



## RÈGLEMENT HOMEBANKING

### Annexe 1 au Règlement carte bancaire AXA

Cette annexe au règlement carte bancaire AXA régit les droits et obligations du client et de la Banque en ce qui concerne l'accès à et l'utilisation de homebanking.

Les présentes dispositions font partie intégrante des annexes au Règlement Général des Opérations d'AXA Banque Europe, ci-après dénommée « la Banque ». Les dispositions du Règlement Général des Opérations et ses annexes pertinentes sont dès lors d'application, sauf lorsqu'il y est dérogé dans le règlement ci-après.

Sous réserve de l'application d'autres lois et arrêtés, les opérations de paiement et les transactions d'investissement via homebanking sont régies respectivement par les dispositions de la législation en matière de services de paiement repris dans le Livre VII Code de Droit Economique et de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers.. Dans le présent règlement il n'est pas dérogé aux dispositions impératives de cette législation. Les dispositions de ces lois reprises dans le présent règlement, doivent dès lors être lues en interprétées comme celles-ci.

#### Article 1 : Définitions

- la Banque : AXA Bank Europe SA, siège social sis en Belgique, 25 Boulevard du Souverain 25, 1170 Bruxelles et BCE n° TVA BE 0404 476 835 RPM Bruxelles.

- le client : toute personne qui, selon le cas, a activé l'accès à homebanking ou souhaite l'activer.

La Banque considère tous les clients qui consultent ou introduisent des transactions d'investissement ou pour lesquels des transactions d'investissement sont consultées ou introduites via homebanking comme des clients non professionnels (clients « de détail ») qui bénéficient du degré de protection le plus élevé. Ces clients ne peuvent pas se désigner sous une autre catégorie de clients.

- États membres de l'UE : les États membres de l'Union Européenne, à savoir la Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Allemagne, Estonie, Finlande, France, Guyane française, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Martinique, Pays-Bas, Autriche, Pologne, Portugal (dont les Açores et Madère), Réunion, Roumanie, Slovaquie, Espagne (dont les îles Canaries, Ceuta et Melilla), Tchèque, Royaume-Uni, Suède et la Croatie.

- États membres de l'EEE : les États membres de l'Espace Économique Européen, à savoir les États membres de l'Union européenne + l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

- zone SEPA : les États membres du Single European Payment Area, à savoir les États membres de l'EEE + la Suisse, Monaco et San Marino.

- zone euro : les États qui utilisent l'euro, la Belgique, Chypre, Allemagne, Finlande, France, Guyane française, Grèce, Guadeloupe, Irlande, Italie, Luxembourg, Malte, Martinique, Pays-Bas, Autriche, Portugal (dont les Açores et Madère), Réunion, Slovaquie, Slovaquie, Espagne (dont les îles Canaries, Ceuta et Melilla), Estland, Letland, Litouwen

- opération (de paiement) : opération initiée par le client au moyen de la carte bancaire AXA en homebanking dans le but de virer de l'argent, quelle que soit par ailleurs la relation entre client et bénéficiaire.

- ordre de paiement : ordre donné à la Banque par le client d'effectuer une opération de paiement au moyen de la carte bancaire AXA en homebanking.

- transaction d'investissement : ordre d'achat ou de vente de titres (marché secondaire) ou de souscription à des émissions (marché primaire) initié par le client au moyen de la carte bancaire AXA et via homebanking en vue de son traitement ultérieur par la Banque.

- service d'investissement : service fourni par la Banque concernant la réception et la transmission d'ordres d'achat et de vente (marché secondaire) ou la souscription à des émissions (marché primaire), qui ont été initiés par le client au moyen de la carte bancaire AXA et via homebanking.

- service auxiliaire : service fourni par la Banque concernant la conservation en dépôt et la gestion de titres sur un compte-titres, un compte bons de caisse ou un compte d'épargne-pension.

- niveau du caractère approprié : le niveau de connaissance et d'expérience du client, qui est évalué en agence par le biais d'un questionnaire complété et signé et grâce auquel la Banque peut vérifier si un client dispose de la connaissance et de l'expérience nécessaires pour comprendre les risques liés à un titre ou à un service d'investissement relatif à un titre,

- examen du caractère approprié : contrôle automatisé dans homebanking, grâce auquel la Banque vérifie si un investissement dans un titre donné, que le client souhaite réaliser via homebanking, correspond à son niveau du caractère approprié.

- titres : instruments financiers au sens de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers.

- titres complexes : instruments financiers qui, au sens de la loi du 2 août 2002 et à l'arrêté royal d'exécution MiFID du 3 juin 2007 sont désignés comme complexes.

- identifiant unique : le numéro de compte qui doit être fourni par le client afin d'identifier sans équivoque le(s) numéro(s) de compte concerné(s) lors d'une opération de paiement en format IBAN (International Bank Account Number) pour les opérations

de paiement nationales et avec le BIC (Business Identifier Code) pour des opérations de paiement transfrontalières.

- jour bancaire ouvrable : jour durant lequel les sièges centraux des banques sont ouverts en Belgique. Les samedis, dimanches, jours fériés et jours de fermeture bancaire définis par le secteur bancaire belge ne sont jamais des jours bancaires ouvrables, quels que soient par ailleurs les jours et les horaires d'ouverture des agences locales.

- liste des tarifs : liste détaillée élaborée par la Banque en plusieurs parties, de tous les frais, tarifs, cours de change et autres renseignements relatifs aux différents services bancaires proposés par la Banque, parmi lesquels homebanking ; elle est disponible dans toutes les agences et peut être consultée et imprimée à partir du site Web de la Banque ([www.axabank.be](http://www.axabank.be)) ; la liste des tarifs fait partie intégrante du Règlement Général des Opérations et de ses annexes (règlements particuliers).

- agence : agence bancaire AXA où un agent indépendant (agent bancaire AXA) effectue son activité d'intermédiation en services bancaires et en services d'investissement (au sens de la loi du 22 mars 2006) au nom et pour le compte de la Banque.

## **Article 2 : Description de la fonctionnalité homebanking – Exigences techniques**

- 2.1. Grâce à homebanking, le client peut, via sa carte bancaire AXA, un lecteur de cartes, un PC et une connexion internet qu'il a sous son contrôle et à sa disposition, effectuer des opérations bancaires et des transactions d'investissement auprès de la Banque, 24 heures par jour et 7 jours par semaine (sauf du samedi soir 22h jusqu'au dimanche matin 6h).
- 2.2. Afin de l'encadrer et de le soutenir dans l'utilisation de homebanking, la Banque met à la disposition du client un manuel détaillé. Ce manuel peut être réclamé auprès de toute agence AXA Banque ; il peut également être consulté et imprimé via le site Web de la Banque ([www.axabank.be](http://www.axabank.be)).
- 2.3. Homebanking ne peut être utilisé que sur un PC dont les exigences techniques correspondent à l'équipement minimum et à la capacité décrite dans le manuel. Certains logiciels et matériels présents ou installés sur le PC peuvent perturber le fonctionnement normal de homebanking.

## **Article 3 : Accès et sécurisation**

- 3.1. Pour accéder à homebanking, le client, qui réunit les conditions édictées par la Banque, doit activer cette fonctionnalité, soit online via le site Web [www.axabank.be](http://www.axabank.be), soit via selfservice, soit auprès de son agence. De même, il doit disposer des moyens d'accès suivants :
  - un lecteur de cartes (certifié EPCI) ;
  - une carte bancaire AXA établie à son nom qui répond aux exigences requises ;
  - le code secret attribué à la carte bancaire AXA.
- 3.2. Selon la façon à laquelle l'accès à homebanking est activé, l'agent bancaire AXA remet le lecteur de cartes au client ou la Banque envoie le lecteur de

cartes au client. La Banque peut imputer des frais pour ce lecteur de cartes, qui seront repris dans la liste tarifaire de la Banque. Homebanking ne nécessite aucune installation préalable de logiciels et peut être activé via le site web d'AXA ([www.axabank.be](http://www.axabank.be)).

- 3.3. La sécurité d'utilisation maximale pour le client n'est rendue possible que par l'utilisation simultanée et discrète des trois moyens ci-dessus, ainsi que le recours à des données individualisées préconisées (p. ex. CHALLENGE ou RESPONSE lors de la signature d'une opération de paiement ou d'investissement).

Par ailleurs, le client peut transmettre ses virements avec encore plus de sécurité et accroître la convivialité en utilisant la fonctionnalité "Gestion des bénéficiaires". Grâce à celle-ci, il peut introduire dans son homebanking le plus grand nombre possible de bénéficiaires réguliers, à l'aide d'une signature sécurisée.

## **Article 4 : Comptes et services disponibles en homebanking**

Homebanking offre les services suivants concernant les comptes dont le client est titulaire, co-titulaire (avec procuration), gestionnaire (parent, tuteur) ou mandataire, sauf dispositions contraires ci-après. Le client peut utiliser automatiquement tous ces services dès qu'il a accès à homebanking. L'utilisation effective des différentes fonctionnalités de homebanking ne peut être limitée qu'en vertu des dispositions du présent règlement.

### **4.1. Onglet « Comptes »**

Pour les mineurs d'âge, l'accès et l'utilisation des possibilités offertes sous l'onglet « Comptes » peuvent être limités, en application ou non des instructions données à la Banque à cet égard.

#### **4.1.1. « Liste comptes »**

##### **4.1.1.1. « Aperçu comptes »**

Via ce bouton menu, le client obtient une liste des comptes à vue et comptes d'épargne tenus en euros dont il est (co)titulaire, mandataire ou gestionnaire légal. Des comptes liquidés ou bloqués n'apparaissent pas.

Pour les mineurs d'âge ou les mandataires qui ne sont pas titulaire ou co-titulaire, cette possibilité peut être limitée, en accord ou non avec des instructions à cet effet données à la Banque par des personnes qui y sont habilitées.

Le client majeur et capable peut déterminer lui-même quels comptes il peut consulter et utiliser via homebanking.

Il peut également consulter le solde de ses comptes, ainsi que les lignes de crédit éventuelles. Il verra également le nom compte qu'il aura éventuellement donné à un compte (rubrique). Ce nom compte n'est pas utilisé comme nom du donneur d'ordre sur un ordre de virement, mais vise uniquement à aider le client à reconnaître plus facilement ses comptes (rubrique). La Banque ne peut être tenue responsable des erreurs qui pourraient se produire suite à

l'utilisation de tels noms comptes. Le client peut à tout moment modifier ou supprimer un nom compte via son agence.

Le client peut à tout moment ajouter, modifier ou supprimer un tel nom compte.

#### 4.1.1.2. « Nouveau compte d'épargne »

Dès que le bouton 'nouveau compte d'épargne' est opérationnel, le client pourra ouvrir des produits en ligne parmi l'offre disponible.

AXA Banque détermine quels produits, pendant quelle période, sont disponibles pour être ouverts via homebanking. Cette offre peut varier de jour à jour.

Le client est tenu de lire toute l'information et les règlements mis à disposition et se déclare explicitement d'accord avec les dispositions qui y sont stipulées.

Chaque ouverture d'un produit doit être signée, comme défini à l'article 8.

Il est possible que le produit ouvert n'apparaît pas immédiatement dans la liste des comptes (cfr article 4.1.1.) pour des raisons techniques. Ce compte sera pourtant disponible en tant que bénéficiaire d'un virement. Ce virement sera visible dans la liste 'opérations provisoirement refusées' jusqu'à son exécution définitive (cfr article 4.1.2.5.)

#### 4.1.1.3. « Historique et rapports »

En cliquant sur un numéro de compte, le client peut consulter une liste (historique) des dernières opérations. Il peut également consulter le détail de chaque opération séparément.

De plus, le client a la possibilité de demander dans l'historique d'un compte défini une sélection d'opérations. Il peut demander le rapport d'un historique ou d'une sélection en format pdf ou en format csv (Excell) qu'il peut ensuite consulter via le bouton menu 'Rapports' et télécharger comme défini à l'article 4.1.5.5.

