AXA Bank Belgium fait partie du Groupe Crelan

RÈGLEMENT HOMEBANKING
Annexe 5 au Règlement Général des Opérations
13/06/2022

Ce règlement régit les droits et obligations tant du client que 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 Belgium. 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.

À la suite de l'activation du service homebanking de quelque manière que ce soit, un exemplaire du présent règlement est fourni au client et il donne explicitement son accord avec son contenu et son application.

Le présent règlement est disponible en français et en néerlandais. Pendant la durée de la relation contractuelle relative au homebanking, la Banque communiquera avec le client dans la langue spécifiée lors de l'établissement de la relation client et ainsi consignée dans ses systèmes, étant entendu que certains communications et documents ne seront faits, envoyés ou mis à disposition uniquement en néerlandais ou en français.

Le client a à tout moment le droit de demander une version du présent règlement sur support durable à la Banque.

Article 1 : Définitions

-[la Banque : AXA Bank Belgium SA, siège social sis en Belgique, Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Anderlecht et BCE n° TVA BE 0404 476 835 RPM Bruxelles.][modifié le 28 mars 2022]

- le client : toute personne physique qui a activé l'accès à homebanking et utilise le homebanking.
La Banque considère tous les clients qui consultent ou introduisent des opérations d'investissement ou pour lesquels des opérations d'investissement sont consultées ou encodées par 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.

- homebanking : un ensemble de procédures, convenues avec le client, qui ouvrent l'accès aux services de homebanking via PC ou autre dispositif permettant au client d'effectuer des opérations bancaires à distance en ligne.

-AXA mobile banking : une application de la Banque pour la gestion des affaires bancaires mobiles que le client peut activer sur un ou plusieurs appareils conformes et qui consiste en un ensemble de procédures lui permettant de gérer ses affaires bancaires à distance en ligne, son utilisation est régie par le Règlement AXA mobile banking; le client a reçu ce règlement, en a pris connaissance au préalalble et en a accepté le contenu.

- Etats membres de l'UE: les états membres de l'Union Européenne, à savoir l'Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (y compris les Îles Canaries, Ceuta et Melilla) Estonie, Finlande, France (Guyane française, Guadeloupe, Martinique et Réunion inclus), Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal (y compris Açores et Madère), République tchèque, Roumanie, Slovénie, Slovaquie, Suède.

- 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 + Suisse, Monaco, San Marino, Andorre, Royaume Uni (Gibraltar inclus), Ile de Man, Jersey, Guernsey, Cité du Vatican

- zone Euro: les états qui utilisent l'euro, à savoir l'Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne (y compris les Îles Canaries, Ceuta et Melilla), Estonie, Finlande, France, Guyane française, Grèce, Guadeloupe, Irlande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Lituanie, Malte, Martinique, Pays-Bas, Portugal (y compris Açores et Madère), Réunion, Slovaquie, Slovénie

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

- opération de paiement à distance : opération de paiement initiée par internet ou un appareil de communication à distance compatible, comme par exemple une opération de paiement via homebanking.

- ordre de paiement : demande ou ordre initié par le client en vue d'effectuer une opération de paiement ou autre transaction via homebanking.

- opération 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 de débit 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 initiées par le client au moyen de la carte de débit AXA et via homebanking.

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

- titres non-complexes : instruments financiers qui sont désignés comme non complexes en droit financier

- identifiant unique : le numéro de compte qui le cas échéant doit être fourni par le client-payeur afin d'identifier sans équivoque le(s) numéro(s) de compte concerné(s) lors d'une opération de paiement en format IBAN pour les opérations de paiement au sein de la zone SEPA en euro.

- la carte : une carte de débit AXA au nom du client, régie par le Règlement carte de débit AXA.

- lecteur de carte : un appareil (Unconnected Card Reader) certifié EPCI qui, en combinaison avec la carte et le code secret personnel y afférent, génère un code qui permet au client de s'identifier ou de signer des ordres.

- virement : opération de paiement où le client donne instruction à la banque de débiter un compte à vue au profit du bénéficiaire indiqué dont le compte sera crédité.

- virement en euros : un virement en euros au sein de la zone SEPA

- authentification : procédure permettant à la Banque de vérifier l'identité du client ou la validité de l'utilisation de homebanking, y compris les données de sécurité personnalisées.

- authentification forte du client – authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories 'connaissance' (ce que le client sait), 'possession' (ce que le client possède) et 'inhérence' (ce que le client est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité de données d'authentification.

-itsme : une application avec identifiant numérique pour les appareils mobiles Android ou iOS, que le client installe sur son smartphone avec une fonction d'enregistrement, de login et de signature. Un client qui a activé l'accès à homebanking peut, avec itsme, s'identifier er s'authentifier dans homebanking et y signer des ordres.
L'utilisation de itsme est régie par 'les Conditions Générales Application itsme' que le client accepte lors de la création de son compte itsme et qu'il peut retrouver sur le site web de Belgian Mobile ID SA . itsme® est une application proposée par Belgian Mobile ID SA (www.belgianmobileid.be) avec son siège social Place Sainte-Gudule 5, 1000 Bruxelles, Belgique (n° BCO 541. 659.084, n° de TVA BE541 659 084)

-code itsme : le code d'identification personnel et secret composé de 5 chiffres avec lequel le client est tenu de s'identifier afin de pouvoir accéder à son compte itsme.

-AXA Mobile Sign : une fonctionnalité qui permet au client d'utiliser les moyens d'accès et de signature qu'il a à sa disposition en mobile banking, comme défini dans le Règlement AXA mobile banking, également pour s'identifier et s'authentifier et pour signer des ordres dans homebanking, via l'appareil sur lequel il a installé mobile banking.

- support durable : tout instrument permettant au client et/ou titulaire de carte de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière telle que ces informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et reproduites à l'identique.

- jour bancaire ouvrable : jour durant lequel les sièges centraux de la Banque sont accessibles en vue de l'exécution des activités requises pour une opération de paiement. 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 le 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) ; 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.

- selfservice : automates bancaires installés dans les agences de la Banque qui permettent au client et/ou titulaire de carte d'effectuer lui-même des opérations bancaires sur ses comptes à vue, comptes à vue start2bank et comptes d'épargne tenus en euros ; ce service est en principe accessible 7 jours sur 7, de 06h à 22h ; pour des raisons de sécurité, l'espace selfservice peut faire l'objet d'une surveillance permanente par caméra.

Article 2 : Utilisation de homebanking – Exigences techniques - Information

2.1. Grâce à homebanking, le client peut, via un appareil conforme 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 la nuit du dimanche de 03h00 à 04h00, et exceptionnellement du samedi soir 21h45 jusqu'au dimanche matin 6h).

2.2. Afin de le soutenir dans l'installation et l'utilisation de homebanking, la Banque met à la disposiition du client une liste détaillée de questions posées fréquemment dans homebanking. En plus, homebanking affiche à plusieurs endroits des icônes informatives, qui donnent les explications nécessaires au client.
Toutefois, s'il a encore des questions à poser, le client peut s'adresser à Customer Care au n° 03/286.66.55.ou envoyer un mail à edesk@axa.be.

2.3. Certains logiciels présents ou installés sur l'appareil que le client utilise pour homebanking peuvent perturber le fonctionnement normal de homebanking.

Article 3 : Accès, identification, signature et sécurisation

3.1. Pour accéder à homebanking, le client, qui réunit les conditions édictées par la Banque, doit activer cette fonctionnalité sur un appareil conforme :
- soit online via le site Web www.axabank.be

- soit via selfservice
- soit auprès de son agence
-soit après avoir activé l'accès aux canaux digitaux (homebanking et mobile banking) lors de sa première connexion à homebanking ou lors de son premier enregistrement dans mobile banking, comme défini dan le règlement AXA mobile bankng service.

Pour utiliser homebanking, le client peut faire appel aux **moyens d'accès et de signature suivants :** :
- le lecteur de carte, la carte et le code secret attribué à la carte
- itsme
- AXA Mobile Sign
- un clic sur le bouton de confirmation

3.2. Quand un client se connecte pour la 1ère fois en homebanking, il doit s'identifier via un **des moyens d'accès suivants :**
- soit le lecteur de carte, la carte et le code secret attribué à la carte
- soit itsme.

3.3. Pour accéder à son homebanking ensuite, le client est tenu d'utiliser chaque fois un des **moyens d'accès suivants** par lequel il peut s'identifier :
- soit le lecteur de carte, la carte et le code secret attribué à la carte
- soit itsme
- soit AXA Mobile Sign.

Les moyens d'accès susmentionnés constituent également des **moyens de signature** pour la signature d'ordres de paiement et d'investissement et certains autres ordres, actions ou demandes que le client saisit via homebanking.

Pour certains ordres, il suffit de cliquer sur un bouton de confirmation pour confirmer ou signer l'ordre.

Le cas échéant, pour des raisons de sécurité, le client sera tenu tenu de signer certains ordres une deuxième fois avec un des moyens de signature.

Le client reconnait que les moyens d'accès et de signature, (à l'exception du clic sur le bouton de confirmation) constituent sa signature électronique, qui répond aux exigences légales en matière d'authentification forte du client.

Pour certaines actions dans homebanking, un clic sur un bouton de confirmation suffit comme confirmation. Le client reconnait ainsi avoir donné son autorisation pour ces actions.

3.4. Les moyens d'accès et de signature sont strictement personnels et confidentiels.

La sécurité d'utilisation maximale pour le client implique obligatoirement :
-l'utilisation simultanée et discrète du lecteur de cartes, carte de débit et code secret, ainsi que l'utilisation des données générées ainsi (p. ex. code chiffré ou RESPONSE lors de la signature d'une opération de paiement ou d'investissement).
-l'utilisation de itsme selon les 'Conditions Générales Application itsme', dont l'utilisation discrète du code itsme.
-l'utilisation de AXA Mobile Sign et de AXA mobile banking sont régis par le Règlement AXA mobile banking.

3.5 Pour les mineurs d'âge et autres incapables, l'accès à homebanking peut être limité en application ou non des instructions données à la Banque à cet égard.

Article 4 : Services disponibles en homebanking

Homebanking offre les services suivants concernant les comptes dont le client est titulaire, cotitulaire (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 différents services de homebanking ne peut être limitée qu'en vertu des dispositions du présent règlement.

Des ordres de paiement et d'investissement et certains autres ordres ou demandes que le client initie dans le cadre de ces services doivent être signés ou confirmés avec un des moyens de signature comme exposés à l'article 3.

Pour les mineurs d'âge et autres incapables, l'utilisation des services de homebanking peut être limitée en application ou non des instructions données à la Banque à cet égard.

4.1. Page d'accueil

Dès que le client est connecté dans homebanking, il arrive à sa page d'accueil, où il voit ses comptes favoris et ses cartes de crédit favorites. Il peut à tout moment le choix des comptes ou cartes de crédit qu'il souhaite visualiser sur la page d'accueil. Cette page reprend régulièrement aussi des notifications importantes au client dont il est tenu de prendre connaissance.

4.2. Comptes

4.2.1. Aperçu des comptes

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

Pour les mineurs d'âge ou les mandataires qui ne sont pas titulaire ou cotitulaire, cette possibilité peut être limitée, en application 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 souhaite pouvoir consulter et utiliser via homebanking. Cette option n'est pas disponible pour les comptes à vue en devises qui sont visibles en permanence.

