk door de klant worden aangezuiverd.
- 6°- De kaarthouder noch de klant, mag een betalingsopdracht gegeven met behulp van de debetkaart herroepen, van zodra hij zijn instemming met de uitvoering van de transactie op de overeengekomen manier heeft gegeven, behoudens wanneer het bedrag van de beoogde verrichting op het tijdstip van de opdracht nog niet gekend was voor hem. De klant respectievelijk de kaarthouder, kan gedurende 8 weken na de debitering van een toegestane transactie met de debetkaart de Bank verzoeken hem het bedrag van de transactie terug te betalen, op voorwaarde dat het bedrag van de beoogde verrichting op het tijdstip van de instemming ermee nog niet gekend was voor hem en dit bedrag hoger ligt dan hij op grond van zijn eerder uitgavenpatroon redelijkerwijs had kunnen verwachten. De klant of kaarthouder zal op verzoek van de Bank alle feitelijke elementen omtrent die voorwaarden verschaffen. Zij kunnen echter geen terugbetaling vragen van dergelijke transactie wanneer zij de instemming ermee rechtstreeks aan de Bank gegeven hebben en de Bank hen voorafgaandelijk aan de debitering informatie ter beschikking heeft gesteld betreffende de toekomstige transactie.
- 7°- De kaarthouder is ertoe gehouden zijn debetkaart onmiddellijk terug te geven aan de Bank, desgevallend via de klant, indien de Bank o.a. om veiligheidsredenen of in het kader van een onderzoek, daarom verzoekt. De Bank blijft steeds eigenaar van de debetkaart zelf. De klant waarborgt dat de aan een kaarthouder voor zijn rekening uitgereikte debetkaart 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-teruggeve van de debetkaarten.
- 8°- In geval van vernieuwing van een debetkaart die op

vervaldag is gekomen, zal een nieuwe kaart worden opgestuurd met de post naar het laatste door de kaarthouder opgegeven adres. Zij moeten bij ontvangst van de nieuwe debetkaart de vorige kaart vernietigen door ze in stukken te knippen en de nieuwe kaart onmiddellijk voorzien van hun handtekening op de daartoe voorziene strook.

- 9°- De kaarthouder kan verlangen dat er op 1 debetkaart meerdere betaalmerken worden aangebracht, als de bank deze dienst aanbiedt. Wanneer de kaarthouder dergelijke co-badged debetkaart heeft (kaart waarin 2 of meer betalingsmerken of betalingsapplicaties van hetzelfde betalingsmerk geïncorporeerd zijn), mag zijn keuze van een betaalmerk op het ogenblik dat hij die debetkaart gebruikt niet beperkt worden en kan hij zelf bepalen met welk betaalmerk hij de betaling wil initiëren.

## **Artikel 8: Verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van de debetkaart**

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

In geval van verlies, diefstal en/of onrechtmatig gebruik van zijn debetkaart, en in alle gevallen waar hij vaststelt dat er sprake is van een onrechtmatige of niet-toegestane betalingstransactie (gevalideerd) met zijn debetkaart, moet de klant, eventueel de kaarthouder, onmiddellijk contact opnemen met CARDSTOP om zijn debetkaart te laten blokkeren. Hij moet dit ook doen wanneer zijn debetkaart wordt ingeslikt door een automaat.

[Daartoe is **CARDSTOP** bereikbaar 7 dagen op 7 en 24 uur op 24 op het nummer **070/ 344 344** (of op het fax nummer 078/ 170 170) – ook bereikbaar vanuit het buitenland op het nummer + 32 (0) 78 170 170.

De diensten van CARDSTOP zijn enkel toegankelijk en beschikbaar in het Nederlands en het Frans.][gewijzigd op 28 maart 2022]

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 en kaarthouders die AXA mobile banking 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.