#### 4.1.2. « Virements »

##### 4.1.2.1. « Introduire un virement »

Le client peut, en tenant compte des limites d'application, introduire via homebanking des ordres de virement individuels en euros des comptes qu'il indique qui sont visibles via homebanking.

Tous les ordres de virement avec un compte à vue ou un compte à vue start2bank comme compte donneur d'ordre, l'introduction de ceux-ci par le client, l'exécution de ceux-ci par la Banque, les délais d'exécution maximums et les ordres de virement avec date d'exécution souhaitée dans le futur, sont régis par les règles relatives aux ordres de virement initiés au selfservice au moyen de la carte bancaire AXA, telles qu'elles figurent dans le Règlement carte bancaire AXA.

Sauf disposition contraire ci-après, tous les ordres de virement avec un compte d'épargne ou un compte d'épargne start2bank comme compte donneur d'ordre sont régis par le Règlement

comptes d'épargne, respectivement le Règlement compte d'épargne start2bank.

Le client peut via homebanking seulement introduire un virement d'un compte d'épargne, mais pas dans le cadre d'un ordre permanent, vers un compte auprès de la Banque au nom du/des même(s) titulaire(s) que celui du compte donneur d'ordre. Un virement vers un compte d'épargne auprès de la Banque dont le titulaire est soit l'époux(se)/partenaire cohabitant légal du titulaire, soit un membre de la famille jusqu'au 2ème degré inclus n'est pas possible

Lorsque le client a introduit un ordre de virement, il a le choix de placer cet ordre d'abord dans l'enveloppe 'opérations financières' ou de le signer immédiatement et de l'envoyer.

Chaque ordre de virement qui est placé dans « l'enveloppe opérations financières » peut ensuite, avec les éventuelles autres opérations financières qui y sont placées être signées pour envoi, comme défini à l'article 4.1.2.2.

Si par contre le bénéficiaire d'un virement n'est pas repris dans la liste des bénéficiaires, comme décrite ci-dessous dans l'article 4.1.2.7., le virement devra d'abord être signé séparément, tel que décrit à l'article 8, en vue de l'enregistrement du bénéficiaire, avant que celui-ci ne peut être ajouté dans « l'enveloppe opérations financières » pour signature effective.

Chaque ordre de virement que le client souhaite signer immédiatement, comme défini à l'article 8, sera envoyé immédiatement pour exécution. Mais si le bénéficiaire d'un tel ordre n'est pas repris sur la liste des bénéficiaires, comme définie ci-après à l'article 4.1.2.7., des données supplémentaires seront demandées au client lors du processus de signature, comme défini à l'article 8, en vue de l'enregistrement de ce bénéficiaire avant que cet ordre ne puisse effectivement être signé et envoyé pour exécution.

Une date mémo ou date d'exécution dans le futur doit se situer dans le futur, avec un maximum d'un an. Le client peut aussi annuler les virements européens enregistrés avec une date d'exécution dans le futur ou modifier cette date. A cet effet, une signature est toujours nécessaire, tel que décrit à l'article 8.

Les virements introduits via homebanking, pour lesquels plus d'une signature est requise, seront refusés.

S'il existe des seuils pour certains comptes, un virement qui excède ce seuil sera refusé (voir aussi l'article 7).

Les mineurs d'âge (12-17 ans) n'ont pas la possibilité d'effectuer des virements depuis leur compte d'épargne via homebanking. Pour les majeurs, cette possibilité est limitée conformément aux conditions et modalités des comptes d'épargne.

Le client peut ordonner une impression de l'ordre de virement. L'impression ne constitue pas une preuve de l'exécution de l'ordre. Cela dépend du solde disponible sur le compte au moment où le virement doit être exécuté.

##### 4.1.2.2. « Enveloppe opérations financières »

Les virements, ajoutés par le client dans 'l'enveloppe opérations financières' sont automatiquement regroupés dans cette 'enveloppe d'attente'. Pour le client, l'avantage réside dans le fait que lorsqu'il les signe pour exécution, tel que décrit à l'article 8, il peut transmettre simultanément plusieurs opérations financières pour exécution.

Le contenu de l'enveloppe reste valable durant maximum 48 heures, quel que soit le nombre de sessions homebanking ouvertes et fermées dans cette période. Durant ces 48 heures et aussi longtemps que l'enveloppe n'est pas signée comme il est défini à l'article 8, les opérations financières qui y sont reprises peuvent être supprimées et de nouvelles opérations peuvent y être ajoutées.

#### **4.1.2.3. "Opérations dans le futur"**

Via ce bouton menu, le client peut consulter et gérer les ordres de paiement et les opérations de paiement enregistrés dans homebanking et qui seront exécutés dans le futur (introduits par le client via homebanking avec une date d'exécution souhaitée dans le futur comme définie à l'article 4.1.2.1.).

#### **4.1.2.4. "Opérations en cours"**

Via ce bouton menu, le client peut consulter les ordres de paiement et les opérations de paiement enregistrés dans homebanking mais pas encore complètement traités (introduits par le client via homebanking ou via d'autres canaux) Ceux-ci ne peuvent plus être modifiés ou supprimés par le client.

#### **4.1.2.5. « Opérations refusées »**

Via ce bouton menu, le client peut consulter et/ou gérer des ordres de paiement et des opérations de paiement enregistrés dans homebanking et qui ont été provisoirement ou définitivement refusés.

#### **4.1.2.6. «factures Zoomit »**

Grâce au service Zoomit, le client qui y est habilité, peut consulter les documents électroniques avec comme statut 'restante à payer' et s'il le souhaite il peut les payer directement. Ils seront traités comme les autres ordres de virement, comme définis à l'article 4.1.2. Zoomit est un service facultatif, dont les conditions d'utilisation sont reprises à l'article 5.

#### **4.1.2.7. « Bénéficiaires »**

Le client peut, en vue d'effectuer des ordres de virement, créer une liste de bénéficiaires personnelle et consulter et modifier cette liste ensuite, y ajouter ou en supprimer des bénéficiaires.

Pour la sécurisation maximale de ses opérations financières, le client a tout intérêt à enregistrer au préalable un nombre maximal de bénéficiaires, qu'il estime devoir utiliser régulièrement. Tout enregistrement de bénéficiaire s'effectue à l'aide de la signature, comme décrit à l'article 8.

Le client a la possibilité de joindre un 'alias' ou des informations supplémentaires aux données requises pour l'enregistrement d'un compte bénéficiaire. Le client le fait sous sa propre responsabilité. L'alias ne sera en aucun cas utilisé pour un virement en tant que nom officiel du bénéficiaire. Il a comme seul but d'aider le client à reconnaître le bénéficiaire enregistré d'une façon encore plus facile. La Banque ne peut jamais être tenue responsable pour des erreurs éventuelles qui pourraient être commises suite à l'utilisation de l'info liée à un alias.

Si tous les bénéficiaires enregistrés par le client ne peuvent être directement visualisés, le client peut rechercher le bénéficiaire souhaité via un écran de recherche.

### **4.1.3. « Paiements automatiques »**

#### **4.1.3.1 « Ordres permanents »**

Sauf disposition contraire ci-après, les règles relatives aux ordres permanents sur un compte à vue, telles qu'exposées dans le Règlement comptes à vue, le Règlement du compte à vue start2bank et le Règlement carte bancaire AXA s'appliquent (ordres permanents via selfservice).

Un ordre permanent n'est pas possible avec un compte d'épargne comme compte donneur d'ordre.

Le client peut consulter, encoder, modifier et supprimer des ordres permanents via homebanking.

Chaque nouvel ordre permanent est signé immédiatement et envoyé pour exécution, comme défini à l'article 4.1.2.1.

Lorsque le client introduit l'IBAN belge du bénéficiaire, le BIC correspondant s'affiche en principe. La Banque ne peut être tenue responsable des éventuels préjudices qui pourraient découler de l'utilisation d'un BIC erroné.

L'impression éventuelle d'une instruction par le client ne constitue pas une preuve de l'exécution de l'ordre. Cela dépend du solde disponible sur le compte au moment où le virement doit être exécuté.

La modification et la suppression d'un ordre permanent doivent toujours s'accompagner d'une signature distincte, tel que décrit à l'article 8.

Si le client est un mineur d'âge (12-17 ans), il ne peut introduire un ordre permanent avec un compte d'épargne comme compte donneur d'ordre.

#### **4.1.3.2.. « Épargne automatique »**

Le client pourra consulter, introduire, modifier et annuler des épargnes automatiques. L'impression de ce type d'instructions par le client ne prouve pas que l'ordre soit également exécuté. Cela dépend du solde disponible sur le compte au moment où le virement doit être exécuté.

Un client mineur d'âge (12-17 ans) peut enregistrer des ordres d'épargne automatique par l'intermédiaire de homebanking. Mais il doit tenir compte des limites journalières qui lui sont imposées, comme définies à l'article 7.

Chaque nouvel ordre d'épargne automatique est signé immédiatement et envoyé pour exécution, comme défini à l'article 4.1.2.1.

#### **4.1.3.3. » Domiciliations européennes »**

Via cet onglet, le client peut consulter un aperçu de ses domiciliations européennes, comme décrites et régies dans le Règlement comptes à vue et le Règlement compte à vue start2bank qui sont toujours d'application. Il ne peut pas créer de nouvelles domiciliations européennes par homebanking. Cela n'est possible que par l'intermédiaire du créancier concerné comme stipulé dans le Règlement comptes à vue et le Règlement compte à vue start2bank.

Via la banque du créancier, des domiciliations européennes pour lesquelles le client a mandaté un créancier déterminé, arrivent automatiquement dans les systèmes de la banque.

Comme stipulé dans le règlement comptes à vue et le règlement compte à vue start2bank qui restent d'application, le client peut via ce bouton dans homebanking :

\*Introduire le blocage d'un mandat défini donné à un créancier défini ou le blocage complet de son compte à vue pour toutes les domiciliations européennes

\*pour un mandat défini limiter les encaissements via domiciliation européenne à un montant défini, dès que le créancier en question aura effectué un premier encaissement correct via ce mandat

\*pour un mandat défini limiter la fréquence (mensuelle, bi-mensuelle, trimestrielle, annuelle et bi-annuelle) des encaissements via domiciliation européenne dès que le créancier en question aura effectué un premier encaissement correct via ce mandat

Le client peut à tout moment modifier ou supprimer les blocages, montants maximums et/ou les fréquences qu'il a introduits.

#### 4.1.3.4. « Recouvrements futurs »

Par cet onglet, le client peut consulter les recouvrements futurs qui, dans le cadre d'une domiciliation européenne, sont présentés à la Banque par la banque du créancier sur le compte du client.

Ces recouvrements futurs n'y seront visibles que pendant un bref laps de temps avant d'être débités effectivement du compte du client (date d'exécution).

Ce délai est :

\*A partir de 5 jours avant et jusqu'à la fin du jour ouvrable bancaire précédant la date d'exécution indiquée pour un recouvrement unique ou un premier recouvrement dans le cadre d'une série de recouvrements récurrents.

\*A partir de 2 jours avant et jusqu'à la fin du jour ouvrable bancaire précédant la date d'exécution pour tous les recouvrements suivants dans le cadre d'une série de recouvrements récurrents.

Pendant cette période, le client a aussi la possibilité de révoquer un recouvrement futur annoncé (refusal). Il devra toujours signer immédiatement et séparément une telle révocation comme stipulé dans l'article 8.

La révocation d'un seul recouvrement futur dans le cadre d'une domiciliation européenne ne constitue pas l'annulation de la domiciliation. Par conséquent, le recouvrement suivant dans le cadre de cette domiciliation sera exécuté sauf si le client le révoque à nouveau.

Les recouvrements futurs non révoqués seront exécutés à la date d'exécution indiquée.

#### 4.1.4. "Cartes"

##### 4.1.4.1. « Cartes de crédit »

Le client peut via ce tab consulter un relevé de(s) (la) carte(s) de crédit AXA avec le logo VISA, dont il est personnellement le titulaire de carte. La/les carte(s) de crédit avec le logo Mastercard ne sont par contre pas visualisées.