Il peut consulter immédiatement le solde de ses comptes, et par compte, les lignes de crédit éventuelles.
Le cas échéant, il sera affiché à côté du solde à un moment défini, le solde du compte dont le client dispose effectivement pour encore effectuer des paiements. Ce dernier solde tient également compte des montants éventuellement réservés pour des opérations déjà effectuées mais non encore comptabilisées sur le compte et/ou d'une ouverture de crédit autorisée sur le compte concerné.
Il visualisera également le nom qu'il aura éventuellement donné à un compte comme exposé ci-après.

Pour les comptes à vue en devises, il visualise la contre-valeur en euros du solde de tous les sous-comptes en devises liés à ces comptes

Dès que le client a cliqué dans la liste sur l'un des comptes à vue ou d'épargne en euros, il dispose des possibilités suivantes quant à ce compte :

* Via l'onglet **'ligne du temps'** le client peut consulter une liste (historique) des dernières opérations. Il peut également consulter le détail de chaque opération séparément.

Outre l'historique, les ordres et opérations de paiement suivants peuvent être consultés et le cas échéant gérés :

- Transactions futures : ordres et opérations de paiement enregistrés et qui seront effectués dans le futur.
- Transactions en cours : ordres et opérations de paiement enregistrés mais pas encore complètement traités. Ils ne peuvent plus être modifiés ou supprimés par le client.
- Transactions refusées : ordres et opérations de paiement enregistrés et qui ont été refusés provisoirement ou définitivement. Les ordres refusés provisoirement seront présentés pendant 14 jours.

  S'il n'y a pas d'ordres de paiement pour un groupe spécifique, le groupe même ne sera pas affiché.

* Via l'onglet '**rechercher**', le client a la possibilité de demander une sélection d'opérations. Il peut demander pour un historique ou une sélection un rapport en format PDF ou en format CSV (Excell) qu'il peut ensuite consulter via l'onglet 'Rapports' et télécharger comme exposé ci-après.

* Via l'onglet '**paramètres**'. Il peut gérer les données du compte (dénomination du compte, nom sur les extraits de compte, mode de livraison des extraits de compte, CODA, etc.) et les paramètres relatifs au compte.

  Pour les comptes d'épargne, le client peut demander un décompte des intérêts ou calculer sa prime de fidélité.

  Le client peut donner un nom à chaque compte. 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. La Banque ne peut être tenue responsable des erreurs qui pourraient se produire par suite de l'utilisation de tels noms comptes. Le client peut à tout moment modifier ou annuler un nom compte.

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

  Le client titulaire d'un compte à vue ou d'un compte d'épargne start2bank peut également demander via cet onglet la liquidation du compte concerné. Telles demandes doivent toujours être signées avec un des moyens de signature, exposés à l'article 3. Le client qui a introduit une telle demande sera tenu au courant de la décision de la Banque.

* Via l'onglet '**Rapports'** le client peut consulter, télécharger, imprimer, sauvegarder et éventuellement supprimer ses décomptes d'intérêts, historique ou rapport sur mesure. Les rapports demandés et créés restent disponibles pendant 10 jours.

Lorsque le client a cliqué sur un compte à vue en devises, il ne pourra consulter que le solde des sous-comptes en devises dans la devise en question et en euros.
La contre-valeur en euros mentionnée l'est à titre purement indicatif. Pour les opérations d'achat et de vente, le client est tenu de s'adresser à son agence. La contre-valeur exacte ne sera définie qu'au moment du traitement par le siège social. Le cours de change appliqué est basé sur les marchés internationaux, qui peuvent être consultés sur www.bloomberg.com/markets/currencies, et sont majorés/diminués d'une marge qui fluctue en fonction de la devise et qui peut être consultée dans chaque agence bancaire AXA.

4.2.2. Extraits de compte

Via ce bouton menu, le client peut demander des extraits de compte, les télécharger et en demander des copies. Si l'option CODA a été activée correctement, aussi bien au niveau général qu'au niveau du compte, les listes CODA des comptes sélectionnés pourront également être téléchargées ici.

4.2.2.1. Extraits de compte

L'onglet 'extraits de compte' donne une liste de tous les comptes pour lequel un extrait de compte digital est disponible, et que le client peut ensuite demander ou non.
S'il y a des messages importants pour un compte, ce sera indiqué sur l'aperçu.

Si le client a choisi un mode de livraison digital, plus aucun extrait de compte sur papier ne lui sera envoyé, ni à lui ni à son correspondent suppléant.

Sauf disposition contraire, les règles relatives aux extraits de compte liés au compte telles qu'exposées dans le Règlement comptes à vue, le Règlement compte à vue start2bank, le Règlement comptes d'épargne et le Règlement compte d'épargne start2bank sont d'application.

Le client peut via le bouton 'personnaliser' gérer et modifier à tout moment le mode de livraison de ses extraits de compte (digital ou sur papier).

Si le client est un mineur d'âge (12-17 ans), il ne peut pas modifier lui-même le mode de livraison de ses extraits de compte.

Après la demande de ses extraits de compte, le client arrivera automatiquement dans l'onglet 'téléchargements'.

4.2.2.2. Téléchargements

Via cet onglet, le client peut demander des extraits de compte ou des copies, les imprimer, sauvegarder sur son ordinateur et éventuellement les supprimer. Au cas où la demande des extraits de compte/copies prendrait plus de temps que prévu, le client en sera avisé par l'écran.
Les extraits de compte restent disponibles pendant 30 jours sous l'onglet 'téléchargements'.
Si des messages importants ont été ajoutés à un extrait de compte, le système l'indiquera.

4.2.2.3. CODA

Dans le cas de comptes pour lesquels l'option CODA a été activée, comme exposé à l'article 4.10.2, le client pourra télécharger ses fichiers coda via l'onglet 'CODA'. Ces fichiers restent disponibles pendant 2 ans en ne peuvent pas être supprimés. Le client gère lui-même et est lui-même responsable de l'activation de Coda et des comptes CODA. La Banque ne garantit pas le bon fonctionnement du service CODA ou ne peut pas offrir de support à cet effet. Cette option peut être activée via homebanking mais n'est pas liée au contrat que le client a conclu avec le service de CODA.

Cet onglet sera seulement visible s'il y a au moins un compte pour lequel CODA a été activé et pour lequel il y a des fichiers disponibles.

.

4.2.2.4. Duplicatas

Via l'onglet 'Duplicatas', le client peut demander un duplicata d'un extrait de compte. Le duplicata est mis à disposition via l'onglet 'Téléchargements', comme exposé ci-dessus.

Le client ne peut demander que des duplicatas d'extraits de compte dont il était le destinataire légitime au moment où l'extrait de compte original a été délivré.

4.2.3. [abrogé]

4.2.4. Ouverture compte/produits

Via ce menu bouton, que le client retrouve à plusieurs endroits dans homebanking, le client peut ouvrir des nouveaux produits en ligne parmi l'offre disponible.

AXA Banque sélectionne les produits qui peuvent être ouverts à tel moment via homebanking. Cette sélection peut varier de jour en 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 en appliquant sa signature, comme exposé à l'article 8 de ce règlement. Le client peut télécharger et sauvegarder ces documents sur son ordinateur et/ou les imprimer.

L'ouverture de certains comptes nécessite une liaison avec un (autre) compte déjà ouvert. Seuls les comptes où le(s) titulaires peut/peuvent agir seul(s), peuvent être liés à ce nouveau compte. Le cas échéant, ce nouveau compte reprendra automatiquement les relations en matière de procuration du compte lié.

Si l'ouverture d'un compte via homebanking requiert la signature d'une 2ème personne (non-demandeur), le compte ne sera effectivement ouvert que lorsque le non-demandeur aura signé avec un des moyens de signature, comme exposés à l'article 3 du présent règlement.

Il se peut que le nouveau compte n'apparaisse pas immédiatement dans la liste des comptes pour des raisons techniques. Ce compte sera pourtant disponible en tant que bénéficiaire d'un virement. Ce virement apparaîtra, jusqu'à exécution définitive, dans la liste 'transactions provisoirement refusées' (cf. article 4.2.1.).

Des comptes d'épargne-pension peuvent uniquement être ouverts à l'agence avec conseil en investissement et via mobile banking sans conseil en investissement. Il est toutefois possible que le client opte, tant en agence qu'en homebanking et mobile banking pour le paiement mensuel d'un montant fixe via le débit du compte lié (plan d'épargne automatique) ou pour l'épargne par versements manuels. Il peut à tout moment modifier son choix via homebanking.
Si le client opte pour un plan d'épargne automatique, la somme à verser mensuellement sera calculée en fonction du montant maximum légal qui peut être versé par an. Dans tous les cas, le total de de l'épargne annuelle versée sur le compte d'épargne-pension ne peut jamais être supérieur au montant maximum légal.
Dans homebanking, le client ne peut pas opter lui-même pour le montant maximum légal le plus élevé. Dans ce cas ci, il doit s'adresser à une agence.

Si le client opte pour un premier versement à l'ouverture du compte d'épargne-pension, il lui incombe d'effectuer les versements complémentaires en temps opportun si le maximum légal annuel admis n'a pas encore été atteint.

Le client peut à tout moment décider de suspendre plan d'épargne automatique destiné à l'épargne-pension et éventuellement d'effectuer des virements ultérieurs spontanément et sous sa propre responsabilité.

Le client ne peut passer d'un fonds d'épargne-pension à autre via homebanking.

4.3. Paiements

4.3.1. Virement en euros

Le client peut, compte tenu des limites applicables, introduire via homebanking des ordres de virement individuels en euros à partir des comptes qu'il a indiqués et qui sont visibles en 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 maximum et les ordres de virement avec date mémo (d'exécution souhaitée dans le futur), sont régis par les règles relatives aux ordres de virement initiés au selfservice au moyen de la carte de débit AXA, telles qu'elles figurent dans le Règlement carte de débit AXA, sans préjudice à l'article 9.1.5°.

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 ou le Règlement Compte d'Epargne Start2bank.

Via homebanking, le client peut uniquement effectuer un virement au départ 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/ceux 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 encodé un ordre de virement, il peut à son choix enregistrer d'abord cet ordre dans 'l'enveloppe'
ou le signer immédiatement et l'envoyer.

Chaque ordre de virement enregistré dans 'l'enveloppe' peut être signé plus tard pour envoi, avec les éventuelles autres opérations financières qui y sont enregistrées, comme exposé à l'article 4.8.3.
Si par contre le bénéficiaire d'un virement n'est pas repris dans la liste des bénéficiaires, comme exposé ci-après à l'article 4.3.4., le virement devra d'abord être signé séparément, avec un des moyens de signature, comme exposés à l'article 3, en vue de l'enregistrement du bénéficiaire avant de pouvoir être ajouté dans 'l'enveloppe' pour signature effective. Le client peut spécifier que ce bénéficiaire doit être conservé, et il sera donc intégré dans la liste des bénéficiaires.