De blokkering van de debetkaart van de kaarthouder via CARDSTOP, heeft niet automatisch voor gevolg dat de via deze debetkaart op een of meerdere toestellen geïnstalleerde AXA mobile banking applicatie ook geblokkeerd is. Wanneer de klant, respectievelijk de kaarthouder, ook de mobile banking applicatie wenst te blokkeren op een of meerdere toestellen, dient hij dat afzonderlijk te doen, zoals bepaald in het reglement AXA mobile banking.

De blokkering van de debetkaart van de kaarthouder via CARDSTOP, heeft eveneens niet automatisch voor gevolg dat de contactloze functionaliteit op de debetkaart geblokkeerd is. Voor de blokkering hiervan dient de klant, respectievelijk de

kaarhouder, te handelen zoals bepaald in artikel 4.3.1.1. of een mail te sturen naar [cards@axa.be](mailto:cards@axa.be).

De debetkaarten die de klant, respectievelijk de kaarthouder, door CARDSTOP laat blokkeren, worden onherroepelijk geannuleerd. De procedure voor vervanging van de debetkaart wordt onmiddellijk aangevat, tenzij de klant of kaarthouder uitdrukkelijk aan CARDSTOP meldt dat hij geen nieuwe debetkaart wenst.

De nieuwe debetkaart zal met de post verstuurd worden naar het laatste door de kaarthouder, aan de Bank opgegeven adres. De nieuwe debetkaart en het gebruik ervan zijn eveneens onderworpen aan de bepalingen van dit reglement.

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 debetkaart te voorkomen.

Ingeval de klant of de kaarthouder, het verlies, de diefstal, de inslikking en/of het misbruik van de debetkaart toch meldt aan een andere instelling dan CARDSTOP, blijft de klant 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 contactloze functionaliteit op de debetkaart, 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 4.3.1.1. of door een mail te sturen naar [cards@axa.be](mailto:cards@axa.be). De no pin functionaliteit kan niet afzonderlijk geblokkeerd worden. In geval van louter misbruik van de no pin functionaliteit dient de klant of kaarthouder de kaart toch te blokkeren via CARDSTOP zoals hiervoor bepaald.

## 8.2. Aangifte bij de politie

Benevens de melding bij CARDSTOP, moet de klant of de kaarthouder, in geval van misbruik van een debetkaart (al dan niet na diefstal of verlies of inslikking van de kaart), daarvan ook **onmiddellijk** aangifte doen bij de politie.

De politie zal van zijn aangifte een proces-verbaal opstellen en hem daarvan een afschrift bezorgen.

Ter gelegenheid van de mededeling van het misbruik aan de Bank zoals bepaald in artikel 9, zal de klant respectievelijk de kaarthouder onder andere het referentienummer van Cardstop doorgeven en de Bank onmiddellijk een exemplaar bezorgen van het proces-verbaal van aangifte opgemaakt door de politie.

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

### **Artikel 9: Kennisgeving aan de Bank en betwisting van niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties met de debetkaart**

Onverminderd de in artikel 8 beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal, de inslikking en/of elk onrechtmatig gebruik van de debetkaart (situaties die vaak aanleiding geven tot niet-toegestane transacties met de kaart), moet de klant respectievelijk de kaarthouder, in alle gevallen waar hij vaststelt dat er sprake is van een niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet

correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransactie (gevalideerd) met zijn debetkaart, de Bank daarvan **onverwijld** in kennis stellen.

Wat de kennisgeving betreft van betalingstransacties op de aan de debetkaart gebonden zichtrekening met de kaart of op een zichtrekening of een andere rekening gevalideerd met de kaart, waarvan de klant of de kaarthouder beweert dat ze niet-toegestaan, niet uitgevoerd, niet correct uitgevoerd of laattijdig uitgevoerd zijn, wordt verwezen naar de bepalingen en voorwaarden voorzien in artikel 11 van het Reglement zichtrekeningen.

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

### **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, en de daarin beschreven procedures voor het indienen van betwistingen, gelden voor klachten die verband houden met betalingsdiensten die de Bank aanbiedt (waaronder de AXA debetkaart) de regels zoals voorzien in artikel 12 van het Reglement zichtrekeningen, zowel voor de klant als voor de kaarthouder.