Il pourra également consulter par carte un relevé des opérations de paiement qu'il a effectuées avec cette carte pendant les 90 derniers jours. Les transactions enregistrées, mais pas encore facturées seront visibles en bleu, alors que les transactions déjà facturées seront visibles en noir.

Partant de la limite de dépenses, attribuée au titulaire de carte et liée à la carte, le solde encore disponible sera visualisé pour la période de facturation en cours. Ce montant peut éventuellement différer du montant réellement disponible parce que des transactions effectuées qui n'ont pas encore été comptabilisées peuvent encore manquer sur le relevé. Pour plus d'informations le client peut contacter Worldline au n° 02/205.85.85.

Le client/titulaire de carte pourra également consulter le montant de son dernier relevé de dépenses.

Toute information que le client/titulaire de carte peut consulter via ce tab, est mise à disposition par des tiers, comme définis à l'article 6, qui est donc invariablement d'application.

##### 4.1.4.2. « Maxi-prepaid »

Via ce bouton menu, le client peut consulter l'information produit de la carte maxi prepaid. Ce bouton offre également au client la possibilité de demander une nouvelle carte ou de gérer une carte existante. Via les boutons prévus, le client sera guidé vers le site web exact.

##### 4.1.5. « Documents et messages »

###### 4.1.5.1. « Messages »

La Banque envoie au client, qui a accès à homebanking, des documents bancaires importants sous forme électronique vers sa boîte postale digitale dans homebanking. Si le client a indiqué explicitement via l'agent ou via le contactcenter de la Banque (tél : 03/286.66.56.) qu'il souhaite recevoir ces documents bancaires sur papier, il les recevra aussi bien sur papier que dans sa boîte postale digitale.

Le client qui reçoit, pour quelque raison que ce soit, ses documents bancaires sur papier, et qui veut passer à des documents bancaires purement électroniques, pourra toujours indiquer ceci lui-même dans homebanking au moment où il ouvre sa boîte postale digitale. Il peut également demander à l'agent ou au contactcenter de la Banque (tél. : 03/286.66.56.) de s'en charger. Il trouvera ensuite immédiatement dans sa boîte postale digitale tous les documents bancaires électroniques. Ce choix 'sur papier' ou 'seulement digital' est valable pour l'ensemble des documents bancaires repris ci-dessous :

Les documents bancaires importants sont entre autres :

- Le justificatif annuel relatif aux coûts et rendements des comptes,
- Des attestations fiscales,
- Crédits : lettres d'indexation, attestations de remboursements anticipés, lettres de remboursements anticipés partiels, modifications des modalités des crédits hypothécaires en cours et lettres de première échéance,
- Inventaire et/ou extraits de compte de comptes bons de caisse, épargne pension, à terme et en devises,
- Liste des titres sur le compte-titres

La Banque se réserve le droit d'ajouter encore d'autres documents à cette liste dans le futur.

Les documents bancaires mentionnés ci-dessus ne seront plus envoyés sur papier, dès qu'ils auront été envoyés à la boîte postale digitale du client, qui est enregistré par la Banque comme 'seulement digital', à l'exception des lettres d'indexation et les lettres relatives à la première date d'échéance d'un crédit en cours.

Dès que la Banque a été avisée du décès ou de l'incapacité d'un client, tous les documents bancaires qui n'ont pas encore été envoyés à la boîte postale digitale du client, seront envoyés sur papier à l'agence chargée de la gestion des comptes, sauf en cas d'instructions contraires de la part de ou au nom des héritiers ou du mandataire.

Le blocage (temporaire) de l'utilisation de homebanking, pour quelque raison que ce soit, n'empêche pas la Banque de continuer à envoyer des documents bancaires vers la boîte postale digitale.

Le client a toujours la possibilité de supprimer ses documents bancaires dans sa boîte postale digitale. En contactant le contactcenter de la Banque, il peut retrouver ces documents supprimés dans sa boîte postale digitale, pour autant que le délai de conservation fixé par la Banque pour les documents bancaires en question dans la boîte postale digitale n'est pas dépassé et pour autant que le client est enregistré comme 'seulement digital'.

Les duplicata de documents bancaires ou de documents bancaires de remplacement sont toujours envoyés sur papier à l'adresse indiquée par le client et selon le tarif mentionné dans la liste des tarifs. Avec des duplicata de documents bancaires, on vise les documents qui ne se sont jamais trouvés dans la boîte postale digitale du client ou les documents qui ont dépassé le délai de conservation fixé par la Banque dans la boîte postale digitale. Des duplicata ou des attestations fiscales de remplacement par contre seront, sauf instruction contraire du client, toujours envoyées à la boîte postale digitale pour autant que le client soit enregistré comme 'seulement digital'.

En dérogation à ce qui est mentionné plus haut, la manière à laquelle la Banque met à disposition du client des extraits de compte de comptes à vue et d'épargne et les bordereaux de transactions d'investissement, est réglée respectivement dans les articles 4.1.5.2. et 4.2.1.c du présent règlement.

#### **4.1.5.2. « Demande d'extraits »**

Via ce bouton menu, le client peut demander des extraits de compte. Ces extraits de compte sont mis à disposition via le sousmenu « Télécharger des extraits et duplicata », comme défini à l'article 4.1.5.4.

#### **4.1.5.3. "Demande de duplicata"**

Via ce bouton menu, le client peut demander un duplicata d'un extrait de compte. Le duplicata est mis à disposition via le sousmenu »Télécharger des extraits et duplicata », comme défini à l'article 4.1.5.4.

#### **4.1.5.4. « Télécharger extrait et duplicata »**

Via ce bouton menu, le client peut télécharger, imprimer, sauvegarder sur son ordinateur ou éventuellement supprimer les extraits de compte et/ou les duplicata d'extraits de compte.

#### **4.1.5.5. « Télécharger des rapports »**

Via l'historique du compte, le client peut demander des rapports sur mesure de ses opérations, comme défini à l'article 4.1.1.3.. Les rapports demandés et créés restent disponibles pendant 10 jours. Via le menu bouton « télécharger des rapports », le client peut télécharger ces rapports, les imprimer, sauvegarder et éventuellement supprimer.

#### **4.1.5.6. « Fiches de salaire Zoomit »**

Grâce au service Zoomit, le client qui y est habilité peut consulter directement, en ligne et de manière sécurisée, les documents électroniques auxquels sont liées des opérations de paiement, comme notamment des factures (domiciliées) et des fiches de salaire que lui adressent certains fournisseurs et dont il est le destinataire ou qu'il est autorisé à visualiser.

Zoomit est un service facultatif, dont les conditions d'utilisation sont reprises à l'article 5.

#### **4.1.5.7. « Contactez votre agent bancaire »**

Cette fonctionnalité permet au client de saisir un message libre qui sera adressé à l'agence par courrier électronique, avec copie au client. L'agent bancaire pourra ensuite y répondre par un courrier électronique normal, envoyé à l'adresse électronique du client, renseignée en tête du message initial.

Le client ne peut pas donner des ordres de paiement ni des opérations d'investissement via cette fonctionnalité.

#### **4.1.6. « Mes données produit »**

##### **4.1.6.1. « Choix comptes »**

Via ce bouton menu « choix comptes » le client peut déterminer par canal électronique (homebanking, selfservice, mobile banking phone et mobile banking tablette) quels comptes il souhaite gérer et utiliser. Pour mobile banking, il peut même y avoir une différence pour chaque appareil sur lequel le client a activé mobile banking.

Cette fonctionnalité n'est pas disponible pour les mineurs d'âge et les incapables qui ont accès à homebanking selon les instructions de leur représentant(s) légal/légaux.

##### **4.1.6.2. « Mise à disposition extraits de comptes »**

Sauf disposition contraire ci-après, les règles relatives aux extraits de compte liés au compte telles qu'exposées dans le Règlement des comptes à vue, le Règlement du compte à vue start2bank, le Règlement des comptes d'épargne et le Règlement compte d'épargne start2bank s'appliquent.

Le client peut choisir lui-même via l'onglet 'activer' en homebanking de quels comptes à vue ou comptes d'épargne il veut demander, imprimer et/ou sauvegarder les extraits de compte et des duplicata via homebanking. Si le client utilise cette possibilité, plus aucun extrait de compte sur papier ne sera alors envoyé, ni à lui, ni à son correspondant suppléant. Il peut à tout moment changer cette option, aussi via homebanking.

Si le client est un mineur d'âge (12-17 ans), il ne peut pas changer lui-même la manière de la livraison des extraits de compte.

#### 4.1.6.3. "Mobile banking/aperçu Mobile banking/Blocage Mobile banking"

Dès que le client a activé la fonctionnalité mobile banking sur un smartphone, tablette ou instrument comparable et l'utilise conformément au Règlement AXA mobile banking service, le client peut gérer mobile banking via ces boutons menu.

Via ces boutons menu, le client peut consulter tous les smartphones, tablettes ou instruments comparables sur lequel il a activé la fonctionnalité mobile banking ainsi que le statut de l'application mobile banking sur chacun des appareils.

Le client peut également bloquer la fonctionnalité mobile banking sur un ou plusieurs des appareils sur lequel il a activé mobile banking. Il peut même introduire la raison de ce blocage, comme par exemple la perte ou le vol de l'appareil concerné. Selon la raison du blocage, le client est tenu d'agir ensuite comme défini dans le règlement AXA mobile banking service.

Si le client n'a pas encore activé la fonctionnalité mobile banking, ce menu lui propose l'information du produit mobile banking et les liens afin de charger l'app mobile banking.

#### 4.1.6.4. « Mon bonus »

L'onglet « Mon bonus » permet au client qui dispose d'un compte à vue start2bank de consulter à tout moment son bonus accumulé, comme défini dans le règlement compte à vue start2bank.

#### 4.1.6.5. « Modifier des données produit »

Cette fonction n'est proposée qu'aux titulaires d'un compte à vue start2bank ou un compte d'épargne start2bank ouvert chez AXA Banque.

Le client confirme, avec cette fonction, le cas échéant la réception de sa nouvelle carte Visa.

Il peut également réclamer la modification de ses données produits.

Cette demande peut avoir pour objet :

- la modification de l'agence liée au compte à vue ou compte d'épargne start2bank ;
- l'ajout ou la suppression d'un titulaire du compte à vue start2bank ou du compte d'épargne start2bank service mobilité interbancaire
- l'introduction d'une nouvelle domiciliation classique ou l'annulation ou la modification d'une domiciliation classique existante sur un compte à vue start2bank ;
- la demande ou le remplacement d'une carte bancaire AXA ;
- la demande ou le remplacement d'une carte Visa
- la demande d'un nouveau code PIN pour la carte bancaire AXA ou la carte Visa ;
- la révocation (refusal) d'un recouvrement futur dans le cadre d'une domiciliation classique, comme décrite dans le Règlement compte à vue start2bank, jusqu'au jour ouvrable bancaire (au plus tard 14 heures) précédant le débit de son compte ;
- le refus (remboursement - refund) d'un recouvrement dans le cadre d'une domiciliation classique, comme décrite dans le Règlement compte à vue start2bank, après le débit de son compte ;
- le refus (remboursement - refund) d'un recouvrement dans le cadre d'une domiciliation européenne, comme décrite dans le

Règlement compte à vue start2bank, après l'inscription au débit de son compte.

- (de)bloquer un compte à vue start2bank pour encaissements de domiciliations européennes ;
- la clôture d'un compte à vue start2bank ou d'un compte d'épargne start2bank
- la demande ou la résiliation d'une assurance accidents, liée à un compte d'épargne start2bank.
- la demande de (de)bloquer la carte bancaire AXA pour les transactions sans code pin.

Il ne s'agit que d'une demande. Les services centraux de la Banque statuent quant à la modification effective et informent le client de leur décision.

#### 4.1.7. « Mes données client »

##### 4.1.7.1. « Données personnelles »

Lorsque le client est titulaire d'un compte à vue, il peut y consulter ses données personnelles.