Chaque ordre de virement que le client souhaite signer immédiatement, sera immédiatement envoyé pour exécution. Toutefois, si le bénéficiaire d'un tel ordre ne figure pas dans la liste des bénéficiaires, comme exposé ci-après à l'article 4.3.4., des informations supplémentaires seront demandées au client, pendant la procédure de signature, 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 en euros enregistrés avec date mémo ou modifier cette date. A cet effet, une signature est toujours nécessaire, comme exposé à l'article 8.

Les virements encodés par homebanking, et pour lesquels plus d'une signature est requise, seront refusés.

Si des seuils sont associés à des comptes, tout virement qui excède ces seuils 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.

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

4.3.2 abrogé

4.3.3. Paiements Zoomit

Grâce au service facultatif Zoomit, le client qui a choisi cette option peut consulter les documents électroniques au statut 'restant à payer' et, s'il le souhaite, peut les payer directement. Ces paiements sont traités comme les autres ordres de virement, comme exposé à l'article 4.3.1.
Zoomit est un service facultatif dont les modalités d'utilisation sont exposées à l'article 5.

4.3.3.1. <u>Factures Zoomit</u>

Grâce au service Zoomit, le client qui a choisi cette option peut consulter les documents électroniques au 'restant à payer' et, s'il le souhaite, peut les payer directement. Ces paiements seront traités comme les autres ordres de virement, comme exposé à l'article 4.3.1.

4.3.3.2. <u>Documents</u>

Via le service Zoomit, le client, qui a choisi cette option peut consulter directement, en ligne et en mode sécurisé, les documents électroniques qui ne sont pas liés à des opérations de paiement, comme des factures (domiciliées) et des fiches de paie qu'il reçoit de fournisseurs, dont il est le destinataire ou qu'il est habilité à visualiser. Cette option est valable uniquement pour les fournisseurs acceptés par l'utilisateur.

4.3.3.3. <u>Emetteurs</u>

L'onglet 'Emetteurs' est constitué d'une liste de fournisseurs pour lesquels le client n'a pas encore consenti à la réception électronique (opt-in). Le client peut, via les services de Zoomit, accepter ces fournisseurs et réceptionner les documents via Zoomit. Cet onglet reprend également une liste d'émetteurs acceptés qui le cas échéant, peuvent être refusés, toujours via le site sécurisé de Zoomit. Dans ce cas, le client ne recevra pas de nouveaux documents électroniques via Zoomit pour ces fournisseurs.

4.3.4. Bénéficiaires

Ce bouton du menu permet au client, en vue d'effectuer des ordres de virement, de créer sa propre liste de bénéficiaires et par la suite de consulter et modifier cette liste, ainsi que d'y ajouter ou en supprimer des bénéficiaires.

En vue d'une sécurisation maximale de ses opérations financières, il est dans l'intérêt du client d'enregistrer au préalable un nombre maximal de bénéficiaires, qu'il estime devoir utiliser régulièrement. Tout enregistrement de bénéficiaire s'effectue moyennant la signature avec les moyens de signature, comme décrits à l'article 3.

Le client a la possibilité de joindre un 'alias' ou des informations supplémentaires aux données requises pour l'enregistrement d'un 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 par suite de l'utilisation de l'information liée à un alias.

Partant de cet écran, le client peut également introduire directement un ordre de virement vers un bénéficiaire qu'il a sélectionné.

4.3.5. Paiements automatiques

4.3.5.1 <u>Ordres permanents</u>

Via cet onglet, le client pourra consulter et gérer des ordres d'épargne automatique et des ordres permanents.

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

Un ordre permanent ou un ordre d'épargne automatique 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 et des ordres d'épargne automatique via homebanking.

Chaque nouvel ordre permanent ou ordre d'épargne automatique est signé immédiatement et envoyé pour exécution, comme exposé à l'article 4.3.1.

L'impression éventuelle d'une instruction par le client ne constitue pas une preuve de l'exécution (à chaque fois) 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 ou d'un ordre d'épargne automatique doit toujours s'accompagner d'une signature distincte, moyennant les moyens de signature tel que décrit à l'article 3.

4.3.5.2. Domiciliations

Via cet onglet, le client peut consulter un aperçu de ses domiciliations, 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 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 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 certaines modifications :

* 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
* pour un mandat défini limiter les encaissements via domiciliation 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 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 maximum et/ou les fréquences qu'il a introduits.

4.3.5.3. Encaissements futurs

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

Ces encaissements 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 encaissement unique ou un premier encaissement dans le cadre d'une série d'encaissements récurrents.
* A partir de 2 jours avant et jusqu'à la fin du jour ouvrable bancaire précédant la date d'exécution pour tous les encaissements suivants dans le cadre d'une série d'encaissements récurrents.

Pendant cette période, le client a aussi la possibilité de révoquer un encaissement futur annoncé (refusal). Il devra toujours signer immédiatement et séparément une telle révocation avec un des moyens de signature, comme stipulés dans l'article 3.

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

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

4.4. Cartes

Via cet onglet, le client peut consulter l'aperçu de ses cartes de crédit et cartes de débit.

4.4.1. Cartes de crédit

Le client peut via cet onglet consulter **un relevé** de(s) (la) carte(s) de crédit AXA avec le logo Visa, dont il est personnellement le titulaire de carte et/ou qui est/sont lié(s) à/aux compte(s) dont il est le titulaire principal (le titulaire principal d'un compte est le seul titulaire ou lorsqu'il y a plusieurs titulaires, celui qui est introduit dans les systèmes de la Banque comme premier titulaire du compte en question.).

Par carte, le client peut :
*partant de la limite de dépenses, attribuée au titulaire de carte, consulter la somme déjà utilisée de la limite de dépenses 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.

* via l'onglet 'Dépenses', consulter un relevé des opérations de paiement en cours qu'il a effectuées avec cette carte depuis le dernier décompte de transactions, communiqué au client par le biais du relevé de dépenses.

* via l'onglet 'Relevé des dépenses', consulter un récapitulatif de tous les relevés de dépenses avec les transactions des 18 derniers mois, sauf si le titulaire principal, comme défini ci-avant, a opté de recevoir les relevés de dépenses sur papier. Chaque relevé de dépenses peut être ouvert séparément.

L'information que le client/titulaire de carte peut consulter via ces tabs est souvent de l'information mise à disposition par des Tiers, comme défini à l'article 6, qui est dès lors d'application.

* via l'onglet 'Paramètres', gérer certaines fonctionnalités de sa carte de crédit.

*via l'onglet 'Info', consulter plusieurs détails de la carte, dont la limite de dépenses et pour la période de facturation en cours les limites de dépenses déjà utilisées et encore disponibles.

Les informations que le client/titulaire de carte peut consulter via cet onglet sont souvent mises à disposition par des tiers, comme exposé à l'article 6, lequel reste dès lors d'application.

Via le bouton 'Demander une nouvelle carte de crédit' dans l'aperçu des cartes, le client, qui est habilité à le faire et qui remplit toutes les conditions, et à condition que la carte demandée est liée à un compte à vue pris en compte à cet effet, peut demander une carte Visa, régie par le Règlement cartes de crédit. Le client peut introduire toutes les données requises via homebanking.
La décision quant à cette demande est prise par les services centraux et sera communiquée au client, par e-mail.

D'autre part, le client sera le cas échéant avisé du fait que sa carte arrive bientôt à échéance.

4.4.2. Cartes de débit

Via cet onglet, le client peut consulter un aperçu de la/des carte(s) de débit dont il est personnellement titulaire.

Par carte de débit le client peut :
*via le tab 'Paramètres', gérer certaines fonctionnalités (telles décrites dans le Règlement carte de débite AXA) liées à sa carte de débit.
Le cas échéant, le client, qui y est habilité, peut demander le remplacement d'une carte de débit AXA. La décision quant à la demande sera prise par les services centraux de la Banque et le client en sera avisé.

*via le tab 'Info', consulter plusieurs détails de la carte de débit, dont la date d'échéance de la carte.

4.5. Épargne et placements

Sous l'onglet 'Épargne et placements', le dispose des possibilités suivantes

4.5.1. Aperçu épargne et placements

Cet aperçu est composé de [deux][modifié le 13 juin 2022] groupes :

4.5.1.1.* Les produits bancaires 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

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, et Règlement des services d'investissement).

Pour les comptes d'épargne(-pension), les soldes sont reproduits par compte. Lorsque le client clique sur le compte d'épargne-pension, il obtient plus d'informations sur les versements de l'année écoulée et l'année en cours.

Sur les comptes à terme, on obtient un aperçu des soldes par placement à terme. Pour les comptes à terme en monnaie étrangère, la valeur sera donnée aussi bien dans la monnaie étrangère que la valeur en euro. Sur le compte bons de caisse, les soldes sont affichés par type de bon de caisse émis par la Banque.

Des documents, extraits de compte et attestations relatifs aux comptes d'épargne (pension), comptes à terme et compte bons de caisse sont envoyé à la boîte aux lettres digitale, sauf si le client a indiqué explicitement via l'agent ou customer care de la Banque (tél. 03/286.66.55.) qu'il souhaite recevoir ces documents sur papier.
Dans ce cas, il les recevra aussi bien sur papier que digitalement. Pour le reste, la Banque réfère aux dispositions concernant la boîte aux lettres digitale de ce règlement.

[…][supprimé le 13 juin 2022]

4.5.1.2. Compte-titres

Les modalités pratiques spécifiques relatives aux comptes-titres sont régies par le Règlement Services d'Investissement, sauf s'il y est dérogé explicitement ci-après.

Le solde par compte-titres visible dans l'aperçu global, représente la valeur totale des titres inscrits sur le compte-titres au dernier cours connu du jour bancaire ouvrable de la veille.

[Dans ce groupe peuvent également être consultés les éventuels comptes coopérateurs. Ici le client peut consulter la valeur des actions coopératives auxquelles il a souscrit.][modifié le 13 juin 2022]

4.5.1.3.1. Onglet 'Vos titres'

En cliquant sur un compte-titres, le client peut passer à l'écran détail du compte-titres et il y obtient un relevé détaillé avec la valorisation la plus actualisée des titres détenus sur ce compte-titres. Selon le type de compte-titres : 'investir seul', 'investir avec service' et investir avec 'privilege service' , le client obtient également plus d'informations sur les services d'investissement et les services annexes qui y sont liés avec différentes présentations graphiques.

Le relevé détaillé est réparti par type de titre (fonds, actions, obligations, …). En cliquant sur un titre de ce relevé, le client peut obtenir encore plus de détails au niveau du titre (graphiques avec évolution du cours, coupons, le cas échéant la classe de risque …) Ici le client a également la possibilité de vendre son titre partiellement ou en entier. Si le client détient un titre sur son compte-titres, qui fait également partie de l'offre homebanking proposée par la Banque, le client a en plus la possibilité de réaliser encore plus d'achats ici.

4.5.1.3.2. Onglet 'Historique'

Via le menu 'Historique', le client reçoit par compte-titres un aperçu des transactions (transactions d'investissement, transactions exécutées et en cours et versements de dividendes et intérêts).
Si le client clique sur une transaction spécifique, il verra plus de détails concernant cette transaction et il pourra via l'icône 'print' télécharger, sauvegarder et envoyer le document comme confirmation des transactions effectuées.