### **Artikel 11: Aansprakelijkheid voor niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties (gevalideerd) met de debetkaart**

#### **11.1. Aansprakelijkheid niet-toegestane betalingstransacties (gevalideerd) met de debetkaart**

(1) In geval van een niet-toegestane betalingstransactie (gevalideerd) met de debetkaart zal de Bank de klant onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane transactie terugbetalen en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende bankwerkdag, nadat de Bank door de klanten/of de kaarthouder in kennis gesteld is van de transactie.

In voorkomend geval zal de Bank de aan de debetkaart gebonden zichtrekening of andere rekening die met dat bedrag is gedebiteerd herstellen in de toestand zoals die zou geweest zijn mocht de niet-toegestane transactie niet hebben plaatsgevonden.

Daarbij zal de valutadatum van de creditering uiterlijk de datum zijn waarop het bedrag was gedebiteerd. De Bank zal tevens eventuele bijkomende financiële gevolgen voor de klant vergoeden, wanneer deze correct en redelijk zijn vastgesteld.

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

Wanneer de Bank na onderzoek redelijke gronden heeft om fraude in hoofde van de klant of de kaarthouder te

vermoeden, zal zij de klant niet terugbetalen en de relevante nationale autoriteit daarvan in kennis stellen.

- (2) Tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP blijft de klant aansprakelijk voor alle gevolgen van niet-toegestane betalingstransacties (gevalideerd) met de debetkaart die voortvloeien uit het gebruik van een **verloren of gestolen debetkaart, of uit het onrechtmatig gebruik van de debetkaart.**

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

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

Onverminderd wat hiervoor aangaande de elementaire voorzorgsmaatregelen ter beveiliging van debetkaarten en de geheime code reeds is aangestipt, en altijd onder voorbehoud van de beoordeling door een rechter die rekening zal houden met het geheel van de feitelijke omstandigheden, kunnen de hierna opgesomde nalatigheden als een grove nalatigheid in hoofde van de klant respectievelijk de kaarthouder beschouwd worden:

- \* Het in gemakkelijk herkenbare vorm noteren van de persoonlijke beveiligingsgegevens, zoals een identificatienummer of de geheime code van de debetkaart, in welke vorm ook, hetzij op de kaart, hetzij op een voorwerp of een document dat de kaarthouder bij de kaart bewaart, of met de kaart bij zich draagt.
- \* Het opslaan van de geheime code van de debetkaart op een PC of andere drager.
- \* 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 debetkaart, homebanking of AXA mobile banking.
- \* Nalaten de Bank of de door haar aangeduide entiteit (Cardstop) onverwijld in kennis te stellen van het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van de debetkaart, of van enigerlei voorval zoals bijvoorbeeld wanneer de kaart door een terminal wordt ingeslikt of geblokkeerd (zulke melding duldt geen uitstel).
- \* 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 debetkaart achterlaten in een voertuig of op een voor het publiek toegankelijke plaats, behalve wanneer de kaart zich in een met een sleutel gesloten lade of kast bevindt. Als voor het publiek toegankelijke plaatsen worden beschouwd, plaatsen waartoe meerdere 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 debetkaart, homebanking of AXA mobile banking op een manier die in strijd is met de contractuele voorwaarden betreffende uitgifte en gebruik.
- \* De debetkaart niet aan de Bank terugbezorgen wanneer zij daarom verzoekt.
- \* De contactloze functionaliteit niet desactiveren wanneer hij misbruik vermoedt van deze functionaliteit.
- \* 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 verlaten van zijn PC en de debetkaart, om welke reden dan ook, tijdens een open homebanking sessie, zelfs voor een zeer korte tijdsperiode.

