



**REGLEMENT AXA MOBILE BANKING SERVICE**  
**Bijlage 1 bij het Reglement homebanking**  
09/12/2019

---

Deze bijlage bij het reglement homebanking regelt de rechten en verplichtingen van zowel de klant als de Bank wat betreft de toegang tot en het gebruik van AXA mobile banking service (verder 'mobile banking').

Deze bepalingen maken deel uit van de bijlagen bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van AXA Bank Belgium. De bedingen van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en de andere toepasselijke bijlagen zijn dan ook van toepassing, behoudens wanneer in navolgend reglement daarvan wordt afgeweken.

Onverminderd de toepassing van andere wetten en besluiten, worden de betalingstransacties en beleggingstransacties via mobile banking beheerd door respectievelijk de bepalingen van de wetgeving inzake betalingsdiensten, opgenomen in Boek VII van het Wetboek van Economisch Recht en de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten. In dit reglement wordt niet afgeweken van de dwingende bepalingen van deze wetgeving. Waar deze wettelijke bepalingen in dit reglement zijn hernomen, moeten zij ook zoals deze worden gelezen en geïnterpreteerd.

De klant verklaart naar aanleiding van het inschrijven op de dienst mobile banking, een exemplaar van dit reglement, de toepasselijke tarieflijst en eventuele andere documenten ontvangen te hebben, en de inhoud en de toepassing ervan uitdrukkelijk te hebben aanvaard.

Dit reglement is in het Nederlands en het Frans beschikbaar. De Bank zal gedurende de looptijd van contractuele relatie met betrekking tot mobile banking met de klant communiceren in de taal zoals die bij het aangaan van de klantrelatie is opgegeven en aldus in haar systemen is gekend.

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

#### **Artikel 1: Definities**

- de Bank: AXA Bank Belgium NV, met maatschappelijke zetel in België, Troonplein 1, 1000 Brussel en KBO nr.BTW BE 0404 476 835 RPR Brussel

- de klant: iedere natuurlijke persoon de toegang tot mobile banking heeft geactiveerd en mobile banking gebruikt. De Bank beschouwt alle klanten, die via mobile banking beleggingstransacties consulteren of invoeren of waarvoor beleggingstransacties worden geconsulteerd of ingevoerd als niet-professionele klanten (of retailklanten) die de hoogste bescherming genieten. De klanten kunnen niet kiezen voor een andere klantencategorie.

- mobile banking:

een geheel van procedures, overeengekomen met de klant, die toegang bieden tot de diensten van mobile banking via een toestel van de klant dat toelaat online op afstand te bankieren.

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

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

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

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

- homebanking: een functionaliteit van de AXA debetkaart die de klant kan activeren en die bestaat in een geheel van procedures die hem toelaten om zijn bankzaken vanop afstand te beheren via een PC of ander toestel; het gebruik ervan wordt beheerd door het Reglement homebanking; de klant heeft dit reglement ontvangen, er vooraf kennis genomen en heeft de inhoud ervan aanvaard.

- toestel: het apparaat waardoor men toegang verkrijgt tot mobile banking, namelijk een smartphone of een tablet computer of gelijkaardig instrument; de technische vereisten waaraan dit toestel moet voldoen, zijn terug te vinden op de website van de Bank, [www.axabank.be](http://www.axabank.be) (FAQ).

- gebruikersnaam: een persoonlijke naam waarmee de klant zich kan identificeren om toegang te verkrijgen tot mobile banking op voorwaarde dat de juiste geheime code wordt gebruikt bij de aanmelding; de klant kan deze gebruikersnaam te allen tijde wijzigen.

- geheime code: een strikt persoonlijke en vertrouwelijke code die bestaat uit 6 cijfers waarmee de klant zich kan identificeren om toegang te verkrijgen tot mobile banking en/of om transacties te ondertekenen, op voorwaarde dat de juiste gebruikersnaam wordt gebruikt bij de aanmelding; de klant kan deze geheime code te allen tijde wijzigen.

-vingerafdruk: de afdruk van het lijnenpatroon op een vingertop die wordt achtergelaten door de natuurlijke vetlaag die op de huid voorkomt.

Als de klant zijn vingerafdruk(ken) heeft geregistreerd in het besturingssysteem van toestel, kan hij ervoor kiezen die vingerafdruk(ken) ook te gebruiken als toegangs- en ondertekeningsmiddel in mobile banking en homebanking. ][gewijzigd op 14 oktober 2019]

-(betalings)transactie: een door de klant geïnitieerde verrichting via mobile banking waarbij geldmiddelen worden overgemaakt, ongeacht de onderliggende verhoudingen tussen de klant en de begunstigde.

- (betalings)transactie op afstand: een (betalings)transactie die via internet of met een voor communicatie op afstand bruikbaar apparaat wordt geïnitieerd, zoals een betalingstransactie via mobile banking.

- (betalings)opdracht: een door de klant aan de Bank gegeven geïnitieerde aanvraag of opdracht om een betalingstransactie of een andere verrichting via mobile banking uit te voeren.

- beleggingstransactie: een door de klant geïnitieerd aan- of verkooporder van effecten (secundaire markt) of inschrijving op uitgiften (primaire markt) via mobile banking. Dit met het oog op de verdere uitvoering (rechtstreeks of onrechtstreeks) door de Bank.

-beleggingsdiensten: de door de Bank geleverde diensten zoals die omschreven zijn in het Reglement Beleggingsdiensten.

- effecten: financiële instrumenten in de zin van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten.

- unieke identificator: het rekeningnummer dat desgevallend door de klant dient verstrekt te worden om de bij een betalingstransactie betrokken rekening(en) ondubbelzinnig te identificeren; in IBAN-formaat (International Bank Account Number) voor betalingstransacties binnen de SEPA-zone in euro.

- de kaart: een AXA debetkaart op naam van de klant, beheerd door het Reglement AXA debetkaart.

- de kaartlezer: een EPCI gecertificeerd toestel (Unconnected Card Reader) dat in combinatie met de kaart en de bijhorende persoonlijke geheime code een code genereert waarmee de klant zich kan identificeren of opdrachten kan ondertekenen.

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

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

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

- sterke cliëntenauthenticatie: authenticatie die gebruik maakt van 2 of meer factoren die worden aangemerkt als kennis (iets wat de klant weet), bezit (iets wat de klant heeft) en inherente eigenschap (iets wat de klant is) en die onderling onafhankelijk

zijn in die zin dat de compromittering van één ervan geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van de andere en die zodanig is opgezet dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiegegevens wordt beschermd.

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

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

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

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

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

## **Artikel 2: Beschrijving van de functionaliteit mobile banking**

2.1. Mobile banking is een applicatie van de Bank voor mobiel bankieren.

Dankzij mobile banking kan de klant via een of meerdere conforme toestellen, bepaalde bankverrichtingen bij de Bank uitvoeren en dit 24 uur per dag en 7 dagen per week (behalve op zondagnacht van 3u00 tot 4u00; uitzonderlijk van zaterdagavond 22u tot zondagochtend 6u). Afhankelijk van het toestel waarop mobile banking geïnstalleerd wordt, zal de applicatie verschillen.

2.2. [Om hem bij de installatie en het gebruik van mobile banking te ondersteunen, stelt de Bank aan de klant een gedetailleerde lijst met veelgestelde vragen ter beschikking in homebanking. Verder is mobile banking op verschillende plaatsen voorzien van info-iconen die de klant de nodige uitleg verschaffen. Indien de klant toch nog vragen zou hebben, kan hij terecht bij het Contact Center op het nummer 03/286.66.55. of een mail sturen naar [edesk@axa.be](mailto:edesk@axa.be).

## **Artikel 3: Toegang, identificatie, ondertekening en**

## beveiliging

3.1. Om toegang te kunnen krijgen tot mobile banking dient de klant, die voldoet aan de voorwaarden die de Bank stelt, de functionaliteit homebanking reeds te hebben geactiveerd, zoals bepaald in het Reglement homebanking.

Pas dan kan hij de functionaliteit mobile banking activeren op elk conform toestel.

3.2. [Om mobile banking te **activeren** op een conform toestel, dient de klant eerst de noodzakelijke applicatie te installeren op dit toestel, door deze te downloaden vanuit de applicatiewinkel.

Vervolgens dient hij zich eenmalig te **registreren** in de mobile banking applicatie op het toestel.

De klant dient daartoe te beschikken over:

- de kaartlezer
- de kaart
- de bij de kaart horende geheime code.

Tijdens dit registratieproces moet de klant zijn gebruikersnaam en zijn **geheime code** (die bestaat uit 6 karakters) kiezen, die verder een van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen uitmaken voor het gebruik van mobile banking.

Tijdens dit registratieproces kan de klant er tevens voor kiezen om zijn **vingerafdruk** als toegangs- en ondertekeningsmiddel te gebruiken voor mobile banking, als dit ondersteund wordt voor zijn toestel.

Als de klant nog geen vingerafdruk geregistreerd heeft op zijn toestel bij de eerste aanmelding, kan hij als hij dat wenst, zijn vingerafdruk(ken) op een later tijdstip laten registreren op zijn toestel voor verder gebruik in mobile banking.

De Bank maakt enkel gebruik van het lezen van de vingerafdruk als toegangs- en ondertekeningsmiddel. Informatie over de vingerafdruk wordt nergens opgeslagen noch gebruikt voor andere doeleinden. Voor meer informatie hierover, verwijst de Bank de klant door naar de betrokken fabrikant van het toestel.

De Bank kan het toegangs- en ondertekeningsmiddel vingerafdruk indien nodig (tijdelijk) uitschakelen, bijvoorbeeld als de vingerafdrukken geregistreerd op het toestel gewijzigd zijn of als er meer dan 1 gebruiker geregistreerd is op een toestel. In dat laatste geval zal het gebruik van de vingerafdruk als toegangs- of ondertekeningsmiddel uit veiligheidsoverwegingen niet mogelijk zijn.

3.3. Om gebruik te maken van mobile banking kan de klant beroep doen op volgende **toegangs- en ondertekeningsmiddelen**:

- de geheime code
- de vingerafdruk
- een klik op een bevestigingsknop
- de kaartlezer, de kaart en bij de kaart horende geheime code.

De klant kan zich aanmelden in mobile banking met volgende **toegangsmiddelen**:

- hetzij met de geheime code,
- hetzij met de vingerafdruk.

De klant kan betalings- en beleggingsopdrachten en bepaalde andere opdrachten die hij via mobile banking initieert ondertekenen of bevestigen met volgende **ondertekeningsmiddelen**:

- hetzij met zijn geheime code,
- hetzij met zijn vingerafdruk,
- hetzij met de kaartlezer, de kaart en de bij de kaart horende geheime code wanneer een tweede ondertekening gevraagd wordt,
- hetzij met een klik op een bevestigingsknop.