Les titulaires d'un compte à vue start2bank par contre peuvent demander via ce canal la modification de leurs données personnelles.

Il ne s'agit que d'une demande ; Les services centraux de la Banque statuent quant à la modification effective et informent le client de leur décision.

##### 4.1.7.2. « Données de contact »

Sous l'onglet 'mes données de contact', le client peut consulter et/ou modifier en ligne son numéro de téléphone, son numéro de GSM et son adresse électronique.

Il ne s'agit que d'une demande ; Les services centraux de la Banque statuent quant à la modification effective et informent le client de leur décision.

#### « 4.2. Onglet « Épargner et investir »

Sous l'onglet « Épargner et investir », le client a :

- \* un **aperçu** de l'ensemble de ses produits AXA, y compris tous les produits bancaires auprès de la Banque et tous les produits d'assurance-épargne et d'assurance-placement de la branche 21, de la branche 23 et de la branche 26, souscrits auprès d'AXA Belgium et dont le client est le preneur d'assurance.
- \* la possibilité d'effectuer un **versement complémentaire** sur les produits d'assurance-épargne et d'assurance-placement susmentionnés par virement.
- \* la possibilité de gérer le mode de livraison (électronique ou sur papier) de bordereaux concernant les titres et les transactions d'investissement.
- \* la possibilité d'**introduire** des transactions d'investissement sur un compte-titres.
- \* la possibilité de faire calculer l'impact sur la prime de fidélité si le client effectuait un retrait de son compte d'épargne réglementé
- \* la possibilité pour les comptes d'épargne réglementés de demander un décompte des intérêts et ensuite de le retirer, le sauvegarder sur son ordinateur et éventuellement le supprimer.
- \* la possibilité de notifier son choix quant aux opérations de régularisation facultative concernant des titres détenus sur le compte-titres (les dits corporate actions).

#### 4.2.1. Aperçu global des produits AXA.

Cet aperçu comporte deux volets :

a. Les produits d'épargne et de placement sur les comptes bancaires suivants dont le client est (co-)titulaire, mandataire, gestionnaire, nu-propriétaire ou usufruitier :

- divers types de comptes d'épargne
- comptes à terme
- comptes d'épargne-pension
- comptes bons de caisse
- comptes-titres

Sauf disposition contraire expresse ci-après, les modalités de fonctionnement spécifiques relatives aux comptes ci-dessus sont régies par les règlements particuliers (Règlement des comptes d'épargne, Règlement compte d'épargne start2bank, Règlement Compte Épargne-pension et Règlement des services d'investissement).

Le solde par compte-titres qui s'affiche dans l'aperçu global représente la valeur totale de l'ensemble des titres détenus sur le compte-titres au dernier cours connu de la veille.

Pour les comptes d'épargne(-pension), les soldes sont reproduits par compte. Sur les comptes à terme, on obtient un aperçu des soldes par placement à terme. Sur le compte bons de caisse, les soldes sont affichés par type de bon de caisse émis par la Banque.

b. Les assurances-épargne et assurances-placements, c.-à-d. toutes les assurances en branche 21, branche 23 et branche 26, conclues auprès d'AXA Belgium et pour lesquelles le client est le preneur d'assurance.

Les informations affichées concernant les assurances-épargne et les assurances-placements AXA sont communiquées à titre purement indicatif et n'engagent nullement la Banque, vu qu'elles proviennent d'AXA Belgium, un tiers, tel que défini à l'article 6.

Il est possible d'effectuer un versement complémentaire sur ces assurances-placements par le biais d'un ordre de virement tel que décrit à l'article 4.1.2. ou par le biais d'un ordre de virement spécifique via le bouton 'versements complémentaires'. Ici le client peut introduire le numéro de compte donneur d'ordre, une date d'exécution dans le futur et le montant. Les autres données sont remplies à l'avance afin de garantir une exécution correcte de l'ordre.

Ces versements complémentaires sont soumis aux conditions définies dans les contrats relatifs à ces assurances que le client a conclus avec AXA Belgium. Seuls les comptes donneurs d'ordre à partir desquels un versement complémentaire est possible sont affichés. Ce type de virement devra toujours être signé immédiatement et séparément tel que prévu à l'article 8.

c. « Documents »

Sauf disposition contraire ci-après, les règles pour la confirmation de transactions d'investissement décrites dans le Règlement des services d'investissement s'appliquent.

Outre les bordereaux qui confirment l'exécution effective de transactions d'investissement, la Banque établit également des bordereaux confirmant les opérations décrites dans le Règlement des services d'investissement. Le client peut toujours choisir expressément via homebanking de recevoir les bordereaux ci-dessus et relevés de comptes-

titres sur papier ou de les imprimer et de les enregistrer via homebanking. Le choix « via homebanking » a pour effet que ni bordereaux, ni relevés de compte-titres ne seront envoyés sur papier. Le choix peut être posé séparément par compte-titres et reste toujours révocable.

A chaque fois que la Banque estime que c'est nécessaire, et au moins deux fois par an, elle envoie au client un aperçu des titres sur le compte-titres et/ou le compte bons de caisse. Cet aperçu est envoyé à la boîte postale digitale, sauf si le client a expressément indiqué via l'agent ou le contactcenter de la Banque (03/286.66.56.) qu'il souhaite encore recevoir cet aperçu sur papier. Le cas échéant, il recevra cet aperçu aussi bien sur papier que digitalement. Pour ce qui est du reste, la Banque réfère aux dispositions de l'article 4.1.5. du susdit règlement.

Les bordereaux et relevés de compte-titres électroniques dans la boîte postale digitale restent à la disposition du client dans homebanking durant un an au moins. Durant cette période, le client peut les imprimer et les enregistrer. Si ces documents ne sont plus disponibles après 1 an, le client peut toujours en demander un duplicata par le biais de l'agent au tarif mentionné dans la liste des tarifs.

Les documents, extraits et attestations concernant les comptes d'épargne(-pension), les comptes à terme et les comptes bons de caisse sont envoyés à la boîte postale digitale, sauf si le client a indiqué explicitement via l'agent ou le contactcenter de la Banque (tél. :03/286.66.56.) qu'il souhaite encore recevoir ces documents sur papier. Le cas échéant, il reçoit ces documents aussi bien sur papier que digitalement. Pour le reste, la Banque renvoie aux dispositions de l'article 4.1.5. du présent règlement.

#### **4.2.2. « Compte-titres »**

##### **4.2.2.1 « Valorisation »**

En cliquant sur un compte-titres, le client peut passer à l'écran « Valorisation » et y obtient un relevé détaillé des titres détenus sur ce compte-titres. Ce relevé est présenté graphiquement « en camembert » et donne au client la valorisation la plus actuelle de ses titres.

Le « Montant d'investissement disponible » que le client peut utiliser pour introduire des transactions d'investissement sur le compte-titres et via homebanking est exprimé en euros et se compose :

- du « Solde disponible auprès d'AXA Banque » sur les comptes à vue et d'épargne en euros, dont le client peut seul disposer et qui appartiennent à au moins un des titulaires du compte-titres,
- éventuellement augmenté de la somme des ordres de vente exécutés dont le compte précité du client n'a pas encore été crédité,
- éventuellement diminué de la somme des achats et souscriptions exécutés dont le compte précité du client n'a pas encore été débité et de la somme des ordres d'achat et de souscription en note.

Si l'un des soldes sous-jacents est exprimé dans une monnaie étrangère, la contre-valeur en euros au cours du jour sera utilisée pour constituer ce montant.

Sous les rubriques « Ordres (d'achat et de vente) exécutés », le client voit la contre-valeur réelle en euros des transactions d'investissement d'achat, de souscription et de vente respectivement qui ont été exécutées depuis la clôture



précédente mais qui n'ont pas encore été effectivement inscrites au débit ou au crédit du compte lié du compte-titres.

La Banque obtient du client le profil d'investisseur, le niveau de connaissance et d'expérience et l'horizon d'investissement (que le système affiche au client dans l'application homebanking), au moyen du questionnaire complété et signé en agence. Il est tenu compte de ces trois éléments lors de l'évaluation par la banque, en agence, de l'adéquation d'une transaction d'investissement envisagée. La Banque n'utilise que le niveau de connaissance et d'expérience (= niveau du caractère approprié), par le biais d'un contrôle automatisé, pour vérifier si une transaction d'investissement envisagée, saisie directement par le client dans l'application homebanking, est appropriée.

Le client voit un montant séparé « Contre-valeur ordres en note », soit le total en euros de la contre-valeur indicative des ordres d'achat et de souscription, qui ont déjà été introduits via homebanking ou à l'agence mais n'ont pas encore été effectivement exécutés.

#### **4.2.2.2. « Titres en compte »**

Dans l'écran « Titres en compte », le client voit un tableau où son compte-titres est réparti par type de titre (action, obligation, ...) et par pays d'origine. Il peut y suivre l'évolution la plus récente de ses titres et éventuellement cliquer pour de plus amples informations (aperçu détaillé action, graphiques, coupons ou pour un aperçu de l'actualité récente concernant ce titre, par exemple : opérations de régularisation obligatoire telles que divisions, conversion obligatoire, changement de nom, obtention des titres attribués gratuitement,...)

#### **4.2.2.3. « Historique compte-titres »**

Cet écran présente au client un aperçu de toutes les inscriptions antérieures qui justifient le solde actuel.

#### **4.2.2.4. « Échéances »**

Dans cet écran, le client obtient un aperçu de tous les titres, coupons, dividendes avec une échéance et une valeur indicative en euros si elle est disponible.

#### **4.2.2.5. « Archive d'ordres »**

Dans « Archive d'ordres », le client peut obtenir, au moyen d'un écran de recherche, un aperçu des transactions d'investissement exécutées ou annulées remontant à un an maximum. Par transaction d'investissement, le client peut encore obtenir des informations détaillées.

### **4.2.3. « Ordres »**

#### **4.2.3.1. « Ordres en note »**

Via l'onglet « Ordres en note », le client obtient un aperçu de toutes les transactions d'investissement non encore exécutées définitivement, qu'elles soient introduites via homebanking ou par le biais de l'agence.

Les ordres en note introduits via homebanking peuvent faire l'objet d'une demande d'annulation ou de modification par homebanking.

Cette demande est signée au moyen de la procédure décrite à l'article 8.

#### **4.2.3.2. « Offre produits AXA »**

Via l'onglet « Offre produits AXA », le client, qui envisage d'effectuer une transaction d'investissement concernant un titre donné, dispose d'un aperçu de tous les titres qu'il peut acheter ou auxquels il peut souscrire à ce moment via homebanking. Cette offre peut varier d'un jour à l'autre et est déterminée unilatéralement par la Banque. Cette offre peut également être consultée via [www.axabank.be](http://www.axabank.be) ou à l'agence.

#### **4.2.3.3. « Simulation »**

Via l'onglet « Simulation », le client peut introduire une transaction d'investissement fictive concernant un titre donné. De la sorte, il saura à combien s'élève approximativement le coût total d'une transaction d'investissement.

Après avoir exécuté une simulation, le client a la faculté d'introduire effectivement l'ordre selon la procédure (« Nouvel ordre ») définie ci-après.

#### **4.2.3.4. « Nouvel ordre »**

Via l'onglet « Nouvel ordre », le client peut introduire, confirmer et signer des transactions d'investissement en titres, selon la procédure décrite à l'article 8.

##### **4.2.3.4.1. Conditions :**

Avant de pouvoir introduire une transaction d'investissement, le client doit :

- 1) pouvoir disposer seul d'un compte-titres et du compte à vue ou d'épargne y lié, dont les modalités de fonctionnement sont régies par les règlements particuliers applicables.
- 2) disposer d'un montant d'investissement disponible suffisant tel que décrit à l'article 4.2.2.1. dans le cas d'ordres d'achat ou de souscription
- 3) disposer de titres disponibles suffisants dans le cas d'ordres de vente.
- 4) choisir clairement s'il souhaite ou non une évaluation du caractère approprié dans le cas d'ordres d'achat ou de souscription

##### **4.2.3.4.2. Examen du caractère approprié**

Si le client opte pour l'examen du caractère approprié, il conviendra à tout le moins que son niveau du caractère approprié soit déterminé.