4.5.1.3.3. Onglet 'Paramètres'

Cet écran offre au client la possibilité de choisir le moyen de livraison (digital ou sur papier) des bordereaux. Le choix 'digital' a pour conséquence qu'il n'y aura plus d'envoi d'extraits de compte/ bordereaux sur papier. Dans ce cas, le client sera en mesure de télécharger ses extraits de compte/bordereaux et de les sauvegarder électroniquement. Le choix (digital/papier) peut être effectué pour chaque compte-titres séparément et peut à tout moment être révoqué.
Pour ce qui concerne les autres documents, que la Banque est tenue de fournir au client (relevé comptes, relevé coûts et charges totaux et le cas échéant les rapports d'adéquation), la Banque réfère aux dispositions 'boîte postale digitale' de ce règlement.

Via ce même écran, le client est en mesure de donner un nom au compte-titres. Ce nom sert uniquement comme outil d'aide personnelle au client pour pouvoir distinguer ses divers comptes les uns des autres, mais ne génère pas de conséquences judiciaires ni dans le chef de la Banque ni dans le chef de tiers.

4.5.1.3.4. Avis importants dans la marge de l'(écran) détail compte-titres

S'il y des ordres en cours (ordres en note) ou des transactions de régularisation en suspens pour des titres ou s'il y a un plan d'investissement (avec ordre d'épargne) en cours sur le compte-titres, ceci sera également visible dans la marge de l'écran détail du compte-titres.

Les ordres en note sont des ordres qui sont introduits par homebanking ou via l'agence, mais qui n'ont pas encore été définitivement exécutés. Uniquement les ordres non-exécutés qui ont été encodés par homebanking, peuvent encore être modifiés ou annulés par le client. La signature de cette modification ou annulation est effectuée avec un des moyens de signature, définis à l'article 3 de ce règlement.

Des transactions de régularisation sont aussi bien des opérations obligatoires (par exemple divisions, conversion obligatoire, changement de nom) que des opérations facultatives. Uniquement pour ces dernières, le client est en mesure de faire un choix pour une date fixée. Si le client n'a pas effectué son choix à cette date fixée, la Banque effectuera l'option proposée à ses clients dans l'avis concerné comme 'instruction standard'.

4.5.2. Plan d'investissement

A plusieurs endroits dans homebanking, le client a la possibilité d'ouvrir et/ou de modifier un plan d'investissement. Les modalités spécifiques de fonctionnement relatives au plan d'investissement, telles définies dans le Règlement des services d'investissement, sont intégralement d'application ici, à l'exception des dispositions ci-après qui y dérogeraient.

Avant que client puisse passer à l'ouverture effective d'un plan d'investissement, il en reçoit une description élaborée, un planning des étapes à suivre pour lancer le plan d'investissement, un relevé des fonds que le client peut sélectionner et des informations élaborées par fonds.

Le client qui clique sur le bouton 'achat via plan d'investissement' arrive sur l'écran où il choisit un montant à investir, la fréquence à investir, la date de départ et la date de fin. Via ce même écran, le client peut ouvrir un compte-titres auprès de la Banque s'il n'en a pas encore un. Les mêmes dispositions telles reprises à l'article 2.4.2. de ce règlement sont d'application.
En dérogation à ce qui précède, le client ne peut pas ouvrir un compte-titres du type 'investir avec services privilege', et il ne peut pas non plus réaliser via homebanking la première transaction d'achat d'un titre (fonds). Dans ce cas, il doit s'adresser à une agence.
Des achats via un plan d'investissement via le compte-titrres 'investir avec services privilege' est uniquement possible sous la forme d'achats en plus du titre (fonds) que le client détient déjà sur le compte-titres mentionné.

La Banque n'offre pas de conseil en investissements, ni sur l'ouverture du plan d'investissement via homebanking, ni sur le choix des fonds et les modalités du plan d'investissement via homebanking. La Banque considère l'ouverture du plan d'investissement et le choix des fonds dans ce plan comme une transaction effectuée à la simple initiative du client. Avant que le client ne confirme l'ouverture (le choix des fonds inclus), il reçoit sur son écran un avertissement où il lit qu'il a effectué les transactions d'investissement de sa propre initiative, que la Banque n'a pas contrôlé l'adéquation des transactions d'investissement et que dès lors il ne bénéficie pas de la protection prévue par les règles de contrôle d'adéquation. De plus, on attire son attention sur le fait que le Règlement des services d'investissement/tarifs dans la liste des tarifs sont d'application sur cette transaction et que la Banque lui a fourni diverses informations via homebanking.

L'option aide que le client peut consulter sans obligation lorsqu'il choisit son/ses fonds, mène le client vers un/des fonds spécifique(s) sur bases des caractéristiques spécifiques liées aux fonds. Mais la Banque ne se prononce pas sur l'adéquation des fonds pour le client sur base de sa capacité financière, ses objectifs d'investissement et sa connaissance et expérience en matière d'investissements en fonds. Cette option aide ne peut donc pas être considérée comme conseil en investissements dans le sens du droit financier.
L'option aide n'est pas à la disposition du client s'il souhaite réaliser des achats en plus du titre (fonds) qu'il détient déjà sur le compte-titres 'investir avec services privilege'.

Pour le reste, la Banque réfère aux dispositions concernant l'exécution pure et simple à l'initiative du client (execution only), comme exposée dans le règlement des services d'investissement.

Aussi bien la(les) transaction(s) d'achat du titre que le message d'avertissement ci-dessus sont finalement confirmés par le client via signature avec un des moyens de signatures définis à l'article 3 de ce règlement.

Si par après le client souhaite modifier des éléments (par exemple le choix des fonds, le montant à investir, la fréquence d'épargne, la date de fin) de son plan d'investissement, ouvert via homebanking ou s'il veut résilier le plan d'investissement, il devra le faire via homebanking suivant la procédure décrite ci-dessus.
Un plan d'investissement ouvert avec conseil en investissements chez l'agent, peut être consulté, modifié (montant d'investissement, fréquence d'investissement et date de début et de fin) et résilié par le client dans homebanking.

L'exécution par la Banque de transactions d'investissement dans des fonds est effectuée selon la politique d'exécution, comme exposée dans l'addendum 'Synthèse de la politique d'exécution et de transfert des ordres relatifs aux instruments financiers en vigueur chez AXA Banque pour les clients non professionnels.' du règlement des services d'investissement.

4.5.3. Chercher des placements

Le client peut introduire via homebanking diverses transactions d'achat ou d'inscription de titres sur base du code/nom ISIN du titre.

Conditions pour transactions d'achat ou d'inscription :
- Le titre fait partie de l'offre homebanking de la Banque
- Le client n'excède pas 'son montant d'investissement disponible'
- Le client a l'autorité d'agir seule sur un compte-titres et le compte à vue ou compte d'épargne lié.

L'offre homebanking de titres sera toujours composée de titres non-complexes, comme exposé dans le droit financier. Il n'y a pas moyen d'acheter ou de s'inscrire sur des titres en dehors de cette offre.

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.

Si le client a sélectionné un titre déterminé, la Banque mènera automatiquement le client vers le meilleur lieu d'exécution, selon la Banque. En haut du détail du titre, le client verra dans le dropbox ce meilleur lieu d'exécution. Dans ce dropbox peuvent également apparaître d'autres lieux d'exécution que ceux proposés par la Banque comme étant le meilleur lieu d'exécution. Si le client choisit un autre lieu d'exécution, la page homebanking sera de nouveau chargée avec tous les détails du titre (par exemple les cours), tenant compte de ce lieu d'exécution-ci. Si ensuite le client clique sur '**achat**', un écran s'affiche où il peut introduire des nombres et éventuellement un ordre limite, ainsi que le compte titre concerné. Si le compte lié servant au paiement de l'achat du titre est en devises, le client peut choisir dans cet écran, si ce choix lui est proposé, dans quelle devise il souhaite que soit effectué le décompte.

Si le client clique sur **'continuer'**, il recevra une simulation de l'ordre basée sur le (les) valeurs connue(s) la/les plus récente(s) et les coûts totaux liés au titre au moment de la simulation. La valeur définitive après exécution effective de l'ordre peut en différer.

Si ensuite, le client clique de nouveau sur '**continuer**', il verra un même avertissement que celui repris à l'article 4.5.2. plan d'investissement et on attire son attention sur le fait que le Règlement Services d'Investissement/tarifs dans la liste des tarifs sont d'application sur cette transaction et que la Banque lui a fourni diverses informations via homebanking.

Aussi bien la transaction (d'achat) du titre que l'avertissement/le message ci-dessus sont enfin confirmés par le client via la signature avec un des moyens de signature définis à l'article 3 de ce règlement.

Après confirmation de la transaction, celle-ci arrive dans les ordres en cours, où elle reste consultable jusqu'à l'exécution définitive. Tant que l'ordre n'a pas été exécuté (sur le marché), le client peut le modifier ou l'annuler.

L'exécution de transactions d'investissement s'effectue selon la politique d'exécution, comme exposée dans l'addendum 'Synthèse de la politique d'exécution et de transfert des ordres relatifs aux instruments financiers en vigueur chez AXA Banque pour les clients non professionnels' du règlement des services d'investissement.

4.5.4. Érpagne-Pension

Dans homebanking, le client peut ouvrir un compte d''épargne-pension, comme décrit dans le Règlement des services d'Investissement, dont les modalités spécifiques sont intégralement d'application, sauf si les dispositions ci-après y dérogeraient.

La Banque ne donne pas de conseil en investissement ni sur l'ouverture du compte d'épargne-pension via homebanking, ni sur le choix du fonds d'épargne-pension via homebanking. Avant que le client puisse procéder à l'ouverture en soi, il reçoit des informations exhaustives sur les 3 fonds d'épargnepension parmi lesquels il peut choisir lui-même, une fiche explicative des caractéristiques de l'épargne-pension qui donne également un aperçu des coûts estimés et des charges liées à l'investissement dans un fonds d'épargne-pension.

Le client qui clique sur le lien 'demander' devra ensuite répondre à quelques questions afin que la Banque puisse vérifier s'il a suffisamment de connaissance et d'expérience sur les risques liées à l'épargne-pension/aux fonds d'épargnepension.

Via l'écran, il sera informé du résultat de ce contrôle d'adéquation et le cas échéant, averti du fait que sa connaissance est insuffisante pour comprendre les risques liés à l'épargne-pension.

Si le client décide de démarrer avec l'épargne-pension, il devra dans les écrans qui suivent successivement :

1. Compléter et/ou confirmer ses données de contact,dont son adresse e-mail. Cette adresse sera utilisée pour :

-aviser le client de l'ouverture de son compte d'épargne-pension
-fournir au client un formulaire de demande en pdf signé électroniquement avec une présentation écrite des données introduites électroniquement par le client

2. Indiquer une agence pour la gestion
3. Indiquer un compte lié
4. Indiquer le type d'épargne (épargne automatique avec montant fixe ou immédiatement un premier versement)

Si le client choisit le plan d'épargne automatique, alors la somme à verser mensuellement sera calculée en fonction de la somme légale maximale qui peut être versée annuellement. En tous cas, la somme d'épargne annuelle sur le compte d'épargne-pension ne peut jamais dépasser le montant maximum légal.

Si le client opte pour un premier versement lors de l'ouverture du compte épargne-pension, il est lui-même responsable des virements ultérieurs à effectuer à temps si la somme légale maximale qui peut être versée annuellement n'a pas encore été atteinte.