De klant erkent dat deze **toegangs- en ondertekeningsmiddelen** zijn elektronische handtekening vormen, die (met uitzondering van de klik op de bevestigingsknop) voldoet aan alle wettelijke vereisten voor sterke cliëntenauthenticatie.

Wanneer de klant in mobile banking 5 keer na elkaar een foutieve geheime code gebruikt, zal de Bank de toegang tot mobile banking blokkeren. De klant kan de toegang laten deblokken via het contactcenter van de Bank.

Als de klant zijn geheime code niet meer kent moet hij daarna een nieuwe installatie doen. Hij kan ook te allen tijde overschakelen op zijn vingerafdruk.

Wanneer de vingerafdruk van de klant 5 keer na elkaar geweigerd wordt, moet hij het wachtwoord van zijn besturingssysteem ingeven. Hij kan ook te allen tijde overschakelen op zijn geheime code.

Alle nodige informatie hieromtrent is terug te vinden op de website van de Bank, [www.axabank.be](http://www.axabank.be) (FAQ).

3.4. AXA Mobile Sign:  
Mobile banking bevat een functionaliteit die de klant toelaat om zich in homebanking aan te melden en te authenticeren, en opdrachten te ondertekenen, aan de hand van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen bestaande uit de geheime code en de vingerafdruk, via het toestel waarop hij mobile banking geïnstalleerd heeft.

In het Reglement homebanking wordt hiernaar verwezen onder de benaming AXA Mobile Sign.

3.5. De toegangs- en ondertekeningsmiddelen zijn strikt persoonlijk en vertrouwelijk.  
Een maximale gebruiksveiligheid voor de klant wordt enkel bekomen door het discrete en gecombineerde gebruik ervan.[gewijzigd op 14 oktober 2019]

3.6. Voor minderjarigen en andere handelingsonbekwamen, kan de toegang tot mobile banking beperkt worden, al dan niet in overeenstemming met de instructies die daaromtrent aan de Bank werden gegeven.

## Artikel 4: Diensten beschikbaar in mobile banking

Mobile banking biedt de klant de hierna vermelde diensten aan, via zijn toestel, van zodra hij toegang heeft tot mobile banking.

Effectief gebruik van de verschillende functionaliteiten van mobile banking kan enkel worden beperkt in functie van de bepalingen in dit reglement.

Van zodra de klant zich aangemeld heeft in mobile banking,

kan hij een 'Nieuws' pagina te zien krijgen. Deze pagina zal enkel getoond worden als er een nieuwe versie van de mobile banking app geïnstalleerd werd, en bevat een overzicht van de meest recente wijzigingen en/of nieuwigheden die in mobile banking werden doorgevoerd.][gewijzigd op 14 oktober 2019]

#### **4.1. Rekeningen**

##### **4.1.1. Rekeningen**

###### **4.1.1.1. Overzicht**

De klant kan via dit menu-item het saldo consulteren van de zicht- en spaarrekeningen (aangehouden in euro), waarvan hij titularis, medetitularis (met volmacht), wettelijk vertegenwoordiger of volmachthebber is.

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

Via homebanking kan de meerderjarige handelingsbekwame klant per toestel waarop mobile banking geactiveerd is, bepalen welke rekeningen hij wenst te kunnen consulteren en gebruiken.

Bij het consulteren van de rekeningen, kan men per rekening tevens de detailgegevens opvragen waardoor men een overzicht krijgt van de transacties. Via een zoekicoon kunnen bepaalde transacties gezocht worden op basis van bijvoorbeeld bedrag, begunstigde, datum en beschrijving.

Sommige toestellen bieden ook de mogelijkheid dit overzicht grafisch te consulteren.

Desgevallend krijgt de klant naast de uitgevoerde verrichtingen ook een overzicht van toekomstige verrichtingen en geweigerde verrichtingen.

De klant zal tevens de rekeningnaam zien die hij mogelijk aan een (rubriek)rekening heeft gegeven. Deze rekeningnaam wordt in een overschrijvingsopdracht niet gebruikt als naam van de opdrachtgever, doch is louter bedoeld als hulpmiddel voor de klant om de herkenbaarheid van zijn (rubriek)rekeningen te vergroten. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor vergissingen die zouden voortvloeien uit het gebruik van dergelijke rekeningnamen. De klant kan een rekeningnaam te allen tijde wijzigen of opheffen via zijn agentschap. De klant kan op elk moment dergelijke rekeningnaam toevoegen, aanpassen of verwijderen.

###### **4.1.1.2. Overschrijvingen in euro**

De klant kan via het daartoe voorziene icoontje overschrijvingsopdrachten invoeren in euro in overeenstemming met de limieten bepaald in artikel 6.

Wanneer de klant een overschrijvingsopdracht invoert naar een nog niet-bewaarde begunstigde, kan hij deze begunstigde, zoals in homebanking, tijdens het invoeren van de overschrijvingsopdracht opslaan vooraleer de transactie te tekenen.

De klant kan de door hem aangemaakte lijst begunstigten beheren in homebanking, zoals bepaald in het reglement homebanking.

Alle betalingsopdrachten met een zichtrekening of start2bank zichtrekening als opdrachtgevende rekening, de uitvoering ervan door de Bank, de maximale uitvoeringstermijnen en de overschrijvingsopdrachten met gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst, worden beheerst door de regels voor overschrijvingsopdrachten gegeven via selfservice met de AXA debetkaart, zoals opgenomen in het Reglement AXA debetkaart.

Alle betalingsopdrachten met een spaarrekening of start2bank spaarrekening als opdrachtgevende rekening worden beheerst door het Reglement spaarrekeningen respectievelijk het Reglement start2bank spaarrekening, met dien verstande dat via mobile banking geen overschrijvingen mogelijk zijn van een spaarrekening naar een andere spaarrekening op naam van de echtgenoot of familielid t.e.m. de 2de graad van de titularis(sen); enkel naar een andere spaarrekening of zichtrekening op naam van dezelfde titularis(sen) als die van de opdrachtgevende spaarrekening.

Een gewenste uitvoeringsdatum moet in de toekomst liggen, met een maximum van één jaar. De klant kan ook de geregistreerde overschrijvingen in euro met gewenste uitvoeringsdatum verwijderen of de gewenste uitvoeringsdatum wijzigen. Hiervoor is steeds een handtekening nodig zoals bepaald in artikel 7.

Overschrijvingen waarvoor meer dan één handtekening vereist is, en die via mobile banking worden ingegeven, zullen geweigerd worden.

Indien er voor bepaalde rekeningen drempelbedragen bestaan, zal een overschrijving die dit drempelbedrag overschrijft, geweigerd worden (zie ook artikel 6).

Indien de klant minderjarig is (12-17)), kan hij geen overschrijvingen uitvoeren met een spaarrekening als opdrachtgevende rekening. Voor meerderjarigen is deze mogelijkheid beperkt overeenkomstig de voorwaarden en modaliteiten van de spaarrekeningen.

Iedere overschrijvingsopdracht dient afzonderlijk ondertekend en doorgestuurd te worden naar de Bank. De klant erkent de rechtsgeldigheid van door hem gegeven overschrijvingsopdrachten zoals beschreven in artikel 7.

De klant kan, nadat hij deze heeft ingevoerd, de overschrijvingsopdracht via mail versturen om een bewijs van de gegeven opdracht te kunnen leveren. Deze mail of een afdruk ervan is echter geen bewijs dat de opdracht ook effectief werd uitgevoerd. Dit hangt af van het beschikbare saldo op de rekening op het moment dat de overschrijving uitgevoerd moet worden.

De klant kan kiezen om een overschrijving eenmalig of herhaaldelijk uit te voeren. In dit laatste geval wordt de betaling toegevoegd aan de lijst van automatische betalingen.

###### **4.1.1.3. Spaarrekening openen**

Via de menuknop "+", als deze er is, kan de klant een nieuwe spaarrekening openen.

De Bank bepaalt welke spaarrekeningen, binnen welke periode beschikbaar zijn om via mobile banking te openen. Dit aanbod kan variëren van dag tot dag.

De klant is er toe gehouden alle ter beschikking gestelde informatie (waaronder reglementen en tarieflijsten), te lezen

en verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met de daarin gestipuleerde bepalingen door middel van ondertekening zoals bepaald in artikel 7 van dit reglement.

Bovenvermelde documenten kan de klant steeds gratis downloaden op zijn toestel.

Het is mogelijk dat de geopende rekening, omwille van technische redenen, niet onmiddellijk in het overzicht rekeningen verschijnt. Nochtans zal deze rekening wel beschikbaar zijn als begunstigde van een overschrijving. Deze overschrijving zal, tot definitieve uitvoering, zichtbaar zijn in de lijst 'voorlopig geweigerde verrichtingen'.

#### 4.1.1.4. Zoomit

Via dit menu-item kan de klant die via homebanking de dienst Zoomit heeft geactiveerd en die daartoe gerechtigd is, elektronische facturen met een status 'nog te betalen' consulteren en indien gewenst rechtstreeks betalen. Deze betalingen worden verwerkt zoals andere overschrijvingsopdrachten.

Zoomit is een zuiver optionele dienst waarvan de gebruiksvoorwaarden opgenomen zijn in artikel 5 van het Reglement homebanking.

#### 4.1.1.5. Lopende aanvragen

Indien de handtekening van de klant nodig is voor de opening van een product, dan wordt hier een lijst van aanvragen getoond.

Per aanvraag kan de klant opteren om deze aanvraag te bekijken, goed te keuren of te weigeren.

#### 4.1.1.6. Payconiq by Bancontact

Met Payconic by Bancontact kan de klant snel en eenvoudig betalingen doen met zijn smartphone, in een winkel of tussen vrienden of familie. Als de klant de Payconiq by bancontact app downloadt en kiest voor rechtstreekse betalingen vanaf zijn zichtrekening bij de Bank, dient hij deze zichtrekening aan de app te koppelen. De klant zal vanuit de Payconic by bancontact app en volgens de daarin bepaalde manier omgeleid worden naar AXA mobile banking service. De klant kiest vervolgens de zichtrekening die hij wenst te koppelen, bevestigt dit en kan vanaf dan met de gekozen rekening betalingen doen via Payconiq.

Betalingen geïnitieerd via Payconiq by Bancontact zijn overschrijvingsopdrachten of kaartbetalingen die resulteren in een debitering van de gekoppelde zichtrekening. Zij worden beheerd door de voorwaarden van het Reglement zichtrekeningen en AXA debetkaartkaart. ][gewijzigd op 18 maart 2019]

#### 4.1.2. Kaarten

##### 4.1.2.1. Debetkaarten

De klant kan via het menu-item 'Rekeningen/Kaarten' en daarna Debetkaarten een overzicht raadplegen van de AXA debetkaart(en) waarvan hij persoonlijk kaarthouder is.