L'application d'ordre indique ensuite, au moyen d'un contrôle effectué avec le niveau du caractère approprié, si la transaction d'investissement saisie est éventuellement appropriée pour le client.

Si elle s'avérait inappropriée, l'application d'ordre préciserait que la transaction d'investissement n'est pas appropriée et avertirait le client contre les risques potentiels susceptibles d'être induits par la transaction. Le client pourrait ensuite décider d'éventuellement confirmer cette transaction d'investissement assortie d'un avertissement. Si la transaction d'investissement saisie est appropriée pour le client, l'application d'ordre affichera un message sans ambiguïté à l'écran, en confirmant que la transaction d'investissement est « appropriée ».

Si le client ne souhaite aucun examen du caractère approprié ou si son niveau du caractère approprié n'est pas déterminé ou est venu à expiration et si le client ne souhaite pas le déterminer ou le renouveler, il acceptera que la transaction d'investissement s'effectue entièrement de sa propre initiative, que la Banque n'examine pas le caractère approprié de la transaction d'investissement au moyen de l'application d'ordre et qu'il ne bénéficie dès lors pas de la protection qui est conférée par cette évaluation du caractère approprié. La Banque attirera

expressément l'attention du client sur ce point par le biais d'un message à l'écran.

Le client ne peut réaliser des transactions d'investissement en titres complexes que pour autant qu'il opte pour l'examen du caractère approprié.

Pour le reste, les dispositions du Règlement des services d'investissement concernant l'évaluation du caractère approprié et l'exécution d'une transaction à l'initiative du client s'appliquent.

Les messages et les avertissements qui s'affichent à l'écran ne peuvent en aucun cas être interprétés comme des conseils en investissement donnés par la Banque. Ils s'inscrivent totalement dans le cadre du service d'investissement « réception et transmission d'ordres d'achat et de vente de titres (marché secondaire) ou souscription aux émissions (marché primaire) », que la Banque offre via homebanking.

Le client qui souhaite effectuer des transactions d'investissement via homebanking s'engage à consulter toutes les informations mises gratuitement à disposition par la Banque par le biais de l'agence ou via [www.axabank.be](http://www.axabank.be) concernant le titre ou le service d'investissement avant de confirmer toute transaction d'investissement. En outre, dans l'application homebanking, le client peut via le lien 'information juridique' qui est visible sur chaque page, retrouver 'le guide des placements', les prospectus, les fiches produit, la (les) liste(s) des tarifs et les règlements. Des informations concernant le coût total d'une transaction d'investissement peuvent être obtenues via l'onglet 'simulation'.

#### **4.2.3.4.3. Confirmation :**

La confirmation de transactions d'investissement s'effectue au moyen de la procédure décrite à l'article 8. Après la confirmation de la transaction, celle-ci apparaît dans la rubrique « ordres en note » où elle peut être consultée jusqu'à son exécution définitive.

#### **4.2.3.4.4. Modification d'une transaction d'investissement :**

Voir rubrique « ordres en note »

#### **4.2.3.4.5. Exécution de transactions d'investissement par la Banque :**

L'exécution de transactions d'investissement s'effectue conformément à la politique d'exécution décrite dans l'addenda « Politique d'exécution des ordres relatifs aux instruments financiers en vigueur chez AXA Banque » au Règlement des services d'investissement.

#### **4.2.3.5. « Régularisations non justifiées »**

Via l'onglet « Régularisations non justifiées », le client peut lui-même poser un choix quant aux opérations de régularisation facultative (les dits corporate actions) décrites dans le Règlement des services d'investissement, qui peuvent se présenter concernant les titres qu'il détient sur son compte-titres. Il est tenu de confirmer son choix pour l'exécution définitive via la procédure décrite à l'article 8. S'il n'a pas clairement marqué son choix endéans le délai fixé, la Banque exécutera l'instruction standard proposée au client.

#### **4.2.4. « Marchés »**

##### **4.2.4.1. « Valeurs »**

Le client peut rechercher ici, via un écran de recherche, une valeur ou une série de valeurs. En cliquant sur la description d'un titre donné, il obtient des informations exhaustives au sujet de ce titre sélectionné dans le fichier de valeurs. Pour consulter davantage de données (Historique de cours, coupons, actualité, ...), le client peut cliquer à partir de cet écran de détail sur les rubriques concernées.

##### **4.2.4.2. « Indices »**

Le client obtient ici un aperçu des principaux indices boursiers. Pour chaque indice, on affiche le lieu, le cours, la variation et la date et l'heure de la dernière cotation.

##### **4.2.4.3. « Devises »**

Aperçu des taux de change (par rapport à l'Euro) appliqués par la Banque dans le cadre de transactions d'investissement, à l'inclusion des anciennes monnaies au sein de la zone euro. Le tableau tient compte du cours d'achat, du cours moyen et de la dernière cotation.

#### **4.3. "Onglet crédits"**

Via ce menu bouton, le client peut consulter l'aperçu de ses crédits-logement et prêts à tempérament dont il est (co)titulaire. Les crédits avec une période de prélèvement encore en cours et les crédits contractés auprès de l'ancien Winterthur ne sont pas repris dans l'aperçu. Si le crédit a été contracté après le 17 janvier 2001, le client peut, en cliquant sur le numéro du crédit, consulter quelques détails du crédit en question.

#### **4.4. "Zone clients Assurances"**

Via ce menu bouton, le client peut accéder immédiatement à la zone clients de la société d'assurances AXA Belgium sa. Une nouvelle page internet sera ensuite ouverte. Le client doit disposer des moyens d'accès requis (ID et mot de passe) pour pouvoir ouvrir effectivement cette nouvelle page internet et avoir accès à sa zone clients personnelle. Cette zone clients donne au client une liste des produits assurances souscrits auprès de AXA Belgium, lui donne accès à des documents disponibles pour lui et lui offre la possibilité de prendre contact avec son courtier en assurances.

Toute information que le client retrouve ici ou tout service qu'il utilise, ne ressortent pas de la responsabilité de la Banque, vu qu'ils viennent de AXA Belgium, un tiers tel décrit à l'article 6. Pour plus d'informations relatives à cette zone clients, le client est référé vers [www.axabank.be](http://www.axabank.be) ou vers AXA Belgium.

#### **Article 5 : Zoomit**

##### **5.1. Objet**

Zoomit est un service fourni par la société Isabel SA par l'intermédiaire de la Banque.

La société Isabel SA est une personne morale, dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, avenue de l'Impératrice 13-15, inscrite au registre de commerce de Bruxelles sous le numéro 593597 et disposant du numéro d'entreprise RPM Bruxelles BE 0455.530.509.

Grâce au service Zoomit, le client, titulaire du compte concerné, peut opter pour la consultation directe, en ligne – dans homebanking – et sécurisée de documents électroniques comme des factures (domiciliées) et des fiches de salaire que lui adressent certains fournisseurs de même que pour le paiement des factures affichant le statut 'restant à payer'.

A cet effet, le client doit donner son accord exprès afin de recevoir par voie électronique les documents du fournisseur en question et peut marquer son accord ou son désaccord pour la

consultation de ces documents par toutes les autres personnes qui ont accès au compte. Il doit effectuer ce processus d'acceptation exprès pour chacun des fournisseurs et pour chaque type de document. Ce n'est qu'une fois ce processus d'acceptation effectué avec succès que le client continuera à recevoir les documents électroniques du fournisseur concerné et qu'il aura la possibilité de payer les factures affichant le statut 'restant à payer'.

Les fournisseurs ne participent pas automatiquement à ce service. Pour ce faire, ils doivent conclure un accord avec la société Isabel SA.

Aussi, la Banque ne peut garantir que la totalité des documents mis à disposition dans un format électronique par les fournisseurs du client seront mis à disposition.

De même, de nouveaux fournisseurs peuvent rejoindre ce système.

L'utilisation du service Zoomit n'entraîne pas automatiquement l'arrêt de l'envoi des documents habituellement transmis au client par voie postale.

L'abandon éventuel de cet envoi postal de documents doit être décidé dans le cadre de la relation entre le client et ses fournisseurs.

Le cas échéant, le client est d'ailleurs tenu de prendre les mesures nécessaires afin de consulter en temps opportun lesdits documents et d'exécuter les paiements en découlant. La Banque n'endossera aucune responsabilité en la matière.

## **5.2. Nature des obligations de la Banque**

La Banque doit être considérée telle une entité qui, dans le cadre du homebanking, se limite à mettre à disposition un lien avec un système créé par Isabel pour l'échange de documents électroniques entre le client et ses divers fournisseurs.

La Banque ne peut nullement être tenue responsable, notamment, du contenu et de l'exactitude des documents électroniques échangés.

Elle se contente de fournir le lien nécessaire donnant accès au système géré par Isabel SA et au logiciel nécessaire à l'interaction des deux systèmes. Elle ne fournit aucune garantie quant à la qualité de fonctionnement de l'ensemble, quant au fonctionnement continu, ininterrompu et irréprochable de Zoomit, quant à la disponibilité des documents ni quant aux délais d'accès et de réponse. La Banque n'est pas davantage responsable d'un quelconque dommage qui résulterait du ou serait lié au fonctionnement du système géré par Isabel SA.

## **5.3. Accès aux documents électroniques**

Le client aura uniquement accès aux documents électroniques dont il est le destinataire ou pour lesquels il s'est vu accorder un droit de regard par le destinataire. Cet accès est validé par un test d'identification, effectué par Isabel SA. L'accès au document électronique en question et le règlement de celui-ci (le cas échéant) ne sont possibles qu'à l'issue de ce test d'identification. Ensuite, le document n'est pas envoyé au client, mais bien redirigé vers un lien sécurisé sur le serveur du fournisseur en question, sans que ce document ne transite par les systèmes de la Banque.

## **5.4. Paiement**

Les documents affichant le statut 'restant à payer' (signalé par une icône active représentant un formulaire de virement) peuvent être directement traités via la fonction 'Zoomit'. Dès qu'un ordre de paiement est introduit via Zoomit, le statut du document passe sur 'paiement introduit'. Ce statut ne désigne toutefois pas un paiement effectif et ne peut dès lors pas être utilisé comme preuve de paiement. Le client reconnaît l'absence de lien entre le paiement, d'une part, et l'aperçu dans Zoomit, d'autre part. Un document affichant le statut

'restant à payer' peut également être réglé via un autre canal tout en conservant le statut 'restant à payer' dans Zoomit. Le client peut toujours modifier ce statut manuellement. Le client est entièrement responsable de la gestion et du suivi de ses paiements exécutés ou restant à exécuter.

Des documents accompagnés par une icône inactive représentant un formulaire de virement sont des documents de fournisseurs qui travaillent avec Zoomit, mais le client n'a pas encore donné son accord pour la réception électronique (opt-in) de ces documents.

## **5.5. Responsabilité relative au contenu des documents électroniques**

Le contenu des documents fournis relève de la relation contractuelle existant entre le client et ses fournisseurs.

Les réclamations et questions relatives au contenu de ces documents ne sont pas traitées par la Banque.

Tant la Banque qu'Isabel SA sont étrangères à cette relation contractuelle. Elles ne peuvent être tenues responsables d'un quelconque contenu ou du non-respect des obligations et droits découlant de cette relation contractuelle.

Par l'intermédiaire du service Zoomit, la Banque et Isabel SA fournissent simplement un accès aux données que le fournisseur met à disposition. Le client reconnaît que les documents ne sont disponibles que temporairement, à savoir durant la période définie dans les conditions contractuelles du fournisseur.

## **5.6. Protection des données à caractère personnel**

Les données que le client peut consulter via Zoomit bénéficient des mêmes mesures strictes en matière de sécurisation et de protection de la vie privée que toutes les autres données traitées par homebanking.

La possibilité de visualiser des documents est conditionnée, pour l'essentiel, au fait que le client soit déjà titulaire ou en possession d'une procuration pour le compte généralement utilisé pour les ordres de paiement liés aux documents en question.