A la fin, via signature avec un des moyens de signature décrits à l'article 3, le client :

- confirmera son accord avec les points mentionnés ci-dessus
- confirmera que la Banque lui a avisé que le choix et l'ouverture du compte d'épargne-pension se passe sans conseil de la Banque et que la Banque l'a informé si l'épargne-pension est adéquate pour lui ou non.
- confirmera qu'il a reçu des informations importantes de la Banque et que la convention peut être exécutée immédiatement pendant le délai de renonciation.

Le client peut à tout moment suspendre son plan d'épargne automatique pour l'épargne-pension et éventuellement effectuer des virements ultérieurs spontanément et sur sa propre responsabilité.

Via homebanking, le client ne peut pas passer d'un fonds

d'épargne-pension vers un autre fonds d'épargne-pension. La transmission d'opérations d'investissement dans des fonds d'épargne-pension s'effectue selon la politique d'exécution, comme décrite dans l'annexe: Synthèse de la politique d'exécution et de transfert des ordres relatifs aux instruments financiers en vigueur chez AXA Banque pour les clients non professionnels du règlement service d'investissement.

4.6. Emprunts

Via ce menu bouton, le client peut :

- Consulter un aperçu de ses prêts demandés : il s'agit d'un aperçu des prêts à tempérament et des crédits- logement que le client a demandés à son agent, via homebanking ou mobile banking.
- Consulter l'aperçu de ses crédits en.cours : un aperçu de ses crédits-logement et prêts à tempérament dont il est (co)titulaire. Les crédits-logement avec une période de prélèvement encore en cours et les emprunts contractés auprès de l'ancien Winterthur ne sont pas repris dans l'aperçu. Si l'emprunt 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.
- Consulter un aperçu de ses simulations sauvegardées : il s'agit d'un aperçu des simulations de prêts à tempérament et/ou crédits-logement effectuées pour le client par l'agent ou via homebanking ou mobile banking.
- Faire des simulations pour les différents types de prêts à tempérament (e.a.un prêt auto, un prêt de rénovation, un prêt énergie@home ou un prêt personnel) et pour des crédits-logement (e.a. pour l'achat, la construction, la rénovation ou l'achat et la rénovation d'un logement). Ces simulations peuvent être sauvegardées si le client le souhaite. Elles restent visibles dans l'aperçu jusqu'à l'expiration de la date de validité. Faire une simulation ne garantit pas l'obtention du prêt. A ce moment-là, AXA Bank n'a encore aucun engagement.
- Partant d'une telle simulation, le client peut demander un prêt à tempérament ou un crédit-logement. A cet effet, il doit passer par un certain nombre d'étapes, répondre à un certain nombre de questions, et dans de nombreux cas également télécharger un certain nombre de documents. Introduire une demande n'est pas une garantie d'obtenir le prêt. Ce n'est qu'après l'analyse de la demande que la banque décidera de fournir ou non une offre de crédit. Dans de nombreux cas, le processus de demande peut être finalisé complètement via homebanking (c'est-à-dire jusqu'à la signature du contrat de crédit et pour un prêt à tempérament même la mise à disposition du montant de crédit)., Dans certains cas, le client devra s'adresser à son agent bancaire AXA pour compléter la demande de crédit. Si le client est marié ou cohabite légalement, il ne peut faire une demande de prêt à tempérament qu'à son nom avec celui du/de la partenaire concerné(e). Dans le cas d'un prêt à tempérament, le client a la possibilité de souscrire, avec le prêt, une assurance AXA Credit Protection (assurance décès-invalidité) d'AXA Belgium. Si une demande de prêt a été entièrement remplie, ce prêt disparaîtra de l'aperçu des «prêts demandés» et pourra être consulté dans l'aperçu des «prêts en cours» du client (à l'exception des crédits-logement avec une période de prélèvement encore en cours).
-

Après l'approbation du prêt par la banque, le client doit signer électroniquement un certain nombre de documents dans homebanking, dépendant du type d'emprunt.
Ces documents seront stockés pour le client dans sa boîte aux lettres digitale pendant toute la durée du prêt.

- Certains clients ne seront pas en mesure de demander un prêt à tempérament ou un crédit-logement via homebanking. Les raisons les plus importantes peuvent être:

- Nous n'avons pas enregistré de numéro de registre national pour ce client (ou pour sa/son partenaire);
- Le client (ou sa/son partenaire) a répondu positivement aux questions FATCA;
- une demande antérieure du client (ou de sa/son partenaire) a été refusée au cours des 6 derniers mois;
- Le client (ou sa/son partenaire) a moins de 18 ans ou plus de 75 ans;
- Nous n'avons aucun détail sur la carte d'identité du client (ou de sa/son partenaire) ou sa carte d'identité a expiré;
- Le client est marié ou cohabite légalement mais AXA ne connaît pas le/la partenaire;
- Le client est déjà séparé de fait mais encore marié officiellement;

Ces clients pourront uniquement soumettre une demande via leur agent bancaire AXA.

- Pendant toute la durée du processus de demande de prêt, les règles décrites dans les conditions générales de crédit et dans le document «informations précontractuelles», et qui sont toujours disponibles via Homebanking, s'appliquent.

4.7. Assurances

Via ce bouton de menu, 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.axa.be ou vers AXA Belgium.

4.8. Administration

4.8.1. Boîte aux lettres digitale

4.8.1.1. Messages

Sous 'messages', le client peut retrouver divers messages opérationnels et commerciaux que la Banque estime être utiles pour le client. Ces messages peuvent contenir, outre des informations relatives à des actions commerciales en cours, également des précautions à prendre, des notifications personnelles au client en cas de fraude effective ou présumée via certains instruments financiers utilisés par le client, des informations d'utilisation de divers produits bancaires et des invitations à agir (par exemple retirer une carte à l'agence).

Le cas échéant, le client recevra à plusieurs reprises lors de l'utilisation de homebanking, un avis lui rappelant qu'il a des messages non lus.

Après quelques mois, ces messages seront automatiquement supprimés par la Banque.

Le client ne peut pas répondre à ces messages via homebanking.

Le client est supposé prendre régulièrement connaissance de ces messages qui souvent peuvent contenir des informations utiles et importantes.

4.8.1.2. Documents

La Banque envoie au client, qui a accès à homebanking, des documents bancaires importants sous forme électronique vers sa boîte aux lettres digitale dans homebanking. Si le client a indiqué explicitement via l'agent ou via Customer Care de la Banque (tél : 03/286.66.55.) qu'il souhaite recevoir ces documents bancaires sur papier, il les recevra aussi bien sur papier que dans sa boîte aux lettres 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 aux lettres digitale. Il peut également demander à l'agent ou à Customer Care de la Banque (tél. : 03/286.66.55.) de s'en charger. Il trouvera ensuite immédiatement dans sa boîte aux lettres 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 :

- 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 à terme et en devises,
- Liste des titres sur le compte-titres, compte d'épargne-pension et compte bons de caisse + l'information dont la Banque dispose quant au niveau de connaissance et d'expérience du client ou de la personne de référence qu'il a indiqué
- Relevé des coûts et charges annuels liés aux services d'investissement et titres sur le compte-titres, compte d'épargne-pension et compte bons de caisse, imputés au client
- Des rapports périodiques sur comment le portefeuille d'investissement du client se situe par rapport au portefeuille-modèle si une stratégie d'investissement a été fixée pour le portefeuille
- Relevés de frais liés aux comptes payants
- Preuve relative aux frais liés aux comptes à terme

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 aux lettres digitale du client, à l'exception des lettres d'indexation et les lettres relatives à la première date d'échéance d'un crédit en cours.

Le client s'engage à prendre régulièrement connaissance du contenu de sa boîte aux lettres digitale afin de vérifier si la Banque lui a envoyé des documents importants.
Les documents restent disponibles dans la boîte aux lettres digitale du client pendant 1 an. Pendant cette période, il peut les télécharger, sauvegarder et/ou imprimer
Le client a toujours la possibilité de supprimer ses documents bancaires dans sa boîte aux lettres digitale. En contactant Customer Care de la Banque, il peut retrouver ces documents supprimés dans sa boîte aux lettres digitale, pour autant que le délai de conservation fixé de 1 an par la Banque pour les documents bancaires en question dans la boîte aux lettres digitale n'est pas dépassé.

Des copies de documents bancaires qui ont été un jour placés dans la boîte aux lettres digitale du client et qui n'ont pas dépassés le délai de conservation fixés par la Banque dans la boîte aux lettres digitale ou des attestations fiscales de remplacement seront toujours envoyés vers la boîte aux lettres digitale, sauf instruction contraire.

Toutes les autres copies 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.

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 aux lettres digitale du client, seront conservés par les services centraux de la Banque où il seront tenus à la disposition des héritiers/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 aux lettres digitale.

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 4.2.2. et 4.5.1.3.3 du présent règlement.

4.8.2. Demandes en cours

Si l'ouverture d'un compte requiert la signature d'une 2ème personne (non-demandeur), alors ce dernier verra cette demande sous 'demandes en cours', où il peut consulter la demande et ensuite l'approuver ou la refuser.

4.8.3. Enveloppe

Les virements, ajoutés par le client dans ' l'enveloppe' sont automatiquement regroupés dans cette "enveloppe d'attente «pour exécution et seront, dès que le client les a signés comme exposé à l'article 8, exécutés.
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 avec un des moyens de signature définis à l'article 3, les opérations financières qui y sont reprises peuvent être supprimées ou modifiées ou de nouvelles opérations peuvent encore y être ajoutées.

4.9. Contact

4.9.1. Votre agent bancaire AXA

Cette fonctionnalité permet au client de saisir un message libre [ou de fixer immédiatement un rendez-vous avec son agent bancaire.][modifié le 13 juin 2022] Un message sera adressé à son 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 ce canal.

4.9.2. Questions fréquentes

Via ce bouton menu, le client accède à 3 onglets qui proposent des informations utiles quant à l'utilisation de homebanking :

- Questions urgentes : où le client trouve des informations quant aux actions à entreprendre en cas de problèmes urgents (par exemple carte perdue, …)
- A propos de homebanking : où le client peut trouver une réponse aux questions les plus fréquentes du moment relatives à l'utilisation quotidienne de homebanking. Le client peut également retrouver plus de sujets et d'informations sur le site internet de la Banque.
- Tout aussi utile : où le client trouve divers articles intéressants ou des liens en rapport avec homebanking

4.9.3. Customer Care

Ce menu propose un aperçu des données de contact de Customer Care où le client peut poser toutes les questions relatives à homebanking.

Via un bouton menu, le client peut également poser sa question en ligne. Il obtiendra une réponse de la part de Customer Care par mail.

4.9.4. Quoi de neuf ?

Ce menu propose un aperçu des modifications les plus récentes et les nouveautés de homebanking.

4.10. Paramètres

Via l'icône standard pour les paramètres (roue dentée) dans l'entête de l'application, le client a accès au menu 'paramètres', où il peut consulter plusieurs données personnelles, et le cas échéant les gérer et les modifier.

4.10.1. Mes données

Dans ce menu, le client peut consulter et dans certains cas personnaliser avec les moyens de signature, comme définis à l'article 3 :
- ses données personnelles
- ses données légalement obligatoires
- ses données de contact.