Per debetkaart kan de klant verschillende kaartdetails raadplegen en bepaalde functionaliteiten van zijn debetkaart beheren, zoals beschreven in het Reglement AXA debetkaart .

##### 4.1.2.2. Kredietkaarten

De klant kan via dit menu-item een overzicht raadplegen van

de AXA kredietkaart(en) met het logo VISA, waarvan hij persoonlijk kaarthouder is of die gekoppeld is/zijn aan de rekening(en) waarvan hij hoofdtitularis is (de hoofdtitularis van een rekening is de enige titularis of wanneer er meerdere titularissen zijn diegene die in de systemen van de Bank als eerste titularis van de betrokken rekening is ingevoerd).

Per kaart zal vertrekkende van de aan de kredietkaart verbonden gebruikslimiet die de kaarthouder is toegekend, het reeds gependeerde bedrag en, als de klant verder doorklikt, ook het nog resterende beschikbare bedrag van de uitgavenlimiet worden weergegeven voor de lopende facturatieperiode.

Dit bedrag kan mogelijk afwijken van het werkelijk beschikbaar bedrag omdat uitgevoerde transacties die nog niet geboekt zijn nog in het overzicht kunnen ontbreken. Voor meer informatie kan de klant terecht bij Worldline op het nummer 02/205.85.85.

Per kredietkaart kan de klant verder informatie raadplegen onder de menu-items 'Historiek' en 'Instellingen'.

#### \*Historiek

- Via de tab 'lopende uitgaven' kan hij een overzicht raadplegen van de betalingstransacties die hij met deze kaart heeft uitgevoerd sinds de laatste afrekening van transacties, meegedeeld via de laatste uitgavenstaat.

- Via de tab 'uitgavenstaten' kan hij een overzicht raadplegen van alle uitgavenstaten betreffende transacties met die kaart van de laatste 18 maanden, tenzij de hoofdtitularis, zoals hiervoor gedefinieerd, ervoor geopteerd heeft de uitgavenstaten op papier te ontvangen. Elke uitgavenstaat kan afzonderlijk geopend worden.

De informatie die de klant/kaarthouder via deze tabs kan raadplegen is vaak informatie die door derden ter beschikking wordt gesteld zoals bedoeld in artikel 5, dat bijgevolg onverminderd van toepassing is.

[Via een actieknop kan de klant die daartoe het recht heeft en aan alle voorwaarden voldoet, een VISA kaart aanvragen, beheerd door het Reglement kredietkaarten. De klant kan alle noodzakelijke gegevens via mobile banking invoeren. De beslissing betreffende deze aanvraag wordt door de centrale diensten genomen en zal aan de klant via e-mail meegedeeld worden.][gewijzigd op 17 juni 2019].

#### \*Instellingen

Via het menu-item "Instellingen" kan de klant bepaalde functionaliteiten van zijn kredietkaart beheren.

## 4.2. Beleggingen

### 4.2.1. Effectenrekeningen

4.2.1.1. Via dit menu-item krijgt de klant een overzicht van al zijn effectenrekeningen. Het overzicht toont per effectenrekening de globale waarde (in euro) van alle effecten die aangehouden worden op de effectenrekening, aan de laatste gekende koers van de bankwerkdag voordien.

Naast de globale waarde krijgt de klant ook een overzicht van de waarde van elk type effect (aandeel, obligatie, fonds,...) en binnen elke categorie van effect afzonderlijk, zowel in EUR als in %.

Indien de klant op een bepaald effect klikt dan krijgt hij

allerhande informatie over dit effect waaronder een grafiek m.b.t. het koersverloop (indien voorhanden), de huidige waarde, de aankoopwaarde, huidig mogelijk rendement,...

4.2.1.2. Via het menu "historiek" krijgt de klant per effectenrekening een overzicht van verrichtingen (beleggingstransacties, uitgevoerde en lopende transacties en stortingen van dividenden en interesten). Indien de klant op een bepaalde verrichting klikt, krijgt hij hiervan meer details te zien.

4.2.1.3. Op verschillende plaatsen in mobile banking kan de klant een effectenrekening openen.

De klant is er toe gehouden alle ter beschikking gestelde informatie en reglementen te lezen en verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met de daarin gestipuleerde bepalingen door middel van ondertekening zoals bepaald in artikel 7 van dit reglement. Deze documenten kan de klant steeds kosteloos downloaden en bewaren op zijn toestel en/of ze afdrukken.

Het openen van een effectenrekening noodzaakt de koppeling van een (andere) reeds geopende rekening. Alleen die rekeningen, waarop de titularis(sen) alleen kan/kunnen handelen, kunnen gekoppeld worden aan de nieuwe effectenrekening. Desgevallend zal de nieuwe effectenrekening automatisch dezelfde volmachtrelaties overnemen van de gekoppelde rekening.

Indien de opening van een rekening in mobile banking de handtekening vereist van een tweede persoon (niet-aanvrager), dan zal de rekening pas effectief geopend worden, wanneer ook de niet-aanvrager heeft getekend zoals bepaald in artikel 7 van dit reglement.

Het is mogelijk dat de geopende rekening, omwille van technische redenen, niet onmiddellijk in het overzicht rekeningen verschijnt. Tot zolang zijn beleggingstransacties nog niet mogelijk.

4.2.1.4. Via de menuknop "Start uw beleggingsplan"/"Beheer uw beleggingsplan" kan de klant een beleggingsplan openen en/of aanpassen. De specifieke werkingsmodaliteiten met betrekking tot het beleggingsplan zoals bepaald in het Reglement beleggingsdiensten zijn hier onverkort van toepassing, tenzij de hieronder vermelde bepalingen ervan zouden afwijken.

Vooraleer de klant tot effectieve opening kan overgaan, krijgt hij een uitgebreide omschrijving van het beleggingsplan, een stappenplan om het beleggingsplan op te starten, een overzicht van fondsen die de klant kan selecteren en uitgebreide informatie/fonds.

De klant die klikt op het scherm "aankopen via beleggingsplan" komt op het scherm terecht waar hij een investeringsbedrag investeringsfrequentie, startdatum kan kiezen. Indien de klant op het moment van opening van het beleggingsplan nog geen effectenrekening heeft, dan zal hij tijdens het openingsproces tevens een effectenrekening kunnen openen. Dezelfde modaliteiten als in art. 4.2.1.3 van dit reglement zijn desgevallend van toepassing.

Noch over de opening van het beleggingsplan via mobile banking, noch over de keuze van fondsen en modaliteiten van het beleggingsplan via mobile banking verleent de Bank beleggingsadvies

De Bank beschouwt de opening van het beleggingsplan en de keuze van de fondsen in dit plan als een verrichting gebeurt op louter initiatief van de klant. Vooraleer de klant de opening (incl. keuze fondsen) bevestigt, krijgt de klant een waarschuwing op het scherm te lezen dat hij de beleggingstransacties op zijn eigen initiatief heeft gedaan, de Bank de passendheid van de beleggingstransacties niet heeft gecontroleerd en dat hij aldus niet geniet van de bescherming die geboden wordt door deze passendheidscontrole. Bovendien wordt hij erop attent gemaakt dat het Reglement beleggingsdiensten/tarieven uit tarieflijst op deze transactie van toepassing is en de Bank hem allerhande informatie via mobile banking heeft bezorgd.

De keuzehulp die de klant vrijblijvend kan gebruiken bij het maken van een keuze van fonds(en), leidt de klant naar een bepaald fonds/fondsen op basis van de specifieke kenmerken verbonden aan fondsen. De Bank spreekt zich evenwel niet uit over de geschiktheid van die fondsen voor de klant op basis van zijn financiële draagkracht, beleggingsdoelstellingen en kennis en ervaring op het vlak van beleggen in fondsen. Deze keuzehulp mag aldus niet beschouwd worden als beleggingsadvies in de zin van het financiële recht.

Voor het overige verwijst de Bank naar de bepalingen over loutere uitvoering op initiatief van de klant (execution only) zoals omschreven in het Reglement beleggingsdiensten.

Zowel de aankooptransactie(s) in het effect als bovenstaande waarschuwing/boodschap) wordt tenslotte door de klant bevestigd via ondertekening door middel van de procedure beschreven in artikel 7 van dit reglement.

[Indien de klant elementen van zijn beleggingsplan geopend via mobile banking wil aanpassen (vb. keuze fondsen, investeringsbedrag, -frequentie, einddatum) of het beleggingsplan wil stopzetten, kan hij dit doen in homebanking en mobile banking.

Een beleggingsplan geopend met beleggingsadvies bij de agent, kan de klant in mobile banking consulteren, wijzigen (investeringsbedrag, investeringsfrequentie en start- en einddatum) en stopzetten.][gewijzigd op 14 oktober 2019]

Uitvoering van beleggingstransacties in fondsen door de Bank gebeurt overeenkomstig het uitvoeringsbeleid zoals beschreven in het addendum "Samenvatting van het beleid van AXA Bank voor uitvoering en doorgifte van orders in financiële instrumenten voor niet – professionele klanten" van het Reglement Beleggingsdiensten.

4.2.1.5. Verder kan de klant een naam geven aan de effectenrekening. Deze naamgeving is louter bedoeld als persoonlijk hulpmiddel voor de klant om zijn diverse rekeningen van elkaar te kunnen onderscheiden, maar creëert noch in hoofde van de

Bank, noch in hoofde van derden rechtsgevolgen.

#### 4.2.2. Pensioensparen

[In mobile banking kan de klant een pensioenspaarrekening openen, zoals beschreven in het Reglement Beleggingsdiensten waarvan de specifieke werkingsmodaliteiten onverkort van toepassing zijn, tenzij de hieronder vermelde bepalingen ervan zouden afwijken.

Noch over de opening van de pensioenspaarrekening via mobile banking, noch over de keuze van het pensioenspaarfonds via mobile banking, verleent de Bank beleggingsadvies.

Vooraleer de klant tot effectieve opening kan overgaan, krijgt hij uitgebreide informatie over de drie pensioenspaarfonds waaruit hij zelf kan kiezen, een verklarende fiche van de kenmerken van pensioensparen dat tevens een overzicht bevat van de geschatte kosten en lasten verbonden aan beleggen in een pensioenspaarfonds.

De klant die klikt op de link "aanvragen" zal vervolgens enkele vragen moeten beantwoorden opdat de Bank kan nagaan of hij voldoende kennis en ervaring heeft over de risico's verbonden aan pensioensparen/pensioenspaarfonds. Hij wordt via het scherm op de hoogte gebracht van het resultaat van dit passendheidsonderzoek en desgevallend gewaarschuwd voor het feit dat hij onvoldoende kennis heeft om de risico's verbonden aan pensioensparen te begrijpen.