- (3) In afwijking van het vorige punt, draagt de klant die buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt, geen enkel verlies indien:

- \* het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van de debetkaart niet kon worden vastgesteld door de kaarthouder voordat een betaling plaatsvond, tenzij de kaarthouder zelf frauduleus heeft gehandeld
- \* het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van een werknemer, agent of bijkantoor van de Bank of van een entiteit waaraan de Bank haar activiteiten heeft uitbesteed
- \* de betaling met de debetkaart plaatsgevonden heeft zonder gebruikmaking van sterke clientenauthenticatie, [tenzij de kaarthouder frauduleus heeft gehandeld.][gewijzigd op 28 maart 2022]

- (4) Van zodra de melding bij CARDSTOP is gebeurd, zal de debetkaart geblokkeerd worden (en wanneer de klant of de kaarthouder dit wenst een nieuwe debetkaart aangevraagd worden) en houdt de aansprakelijkheid van de klant voor de gevolgen van het misbruik van de debetkaart op, tenzij de Bank kan bewijzen dat de klant of de kaarthouder bedrieglijk gehandeld heeft. Dit laatste is onder andere het geval wanneer zou blijken dat de klant of de kaarthouder ondanks de melding toch zelf de debetkaart, op welke wijze dan ook, blijft gebruiken. Elk nieuw gebruik van de debetkaart zal na de melding bij CARDSTOP verhinderd worden, voor zover dit technisch mogelijk is.

## 11.2. Aansprakelijkheid voor niet-uitvoering, niet correcte uitvoering of laattijdige uitvoering van betalingstransacties (gevalideerd) met de debetkaart

De Bank is aansprakelijk voor de correcte en tijdige uitvoering van alle betalingstransacties (gevalideerd) met de debetkaart die op correcte en regelmatige wijze zijn ingevoerd door de kaarthouder via terminals en toestellen zoals hiervoor gedefinieerd, aan de balie van een agentschap, via homebanking, of via betalingsinitiatiedienstaanbieders, op voorwaarde dat bij het gebruik van de debetkaart voor de betrokken verrichtingen de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten door de klant respectievelijk de kaarthouder stipt zijn nageleefd.

Wat de aansprakelijkheid betreft voor niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties met de debetkaart of geïnitieerd vanop de aan de kaart gebonden zichtrekening of een andere (zicht)rekening en gevalideerd met de kaart, wordt verwezen naar de aansprakelijkheidsregeling vervat in het Reglement zichtrekeningen.

### 11.3. Aansprakelijkheid in geval van onjuiste unieke identificator

Een betalingsopdracht met de debetkaart uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identificator wordt geacht correct te zijn uitgevoerd wat betreft de daarin aangeduide begunstigde.

Voor de aansprakelijkheidsregeling wordt verwezen naar het Reglement zichtrekeningen.

11.4. De Bank zal, wanneer zij aansprakelijk is voor niet-toegestane of gebrekkig uitgevoerde betalingstransacties (gevalideerd) met de debetkaart, ook de eventuele verdere financiële gevolgen vergoeden, in het bijzonder het bedrag van de door de klant gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade, voor zover de klant deze gevolgen en kosten en het causaal verband met de betrokken transactie kan bewijzen.

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

11.5. De in dit artikel bedoelde aansprakelijkheid geldt niet wanneer de niet of gebrekkige uitvoering van een betalingstransactie (gevalideerd) met de debetkaart te wijten is aan overmacht of de naleving van een wettelijke verplichting uit hoofde van nationale of Europese gemeenschapswetgeving.

Worden onder meer als overmacht beschouwd: oorlog, oproer, daden van terrorisme, sociale conflicten, overvallen, brand, overstroming en andere natuurrampen, kernrampen, ernstig technisch defect of andere rampen, tijdelijke ontreddering van postdiensten of poststaking, maatregelen getroffen door binnenlandse of buitenlandse overheden, het niet nakomen door derden van verplichtingen die zij tegenover de Bank hebben om redenen onafhankelijk van hun wil.