Certaines modifications demandent un examen plus approfondi et/ou une décision de la part des services centraux de la Banque.

4.10.2. Mon E-banking

Dans ce menu, le client peut :
- modifier les données de son contrat homebanking ;
- la façon dont il souhaite recevoir ses documents importants : sur papier ou via sa boîte aux lettres digitale. Via homebanking le client peut modifier son choix 'sur papier' vers la boîte aux lettres digitale. S'il souhaite ensuite de nouveau 'sur papier', il doit contacter son agent. Les clients titulaires d'un compte à vue start2bank peuvent éventuellement également s'adresser à Customer Care, comme exposé à l'article 4.9.3. ;
- personnaliser la langue de ses sessions homebanking ;
- activer ou désactiver CODA pour ses extraits de compte ; l'activation de CODA exige une signature électronique du client comme exposé à l'article 8 ;
- consulter le lien entre son compte itsme et ses données client auprès de la Banque et les modifier; lorsque le client a utilisé itsme comme moyen d'accès et de signature pour homebanking, il peut annuler ici le lien sous-jacent qui s'est créé entre son ID itsme et ses données client auprès de la Banque; lorsque le client veut se reconnecter une prochaine fois au homebanking via son compte itsme, le processus de liaison sous-jacent sera de nouveau lancé.
  Ceci n'a pas d'influence sur le statut de son compte itsme auprès de Belgian Mobile ID SA. Pour tout à fait mettre fin à itsme, le client est tenu de suivre les 'Conditions Générales Application itsme'
- consulter ses limites de transaction et ses limites journalières d'application pour l'initiation de virements via homebanking, mobile banking (sur tablette et smartphone) et via des Tierces Parties (services d'initiation de paiement). A cet endroit, une modification n'est pas possible, pour cela le client doit s'adresser à son agence. Les clients titulaires d'un compte à vue start2bank peuvent éventuellement également s'adresser à Cutomer Care comme exposé à l'article 4.9.3.

4.10.2.1. <u>Vos mobiles</u>

Dès que le client a activé la fonctionnalité mobile banking sur un appareil conforme et l'utilise conformément au Règlement AXA mobile banking, le client peut via ce menu gérer les appareils mobiles sur lesquels il l'a activée .

Via le bouton 'personnaliser', le client peut consulter tous les appareils sur lesquels 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 exposé dans le Règlement AXA mobile banking.
Le blocage de mobile banking sur un appareil n'entraîne pas automatiquement le blocage sur d'autres appareils.

4.10.2.2. <u>Quels comptes voulez-vous voir ?</u>

Via ce menu, le client peut définir par canal électronique (homebanking, selfservice, mobile banking phone et mobile banking tablette) quels comptes (pour lesquels cette option est disponible) il souhaite gérer et utiliser.

Il n'est pas possible d'exclure des comptes dont le client est titulaire ou cotitulaire de cet aperçu.

Cette fonctionnalité n'est pas disponible pour les mineurs et les incapables qui ont accès à homebanking, suivant les instructions de leur représentant(s) légal(aux).

4.10.3. Ma vie privée

Dans ce menu, le client peut indiquer quelles informations il souhaite recevoir (Informations générales, Daily banking, Crédits, Epargne et Investissements, Newsletter) et par quel point de contact (lettre, e-mail, téléphone, SMS). Le choix peut différer selon le sujet.

Il peut également indiquer s'il accepte que ses données soient partagées avec AXA Belgium et les autres sociétés du groupe.

Le client peut adapter ses préférences à tout moment.

4.11. Déconnexion

Via l'icône standard dans l'entête de l'application, le client peut clôturer une session homebanking complètement et en toute sécurité, en terminant la connexion avec la Banque.
Le client est tenu de se déconnecter ainsi après chaque session homebanking.

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. 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' et dont le fournisseur est accepté par le client (signalé dans la liste des factures Zoomit comme exposé à l'article 4.2.3.) peuvent être directement payés via la fonction 'Zoomit'. Dès qu'un ordre de paiement est encodé via Zoomit, le statut du document passe sur 'paiement encodé'. 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.

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 client ne peut pas désactiver ou supprimer la fonction Zoomit dans homebanking. En revanche, il est toujours habilité à refuser des émetteurs (fournisseurs), ce qui fait que ces derniers ne peuvent plus lui présenter des documents électroniques via Zoomit. 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 1000 Bruxelles, Place du Trône 1, 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, des limites standard (modifiables de façon limitée) sont appliquées aux ordres de virement (ordres de paiement permanents et ordres d'épargne automatiques inclus) via homebanking.

7.1. Majeurs :

*Pour les majeurs, une limite journalière (0-24h) standard de 25.000 EUR est d'application par client.. Des virements entre des comptes dont le client est titulaire, co-titulaire ou mandataire ne sont pas comptés dans cette limite journalière.

*La limite de transaction par ordre de virement dépendra dans la pratique également de la limite journalière disponible d'application pour le client, mais une limite de transaction maximum absolue de 125.000 EUR par ordre de virement est le standard en vigueur, même si la limite journalière du client est plus élevée, et même s'il s'agit d'ordres de virement entre des comptes dont le client est titulaire, co-titulaire ou mandataire, où la limite journalière ne joue pas.

7.2. Mineurs d'âge (12-17 ans) :

* Pour les mineurs d'âge, une limite journalière (0-24h) standard de 250 EUR est d'application par client.. Des virements entre des comptes dont le client est titulaire, co-titulaire ou mandataire ne sont pas comptés dans cette limite journalière.

*La limite de transaction par ordre de virement dépendra dans la pratique également de la limite journalière disponible d'application pour le client, mais une limite de transaction maximum absolue de 250EUR par ordre de virement est le standard en vigueur, même si la limite journalière du client est plus élevée, et même s'il s'agit d'ordres de virement entre des comptes dont le client est titulaire, co-titulaire ou mandataire, où la limite journalière ne joue pas.

7.3. Le client et le représentant légal peuvent à tout moment, via l'agence du client, demander de modifier ces limites de façon limitée.
La Banque se réserve le droit de refuser l'exécution de demandes qui sont incomplètes ou prêtant à confusion ou dont l'authenticité n'est pas sûre, comme exposé dans le règlement Général des Opérations.

7.4. Le cas échéant, par exemple parce que le montant (total) de (des) ordre(s) de virement introduit(s) par le client dépasse une certaine limite ou pour d'autres raisons de sécurité, il peut être demandé au client de signer les ordres de virement une deuxième fois via une des moyens de signature.

7.5. Dès que, par un ordre, une de ces limites est dépassée, l'ordre n'est pas exécuté, même pas partiellement.

7.6. Les limites d'application pour le client sont consultables via Homebanking, mais ne peuvent pas être modifiées via Homebanking.

7.7. 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 :

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 4.5.3.

Article 8 : Imputation de transactions et opérations et preuve

8.1. Connexion à homebanking

L'utilisation d'un des moyens d'accès et de signature pour initier une session homebanking suivant les instructions du système, constitue la preuve de l'identité du client et de la validité de l'utilisation du moyen d'accès et de signature.dans homebanking.

8.2. Ouverture ou demande d'un compte, produit ou service

Chaque ouverture ou demande d'un nouveau compte, produit ou service, dont également la demande d'un prêt, signée à l'aide d'un des moyens d'accès et de signature est supposée avoir été effectuée avec l'autorisation du client.

Le client reconnaît que ces moyens d'accès et de signature pour l'application de ce règlement constituent sa signature électronique.

Ceci est également d'application pour la 2ème personne (non-demandeur) dont l'autorisation est requise pour l'ouverture d'un compte, produit ou service.

8.3. Imputation des opérations de paiement/opérations d'investissement

Toute opération de paiement qui est introduite via homebanking et confirmée par « confirmer » dans « l'enveloppe opérations financières» et qui est ensuite signée en utilisant un ou plusieurs, si ceci est estimé indispensable pour des raisons de sécurité des moyens d'accès et de signature est supposée avoir été exécutée avec l'autorisation du client.

Des opérations de paiement qui sont ainsi introduites et signées correctement par le client à l'aide d'un des moyens d'accès et de signature, sont enregistrées par la Banque et seront exécutées, si le solde disponible sur les comptes en question le permet et pour autant que l'opération de paiement correspond aux dispositions et les modalités qui sont d'application sur ces comptes.

Un opération de paiement écrite qui est identique à une opération de paiement introduite via homebanking sera toujours traitée comme une nouvelle opération de paiement.

Chaque enregistrement d'un bénéficiaire qui n'est pas encore enregistré (dans le cadre ou non d'une opération de paiement que le client souhaite introduire à ce moment) qui est signé par un ou plusieurs des moyens d'accès et de signature, est supposé avoir été introduit avec l'autorisation du client.

Toute opération d'investissement sur un compte-titres, qui est introduite et confirmée par « confirmer » et signée avec un ou plusieurs des moyens d'accès et de signature, est supposée avoir été exécutée avec l'autorisation du client.

Le client reconnaît que les moyens d'accès et de signature constituent sa signature électronique, qui répond aux exigences légales en matière d'imputabilité et d'intégrité du contenu de l'ordre.

Le client reconnaît la validité juridique de toutes les opérations de paiement et d'investissement initiées via homebanking, et exécutées par la Banque, qui sont signées par un ou plusieurs des moyens d'accès et de signature.
La signature par un client d'une opération de ce genre avec un des moyens d'accès et de signature constitue une preuve valable et irréfutable de l'accord du client quant à l'existence et le contenu de l'opération.

8.4. Conservation et preuve des opérations de paiement et d'investissement

Toutes les données de chaque opération de paiement et d'investissement encodée et/ou exécutée au moyen de homebanking sont enregistrées au moment de l'opération et conservées par la Banque pendant dix 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 actions

Toute transaction autre qu'une opération de paiement ou d'investissement, toute action ou toute demande exécutée en homebanking, signée ou non par voie électronique avec un des moyens de signature comme définis dans l'article 3 est supposée avoir été introduite ou exécutée de la même façon avec l'accord du client.

Le client reconnaît la validité juridique de ces opérations, actions et demandes ainsi initiées et signées, et ensuite exécutées par la Banque.

Article 9 : Droits et obligations afférents au homebanking

Sans préjudice des droits et obligations de la Banque et du client afférents à la carte de débit AXA, comme exposé au Règlement carte de débit AXA, règles suivantes 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° - Via homebanking et son site Web, la Banque informera le client des mesures préventives à prendre pour éviter tout usage illicite de homebanking. La Banque informera le client ou le titulaire de carte en cas de soupçon de fraudes ou de fraude avérée ou d'éventuelles menaces pour la sécurité.
Des notifications générales concernant des menaces pour la sécurité se feront via le site web de la Banque ou via homebanking ou mobile banking après que le client se soit connecté. Des notifications personnelles au client en cas de fraude avérée ou soupçon de fraude via homebanking se feront via un message personnel dans mobile banking sur tablette ou par téléphone.