Neemt de klant de beslissing om te starten met pensioensparen, dan moet hij in de volgende schermen achtereenvolgens:

1. zijn contactgegevens aanvullen en/of bevestigen, waaronder zijn e-mailadres. Dit adres zal gebruikt worden om de klant:
  - op de hoogte te brengen van de opening van zijn pensioenspaarrekening
  - een door hem elektronisch getekend aanvraagformulier in pdf te bezorgen met een schriftelijke weergave van elektronisch door de klant ingevoerde gegevens en bevestigingen;
2. een beherend agentschap aanduiden;
3. een gekoppelde rekening opgeven;
4. de manier van sparen opgeven (automatisch sparen met vast bedrag of onmiddellijk eerste storting).

Kiest de klant voor een automatisch spaarplan, dan zal het maandelijks te storten bedrag worden berekend in functie van het wettelijk bepaalde maximumbedrag dat jaarlijks mag gestort worden. In ieder geval mag het jaarlijkse spaarbedrag op de pensioenspaarrekening nooit meer bedragen dan het wettelijk maximum bedrag.

Kiest de klant voor een eerste storting bij opening pensioenspaarrekening, dan is hij zelf verantwoordelijk voor de tijdige bijstortingen indien het wettelijk bepaalde maximumbedrag dat jaarlijks mag gestort worden nog niet is bereikt.

Tot slot zal de klant via ondertekening door middel van de procedure beschreven in artikel 7 van dit reglement:

- zijn akkoord bevestigen met bovenstaande punten,
- bevestigen dat de Bank hem erop gewezen heeft dat de keuze en de opening van de pensioenspaarrekening buiten advies van de Bank gebeurt en dat de Bank heeft medegedeeld of pensioensparen al dan niet

- passend is voor hem, bevestigen dat hij van de Bank bepaalde belangrijke informatie heeft ontvangen en dat de overeenkomst onmiddellijk mag uitgevoerd worden gedurende de verzakingstermijn.

De klant kan te allen tijde zijn automatisch spaarplan voor pensioensparen stopzetten en eventueel nadien uit eigen beweging en op eigen verantwoordelijkheid bijstortingen doen.

De klant kan via mobile banking niet overstappen van het ene pensioenspaarfonds naar een ander pensioenspaarfonds.

Doorgifte van beleggingstransacties in pensioenspaarfonds, gebeurt overeenkomstig het uitvoeringsbeleid zoals beschreven in het addendum "samenvatting van het beleid van AXA Bank voor uitvoering en doorgifte van orders in financiële instrumenten voor niet-professionele klanten" van het Reglement Beleggingsdiensten. ] [gewijzigd op 14 oktober 2019]

#### 4.3. Leningen

[...] [gewijzigd op 14 oktober 2019]

Via dit menu-item kan de klant:

- Een overzicht raadplegen van zijn aangevraagde leningen: dit is een overzicht van de leningen op afbetaling die de klant heeft aangevraagd bij zijn agent, of in home- of mobile banking.
- Een overzicht raadplegen van zijn lopende leningen: dit is een overzicht van de woonkredieten en leningen op afbetaling, waarvan de klant (mede)titularis is. Kredieten met een nog lopende opnameperiode en kredieten die in het verleden zijn aangegaan bij het voormalige Winterthur worden niet in dit overzicht opgenomen. Wanneer het krediet werd afgesloten na 17 januari 2001, kan de klant door te klikken op het kredietnummer, enkele detailgegevens betreffende het krediet raadplegen.
- Een overzicht raadplegen van zijn bewaarde simulaties: dit is een overzicht van de simulaties voor leningen op afbetaling die voor de klant zijn gemaakt door de agent, of in home- of mobile banking.
- Simulaties maken voor de verschillende types leningen op afbetaling o.a. een autolening, een renovatielening, een energy@home lening of een persoonlijke lening. Deze simulaties kunnen bewaard worden indien de klant dit wenst. Ze blijven dan zichtbaar in het overzicht tot de geldigheidsdatum verstreken is. Het maken van een simulatie geeft geen garantie op het verkrijgen van de lening. Op dit moment is er nog geen enkele verbintenis van AXA Bank.

Vanuit een simulatie kan de klant een aanvraag voor een lening op afbetaling doen. Hiervoor moet hij een aantal stappen doorlopen, een aantal vragen beantwoorden, en in veel gevallen ook een aantal documenten opladen. Het indienen van de aanvraag is geen garantie op het verkrijgen van de lening. Pas na analyse van de aanvraag zal de Bank beslissen om al dan niet een kredietaanbod af te leveren. In veel gevallen zal het aanvraagproces volledig via mobile banking kunnen doorlopen worden (t.e.m. het ondertekenen van de kredietovereenkomst en het uitbetalen van het kredietbedrag). In sommige gevallen zal de klant naar zijn AXA bankagent moeten gaan om de kredietaanvraag verder af te werken.

Indien de klant gehuwd of wettelijk samenwonend is, kan hij via mobile banking enkel een lening aanvragen op zijn/haar naam en die van de betrokken partner samen.

De klant heeft de keuze om, samen met de kredietovereenkomst, een verzekering AXA Credit Protection (verzekering overlijden-invaliditeit) van AXA Belgium te onderschrijven.

Als een aanvraag voor een lening volledig werd afgewerkt, zal deze lening verdwijnen uit het overzicht "aangevraagde leningen" en verder te raadplegen zijn in het overzicht "lopende leningen" van de klant.

Na goedkeuring van de lening door de Bank, moet de klant een aantal documenten elektronisch ondertekenen in mobile banking. Het betreft:

- o De kredietovereenkomst
- o Eventueel het toetredingsdocument tot de verzekering AXA Credit Protection
- o De akte afstand van loon

Deze documenten zullen voor de klant bewaard worden in zijn digitale postbus in homebanking of mobile banking gedurende de volledige looptijd van de lening.

Sommige klanten zullen geen aanvraag voor een lening op afbetaling kunnen doen via mobile banking. De belangrijkste redenen hiervoor kunnen zijn:

- o de Bank heeft geen rijksregisternummer geregistreerd voor deze klant (of voor zijn partner);
- o De klant (of zijn partner) heeft positief geantwoord op de FATCA vragen;
- o Een eerdere aanvraag van de klant (of zijn partner) werd geweigerd tijdens de laatste 6 maanden;
- o De klant (of zijn partner) is jonger dan 18 of ouder dan 75 jaar;
- o De Bank heeft geen gegevens van de identiteitskaart van de klant (of van de partner) of zijn identiteitskaart is vervallen;
- o De klant is gehuwd of wettelijk samenwonend maar de Bank kent de partner niet;
- o De klant is feitelijk gescheiden maar officieel nog gehuwd.

Deze klanten zullen enkel een aanvraag kunnen indienen via hun AXA bankagent.

Tijdens het volledige aanvraagproces voor een lening gelden steeds de regels zoals die beschreven zijn in de algemene kredietvoorwaarden en in het document 'precontractuele informatie', en die permanent beschikbaar zijn in mobile banking.

#### **[4.4. Meer**

##### **4.4.1. Communicatie**

###### **4.4.1.1. Inbox**

De toegang tot en het gebruik van de digitale postbus in homebanking stelt de bank ook ter beschikking via mobile banking. Voor het gebruik en alle modaliteiten van de digitale postbus wordt verwezen naar het Reglement homebanking.

##### **4.4.2. Betalingen**

###### **4.4.2.1. AXA Mobile Sign**

Via dit menu-item kan de klant de toegangs- en ondertekeningsmiddelen die hij ter beschikking heeft in AXA mobile banking service gebruiken om zich in homebanking aan te melden en te authenticeren, en in homebanking opdrachten te ondertekenen, aan de hand van het toestel waarop hij AXA mobile banking service geïnstalleerd heeft.

###### **4.4.2.2. Automatische betalingen**

Via dit menu-item kan de klant een overzicht van automatische betalingen opvragen. Vanuit dit overzicht kan een automatische betaling verwijderd worden of via email doorgestuurd worden.

###### **4.4.2.3. Payconiq**

Via dit menu-item kan de klant door middel van een link toegang krijgen tot de Payconiq by Bancontact app van waaruit hij betalingen kan initiëren op zijn gekoppelde zichtrekening.

In dit menu-item kan de klant tevens de zichtrekening zien die hij gekoppeld heeft aan de Payconiq by bancontact app. Indien hij dat wenst kan hij die zichtrekening hier ontkoppelen. Wil hij nadien opnieuw betalingen initiëren via Payconiq by Bancontact dan zal hij opnieuw de koppeling moeten aanmaken, zoals bepaald in artikel 4.1.1.6.[gewijzigd op 18 maart 2019]

##### **4.4.3. Instellingen**

De klant kan via dit menu-item volgende instellingen wijzigen:

- zijn taalkeuze
- zijn gebruikersnaam
- zijn PIN code
- of hij al dan niet gebruik wenst te maken van vingerafdruk (touchID op iOS) als toegang- en ondertekeningsmiddel. Dit is enkel mogelijk wanneer dit ondersteund wordt door het toestel waarop AXA mobile banking service geïnstalleerd is.
- [nadat hij doorverwezen is naar de algemene instellingen van zijn toestel inzake berichtgeving, of hij al dan niet toestaat dat de Bank vanuit de AXA mobile banking app meldingen zendt naar zijn toestel zoals bepaald in artikel 4.6.][gewijzigd op 9 december 2019]
- verwijderen van de gebruiker.

##### **4.4.4. Contact**

###### **4.4.4.1. Uw AXA bankagenten**

De klant kan via dit menu-item de contactgegevens van zijn AXA bankagent(en) raadplegen.

###### **4.4.4.2. AXA bankagenten en selfservice**

De klant kan via dit menu-item de contactgegevens van een AXA bankagent opzoeken. Op basis van een postcode of een gemeente zal een lijst van AXA bankagenten aangeboden worden waar tevens aangeduid is of zij al dan niet uitgerust zijn met een selfservice toestel.

###### **4.4.4.3. Contact**

De klant krijgt via dit menu-item:

- informatie over de gegevens en de bereikbaarheid van het contactcenter van de Bank
- toegang tot het klachtenformulier

###### **4.4.4.4. FAQ**

Via dit menu-item komt de klant terecht in een lijst met veelgestelde vragen over mobile banking.

###### **4.4.4.5. Cardstop**



Via dit menu-item kan klant alle informatie terugvinden over wat hij moet doen wanneer hij zijn kaarten of 1 van zijn kaarten verloren is, wanneer deze gestolen werden of ingeslikt zijn door een (bank)automaat en rechtstreeks contact nemen met Card Stop zoals bepaald in de reglementen AXA debetkaart en kredietkaarten.

#### 4.4.5. Juridische info

##### 4.4.5.1. Voorwaarden

Via dit menu-item kan de klant onderhavig Reglement AXA mobile banking service raadplegen.