Les documents contenant des informations confidentielles, comme les fiches de salaire, ou des informations relatives à des communications téléphoniques ne peuvent être visualisés que par le seul titulaire d'un compte, si ses numéros, nom et prénom correspondent parfaitement aux bases de données de la Banque et du fournisseur. À cet effet, Isabel SA effectue un test de correspondance, qui consiste à comparer les données du client, telles que connues de la Banque, avec les données du destinataire, telles que connues du fournisseur, afin de déterminer si le client est habilité à consulter un document et – le cas échéant – à procéder à son paiement.

## **5.7. Résiliation**

Le destinataire peut désactiver la fonction Zoomit à tout moment. La Banque est habilitée à mettre fin à l'application Zoomit moyennant le respect d'un préavis de 2 mois.

## **Article 6 : Informations provenant de tiers**

Lorsque le client demande ou consulte via homebanking, pour quelque raison que ce soit, des informations mises à disposition par des tiers, la Banque ne peut être tenue responsable du caractère inexact, incomplet ou imprécis de ces informations. Provenant d'une source externe, elles ne peuvent pas davantage faire naître une quelconque obligation dans le chef de la Banque.

La compagnie d'assurance AXA Belgium SA, dont le siège

social est établi à 1170 Bruxelles, boulevard du Souverain 25, est considérée comme tiers dans le cadre de l'application du présent règlement.

Homebanking peut contenir des liens hypertexte vers le site Web de tiers. Le client est libre de visiter ou non ces sites Web. La Banque n'est nullement responsable du contenu de ces sites ou de leur niveau de sécurisation. Elle ne peut pas davantage être tenue responsable de tout dommage ou de toute conséquence négative qui résulterait pour le client de l'utilisation de données fournies par l'intermédiaire de ces liens ou de la consultation des sites Web auxquels ces derniers réfèrent.

## Article 7 : Limites

Pour des raisons de sécurité, les limites suivantes sont appliquées aux opérations de paiement :

7.1. Le total de tous les ordres de virement (y compris les ordres permanents et les épargnes automatiques) sera limité à 25.000 EUR par jour (0-24h) et par client.

Si le client le souhaite, il pourra faire porter à 250.000 EUR cette limite journalière. Le client pourra toujours faire rediminuer jusqu'à 25.000 EUR cette limite journalière majorée.

7.2. Par ordre de virement, la limite de transaction s'élève à 125.000 EUR (seulement possible si le client dispose d'une limite quotidienne rehaussée).

7.3. Pour des mineurs d'âge (12-17 ans), tant la limite journalière que la limite par transaction sont fixées à 250 EUR. Ces limites ne peuvent pas être relevées, même pas avec accord exprès du représentant légal.

Dès qu'un ordre excède ces limites, l'ordre ne sera pas exécuté.

Pour des raisons de sécurité et dans un souci de protection de l'investisseur, les limites suivantes sont appliquées aux transactions d'investissement sur compte-titres :

7.4. Le client ne peut exécuter des transactions d'investissement (ordres d'achat et de souscription, coût inclus) qu'à concurrence du « montant d'investissement disponible » mentionné à l'article 4.2.2.1.

Le client ne peut en outre jamais introduire des transactions d'investissement pour un montant supérieur à 100.000 euros par jour (0-24h) et par compte-titres, quelle que soit la limite décrite ci-dessus.

Dès qu'une transaction d'investissement excède l'une des limites ci-dessus, elle ne sera pas exécutée ni en tout, ni en partie.

## Article 8 : Imputation des transactions et preuve

### 8.1. Connexion à homebanking

Dans homebanking, l'utilisation du code chiffré (nommé RESPONSE) résultant de l'utilisation simultanée du lecteur de cartes, de la carte bancaire AXA et du code secret personnel

qui l'accompagne, constitue la preuve de l'identité du client et permettent de lancer une session homebanking selon les instructions du système.

### 8.2. Imputation des opérations de paiement

Toute opération de paiement qui est ensuite introduite et confirmée par « confirmer » et signée dans « l'enveloppe opérations financières » en introduisant le code chiffré exact (RESPONSE), entre le démarrage d'une session de la façon indiquée ci-dessus et sa clôture, est supposée avoir été exécutée avec l'autorisation du client.

Ce code chiffré résulte également de l'utilisation simultanée du lecteur de cartes, de la carte bancaire AXA et du code secret personnel, selon les instructions du système, et repose sur une suite numérique liée à la (aux) opération(s). En signant « l'enveloppe opérations financières », il est demandé à titre de contrôle supplémentaire d'introduire la somme du montant de toutes les opérations reprises dans cette enveloppe. L'un et l'autre constituent pour l'application de ce règlement la signature électronique du client.

Chaque enregistrement d'un bénéficiaire qui n'est pas encore enregistré (dans le cadre ou non d'une transaction de paiement que le client souhaite effectuer à ce moment) qui est signé par l'introduction du code chiffré correct (RESPONSE) est supposé avoir été exécuté avec l'autorisation du client.

Ce code chiffré résulte également de l'utilisation simultanée du lecteur de cartes, de la carte bancaire AXA et du code secret personnel, selon les instructions du système, mais repose également sur une partie du numéro de compte du bénéficiaire, le cas échéant accompagné d'une suite numérique liée à l'opération de paiement.

L'un et l'autre constituent pour l'application de ce règlement la signature électronique du client.

Chaque ouverture d'un nouveau produit, comme définie à l'article 4.1.1.2., signée par l'introduction du code chiffré correct (RESPONSE) est supposée avoir été effectuée avec l'autorisation du client.

Ce code chiffré résulte également de l'utilisation simultanée du lecteur de cartes, de la carte bancaire AXA et du code secret personnel, selon les instructions du système, et repose sur une suite numérique liée à l'opération, accompagné du numéro de demande d'ouverture du produit. L'un et l'autre constituent pour l'application de ce règlement la signature électronique du client.

Les ordres de paiement introduits correctement par le client sont donc enregistrés par la Banque et seront exécutés, si les avoirs disponibles sur les comptes concernés le permettent et pour autant que l'ordre de paiement corresponde aux conditions et modalités applicables à ces comptes. Un ordre de paiement écrit identique à un ordre de paiement introduit via homebanking sera néanmoins toujours traité comme un nouvel ordre de paiement.

### 8.3. Imputation des transactions d'investissement

Toute transaction d'investissement sur un compte-titres, qui est ensuite effectuée et confirmée par « confirmer » et signée en introduisant le code chiffré exact (RESPONSE), entre le démarrage d'une session de la façon indiquée ci-dessus et sa clôture, est supposée avoir été exécutée avec l'autorisation du client et constitue pour l'application de ce règlement sa signature électronique.

Cette signature (code chiffré) résulte également de l'utilisation simultanée du lecteur de cartes, de la carte bancaire AXA et du code secret personnel, selon les instructions du système, et repose sur une suite numérique liée à la transaction

d'investissement.

#### **8.4. Preuves des opérations de paiement et d'investissement**

Toutes les données de chaque opération de paiement et d'investissement introduite et/ou exécutée au moyen de homebanking sont enregistrées au moment de l'opération et conservées par la Banque pendant 5 ans au moins, afin de pouvoir les reproduire par la suite sous une forme lisible sur un support.

La Banque est toujours présumée responsable du traitement de ces données.

L'impression éventuelle par le client à la suite d'une opération n'a qu'une valeur informative et ne porte en rien préjudice à la force probante des enregistrements de la Banque.

En cas de litige avec le client concernant une opération, la Banque fournit pour sa part la preuve de cette opération au moyen de ces données, nonobstant le droit du client d'apporter la preuve contraire.

#### **8.5. Imputation d'autres transactions**

Toute autre transaction qu'une transaction de paiement ou d'investissement ou toute demande qui est exécutée ou introduite via homebanking entre le démarrage et la clôture d'une session par le client, comme défini à l'article 8.1., est supposée être exécutée avec l'accord du client.

### **Article 9 : Droits et obligations afférents au homebanking**

Sans préjudice des droits et obligations afférents à la carte bancaire AXA et reposant sur la Banque et sur le client, les droits et obligations suivants s'appliquent spécifiquement à l'utilisation de homebanking.

#### **9.1. Droits et obligations de la Banque**

1° - Par le biais du canal choisi par le client pour les extraits de comptes à vue et d'épargne, d'une part, et les bordereaux et relevés de compte-titres, d'autre part, la Banque informe le client de toutes les opérations de paiement et d'investissement réalisées au moyen de homebanking.

Pour chaque opération, l'information contient une description par le biais de laquelle le client peut vérifier l'opération visée.

Pour les opérations de paiement sur compte à vue et d'épargne (pension), elle comporte éventuellement le nom et l'identifiant unique du bénéficiaire, le montant de l'opération exprimé en euros, et enfin, la date valeur de l'inscription au débit ou au crédit ou la date et l'heure de l'opération.

Pour les extraits de compte, les dispositions reprises dans les règlements comptes à vue, compte à vue start2bank, comptes d'épargne et compte d'épargne start2bank sont applicables.

Pour les bordereaux concernant des transactions d'investissement, elle comporte notamment la dénomination du titre (à l'aide d'un code ISIN), le type d'ordre (ordre d'achat, de vente ou de souscription), la quantité, le prix unitaire, le montant de la transaction, la monnaie, la date valeur de l'inscription au débit ou au crédit et la date de l'exécution des transactions.

Pour les bordereaux, les règles reprises dans le présent règlement et dans le Règlement des services d'investissement sont applicables.

2° - À intervalles réguliers et au minimum 1 fois par an, la Banque informera le client des conseils de prudence que celui-ci doit prendre pour éviter tout usage illicite de homebanking.

3° - La Banque empêchera toute nouvelle utilisation de

homebanking dès l'instant où la notification de la perte, du vol ou de l'abus dont question ci-après a eu lieu. Elle peut également empêcher tout nouvel usage dès l'instant où elle a été avertie d'une erreur, d'une irrégularité ou d'une imputation indue.

4° - La Banque garantit le maintien de la confidentialité de ces moyens d'accès au sein de sa propre organisation et de son propre réseau. Tant la Banque que le client courent des risques graves, en particulier d'abus de la carte bancaire AXA et d'accès indésirable au homebanking, si cette confidentialité n'est pas recherchée et contrôlée par toutes les parties concernées.

5° - La Banque se réserve le droit de refuser d'exécuter certaines opérations de paiement ou d'investissement saisies sous homebanking au moyen de la carte bancaire AXA, comme le prévoient le Règlement carte bancaire AXA et le Règlement des services d'investissement, chaque fois qu'elle le juge utile pour la sécurité du système ou la défense de ses intérêts financiers ou de ceux du client.

6° - Outre le droit dont elle dispose de bloquer la carte bancaire AXA, comme prévu dans le Règlement carte bancaire AXA, la Banque se réserve le droit de bloquer l'accès à homebanking chaque fois qu'elle le juge utile pour la sécurité du système ou pour ses intérêts financiers ou ceux du titulaire du compte, et ce notamment dans les cas suivants :

- lorsqu'un code chiffré (nommé RESPONSE) erroné a été encodé plusieurs fois de suite ;
- lorsqu'il y a eu opposition à l'usage de homebanking par le client ;
- lorsque le droit d'utilisation de homebanking prend fin, pour quelque raison que ce soit ;
- lorsque les instructions de sécurité et les conditions d'utilisation sont manifestement foulées aux pieds ;
- lorsque la Banque constate que l'application homebanking reste ouverte et inutilisée pendant un laps de temps inutilement long chez le client.

7° - La Banque se réserve le droit de refuser l'accès au service homebanking.

8° - La Banque peut interrompre temporairement le service homebanking pour des raisons d'entretien, d'amélioration ou de sécurisation ; elle mettra tout en œuvre pour limiter ces interruptions à un minimum.