3° - La Banque empêchera toute nouvelle utilisation de homebanking, pour autant que techniquement possible, dès l'instant où la notification de la perte, du vol ou du détournement dont question ci-après à l'article 10 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 et de signature à homebanking 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 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 ou de refuser temporairement les ordres d'exécution de certaines opérations de paiement ou d'investissement initiées par homebanking et validées avec les moyens d'accès et de signature dans entre autres les cas suivants :

a) lorsque le compte est insuffisamment provisionné ; les ordres de paiement pour lesquels le compte n'est que partiellement approvisionné ne sont pas exécutés non plus;

b) lorsque l'ordre de paiement est incorrect, imprécis ou incomplet ;
c) lorsque certaines dispositions légales interdisent à la Banque d'exécuter l'ordre ;
d) lorsque le client a négligé de satisfaire à ses obligations vis-à-vis de la Banque ;
e) lorsque la Banque sait ou présume que le client n'a pas autorisé l'ordre ;
f) lorsque le client ne peut pas ou ne peut plus utiliser seul le compte – par exemple, parce qu'il a besoin de l'autorisation d'un autre titulaire du compte ou d'un représentant légal ;
g) lorsque le client a négligé de se conformer aux prescriptions et aux procédures en vigueur pour la communication d'ordres de paiement et d'investissement ;
h) lorsque l'ordre de paiement est donné dans une devise autre que l'euro ;
i) lorsque la Banque a connaissance de, ou présume une fraude, abus ou d'autres menaces en matière de sécurité ;
j) lorsque la Banque sait ou présume que l'ordre de paiement ou l'opération de paiement ou d'investissement qui en résulte, contrevient aux règles ou aux obligations auxquelles elle est soumise ;
k) lorsque la Banque où le compte du bénéficiaire est ouvert ne fait pas partie du réseau de paiement de la Banque ;
l) il est techniquement impossible pour la Banque de traiter l'opération d'une manière sécurisée
m) lorsqu'il est jugé utile pour la sécurité du système ou pour les intérêts financiers de la Banque ou du client
n) pour tout autre motif fondé dans le chef de la Banque.

Pour le refus de transactions d'investissement, il est référé en outre au Règlement des Services d'Investissement.

Lorsque la banque refuse d'exécuter une opération de paiement par homebanking, elle met les informations relatives à ce refus à la disposition du client par homebanking. Pour autant que possible et qu'elle y soit autorisée, elle notifie également le motif du refus et les éventuelles modalités de correction si le refus d'exécution de l'ordre de paiement se fonde sur des erreurs factuelles. Si le refus se fonde sur des raisons objectives, la Banque peut dès lors porter des frais en compte, tels que mentionnés dans la liste des tarifs.

Si la Banque ne refuse que temporairement un ordre de paiement via homebanking, les délais d'exécution normaux pour l'exécution d'ordres de paiement via homebanking, ne commencent qu'à courir au moment où la raison du blocage temporaire cesse d'exister.

6° - Outre le droit dont elle dispose de bloquer la carte de débit AXA, comme prévu dans le Règlement carte de débit AXA, la Banque se réserve le droit de bloquer l'accès à homebanking pour des raisons objectivement motivées relatives à la sécurité de homebanking, une présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de homebanking ou des moyens d'accès et de signature., et ce notamment dans les cas suivants :
- lorsqu'un code chiffré (nommé RESPONSE) généré avec le lecteur de carte, un code itsme ou un autre code erroné a été encodé plusieurs fois de suite ;
- lorsqu'il y a eu opposition à l'utilisation 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.
- lorsque la Banque constate qu'elle ne dispose pas de certaines données légales du client.

Lorsque la Banque procède à un tel blocage, elle en informe le client, si possible avant ou immédiatement après le blocage, oralement, par écrit ou par voie électronique, sauf si des considérations de sécurité objectivement motivées font obstacle à cette notification ou si elle est interdite au regard de la législation en vigueur.
La Banque débloquera l'accès à homebanking dès que les raisons du blocage auront cessé d'exister.

Si le client utilise itsme pour pouvoir accéder à homebanking et qu'il a introduit un code itsme incorrect à 3 reprises consécutives, son accès à son compte itsme sera bloqué. Pour le débloquer, le client est tenu de réactiver l'app itsme et le compte.

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

8° - La Banque garantit au mieux de ses possibilités le bon fonctionnement de homebanking et des services afférents et met à tout moment tout en œuvre pour assurer la sécurité des systèmes. La Banque peut interrompre temporairement le service homebanking pour des raisons d'entretien, d'amélioration ou de sécurisation ; parallèlement, elle mettra tout en œuvre pour limiter ces interruptions à un minimum, et ces interruptions ne confèrent aucun droit à des dommages-intérêts au client.

9° La Banque se réserve le droit de circonscrire les limites aux opérations de paiement au montant qu'elle fixera si elle constate l'existence d'un risque d'abus.

10° La Banque s'attache en permanence à améliorer et étoffer le service homebanking et sera dès lors régulièrement amenée à publier de nouvelles versions de homebanking, dont le client sera informé en temps opportun.

9.2. Droits et obligations du client

1° - Le droit d'accès à et l'utilisation de homebanking, tout comme les moyens d'accès et de signature, sont personnels et non transférables. Le client ne peut donner accès à aucun tiers via ses moyens d'accès et de signature (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 et de signature. Le client doit à son tour respecter rigoureusement la confidentialité de ces moyens d'accès et de signature. Tant la Banque que le client courent des risques graves, en particulier d'abus 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 de débit AXA doit prendre concernant la sécurité de celle-ci et la confidentialité du code secret personnel et qui sont reprises dans le Règlement carte de débit AXA, les mesures préventives de sécurité que tout utilisateur de itsme est tenu de prendre, reprises dans les 'Conditions générales application itsme' et les mesures de précaution que tout utilisateur de AXA Mobile Sign est tenu de prendre selon le Règlement AXA mobile banking, le client prendra, pour la fonctionnalité homebanking, les mesures préventives complémentaires suivantes :

- en tant qu'utilisateur de itsme, il respectera toujours strictement les 'Conditions Générales Application itsme' ; ainsi il veillera e.a. à ne pas choisir de code secret avec des combinaisons trop

évidentes, ne laisser jamais l'appareil sur lequel il a installé itsme ou le code sans supervision dans des lieus publics et à ne jamais permettre à des tiers d'utiliser itsme sur l'appareil où il a installé itsme.

- il introduira toujours le code secret de sa carte de débit ou son code itsme discrètement, et il le modifiera quand il sait ou soupçonne que le caractère confidentiel de ce code a été violé.

- il ne mettra jamais ses moyens d'accès et de signature,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 son propre moyen d'accès et de signature ;

- il ne conservera jamais le code secret de sa carte de débit AXA, son code itsme ou un autre code 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 communiquera jamais à un tiers le code chiffré (nommé RESPONSE) qui résulte de l'utilisation simultanée du lecteur de cartes, la carte de débit AXA et le code secret personnel ou d'autres codes ;

Il ne communiquera jamais le code chiffré (appelé RESPONSE) qui résulte de l'utulisation simultanée du lecteur de carte, de la carte de débit AXA et du code secret qui l'accompagne ou d'autres codes par téléphone ou par email ;

- il ne donnera à son PC à un tiers qu'après avoir entièrement clôturé 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'informera 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 correctement et complètement 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 opération d'investissement, il vérifiera systématiquement si le titre, la quantité et le montant de la transaction correspondent à l'opération d'investissement visée.

Sous réserve de l'appréciation d'un juge qui tiendra compte de l'intégralité des circonstances matérielles, les mesures de préventives énumérées ici, accompagnées des mesures de précaution auxquelles tout titulaire d'une carte, utilisateur de itsme ou AXA Mobile Sign 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 spécifiées dans le présent règlement et dans le manuel de homebanking.
Le client reconnaît que la Banque s'attache en permanence à améliorer et étoffer les services de homebanking et sera donc régulièrement amenée à publier de nouvelles versions 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 irrévocablement et 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 crée, 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 opération 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 opération 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.

8° Le client s'engage à veiller à ce que le PC ou autre appareil qu'il utilise pour homebanking réponde aux critères de sécurité requis. Il s'abstiendra à tout moment de débrancher intentionnellement les systèmes de sécurité.

Article 10 : Perte, vol et utilisation abusive de homebanking

10.1. Perte, vol ou utilisation abusive de la carte de débit AXA et/ou du code secret personnel

A cet effet, nous référons ici de façon formelle au Règlement carte de débit 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 contact@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.

10.3. Perte, vol ou utilisation abusive de itsme et/ou du code itsme ou AXA Mobile Sign

En cas de perte, de vol ou de tout autre soupçon d'utilisation abusive de l'appareil mobile que le client utilise pour accéder à son compte itsme, de itsme et/ou du code itsme, le client doit immédiatement en notifier Belgian Mobile ID et faire bloquer son compte itsme comme défini dans 'les Conditions Générales Application itsme '.

En cas de perte, vol ou toute autre présomption d'abus de l'appareil mobile que le client utilise pour mobile banking et/ou des moyens d'accès et de signature qu'il emploie pour utiliser mobile banking, le client doit agir selon les dispositions en la matière définies dans le Règlement AXA mobile banking.

10.4. Déclaration à la police et à la banque

Dès que le client a connaissance d'un abus effectif de homebanking, après ou non la perte ou le vol de carte de débit AXA oui d'autres moyens d'accès ou signature, dont itsme, il est tenu de faire sans tarder une déclaration à la police fédérale, et ensuite lors de la notification de l'usage abusif à la Banque conformément à l'article 11, de remettre une copie du procès-verbal ainsi établi.

Article 11 : Notification à la Banque et contestation d'opérations de paiement ou d'investissement non autorisées, non exécutées, mal ou tardivement exécutées au moyen de homebanking

11.1. Sans préjudice des mesures exposées ci-dessus en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive, le client est tenu d'informer la Banque **sans délai** de toute opération de paiement non autorisée ou opération de paiement ou d'investissement mal exécutée par homebanking dont il constate l'existence.

Cette notification d'opérations de paiement par homebanking, initiées à partir d'un compte à vue ou autre compte dont le client prétend qu'elles n'étaient pas autorisées, n'ont pas été exécutées, ont été mal ou tardivement exécutées, doit se faire conformément aux dispositions et conditions de l'article 11 du Règlement comptes à vue.

La notification d'opérations d'investissement dont le client prétend qu'elles n'ont pas été autorisées ou été irrégulièrement exécutées, doit se faire conformément au Règlement services d'investissement.

11.2 Si le client est titulaire d'un compte à vue start2bank, il peut également 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 l'opération de paiement ou d'investissement non correctement exécutée.

Article 12 :Traitement des plaintes et recours extrajudiciaires

Sans préjudice des dispositions de l'article 1.30 du Règlement Général des Opérations (traitement des plaintes) et de l'article 11 de ce règlement, et les procédures d'introduction de plainte y exposées, les règles et dispositions exposées à l'article 12 du Règlement comptes à vue sont d'application pour les plaintes portant sur les services de paiement proposés par la Banque (dont homebanking).

Article 13 : Responsabilité d'opérations de paiement non autorisées, non exécutées, mal ou tardivement exécutées par homebanking

13.1. Responsabilité d'opérations de paiement non autorisées par homebanking

(1) En cas d'opération de paiement non autorisée par homebanking, la Banque remboursera sans délai le montant de l'opération non autorisée au client, et dans tous les cas au plus tard à la fin du premier jour bancaire ouvrable qui suit la notification de la transaction par le client à la Banque.
Le cas échéant, la Banque rétablira le compte à vue débité de ce montant dans la situation où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.
La date de valeur à laquelle le compte est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité du montant. La Banque remboursera également les autres éventuelles conséquences financières subies par le client, si ces dernières ont été correctement et raisonnablement établies.