##### 4.4.5.2. Mijn Privacy

Via dit menu-item wordt de klant doorverwezen naar de Privacy clause van de Bank, op de website van de Bank.

#### 4.4.6. Andere

##### 4.4.6.1. Andere AXA apps

De klant kan via dit menu-item rechtstreeks naar andere apps die relevant kunnen zijn voor hem (waaronder de apps MyAXA, AXA Drive en Payconic by Bancontact).

#### 4.4.7. Afmelden

Via dit menu-item kan de klant een mobile banking sessie beëindigen.][gewijzigd op 14 oktober 2019]

#### 4.5. Functionaliteiten waarvoor de klant niet persoonlijk moet aangemeld zijn

Voor bepaalde functionaliteiten moet de klant niet aanmelden:

- Hij kan een lijst raadplegen van alle gebruikers van een bepaald toestel waarop mobile banking is geïnstalleerd, switchen tussen de verschillende gebruikers die vervolgens persoonlijk kunnen aanmelden.
- Er kan een nieuwe gebruiker toegevoegd worden.
- Hij kan een demo betreffende de werking van mobile banking bekijken.
- Hij kan via het menu help de contactgegevens van de Bank vinden.
- Hij kan alle info betreffende Cardstop vinden zoals hiervoor bepaald.
- Hij kan AXA bankagenten en selfservice toestellen opzoeken zoals hiervoor bepaald.
- [Hij kan via een link omgeleid worden naar de Payconiq by Bancontact app van waaruit hij betalingen kan initiëren op zijn gekopplede zichtrekening.][gewijzigd op 18 maart 2019]

#### [4.6. Meldingen

Als de klant dit toestaat, zal de Bank vanuit de AXA mobile banking app, in welbepaalde gevallen, meldingen zenden naar zijn toestel zonder dat hij aangelogd moet zijn in mobile banking. De klant kan op deze manier nuttige (rekening)informatie ontvangen, die bijvoorbeeld zou kunnen bijdragen tot het detecteren van frauduleuze transacties.

De klant die deze meldingen niet meer wil ontvangen, kan deze functionaliteit zelf afzetten via het menu-item 'meer/instellingen', zoals bepaald in artikel 4.4.3.][gewijzigd op 9 december 2019]

#### Artikel 5: Informatie van derden

Wanneer de klant om welke reden dan ook via mobile banking informatie opvraagt of consulteert die door derden ter beschikking wordt gesteld, kan de Bank niet aansprakelijk gesteld worden voor de onjuistheid, de onvolledigheid of onnauwkeurigheid van deze informatie. Evenmin kan uit deze externe informatie enige verplichting voor de Bank voortvloeien.

Mobile banking bevat mogelijk hyperlinks naar websites van derden. De klant is vrij om deze websites al dan niet te bezoeken. De Bank draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de inhoud van de sites of de veiligheid ervan. De Bank kan ook niet aansprakelijk gesteld worden voor enigerlei schade of nadelige gevolgen die voor de klant zouden voortvloeien uit het gebruik van gegevens verkregen via deze hyperlinks of de raadpleging van de websites die via deze hyperlinks werden bezocht.

#### Artikel 6: Limieten.

Om veiligheidsredenen worden (beperkt wijzigbare) standaardlimieten toegepast voor betalingsopdrachten via mobile banking.

##### [Meerderjarigen:

\* Voor overschrijvingsopdrachten (met inbegrip van doorlopende betalingsopdrachten en automatische spaaropdrachten) via mobile banking geldt een **algemene daglimiet** van 25.000 EUR per dag (0-24h) per klant.

Overschrijvingsopdrachten tussen rekeningen waarvan de klant titularis, medetitaris of volmachthebber is, worden niet meegerekend in deze daglimiet.

Binnen deze daglimiet gelden volgende maximum daglimieten:

- voor overschrijvingsopdrachten naar begunstigen die opgenomen zijn in de "lijst begunstigen": 25.000 EUR
- voor overschrijvingsopdrachten naar begunstigen die niet opgenomen zijn in de "lijst begunstigen": 5.000 EUR.

\* Per overschrijvingsopdracht geldt een **transactielimiet** van 125.000 EUR per klant (enkel mogelijk voor overschrijvingsopdrachten tussen rekeningen waarvan de klant titularis, medetitaris of volmachthebber is).

\* Van Zodra het (totaal)bedrag van door de klant ingevoerde overschrijvingsopdracht(en) een bepaalde limiet overschrijft, zal de klant gevraagd worden om de opdracht waardoor de limiet overschreden wordt en elke volgende opdracht binnen dezelfde dag, uit veiligheidsoverwegingen een tweede keer te tekenen via het ondertekeningsmiddel bestaande uit de kaartlezer, de kaart en de aan de kaart verbonden pincode. Deze limiet is:

- voor overschrijvingsopdrachten naar begunstigen die opgenomen zijn in de "lijst begunstigen": 2.500 EUR
- voor overschrijvingsopdrachten naar begunstigen die niet opgenomen zijn in de "lijst begunstigen": 500 EUR.

\* De klant kan indien hij dat wenst, op elk moment, via zijn agentschap, vragen om zijn limieten te **wijzigen**, te verhogen of terug te verlagen, tot volgende waarden:

-**daglimiet** (bewaarde begunstigen): 0, 250, 1.000, 2.500, 25.000 (standaard) EUR.

-**daglimiet** (niet-bewaarde begunstigen): 0, 250, 500, 5000 (standaard) EUR.

-**transactielimiet**: 0, 250, 500, 1.000, 2.500, 125.000 (standaard) EUR.][gewijzigd op 14 oktober 2019]

De Bank behoudt zich het recht voor om de uitvoering te weigeren van aanvragen die onvolledig of onduidelijk zijn of waarvan de echtheid niet vaststaat, zoals bepaald in het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

#### Minderjarigen (12-17):

\* Voor overschrijvingsopdrachten (met inbegrip van doorlopende betalingsopdrachten en automatische spaaropdrachten) via mobile banking geldt een algemene daglimiet van 250 EUR per dag (0-24h) per klant. Overschrijvingen tussen rekeningen waarvan de klant titularis, medetitularis of volmachthebber is, worden niet meegerekend in deze daglimiet.

Binnen deze daglimiet gelden volgende maximum daglimieten:  
- voor overschrijvingsopdrachten naar begunstigen die opgenomen zijn in de "lijst begunstigen": 250 EUR  
- voor overschrijvingsopdrachten naar begunstigen die niet opgenomen zijn in de "lijst begunstigen": 50 EUR.

\* Per overschrijvingsopdracht geldt een transactielimiet van 250 EUR per klant (enkel mogelijk indien de klant een daglimiet heeft van minstens dat bedrag of voor overschrijvingsopdrachten tussen rekeningen waarvan de klant titularis, medetitularis of volmachthebber is).

\* De wettelijke vertegenwoordiger kan op elk moment, via het agentschap van de klant, vragen om de limieten te **wijzigen** (verhogen of verlagen) tot volgende waarden:  
-daglimiet (bewaarde begunstigen): 0, 100, 250 (standaard) EUR.  
-daglimiet (niet-bewaarde begunstigen): 0, 50 (standaard) EUR.  
-transactielimiet: 0, 100, 250 (standaard) EUR.

De Bank behoudt zich het recht voor om de uitvoering te weigeren van aanvragen die onvolledig of onduidelijk zijn of waarvan de echtheid niet vaststaat, zoals bepaald in het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

Wanneer de klant via mobile banking een nieuwe begunstigde toevoegt aan zijn lijst begunstigen, zullen voor overschrijvingsopdrachten naar deze begunstigde slechts na 24 uur de hiervoor vermelde limieten van toepassing zijn voor begunstigen opgenomen in de "lijst begunstigen".

Alle bovenvermelde limieten gelden afzonderlijk per toestel(len) waarop de klant een applicatie van AXA mobile banking heeft geïnstalleerd (bv. voor de smartphone(s), voor de tablet computer(s), ...).

Van zodra door een betalingsopdracht één van deze limieten wordt overschreden, wordt de opdracht niet uitgevoerd.

De voor de klant geldende limieten, met uitzondering van de step-up limieten waarvan hiervoor sprake, zijn consulteerbaar in homebanking maar kunnen niet aangepast worden in homebanking.

### **Artikel 7: Aanrekening van transacties en verrichtingen en bewijs.**

#### **[7.1. Aanmelden in mobile banking**

Het gebruik van het toestel waarop mobile banking geactiveerd is en een van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, om een mobile banking sessie op te

starten volgens de instructies van het systeem, vormt het bewijs van de identiteit van de klant en de validiteit van het gebruik van het toegangs- en ondertekeningsmiddel en van mobile banking.

#### **7.2. Openen of aanvragen van een rekening, product of dienst**

Elke opening of aanvraag van een nieuwe rekening, product of dienst, waaronder ook het aanvragen van een lening, ondertekend met een van de de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, wordt geacht te zijn uitgevoerd met de toestemming van die klant.  
De klant erkent dat deze toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de toepassing van dit reglement zijn elektronische handtekening uitmaken.

Dit geldt eveneens voor de tweede persoon (niet-aanvrager), wiens toestemming is vereist voor de opening van een rekening/product.

#### **7.3. Aanrekening van betalingstransacties / beleggingstransacties**

Elke betalingsopdracht die via mobile banking wordt ingevoerd en ondertekend met een van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, wordt geacht te zijn ingevoerd met de toestemming van die klant.

Betalingsopdrachten die aldus correct worden ingevoerd en ondertekend met de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, worden door de Bank geregistreerd en zullen worden uitgevoerd, indien het beschikbare tegoed op de betrokken rekeningen dat toelaat en voor zover de betalingsopdracht overeenstemt met de voorwaarden en modaliteiten die op deze rekeningen van toepassing zijn.

Een geschreven betalingsopdracht die identiek is aan een betalingsopdracht ingegeven via mobile banking zal steeds behandeld worden als een nieuwe betalingsopdracht.

Elke registratie van een nog niet geregistreerde begunstigde, (al dan niet in het kader van een betalingsopdracht die de klant op dat ogenblik wenst in te voeren), die ondertekend wordt met een van de toegangs- of ondertekeningsmiddelen, wordt geacht te zijn ingevoerd met de toestemming van die klant.

Elke beleggingstransactie op een effectenrekening, die wordt ingevoerd en bevestigd met een van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, wordt geacht te zijn uitgevoerd met de toestemming van die klant.

De klant erkent dat de toegangs- en ondertekeningsmiddelen zijn elektronische handtekening uitmaken, die voldoet aan de wettelijke vereisten inzake toerekenbaarheid en integriteit van de inhoud van de opdracht.