#### **9.2. Droits et obligations du client**

1° - Le droit d'accès à et l'utilisation de homebanking, tout comme la carte bancaire AXA, sont personnels et non transférables ; le client ne peut donner accès à aucun tiers via sa carte bancaire AXA (pas même à une connaissance, un mandataire, au conjoint ou à un membre de la famille). Il lui est interdit de créer des "liens hypertextes" ou des liaisons similaires vers homebanking. L'ajout de homebanking aux favoris n'est pas frappé par cette interdiction.

2° - Le client a l'obligation d'assurer la sécurité du matériel et du logiciel sur lesquels il utilise homebanking, ainsi que la confidentialité des moyens d'accès. Le client doit à son tour respecter rigoureusement la confidentialité de ces moyens d'accès. Tant la Banque que le client courent des risques graves, en particulier d'abus de la carte bancaire AXA et d'accès indésirable, si cette confidentialité n'est pas recherchée et contrôlée par toutes les parties concernées.

3° - Outre les mesures préventives que tout titulaire d'une carte bancaire AXA doit prendre concernant la sécurité de celle-ci et la confidentialité du code secret et qui sont décrites dans le

Règlement carte bancaire AXA et dont ce présent règlement homebanking fait partie intégrante, le client prendra, pour la fonctionnalité homebanking, les mesures de précaution complémentaires suivantes :

- il ne mettra jamais ses moyens d'accès, parmi lesquels sa carte bancaire AXA (à l'exception de son lecteur de cartes), à la disposition d'un tiers (même s'il s'agit d'une connaissance, d'un mandataire, de son conjoint ou d'un membre de sa famille) ; le client est toutefois autorisé à désigner un tiers habilité à accéder à homebanking pour son compte, mais au moyen de sa propre carte bancaire AXA ;
- il ne conservera jamais le code secret de sa carte bancaire AXA sur un PC ou sur un autre support, n'en fera pas une programmation fixe, ne le notera pas de manière identifiable dans un agenda ou un carnet de notes, sur un écrit qu'il porte sur lui ou sur des documents ou pièces rangés dans un endroit non protégé ;
- il ne donnera jamais à un tiers accès à son PC qu'après avoir entièrement achevé la session homebanking ; il ne mettra dès lors jamais son PC à la disposition d'un tiers qu'après s'être assuré que le module homebanking n'est pas accessible à un tiers quelconque ;
- le client fera intervenir son fournisseur de services internet, s'informer sur les possibilités de protection de son PC et avertira la Banque lorsqu'il reçoit des signaux indiquant qu'un tiers peut accéder, accède ou tente d'accéder abusivement à son PC, au service homebanking et/ou à sa (ses) connexion(s) internet ;
- pendant une session homebanking ouverte, il ne quittera pas son PC, pour quelque raison que ce soit, même pour un très court laps de temps ;
- il clôturera toujours immédiatement l'application homebanking sur son PC après usage ;
- il client installera un software de sécurisation sur son PC et veillera à une mise à jour régulière de ce logiciel ;
- aux divers stades de confirmation d'une opération de paiement ou d'enregistrement d'un bénéficiaire, il vérifiera systématiquement si le numéro de compte du bénéficiaire correspond effectivement au numéro de compte souhaité ;
- aux divers stades de confirmation d'une transaction d'investissement, il vérifiera systématiquement si le titre, la quantité et le montant de la transaction correspondent à la transaction d'investissement visée.

Sous réserve de l'appréciation d'un juge qui tiendra compte de l'intégralité des circonstances matérielles, les mesures de précaution énumérées ici, accompagnées des mesures de précaution auxquelles tout titulaire d'une carte bancaire AXA doit rester attentif, sont à ce point importantes et à ce point évidentes que leur non-respect peut être considéré comme une négligence grave dans le chef du client, ce qui aura pour effet que la limitation de la responsabilité du client dont question ci-dessus ne sera pas d'application.

4° - Le client est tenu de respecter rigoureusement les conditions et modalités d'utilisation fixées dans le présent règlement et dans le manuel de homebanking.

5° - Le client s'engage à n'effectuer via homebanking aucune opération de paiement susceptible d'entraîner le dépassement des fonds disponibles à ce moment sur le compte concerné ou, dans le cas de transactions d'investissement, le « montant d'investissement disponible ». Le client autorise sans aucune réserve la Banque à débiter son compte de tous les montants payés à l'aide de homebanking, même si les fonds disponibles ne sont pas suffisants. Le solde débiteur irrégulier qui pourrait ainsi être créé, ne peut pas être considéré comme un octroi de crédit et doit immédiatement être apuré.

6°- Le client n'est pas autorisé à révoquer un ordre de

paiement initié via homebanking à partir du moment où il a autorisé l'exécution de l'opération de la manière convenue, sans préjudice de ce qui est prévu dans le règlement comptes à vue pour la révocation de virements avec date d'exécution dans le futur, d'ordres permanents ou de domiciliations.

7° Le client n'est pas autorisé à révoquer une transaction d'investissement saisie sous homebanking à partir du moment où il a autorisé l'exécution de la transaction de la manière convenue, sans préjudice de ce qui est prévu dans le présent Règlement pour la modification d'une transaction d'investissement (« ordres en note ») et sous réserve de ce qui est prévu dans le Règlement des services d'investissement pour la modification d'un ordre.

## **Article 10 : Perte, vol, usage abusif ou non autorisé par des tiers**

### **10.1. Perte, vol ou utilisation abusive de la carte bancaire AXA**

A cet effet, nous référons ici de façon formelle au Règlement carte bancaire AXA dont le présent Règlement homebanking fait partie intégrante.

### **10.2. Perte, vol du lecteur de cartes**

En cas de perte ou de vol du lecteur de cartes ou en cas de présomption d'usage abusif, le client doit prendre contact avec son agence sans délai. Si le client est titulaire d'un compte à vue start2bank, il doit envoyer sans délai un mail à [start2bank.info@axa.be](mailto:start2bank.info@axa.be) ou communiquer ceci à la Banque par le formulaire électronique disponible au site Web de la Banque. La Banque remplacera en tout cas le lecteur, le cas échéant au tarif prévu dans la liste des tarifs.

## **Article 11 : Transactions de paiement ou d'investissement non autorisées ou non correctement exécutées au moyen de homebanking**

11.1. Sans préjudice des mesures exposées ci-dessus en cas de perte, de vol ou d'usage abusif ou non autorisé, le client doit informer **sans retard** la Banque de toute opération de paiement non autorisée ou de toute transaction de paiement ou d'investissement non correctement exécutée par homebanking, dont il constate l'existence. Il s'adresse pour ce faire soit à son agence où un dossier de contestation sera dressé.

Si le client est titulaire d'un compte à vue start2bank, il peut d'abord tenter d'accéder à homebanking via l'une de ses cartes afin de notifier à la Banque, via l'onglet « Messages », l'opération de paiement non autorisée ou la transaction de paiement ou d'investissement non correctement exécutée. Si le client n'a plus d'autres cartes qui pourraient lui donner accès à homebanking, il peut s'adresser par écrit au Service DOB Customer Relations – code postale interne : B11/459, Grotesteeweg 214, 2600 Berchem ou envoyer un mail à [start2bank.info@axa.be](mailto:start2bank.info@axa.be). Dans les deux cas, la Banque prendra contact avec le client le plus vite possible pour le traitement du dossier de(s) l'opération(s) contestée(s).

11.2. Indépendamment de l'obligation qui repose sur le client d'informer immédiatement la Banque de l'existence de toute opération de paiement non

autorisée ou transaction de paiement ou d'investissement non correctement exécutée saisie via homebanking, le client perd, 13 mois après la date valeur de l'inscription du montant correspondant au débit ou au crédit, le droit de contester les transactions non autorisées ou non correctement exécutées dûment notifiées par la Banque conformément aux modalités et à la périodicité choisies par lui. A l'expiration de ce délai, l'imputation de l'opération est présumée définitive et ne peut plus faire l'objet d'aucune contestation.

Le client qui agit dans le cadre de ses activités d'exploitation ou professionnelles ne dispose que d'un délai de 30 jours, à compter de la date valeur de l'inscription au débit ou au crédit du montant correspondant, pour contester une transaction non autorisée ou non correctement effectuée, exécutée via homebanking.

- 11.3. Sauf lorsqu'il peut prouver qu'il se trouvait dans l'impossibilité de prendre connaissance des informations mises à sa disposition, par extrait de compte ou bordereau à la manière choisie par lui, concernant les transactions avec homebanking, et qu'il n'était donc pas en mesure d'informer la Banque **sans délai** d'une transaction de paiement ou d'investissement non autorisée ou non correctement exécutée, comme prévu à l'article 11.1., le client est réputé avoir pris connaissance, dans les 30 jours à compter de la date valeur du débit ou crédit du compte concerné pour ce qui est des opérations de paiement et dans les 30 jours à compter de la date du bordereau pour ce qui est des transactions d'investissement, de l'information mise à sa disposition et informer la Banque des transactions non autorisées ou non correctement exécutées au plus tard 60 jours après la date valeur date du bordereau. Passé ce délai, la Banque considère que l'information du compte est définitivement approuvée et est la preuve des opérations effectuées par homebanking, sauf preuve contraire.
- Les délais susmentionnés s'appliquent également en ce qui concerne toute autre information figurant sur les bordereaux dans le cadre de la gestion administrative visée dans le Règlement des services d'investissement.

- 11.4. Lorsque le client nie avoir autorisé une transaction de paiement ou d'investissement effectuée via homebanking ou affirme qu'une transaction de paiement ou d'investissement n'a pas été correctement effectuée, il incombe à la Banque de prouver que la transaction de paiement ou d'investissement a été authentifiée, correctement enregistrée et dûment exécutée et n'a pas été influencée par un problème technique ou une quelconque autre déféctuosité.
- Lorsque le client agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou d'entreprise, il doit fournir la preuve qu'il n'a pas autorisé l'opération ou qu'elle n'a pas été effectuée correctement.

#### **Article 12 : Traitement des plaintes et recours extrajudiciaires**

Sans préjudice de ce qui a été stipulé à l'article 30 du Règlement Général des Opérations (traitement des plaintes) et

à l'article 11 de ce règlement ('de paiement ou d'investissement non autorisées ou non correctement exécutées), le client dispose des moyens suivants :

Le client dispose du droit d'introduire une action, prévue par la législation sur les pratiques de commerce, en cessation des infractions à la loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement.

Le client particulier peut s'adresser à l'Ombudsman en conflits financiers comme prévu à l'article 1.30. du Règlement Général des Opérations.

Le client peut également s'adresser à la Direction Générale du Contrôle et de la Médiation près des Services Fédéraux de l'Économie, des PME, des Classes Moyennes et de l'Énergie, NG III, avenue Roi Albert II 16, 3<sup>ème</sup> étage à 1000 Bruxelles, téléphone : +32 2 277 54 84, fax : +32 2 277 54 52, email : [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be).

Le client peut à cet effet utiliser des formulaires disponibles sur le site Web <http://minico.fgov.be>.

#### **Article 13 : Responsabilité**

13.1. La Banque ne garantit l'exécution correcte et dans les délais, au sein de son organisation, d'opérations introduites correctement et réglementairement par le client par le biais d'un PC conforme, qu'à condition que lors de l'utilisation de homebanking pour les opérations concernées, les conditions et modalités d'utilisation aient été strictement respectées. Elle ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'usage de homebanking au moyen d'autres appareils et/ou à l'encontre des conditions et modalités d'utilisation.

13.2. Lorsque le client est le payeur dans le cadre d'un ordre de paiement initié via homebanking (exemple : un virement), la Banque est responsable, vis-à-vis du client, de l'exécution correcte et dans les délais de l'opération de paiement, conformément aux dispositions du présent Règlement. La responsabilité de la Banque ne peut être engagée que jusqu'au moment où la banque du bénéficiaire perçoit le montant de l'opération de paiement. La Banque fournira la preuve de ce qui précède.

Lorsqu'une opération de paiement saisie via homebanking n'est pas exécutée ou n'est pas exécutée comme il se doit, la Banque – quelle que soit sa responsabilité en la matière – tentera immédiatement, pour autant qu'elle en ait la possibilité et que le client le lui demande expressément, de tracer la transaction de paiement ; elle informera le client du résultat de ses recherches.