11.6. De Bank is niet aansprakelijk voor eventuele nadelige gevolgen die de betaler of de begunstigde kan ondervinden door het feit dat de Bank gesloten is op andere dagen dan niet-bankwerkdagen (die andere dagen kunnen zijn dan zaterdagen, zondagen, wettelijke feestdagen of vervangingsdagen voor dergelijke feestdagen). De klant dient zich te informeren over dergelijke sluitingsdagen.

11.7. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden als een handelaar, om welke reden ook, aan de kaarthouder het gebruik van de debetkaart 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 debetkaart gemaakt werd.

11.8. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden als bankautomaten, terminals of andere apparaten of een bepaalde functionaliteit van de debetkaart (tijdelijk) niet beschikbaar is wegens onderhoud of defecten.

De Bank draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik van de debetkaart via toestellen van andere netwerken en/of zonder Maestروفunctie en/of in strijd met de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten.

11.9. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook die zou voortvloeien uit het gebruik van de debetkaart voor andere doeleinden dan de diensten die in dit reglement beschreven zijn.

## Artikel 12: Tarieven, rentevoeten en wisselkoersen

### 12.1. Tarieven

Voor een gedetailleerd overzicht van alle toepasselijke tarieven met betrekking tot de AXA debetkaart en transacties met deze kaart, wordt uitdrukkelijk verwezen naar de in voege zijnde tarieflijsten.

### 12.2. Wisselkoersen en valutawisselkosten

Transacties met de debetkaart in een andere munt dan de euro, worden in euro omgerekend tegen een koers die vastgesteld wordt op basis van een referentiewisselkoers die geldt op de dag waarop de Bank de gegevens over die transacties ontvangt.

Deze referentiewisselkoers is afhankelijk van de munt waarin de transactie plaatsvindt:

\*Voor de omrekening in euro van transacties in de andere munten van de EER-lidstaten, wordt als basis de referentiewisselkoers van de Europese Centrale Bank (ECB) gebruikt, geldig op het ogenblik waarop de Bank de gegevens over de transactie ontvangt.

\*Voor de omrekening in euro van transacties in de munten van landen buiten de EER, wordt als basis de referentiewisselkoers van Mastercard gebruikt, geldig op het ogenblik waarop de Bank de gegevens over de transactie ontvangt.

De referentiewisselkoersen zijn consulteerbaar op de respectievelijke websites van de ECB en van Mastercard (trefwoord 'exchange rates').

De gebruikte referentiewisselkoers wordt door de Bank vermeerderd met een wisselmarge zoals bepaald in de tarieflijst.

De effectief toegepaste wisselkoers, die de klant samen met eventueel andere aangerekende kosten zal terugvinden in de informatie die hij na de transactie ontvangt van de Bank (bijvoorbeeld via een rekeninguittreksel), is bijgevolg de referentiewisselkoers vermeerderd met een marge daarop (de valutawisselkost).

## Artikel 13: Verwerking van persoonsgegevens

De Bank gaat te allen tijde zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk om met alle persoonsgegevens die haar in het kader van de aanbidding van betalingsdiensten worden verstrekt.

Onverminderd de toepassing van de algemene verordening gegevensbescherming van 27 april 2016 (GDPR) en van artikel 1.9. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen (waarbij aan de klant informatie verstrekt is over de verwerking van persoonsgegevens die de Bank doet en over de rechten die de klant in dat kader heeft), verwerkt de Bank als betalingsdienstaanbieder persoonsgegevens wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst die zij met de klant, respectievelijk de kaarthouder, heeft afgesloten



betreffende de AXA debetkaart of noodzakelijk en relevant is voor de voorkoming van, het onderzoek naar en de opsporing van betalingsbedrog en om misbruik te voorkomen.

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

De kaarthouder geeft deze uitdrukkelijke toestemming via de instemming met de uitvoering van een betalingstransactie, zoals bepaald in artikel 6.