De klant erkent de rechtsgeldigheid van alle via mobile banking geïnitieerde en door de Bank uitgevoerde betalings- en beleggingstransacties die ondertekend zijn met een van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen.  
De ondertekening van een opdracht met de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, vormt een geldig en afdoend bewijs van het akkoord van de klant met het bestaan en de inhoud van de opdracht.[gewijzigd op 14 oktober 2019]

#### **7.4. Bewaring en bewijs van betalings- en beleggingstransacties**

Alle gegevens van elke betalings- en beleggingstransactie

ingegeven en/of uitgevoerd via mobile banking worden op het ogenblik van de transactie geregistreerd en door de Bank bewaard, gedurende tenminste tien jaar, om ze achteraf in een leesbare vorm op een drager te kunnen reproduceren.

De Bank wordt steeds geacht verantwoordelijk te zijn voor de verwerking van deze gegevens.

Een afdruk of ander bewijs dat door de klant zou zijn aangemaakt naar aanleiding van een transactie met mobile banking heeft slechts een informatieve waarde en doet geen afbreuk aan de bewijskracht van de registraties van de Bank.

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

## 7.5. Aanrekening andere verrichtingen.

Elke andere verrichting dan een betalings- of beleggingstransactie of elke aanvraag die via mobile banking wordt uit- of ingevoerd, al dan niet elektronisch ondertekend zoals bepaald in dit artikel, wordt geacht te zijn ingevoerd met toestemming van die klant.

De klant erkent de rechtsgeldigheid van op deze wijze geïnitieerde en ondertekende, en door de Bank uitgevoerde verrichtingen.

## Artikel 8: Rechten en verplichtingen met betrekking tot mobile banking

Onverminderd de rechten en verplichtingen in hoofde van de Bank en de klant met betrekking tot de AXA debetkaart en homebanking zoals bepaald in de toepasselijke reglementen, gelden volgende regels specifiek voor mobile banking.

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

1°- Via het door de klant gekozen kanaal voor het ontvangen van zijn rekeninguittreksels van zicht- en spaarrekeningen enerzijds en borderellen anderzijds, informeert de Bank de klant over alle betalings- en beleggingstransacties die zijn uitgevoerd met mobile banking.

Deze informatie vermeldt per verrichting een beschrijving aan de hand waarvan de klant kan nagaan om welke transactie het gaat.

Voor betalingstransacties op zicht- en spaarrekeningen houdt dit eventueel de naam en unieke identicator van de begunstigde in, het bedrag van de verrichting uitgedrukt in euro en tenslotte de valutadatum van de debitering of creditering of de datum en het tijdstip van de verrichting.

Voor de rekeninguittreksels gelden de regels zoals beschreven in het Reglement zichtrekeningen, het Reglement start2bank zichtrekening, het Reglement spaarrekeningen en het Reglement start2bank spaarrekening.

Voor borderellen met betrekking tot beleggingstransacties houdt dit ondermeer de benaming van het effect (aan de hand van een ISIN-code) in, soort order (aan-verkoop-of inschrijvingsorder), de hoeveelheid, de eenheidsprijs, het bedrag van de transactie, de munt, de valutadatum van de debitering of creditering, datum van uitvoering van de transacties.

2°- De Bank zal elk nieuw gebruik van mobile banking beletten, voor zover dit technisch mogelijk is, van zodra de melding aangaande verlies, diefstal of misbruik, waarvan sprake in artikel 9, is gedaan. Zij kan eveneens elk verder gebruik beletten van zodra haar een melding van een fout, een

onregelmatigheid of een onterechte boeking werd gedaan.

3°- De Bank waarborgt het behoud van het geheime karakter van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen tot mobile banking binnen haar eigen organisatie en netwerk. Zowel de Bank als de klant lopen ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van en ongewenste toegang tot mobile banking, indien dit geheime karakter niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.

4°- De Bank behoudt zich het recht voor om opdrachten tot uitvoering van bepaalde betalings- of beleggingstransacties geïnitieerd via mobile banking te **weigeren**, zoals voorzien is in het Reglement AXA debetkaart en het Reglement beleggingsdiensten, telkens dit nuttig wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor haar financiële belangen of die van de klant.

Wanneer de Bank een transactie via mobile banking weigert uit te voeren, stelt zij de informatie betreffende deze weigering ter beschikking van de klant via mobile banking. Zij geeft daarbij, indien mogelijk en toegelaten, de reden van weigering en eventuele aanwijzingen voor correctie als feitelijke onjuistheden de reden zijn om de betaalopdracht niet uit te voeren. Indien de weigering objectief gerechtvaardigd is, kan de Bank hiervoor kosten aanrekenen, zoals vermeld in de tarieflijst.

5°- Onverminderd het recht van de Bank om de AXA debetkaart te blokkeren zoals voorzien is in het Reglement AXA debetkaart en om homebanking te blokkeren zoals voorzien is in het Reglement homebanking, behoudt de Bank zich het recht voor om de toegang tot mobile banking te **blokkeren** om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van mobile banking, een vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van mobile banking of de toegangs- en ondertekeningsmiddelen.

Dat kan ondermeer in de volgende gevallen:

- wanneer een aantal opeenvolgende keren een verkeerde geheime code wordt ingevoerd zoals bepaald in artikel 3;
  - [wanneer een aantal opeenvolgende keren de vingerafdruk van de klant geweigerd wordt][gewijzigd op 14 oktober 2019]
  - wanneer er verzet werd aangetekend tegen het gebruik van mobile banking door de klant;
  - wanneer er een einde komt aan het recht op gebruik van mobile banking, om welke reden ook;
  - wanneer de veiligheidsinstructies en gebruiksvoorwaarden manifest met de voeten worden getreden;
  - wanneer de Bank vaststelt dat de mobile banking-toepassing onnodig lang ongebruikt blijft openstaan bij de klant.
- [wanneer de Bank vaststelt dat ze niet over bepaalde wettelijke gegevens van de klant beschikt.][gewijzigd op 14 oktober 2019]

In geval van dergelijke blokkering informeert de Bank de klant indien mogelijk vóór de blokkering of onmiddellijk daarna, mondeling, schriftelijk of elektronisch. Die informatieverstrekking is niet vereist wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens toepasselijke wetgeving.

De Bank zal de toegang tot mobile banking deblokkeren, van zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan.

6°- De Bank behoudt zich het recht voor om de toegang tot de dienst mobile banking te weigeren.

7°- De Bank garandeert naar best vermogen de goede werking en continuïteit van mobile banking en de diensten die daaraan verbonden zijn en doet er voortdurend alles aan om de veiligheid van de systemen te vrijwaren. De Bank kan de

dienstverlening mobile banking tijdelijk onderbreken met het oog op onderhoud, verbetering of beveiliging ervan of voor het installeren van nieuwe versies van software; bij die gelegenheden zal zij alles in het werk stellen om deze onderbrekingen tot een minimum te beperken; onderbrekingen geven de klant geen recht op schadevergoeding.

8°- De Bank behoudt zich het recht voor om de limieten voor betalingstransacties te beperken tot een door haar vast te stellen bedrag, wanneer zij vaststelt dat er een risico bestaat op misbruik.

9°- Via mobile banking en de website van de Bank, zal de Bank de klant inlichten met betrekking tot voorzorgsmaatregelen die hij moet nemen om elk onrechtmatig gebruik van mobile banking te vermijden.

De Bank zal de klant in kennis stellen van vermoede of daadwerkelijke fraude en eventuele beveiligingsdreigingen. Algemene notificaties betreffende beveiligingsdreigingen zullen gebeuren via de website van de bank, of via homebanking of AXA mobile banking nadat de klant is aangelogd. Persoonlijke notificaties aan de klant bij daadwerkelijke of vermoede fraude via mobile banking zullen gebeuren via een persoonlijk bericht in homebanking, of per telefoon.

10°- De Bank werkt voortdurend aan de verbetering en uitbreiding van mobile banking en zal dan ook regelmatig nieuwe versies van mobile banking uitbrengen. De klant zal hierover tijdig ingelicht worden.

## 8.2. Rechten en verplichtingen in hoofde van de klant

1°- Het recht op toegang tot en gebruik van de applicatie mobile banking is, net zoals de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, persoonlijk en niet overdraagbaar. De klant mag geen enkele derde toegang verlenen tot zijn mobile banking applicatie (zelfs niet aan een bekende, volmachthebber, echtgeno(o)t(e) of familielid). Op hetzelfde toestel kunnen wel meerdere klanten mobile banking activeren. Zij dienen de applicatie echter elk met hun persoonlijke toegangs- en ondertekeningsmiddelen te gebruiken.

2°- De klant heeft de verplichting alle redelijke voorzorgsmaatregelen te treffen om de veiligheid van mobile banking evenals het geheime karakter van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen te verzekeren. De klant dient op zijn beurt het geheime karakter van deze toegangs- en ondertekeningsmiddelen nauwlettend in acht te nemen. Zowel de Bank als de klant lopen ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van en ongewenste toegang tot mobile banking, indien dit geheime karakter niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.

3°- Onverminderd de voorzorgsmaatregelen die elke houder van een AXA debetkaart met het oog op de veiligheid ervan en de geheimhouding van de pincode dient te nemen en die opgesomd worden in het Reglement AXA debetkaart en onverminderd de voorzorgsmaatregelen die de klant dient te nemen met het oog op de veiligheid van homebanking zoals opgenomen in het Reglement homebanking, zal de klant voor de functionaliteit mobile banking volgende bijkomende **voorzorgsmaatregelen** nemen:

- hij zal nooit zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen tot mobile banking medelen aan een derde of deze ter beschikking stellen van een derde (zelfs geen bekende, volmachthebber, echtgeno(o)t(e) of familielid); zo nodig kan de

klant steeds volmacht geven aan een derde op de rekeningen waarvoor hij dit wenst en die consulteerbaar zijn in mobile banking, in welk geval deze laatste persoonlijk voor rekening van de klant maar via eigen toegangs- en ondertekeningsmiddelen toegang tot mobile banking kan krijgen.

- hij zal zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor mobile banking nooit opslaan op zijn toestel, een PC of een andere drager, noch vast programmeren, noch herkenbaar noteren in een agenda of een notaboek, op een geschrift dat hij bij zich draagt of op niet beveiligd opgeborgen documenten of stukken;

- hij zal nooit zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor mobile banking telefonisch of via email doorgeven;

- hij zal zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen altijd discreet invoeren

- Bij het wijzigen van zijn geheime code, kiest hij een nieuwe code die voor derden niet al te veel voor de hand ligt, zoals bvb. een deel van de geboortedatum, de postcode van de gemeente, een deel van een telefoonnummer, enz. Het wijzigen van een geheime code in een code die ook voor andere betaalinstrumenten en toegangsmiddelen gebruikt kan worden, dient vermeden te worden en verhoogt het risico bij eventueel misbruik.

Indien hij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat het geheime karakter van zijn code geschonden is, dan zal hij onmiddellijk zijn code wijzigen via zijn toestel.