13.3. Un ordre de paiement, donné par homebanking, exécuté conformément à l'identifiant unique est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire indiqué par cet identifiant unique. Si l'identifiant unique fourni par le client est inexact, la Banque, n'est pas responsable au titre de l'article 13.1. de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement. La Banque ne doit pas vérifier si l'identifiant unique correspond aux éventuelles informations complémentaires données par le client, entre autres le nom du bénéficiaire. Le client est lui-même responsable de toute erreur en la matière.

Dans ces cas, la Banque s'efforcera néanmoins dans la mesure du raisonnable, à la demande du client, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. Les frais mentionnés à cet effet dans la liste des tarifs sont alors facturés. La Banque fera à cet effet des efforts raisonnables, sans toutefois pouvoir garantir le remboursement effectif.

Si le client donne un identifiant unique incomplet ou erroné, tant la Banque que la banque du bénéficiaire peuvent facturer des coûts et/ou refuser l'opération. Les coûts facturés par la Banque, le cas échéant, sont repris dans la liste des tarifs. Les tarifs appliqués par la banque du bénéficiaire diffèrent d'une banque à l'autre et d'un pays à l'autre. En cas de données incomplètes ou incorrectes, les coûts facturés sont répercutés sur le client, même si le paiement est restitué à la Banque sans avoir été exécuté

- 13.4. Après examen de la légitimité d'une plainte, la Banque, dont la responsabilité serait engagée pour avoir exécuté une transaction de paiement ou d'investissement initiée par homebanking, non autorisée ou incorrectement exécutée, procédera à la rectification et à la compensation, dans les plus brefs délais, du montant de l'opération non exécutée ou incorrectement exécutée en appliquant la date valeur correcte ; de la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le client dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'opération non autorisée, en appliquant la date valeur correcte ; de la somme nécessaire pour rétablir le client dans la situation où il se trouvait avant l'usage de la carte contrefaite ; des autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le client pour déterminer le dommage indemnisable pour autant que le client puisse prouver lesdites conséquences, les frais y afférents et le lien de causalité avec la transaction incriminée ; de la perte financière résultant de l'exécution incorrecte des transactions par le client ou le titulaire de carte, lorsque cette exécution est due au dysfonctionnement d'un quelconque instrument agréé par la Banque ; à moins que dans un quelconque des cas précités, le client ou le titulaire de carte ne se soit rendu coupable d'une faute intentionnelle ou d'une fraude ou n'ait pas respecté les conditions d'utilisation de la carte ;

Cette disposition s'applique exclusivement si le client agit en dehors de ses activités professionnelles ou d'entreprise. Si le client agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou d'entreprise, la Banque veillera uniquement à rectifier, sur le compte concerné, le montant de la transaction concernée.

- 13.5. La responsabilité invoquée dans le présent article n'est pas engagée lorsqu'une transaction de paiement ou d'investissement initiée via homebanking n'est pas exécutée ou n'est pas correctement exécutée suite à la force majeure ou suite au respect d'une obligation issue d'une législation nationale ou européenne. Sont entre autres considérés comme cas de force majeure : guerre, émeutes, terrorisme, conflits sociaux, hold-up, incendie, inondation et autres catastrophes naturelles, défauts techniques graves ou autres catastrophes, désorganisation passagère

des services postaux ou une grève de la poste.

- 13.6. La Banque ne peut être tenue pour responsable de perturbations ou interruptions du service homebanking qui ne sont pas dues à son fait. Elle peut interrompre temporairement le service en vue de la maintenance, de l'amélioration ou de la sécurisation de celui-ci ; à ces occasions, elle mettra tout en œuvre pour limiter à un strict minimum ces interruptions.
- 13.7. Le client supporte personnellement les conséquences du non-fonctionnement ou du mauvais fonctionnement du matériel et du logiciel qu'il utilise ainsi que de l'incompatibilité éventuelle du programme homebanking avec le matériel et/ou le logiciel de/chez le client. Le choix des fournisseurs d'accès à internet et de communication appartient au client. Il supporte lui-même, et à l'exclusion de la Banque, toutes les conséquences de ce choix.

La Banque ne peut en aucun cas être interpellée du chef de perturbations, manquements ou fautes dus à ce fournisseur ou à n'importe quel tiers qui interviendrait dans la transmission ou la communication.

#### **Article 14 : Droits de propriété intellectuelle**

Les droits de propriété intellectuelle relatifs à homebanking appartiennent à la Banque et, le cas échéant, à ses fournisseurs et ne seront en aucune façon et dans aucune mesure cédés au client. Le client respectera lui-même ces droits et les fera respecter par toute personne dont il répond. Il utilisera le logiciel et la documentation relative à homebanking exclusivement pour ses propres besoins et ne les copiera pas, ne les fera pas copier, ne les mettra pas à la disposition d'un tiers quelconque et ne les diffusera pas. Il est bien entendu interdit au client d'apporter une modification quelconque aux programmes de homebanking

#### **Article 15 : Traitement des données à caractère personnel**

- 15.1. Le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de homebanking est conforme à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement des données à caractère personnel, comme prévu à l'article 1.9. du Règlement général des opérations.
- 15.2. A certains endroits de homebanking, des "cookies" sont utilisés. Un "cookie" est un fichier texte contenant des informations sur le comportement d'une personne qui visite un site internet et qui est stocké sur le disque dur du système informatique du visiteur de ce site internet. Lors d'une visite ultérieure du site internet, le contenu du "cookie" peut être récupéré par le site internet. Les "cookies" créés à la suite de l'utilisation de homebanking (et contenant des données comme par exemple la langue sélectionnée par le client ou son numéro de carte) permettent une personnalisation des offres de services eu égard aux centres d'intérêt de chaque client et évitent à ce dernier de devoir réintroduire ces données lors de chaque utilisation de homebanking. La Banque traite en outre les données du client enregistrées par les "cookies" afin d'établir des statistiques de homebanking et de veiller à



l'amélioration du contenu de homebanking. Ces "cookies" sont conservés sur le système informatique du client pour une durée maximale de 12 mois.

Le client peut s'armer contre l'utilisation de cookies en adaptant la configuration de son logiciel de navigation.

- 15.3. Lors de l'utilisation par le client de homebanking, certaines données personnelles, appelées "variables d'environnement", sont transmises à la banque et enregistrées par elle via le logiciel de navigation du client:
- l'adresse TCP/IP (numéro d'identification du système informatique du client sur le réseau internet),
  - les marques et versions du logiciel de navigation et du système d'exploitation,
  - la langue utilisée par le client,
  - toutes les informations concernant les pages de homebanking que le client a visitées.
- Ces dernières données sont traitées par la Banque en vue de pouvoir tenir compte des éléments propres à la configuration du système informatique dont dispose le client afin de pouvoir lui envoyer les pages internet demandées dans un format adapté. Elles sont en outre traitées pour établir des statistiques de homebanking et pour veiller à l'amélioration du contenu de homebanking.

#### **Article 16 : Tarifs**

L'accès à et l'usage de homebanking sont gratuits, sans préjudice de la tarification de la carte bancaire AXA conformément au Règlement carte bancaire AXA, de la tarification du lecteur de cartes, des opérations de paiement et des transactions d'investissement conformément à la liste des tarifs de la Banque. Dans le respect de la procédure décrite ci-dessous en matière de modification du présent règlement, la Banque peut à l'avenir soumettre l'accès à et/ou l'usage de homebanking au paiement d'une indemnité.

Les frais de télécommunication sont toujours à charge du client, de même que les frais de sa connexion internet et de son abonnement auprès du fournisseur de services internet. Le client supporte également tous les frais relatifs à son matériel et à son logiciel.

#### **Article 17 : Résiliation de l'accès à homebanking**

- 17.1. La convention relative à homebanking est conclue pour une durée indéterminée.
- 17.2. Le client titulaire d'un compte à vue peut mettre fin à tout moment et sans frais au droit d'utilisation de homebanking en déposant le document de résiliation dûment signé à son agence.

Si le client est titulaire d'un compte à vue start2bank il peut mettre fin au droit d'utilisation de homebanking pour autant qu'il mette aussi fin à la convention relative au compte à vue start2bank. Il doit à cet effet envoyer une demande par mail à 'start2bank.info@axa.be'.

Le client peut mettre fin au droit d'utilisation de homebanking accordé à un tiers pour son compte. Il se charge lui-même de la notification de la résiliation au dit tiers.

Si le client résilie son droit d'utilisation de homebanking, il résilie automatiquement tous les services de homebanking. Une résiliation partielle du droit d'utilisation n'est pas possible. La banque ne peut donc pas être tenue responsable que les documents bancaires qui se trouvent dans sa boîte postale digitale ne sont plus disponibles. Le client est tenu de faire lui-même le nécessaire afin de, selon son choix, les imprimer ou de les sauvegarder sur un autre support durable, avant qu'il ne soit définitivement mis fin à l'utilisation de homebanking.

Le client a toujours la possibilité de demander des duplicata de ces documents sur papier selon le tarif repris dans la liste des tarifs en prenant contact avec le contact center de la Banque au tél. 03/286.66.56.

- 17.3. La Banque peut également mettre fin au droit d'utilisation de homebanking au moyen d'une résiliation écrite de l'accès adressée au client. Elle respectera dans ce cadre un délai de préavis de deux mois, sans préjudice du droit dont elle dispose de bloquer l'accès au homebanking, comme prévu à l'article 9.1.6°.
- Après ce délai de préavis le client, qui recevait des documents bancaires dans sa boîte postale digitale, les recevra dorénavant sur papier pour autant que la Banque est encore tenue d'envoyer des documents bancaires au client.

La Banque ne doit pas respecter ce délai de préavis et peut immédiatement suspendre le droit d'utilisation de homebanking, si le client, respectivement le titulaire de carte, ne respecte pas ses obligations reprises dans les contrats et règlements applicables, en cas de négligence grave, faute lourde ou dol de la part du client, ou si certaines dispositions légales obligent la Banque à mettre fin à la relation avec le client, respectivement le titulaire de carte, avec effet immédiat.

Si le client est titulaire d'un compte à vue start2bank, la Banque peut mettre fin au droit d'utilisation de homebanking pour autant qu'elle mette aussi fin à la convention relative au compte à vue start2bank.

- 17.4. Les frais afférents à l'utilisation de homebanking, portés en compte au préalable, seront remboursés prorata temporis par la Banque à partir du mois suivant le mois de la résiliation de la convention. Les frais dus à terme échu seront portés en compte au moment de la résiliation, à concurrence du nombre de mois écoulés.
- 17.5. Le droit d'utilisation de homebanking prend fin de plein droit dès que les relations d'affaires du client avec la Banque prennent fin et dans tous les cas dès que le client n'est plus lui-même titulaire ou co-titulaire d'aucun compte auprès de la Banque.

#### **Article 18 : Modification du règlement**

- 18.1. Les dispositions du présent règlement et de la liste des tarifs d'application, peuvent toujours être modifiées par la Banque.
- 18.2. Ces éventuelles modifications n'entrent en vigueur qu'après l'expiration d'un délai de 2 mois au moins,

après que la Banque a informé le client de la modification prévue, soit par écrit soit sur un support durable mis à la disposition du client.

Ce dernier peut décider, dans ce délai de deux mois, de résilier immédiatement et sans frais son contrat relatif à homebanking et en informer la Banque, auquel cas le droit d'utiliser homebanking prend irrémédiablement fin.

À défaut d'une telle résiliation par le client dans ce délai, il est irréfutablement réputé avoir accepté les modifications, qui lui sont donc immédiatement opposables.

- 18.3. Lorsque des fonctionnalités ou des services sont ajoutés au service homebanking, le client sera informé à l'avance des dispositions complémentaires du règlement et si nécessaire dans la liste des tarifs. Le client est censé donner son accord avec ces nouvelles dispositions au moment où il utilise la fonctionnalité ou le service concerné.