Ce remboursement s'effectue toujours sous réserve. S'il appert après examen approfondi de la transaction contestée, que l'opération était bien autorisée ou que le client est responsable des pertes relatives à des transactions non-autorisées comme définies ci-après, la Banque peut de plein droit et sans mise en demeure débiter du compte du client le montant et tous les frais éventuels à la date valeur à laquelle le compte a été crédité, même s'il en résulte une situation de débit (non autorisée).

Si après enquête, la Banque est raisonnablement fondée à soupçonner une fraude dans le chef du client ou du titulaire de carte, elle ne procèdera pas au remboursement et en avertira les autorités nationales compétentes.

(2) Jusqu'à la date de la notification évoquée ci-dessus, le client reste responsable de toutes les conséquences de l'utilisation abusive de homebanking.

Cette responsabilité est toutefois limitée à un montant de 50 euros pour le client qui agit en dehors du cadre de ses activités professionnelles ou d'entreprise.

Le client supporte toutes les pertes découlant d'opérations de paiement non autorisées qu'il a subies du fait qu'il a agi frauduleusement ou a omis, à dessein ou par négligence grave, d'utiliser homebanking la carte de débit conformément aux conditions qui en régissent l'utilisation.

Sans préjudice des dispositions déjà évoquées ci-avant et dans le Règlement carte bancaire AXA et dans les Conditions Générales Application itsme et dans le Règlement AXA mobile banking est déjà mentionné concernant les mesures de précaution élémentaires visant la sécurité de homebanking et des moyens d'accès et de signature, et toujours sous réserve de l'interprétation d'un juge qui tiendra compte de l'intégralité des circonstances matérielles, les manquements énumérés ci-dessous peuvent être assimilés à une négligence grave dans le chef du client :

* Omettre de notifier sans délai la perte, le vol ou l'utilisation abusive de l'appareil et/ou des moyens d'accès 'et de signature (cette notification ne peut souffrir aucun retard).
* L'opportunité offerte à un tiers, quel qu'il soit, de prendre connaissance des moyens d'accès et de signature
* Omettre de notifier sans retard à la Banque toute présomption ou constat d'une quelconque utilisation abusive.* Omettre de notifier sans retard à la Banque la passation, telle que constatée sur les relevés bancaires ou extraits de compte, de toute opération effectuée en homebanking qui n'a pas été autorisée ou qui aurait été mal exécutée.
* Omettre de notifier sans délai à la banque toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés bancaires ou extraits de compte.
* Refuser de déposer plainte sans délai auprès des services de police en cas d'abus effectif de homebanking, ou refuser de transmettre sans délai à la Banque une copie du procès-verbal d'une plainte ainsi déposée.
* Faire un usage du homebanking qui va à l'encontre des conditions contractuelles d'émission et d'utilisation.
* Faire un usage de itsme qui va à l'encontre des 'Conditions Générales Application itsme'
- Utiliser AXA Mobile Sign d'une façon contraire aux conditions contractuelles relatives à son utilisation reprise dans le Règlement AXA mobile banking
* S'abstenir de (faire) bloquer homebanking lorsque le client constate la perte, le vol ou l'usage abusif des moyens d'accès et de signature (à l'exception du lecteur de cartes) ou lorsque la Banque en fait la demande.
* S'abstenir de (faire) bloquer homebanking lorsque le client perçoit des signaux indiquant qu'un tiers peut accéder, a accès ou tente d'avoir accès à son PC, au service homebanking, à son appareil, à certaines de ses fonctionnalités et/ou à sa (ses) connexion(s) internet ou de télécommunication.
* La mise à disposition ou communication des moyens d'accès et de signature à des tiers quels qu'ils soient.
* Abandonner son PC et la carte de débit, pour quelque motif que ce soit, pendant une session homebanking ouverte, même pour une très courte période.

(3) Par dérogation au point précédent, le client qui agit en dehors de ses activités professionnelles et d'entreprise, n'encourt aucune perte si :
* le détournement de homebanking n'a pas pu être constaté par le client avant qu'un paiement ne soit effectué, sauf agissement frauduleux du client, ou
* la perte découle des agissements ou négligences d'un employé, agent ou succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle les activités de la Banque ont été externalisées.
* le paiement par homebanking a eu lieu sans recours à une authentification forte du client.

(4) Dès que le client a bloqué (fait bloquer) homebanking, la responsabilité du client quant aux conséquences du détournement de homebanking prend fin sauf si la Banque apporte la preuve d'un agissement frauduleux dans le chef du client.
C'est le cas notamment quand il appert que, en dépit de la notification, le client continue à utiliser homebanking lui-même, sous quelque forme que ce soit.
Toute nouvelle utilisation de homebanking après notification sera rendue impossible pour autant que cela soit techniquement possible.

13.2. Responsabilité de la non-exécution, mauvaise exécution ou exécution tardive d'opérations de paiement par homebanking

La Banque est responsable de l'exécution correcte et dans les délais de toutes les opérations de paiement par homebanking qui ont été valablement et réglementairement initiées par le client, pour autant que le client a rigoureusement respecté les conditions et modalités d'utilisation de homebanking.

Pour ce qui concerne la responsabilité des opérations de paiement non exécutées, mal ou tardivement exécutées par homebanking, nous renvoyons aux dispositions en la matière exposées dans le Règlement comptes à vue.

13.3. Responsabilité en cas d'identifiant unique inexact

Un ordre de paiement effectuée par homebanking conformément à l'identifiant unique est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire désigné par cet identifiant unique.

Pour les dispositions en matière de responsabilité, il est renvoyé au Règlement des comptes à vue.

13.4. La Banque remboursera, si elle est responsable d'opérations de paiement non-autorisées ou incorrectement exécutées via homebanking, également les éventuelles conséquences financières qui en découlent, notamment le montant des frais supportés par le client afin de déterminer le dommage à récupérer, pour autant que le client est en mesure de prouver le lien de causalité entre ces conséquences et frais et l'opération de paiement concernée.

Ce règlement est exclusivement d'application lorsque 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 ne peut être tenue pour responsable lorsque la non-exécution ou la mauvaise exécution d'une opération de paiement ou d'investissement par homebanking procède d'un cas de force majeure ou du respect d'une obligation légale issue d'une législation communautaire 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 et nucléaires, défauts techniques graves ou autres catastrophes, désorganisation passagère des services postaux ou une grève de la poste, mesures prises par des autorités nationales ou internationales, le non-respect par des tiers de leurs obligations à l'égard de la Banque pour des raisons indépendantes de leur volonté.

13.6. La Banque ne peut être tenue pour responsable des conséquences négatives éventuellement subies par le payeur ou le bénéficiaire du fait que la Banque est

fermée à d'autres jours que les jours bancaires non ouvrables (qui peuvent être d'autres jours que les samedis, dimanches, jours fériés légaux ou de remplacement) ce qui rend l'exécution immédiate de transactions via homebanking impossible. Le client est tenu de s'informer concernant de tels jours de fermeture.

13.7. 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.

13.8. 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 mise en cause à la suite de perturbations, manquements ou fautes dus à ce fournisseur ou à tout tiers quelconque qui interviendrait dans la transmission ou la communication.

La Banque ne peut être mise en cause si le client a volontairement débranché des sécurités système de l'appareil sur lequel il utilise homebanking.

13.9. La Banque ne peut être tenue pour responsable du préjudice quel qu'il soit qui découlerait de l'utilisation de homebanking à des fins autres que les services décrits dans le présent Règlement.

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 au Règlement général sur la protection des données (RGPD – GDPR),] comme prévu à l'article 1.9. du Règlement Général des Opérations.

15.2. Sans préjudice des dispositions du RGPD (Règlement général sur la protection des données) et de l'article 1.9. du Règlement Général des Opérations (informations fournies au sur le traitement des données à caractère personnel par la Banque et les droits du client dans ce cadre), la Banque assure, en tant que prestataire de services de paiement, le traitement des données à caractère personnel nécessaire en vue de l'exécution de la convention passée avec le client concernant homebanking, ou nécessaire et pertinent en vue de la prévention, la recherche et la détection d'escroquerie au paiement et en vue d'en éviter toute utilisation abusive.

La Banque a uniquement accès aux données à caractère personnel requises pour la prestation de services de paiement, dont homebanking, et ne peut les traiter et stocker que moyennant autorisation expresse du client préalablement à l'exécution des opérations de paiement.
Le client donne cette autorisation expresse en approuvant l'exécution de l'opération de paiement, signée avec un des moyens de signature, comme exposés à l'article 3.

Les clients qui, dans le cadre de l'utilisation de homebanking, communiquent à la Banque les données de (d'autres) personnes physiques, par exemple de payeurs ou bénéficiaires d'opérations de paiement effectuées avec la carte de débit, y sont autorisés uniquement si les personnes concernées en ont été préalablement et suffisamment informées, et y ont consenti. La Banque décline toute responsabilité à cet égard.
Le client accepte que ses données à caractère personnel et celles d'autres personnes physiques puissent être communiquées dans le cadre de l'exécution d'ordres de paiement par homebanking, soit au payeur ou au bénéficiaire, soit à des tiers que le titulaire de carte y a expressément autorisés.

15.3 A certains endroits dans 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.

15.4. 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 et du fonctionnement de homebanking et pour pouvoir résoudre des problèmes.

Article 16 : Tarifs

L'accès à et l'usage de homebanking sont gratuits, sans préjudice de la tarification de la carte de débit AXA conformément au Règlement carte de débit AXA, de la tarification du lecteur de cartes, des opérations de paiement et des transactions d'investissement conformément à la liste des tarifs en vigueur 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 'contact@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 sont 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 aux lettres 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 duplicatas de ces documents sur papier selon le tarif repris dans la liste des tarifs en prenant contact avec le Customer Care de la Banque au tél. 03/286.66.55.

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 aux lettres 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 ou 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.

La Banque se réserve également le droit, sans respecter ce délai de préavis et sans notification préalable, de mettre sans délai fin au droit d'utilisation de homebanking, si le client ne s'est pas connecté à homebanking pendant une période de 18 mois à la suite.

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. Le cas échéant, les frais périodiques de homebanking sont dus au pro rata seulement par le client jusqu'à la fin de la convention.
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 cotitulaire 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.

Pendant cette période de 2 mois, le client peut accepter ou rejeter ces modifications annoncées.

A défaut d'une notification du refus des modifications endéans ces 2 mois de la part du client, il est

irréfutablement réputé avoir accepté ces modifications, qui lui sont immédiatement opposables.

Si le client rejette les modifications annoncées, il peut décider, dans ce délai de deux mois, de résilier son contrat relatif au homebanking, sans frais et avec effet immédiat, et d'en informer la Banque, auquel cas le droit d'utiliser le homebanking prendra irrémédiablement fin après ce délai.

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. Ceci peut s'effectuer par exemple via la page que le client voit dès qu'il s'est connecté dans homebanking. Le client est censé donner son accord avec ces nouvelles dispositions au moment où il utilise la fonctionnalité ou le service concerné.