- hij zal nooit een derde toegang verlenen tot zijn toestel dan na zijn mobile banking sessie volledig afgesloten te hebben; aldus zal hij zijn toestel nooit aan een derde ter beschikking stellen dan na zich ervan vergewist te hebben dat de applicatie mobile banking niet toegankelijk is voor enige derde;

- de klant zal de leverancier van zijn toestel inschakelen, zich informeren over mogelijke beveiligingen van zijn toestel en de Bank verwittigen wanneer hij signalen ontvangt die erop wijzen dat een derde zich ten onrechte toegang kan verschaffen, zich toegang verschafft of tracht zich toegang te verschaffen tot zijn toestel, de dienst mobile banking en/of alle telecommunicatie- en andere verbindingen met zijn toestel;

- hij zal zijn toestel nooit onbewaakt laten liggen, om welke reden dan ook, tijdens een open mobile banking sessie, zelfs niet voor een zeer korte tijdspanne;

- hij zal de mobile banking-applicatie op zijn toestel steeds onmiddellijk na gebruik afsluiten;

- hij zal in verschillende stadia van het bevestigen van een betalingstransactie telkens controleren of het rekeningnummer van de begunstigde overeenstemt met het werkelijk bedoelde rekeningnummer.

- hij zal in verschillende stadia van het bevestigen van een beleggingstransactie telkens controleren of het effect, de hoeveelheid en het bedrag van de transactie overeenstemt met de werkelijk bedoelde beleggingstransactie.

- in geval van verlies of diefstal van een toestel waarop hij mobile banking heeft geactiveerd, zal de klant de mobile banking applicatie op dat toestel onmiddellijk blokkeren of laten blokkeren zoals hierna bepaald in artikel 9.1.

- hij zal de op zijn toestel ingebouwde systeembeveiligingen respecteren, zodat hij mobile banking op een veilige manier

kan gebruiken; hij zal deze systeembeveiligingen nooit zelf uitschakelen.

Onder voorbehoud van de beoordeling door een rechter die rekening zal houden met het geheel van de feitelijke omstandigheden, zijn de hier opgesomde voorzorgsmaatregelen, samen met de voorzorgsmaatregelen die elke houder van een AXA debetkaart en elke gebruiker van homebanking dient in acht te nemen, van dusdanig groot belang en zodanig evident, dat de niet-naleving ervan kan worden beschouwd als een zware nalatigheid in hoofde van de klant, die voor gevolg heeft dat de beperking van de aansprakelijkheid van de klant zoals hierna bepaald, niet van toepassing zal zijn.

4°- De klant moet de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten vastgelegd in dit reglement nauwgezet in acht nemen.

De klant erkent dat de Bank voortdurend werkt aan het verbeteren en uitbreiden van de diensten van mobile banking en bijgevolg mobile banking regelmatig zal updaten. De klant verbindt er zich toe om in zijn mobile banking applicatie altijd zo snel mogelijk te updaten en altijd te werken met de meest recente versie van de applicatie.

5°- De klant verbindt er zich toe om geen betalingstransacties via mobile banking te doen die voor gevolg zouden hebben dat het op dat ogenblik beschikbare fonds op de betrokken rekening zou worden overschreden. De klant machtigt de Bank onherroepelijk en zonder voorbehoud tot debitering van zijn rekening met alle bedragen, betaald via mobile banking, zelfs als er geen voldoende fonds beschikbaar is. Het onregelmatig debetsaldo dat daardoor kan ontstaan, kan niet beschouwd worden als kredietverlening en moet onmiddellijk door de rekeninghouder worden aangezuiverd.

6°- De klant mag een betalingsopdracht gegeven via mobile banking niet herroepen, van zodra hij zijn instemming met de uitvoering van de transactie op de overeengekomen manier heeft gegeven waardoor de opdracht door de Bank geacht wordt ontvangen te zijn, onverminderd hetgeen voorzien is in het Reglement zichtrekeningen en het Reglement start2bank zichtrekening voor de herroeping van overschrijvingen met gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst.

7°- De klant verbindt er zich toe ervoor te zorgen dat toestel waarop hij de mobile banking applicatie installeert, voldoet aan de nodige veiligheidsvereisten. Hij zal nooit bewust systeembeveiligingen uitschakelen.

## **Artikel 9: Verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van mobile banking**

### **9.1. Verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van een toestel**

In geval van verlies of diefstal van een toestel waarop een applicatie van mobile banking is geïnstalleerd of van welk ander vermoeden van misbruik van mobile banking dan ook, moet de klant onmiddellijk de mobile banking applicatie op het betrokken toestel laten blokkeren. In voorkomend geval dient hij dit te doen voor elk toestel afzonderlijk en voor elke applicatie op dat toestel.

Hij kan dit doen:

- ofwel zelf, door mobile banking op zijn toestel te blokkeren via homebanking
- ofwel door contact op te nemen met het contactcenter van de Bank op het nummer +32 3 286 66 21 en via het contact

center mobile banking te laten blokkeren.

Wanneer de klant houder is van een zicht- en of spaarrekening, kan hij dit ook doen door langs te gaan bij zijn AXA bankagent om mobile banking te laten blokkeren.

Als meerdere gebruikers mobile banking hebben geactiveerd op het betrokken toestel, dienen zij elk afzonderlijk mobile banking te laten blokkeren op 1 van de 3 bovenvermelde manieren.

De blokkering via CARDSTOP van de kaart van de klant, respectievelijk de kaarthouder, heeft niet automatisch voor gevolg dat de via deze kaart op een of meerdere toestellen geïnstalleerde mobile banking applicatie ook geblokkeerd is. De klant kan mobile banking nadien uiteraard opnieuw installeren op een (ander) toestel, via de registratie zoals beschreven in artikel 3.

### **9.2. Vervalsing, onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik en verlies of diefstal van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen**

Van zodra de klant dergelijke vervalsing, diefstal, verlies of misbruik van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen vermoedt zonder dat zijn toestel verloren of gestolen is, dient hij zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen onmiddellijk te wijzigen of aan te passen via mobile banking.

Hij kan indien gewenst of nuttig uiteraard ook mobile banking blokkeren op de betrokken toestellen zoals bepaald in artikel 9.1.

### **9.3. Aangifte bij de politie**

Van zodra de klant effectief misbruik vaststelt van mobile banking, al dan niet na een verlies of diefstal van zijn toestel of zijn toegangs- of ondertekeningsmiddelen, moet hij daarvan onmiddellijk aangifte doen bij de federale politie en nadien, ter gelegenheid van de mededeling van het onrechtmatig gebruik van mobile banking aan de Bank overeenkomstig artikel 10, de bank een kopie overhandigen van het proces-verbaal dat opgesteld werd.

## **Artikel 10: Kennisgeving aan de Bank van niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalings- of beleggingstransacties via mobile banking**

10.1. Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal of onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van het toestel of de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, moet de klant van zodra hij vaststelt dat er effectief sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie of een niet correct uitgevoerde betalings- of beleggingstransactie via mobile banking, de Bank daarvan **onverwijld** in kennis stellen.

De kennisgeving van betalingstransacties via mobile banking, geïnitieerd vanop een zichtrekening of een andere rekening, waarvan de klant beweert dat ze niet-toegestaan, niet uitgevoerd, niet correct uitgevoerd of laattijdig uitgevoerd zijn, dient te gebeuren overeenkomstig de bepalingen en voorwaarden voorzien in artikel 11 van het Reglement zichtrekeningen.

De kennisgeving van beleggingstransacties waarvan de klant beweert dat ze van niet-toegestaan of onregelmatig uitgevoerd zijn, dient te gebeuren

overeenkomstig het Reglement beleggingsdiensten.

- 10.2. Indien de klant enkel houder is van start2bank rekeningen, kan hij ook via homebanking de Bank de niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalings- of beleggingstransactie(s) melden.

#### **Artikel 11: Klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures**

Onverminderd hetgeen bepaald is in artikel 1.30. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen (klachtenbehandeling) en in artikel 10 van dit reglement, en de daarin beschreven procedures voor het indienen van betwistingen, gelden voor klachten die verband houden met betalingsdiensten die de Bank aanbiedt (waaronder mobile banking) de regels zoals bepaald in artikel 12 van het Reglement zichtrekeningen.

#### **Artikel 12: Aansprakelijkheid voor niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties via mobile banking**

##### **12.1. Aansprakelijkheid niet-toegestane betalingstransacties via mobile banking**

- (1) In geval van een niet-toegestane betalingstransactie via mobile banking, zal de Bank de klant onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane transactie terugbetalen en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende bankwerkdag, nadat de Bank door de klant in kennis gesteld is van de transactie. In voorkomend geval zal de Bank de (zicht)rekening die met dat bedrag is debiteerd herstellen in de toestand zoals die zou geweest zijn mocht de niet-toegestane transactie niet hebben plaatsgevonden. Daarbij zal de valutadatum van de creditering uiterlijk de datum zijn waarop het bedrag was debiteerd. De Bank zal tevens eventuele bijkomende financiële gevolgen voor de klant vergoeden, wanneer deze correct en redelijk zijn vastgesteld.

Een dergelijke terugbetaling gebeurt altijd onder voorbehoud. Indien na grondiger onderzoek van de betwiste transactie zou blijken dat de transactie toch was toegestaan of de klant aansprakelijk is voor de verliezen in verband met de niet-toegestane transactie zoals hierna bepaald, kan de Bank van rechtswege zonder ingebrekestelling het bedrag en alle mogelijke kosten met de valutadatum van de creditering debiteren in de rekening van de klant, ook als dit een (ongoorloofde) debetstand zou veroorzaken.

Wanneer de Bank na onderzoek redelijke gronden heeft om fraude in hoofde van de klant te vermoeden, zal zij de klant niet terugbetalen en de relevante nationale autoriteit daarvan in kennis stellen.

- (2) Tot op het tijdstip van bovenvermelde melding blijft de klant aansprakelijk voor alle gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik van mobile banking.

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

De klant draagt alle verliezen in verband met niet-toegestane transacties indien hij deze geleden heeft

doordat de hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of door grove nalatigheid mobile banking niet heeft gebruikt overeenkomstig de voorwaarden die op de gebruik ervan van toepassing zijn.