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

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

#### **Artikel 14: Beëindiging van de overeenkomst m.b.t. de AXA debetkaart**

14.1. De overeenkomst met betrekking tot de AXA debetkaart wordt afgesloten voor onbepaalde duur.

14.2. De kaarthouder kan zonder kosten mits het respecteren van een opzegtermijn van 1 maand, aan het recht op gebruik van de debetkaart, of aan homebanking of AXA mobile banking alleen, een einde stellen, door in zijn agentschap het document van opzegging behoorlijk ondertekend af te geven.

Wanneer er aan een start2bank zichtrekening slechts 1 debetkaart gebonden is, kan er aan het recht op gebruik van deze debetkaart slechts een einde gesteld worden voor zover er tevens een einde gesteld wordt aan de overeenkomst met betrekking tot de start2bank zichtrekening. Daartoe dient een aanvraag via mail gestuurd te worden naar het adres 'contact@axa.be'

14.3. De klant kan op dezelfde manier een einde stellen aan het recht op gebruik van om het even welke debetkaart uitgereikt voor zijn rekening aan een kaarthouder (ook als deze mederekeninghouder is). De klant staat zelf in voor kennisgeving van de opzegging aan de kaarthouder.

14.4. Ook de Bank kan aan het recht op gebruik van een debetkaart (of aan of homebanking of AXA mobile banking 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 debetkaart te blokkeren zoals voorzien in artikel 7.

De Bank kan daarentegen zonder inachtneming van deze opzegtermijn onmiddellijk een einde stellen aan

het recht op gebruik van een debetkaart, 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 debetkaart, wanneer de kaarthouder gedurende een jaar geen enkele verrichting met de debetkaart heeft uitgevoerd.

Aan debetkaarten gebonden aan een start2bank zichtrekening, kan de Bank maar een einde stellen aan het recht op gebruik van de kaart voor zover gelijktijdig ook een einde wordt gesteld aan de overeenkomst met betrekking tot de start2bank zichtrekening.

14.5. Op gezette tijden aangerekende kosten voor de debetkaart, zijn slechts naar evenredigheid verschuldigd door de klant tot aan het einde van de overeenkomst.

Vooraf aangerekende kosten in verband met de debetkaart 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.

14.6. Het recht op gebruik neemt van rechtswege een einde van zodra de rekening van de klant verbonden met de debetkaart afgesloten wordt.

#### **Artikel 15: Wijziging van het reglement**

15.1. 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.

15.2. Zulke gebeurlijke wijzigingen treden slechts in voege na verloop van ten minste 2 maanden nadat de Bank de klant of de kaarthouder van de voorgenomen wijziging heeft in kennis gesteld, hetzij schriftelijk, hetzij op een andere duurzame drager ter beschikking van de klant.

De klant dient eventuele wijzigingen desgevallend ter kennis te brengen van alle kaarthouders met een kaart gebonden aan zijn zichtrekening.

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

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

Wanneer de klant de aangekondigde wijzigingen verwerpt, kan hij binnen deze termijn van twee maanden beslissen om zijn overeenkomst met betrekking tot de debetkaart kosteloos en met onmiddellijke ingang op te zeggen, en de Bank daarvan ook in kennis te stellen, in welk geval het recht op gebruik van de kaarten uitgereikt

aan hem en/of voor zijn rekening na verloop van deze termijn onherroepelijk een einde neemt.

- 15.3. Wijzigingen van 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 de wijzigingen van rentevoeten nadien in kennis gesteld worden. Wijzigingen ten gunste van klant kunnen zonder kennisgeving worden toegepast. Dit alles onverminderd het recht van de klant om dan zonder verdere kosten van de debetkaart af te zien.
- 15.4. Wanneer er functionaliteiten of diensten worden toegevoegd aan de dienst AXA debetkaart, wordt de klant vooraf geïnformeerd over de aanvullende bepalingen in het reglement en desgevallend in de tarieflijst. De klant, respectievelijk de kaarthouder, wordt geacht akkoord te gaan met de nieuwe bepalingen van zodra hij gebruik maakt van de betrokken functionaliteit of dienst.