Onverminderd wat hiervoor en in andere reglementen aangaande de elementaire voorzorgsmaatregelen ter beveiliging van mobile banking en de toegangs- en ondertekeningsmiddelen reeds is aangestipt, en altijd onder voorbehoud van de beoordeling door een rechter die rekening zal houden met het geheel van de feitelijke omstandigheden, kunnen de hierna opgesomde nalatigheden als een grove nalatigheid in hoofde van de klant beschouwd worden:

- Het herkenbaar noteren van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen (geheime code die de klant heeft aangemaakt), in welke vorm ook, op een document dat men met het toestel bewaart, of het opslaan van de geheime code in het toestel, op een PC of andere drager.
- Het niet onmiddellijk melden van het verlies, de diefstal of het misbruik van het toestel en/of de toegangs en ondertekeningsmiddelen (zulke melding duldt geen uitstel).
- Aan een derde, wie dit ook moge zijn, de mogelijkheid geven om kennis te nemen van de geheime code en/of gebruik te maken van een mobile banking toepassing die door hem geactiveerd is op een toestel.
- Nalaten de Bank onverwijld in kennis te stellen van welk vermoeden of vaststelling van misbruik dan ook.
- Nalaten de Bank onverwijld in kennis te stellen van de boeking, vastgesteld op de overzichten of op de rekeninguittreksels, van elke transactie met mobile banking waarvoor geen toestemming werd gegeven of die niet correct zou uitgevoerd zijn.
- Nalaten de Bank onverwijld in kennis te stellen van elke fout of onregelmatigheid vastgesteld op de overzichten of de rekeninguittreksels.
- Het toestel waarop de mobile banking applicatie geactiveerd is, achterlaten in een voertuig of op een voor het publiek toegankelijke plaats, behalve wanneer het zich in een met een sleutel gesloten lade of kast bevindt. Als voor het publiek toegankelijke plaatsen worden beschouwd, plaatsen waartoe een groot aantal mensen effectief toegang hebben, zonder dat het noodzakelijk gaat om openbare plaatsen.
- Weigeren om onmiddellijk een klacht in te dienen bij de politiediensten ingeval van effectief misbruik van mobile banking of weigeren de Bank onmiddellijk een kopie van het proces-verbaal, dat werd opgemaakt ter gelegenheid van het indienen van de klacht, te bezorgen.
- Gebruik maken van mobile banking op een manier die in strijd is met de contractuele voorwaarden betreffende uitgifte en gebruik.
- [Gebruik maken van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor mobile banking op een manier die in strijd is met de voorwaarden betreffende het gebruik ervan.][gewijzigd op 14 oktober 2019]- Mobile banking niet (laten) blokkeren wanneer de Bank daarom verzoekt.
- Het niet onmiddellijk (laten) blokkeren van mobile banking wanneer de klant signalen ontvangt die erop wijzen dat een derde zich toegang kan verschaffen, zich toegang verschafft of tracht zich toegang te verschaffen tot zijn toestel, de dienst mobile banking, bepaalde functionaliteiten ervan en/of zijn telecommunicatie- of internetverbinding(en).

- Het meedelen of ter beschikking stellen van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen aan een derde, wie dit ook moge zijn.

- Het achterlaten van zijn toestel, om welke reden dan ook, tijdens een open mobile banking sessie, zelfs voor een zeer korte tijdspanne.

(3) In afwijking van het vorige punt, draagt de klant geen enkel verlies indien:

\* het onrechtmatig gebruik van mobile banking niet kon worden vastgesteld door de klant voordat een betaling plaatsvond, tenzij de klant zelf frauduleus heeft gehandeld, of

\* het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van een werknemer, agent of bijkantoor van de Bank of van een entiteit waaraan de Bank haar activiteiten heeft uitbesteed.

\* wanneer de betaling via mobile banking plaatsgevonden heeft zonder gebruikmaking van sterke clientenauthenticatie.

(4) Van zodra de klant mobile banking heeft geblokkeerd of heeft laten blokkeren, houdt de aansprakelijkheid van de klant voor de gevolgen het misbruik mobile banking op, tenzij de Bank kan bewijzen dat de klant bedrieglijk gehandeld heeft.

Dit laatste is onder andere het geval wanneer zou blijken dat de klant of de kaarthouder ondanks de melding toch zelf mobile banking, op welke wijze dan ook, blijft gebruiken.

Elk nieuw gebruik van mobile banking zal na de melding verhinderd worden, voor zover dit technisch mogelijk is.

### **12.2. Aansprakelijkheid voor niet-uitvoering, niet correcte uitvoering of laattijdige uitvoering van betalingstransacties via mobile banking**

De Bank is aansprakelijk voor de correcte en tijdige uitvoering van alle betalingstransacties via mobile banking die op correcte en regelmatige wijze zijn ingevoerd door de klant, op voorwaarde dat bij het gebruik ervan de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten door de klant stipt zijn nageleefd.

Wat betreft de aansprakelijkheid voor niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties via mobile banking, wordt verwezen naar de aansprakelijkheidsregeling vervat in het Reglement zichtrekeningen.

### **12.3. Aansprakelijkheid in geval van onjuiste unieke identifier**

Een betalingsopdracht via mobile banking uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identifier wordt geacht correct te zijn uitgevoerd wat betreft de daarin aangeduide begunstigde.

Voor de aansprakelijkheidsregeling wordt verwezen naar het Reglement zichtrekeningen.

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

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

**12.5.** De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden wanneer de niet of niet correcte uitvoering van een betalings- of beleggingstransactie via mobile banking te wijten is aan overmacht of de naleving van een wettelijke verplichting uit hoofde van nationale of Europese gemeenschapswetgeving.

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

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

**12.7.** De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor storingen of onderbrekingen van de mobile banking applicatie die niet aan haar te wijten zouden zijn. Zij kan tevens niet aansprakelijk gesteld worden voor tijdelijke onderbrekingen die te wijten zijn aan onderhoud, verbetering of beveiliging ervan.

**12.8.** De klant draagt zelf de gevolgen van het niet of slecht functioneren van het door hem gebruikte toestel, alsook van de eventuele incompatibiliteit van de mobile banking applicatie met het toestel van de klant.

De Bank kan in geen geval worden aangesproken wegen storingen, tekorten of fouten te wijten aan de leverancier van het toestel of aan om het even welke derde die zou tussenkomen in de transmissie of communicatie.

De Bank kan ook niet aangesproken worden indien de klant bewust bepaalde systeembeveiligingen op het toestel waarop hij mobile banking geïnstalleerd heeft, heeft uitgeschakeld.

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

### **Artikel 13: Intellectuele rechten.**

De intellectuele rechten in verband met mobile banking behoren toe aan de Bank en, in voorkomend geval, aan haar

leveranciers, en worden op geen enkele wijze en in geen enkele mate overgedragen aan de klant. De klant zal deze rechten zelf in acht nemen en doen in acht nemen door eenieder waarvoor hij instaat. Hij zal de applicatie en de documentatie in verband met mobile banking uitsluitend voor eigen behoeften gebruiken en niet kopiëren noch laten kopiëren, noch aan enige derde ter beschikking stellen of verspreiden. Uiteraard is het de klant verboden aan de mobile banking applicatie enige wijziging aan te brengen.

#### **Artikel 14: Verwerking van persoonsgegevens**

- 14.1. De verwerking van persoonsgegevens in het kader van mobile banking gebeurt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG – GDPR), zoals bepaald in artikel 1.9. van het Algemeen reglement van de verrichtingen.
- 14.2. Onverminderd de toepassing van de GDPR en van artikel 1.9. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen (waarbij aan de klant informatie verstrekt is over de verwerking van persoonsgegevens die de Bank doet en over de rechten die de klant in dat kader heeft), verwerkt de Bank als betalingsdienstaanbieder persoonsgegevens wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst die zij met de klant, heeft afgesloten betreffende mobile banking of noodzakelijk en relevant is voor de voorkoming van, het onderzoek naar en de opsporing van betalingsbedrog en om misbruik te voorkomen.

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

De klant geeft deze uitdrukkelijke toestemming via de instemming met de uitvoering van de betalingstransactie, zoals bepaald in artikel 7.

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

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

- 14.3. Ter gelegenheid van het gebruik van mobile banking door de klant, worden bepaalde persoonsgegevens, die "omgevingsvariabelen" worden genoemd, naar de Bank verzonden en daar geregistreerd via het toestel van de klant:
- het TCP/IP-adres (identificatienummer op het internet van het toestel waarover de klant beschikt) van de klant;
  - de merken en versies van het gebruikte toestel en het besturingssysteem;

- het serienummer van het gebruikte toestel (UDID);
- de taal die de klant kiest;
- de door de klant geraadpleegde pagina's van mobile banking.

De Bank verwerkt die laatste gegevens om rekening te houden met de elementen die specifiek zijn voor de configuratie van het toestel waarover de klant beschikt om hem de gevraagde internetpagina's in het juiste formaat te kunnen bezorgen. Bovendien worden ze verwerkt om statistieken over mobile Banking te maken en om de inhoud en de werking van deze dienst te kunnen verbeteren en problemen te kunnen oplossen. Deze gegevens worden niet gebruikt om de klant persoonlijk te identificeren.

#### **Artikel 15: Tarieven**

Toegang tot en gebruik van mobile banking is gratis, onverminderd de tarifiering van de AXA debetkaart, de kaartlezer en bepaalde transacties overeenkomstig de toepasselijke tarieflijst van de Bank. Met inachtneming van de hierna beschreven procedure betreffende wijziging van dit reglement kan de Bank in de toekomst toegang tot en/of gebruik van mobile banking aan een vergoeding onderwerpen. De telecommunicatiekosten zijn steeds ten laste van de klant, evenals de kosten van zijn internetaansluiting en zijn abonnement bij de leverancier van telefoon- en internetdiensten. De klant draagt ook alle kosten met betrekking tot zijn toestel.

#### **Artikel 16: Beëindiging van de toegang tot mobile banking.**

- 16.1. De overeenkomst met betrekking tot de functionaliteit mobile banking wordt afgesloten voor onbepaalde duur.
- 16.2. De klant kan op elk ogenblik kosteloos aan het recht op gebruik van mobile banking een einde stellen, door de applicatie op zijn toestel te verwijderen of te (laten) blokkeren.

De klant kan een einde stellen aan het recht op gebruik van mobile banking voor zijn rekening door een derde. De klant staat zelf in voor kennisgeving van de opzegging aan deze derde.

Indien de klant een einde stelt aan zijn recht op het gebruik van homebanking overeenkomstig de bepalingen van het Reglement homebanking, stelt hij automatisch een einde aan zijn recht op gebruik van mobile banking.

- 16.3. Ook de Bank kan aan het recht op gebruik van mobile banking een einde stellen door middel van een schriftelijke opzegging gericht aan de klant. Zij zal daarbij een opzeggingstermijn van twee maanden respecteren, onverminderd haar recht om mobile banking te blokkeren zoals voorzien in artikel 8.1.5°.

De Bank kan daarentegen zonder inachtneming van deze opzeggingstermijn een einde stellen aan het recht op gebruik van mobile banking, wanneer de klant zijn verplichtingen uit hoofde van de op hem toepasselijke reglementen en overeenkomsten niet nakomt, in geval van grove nalatigheid, zware fout of bedrog vanwege de klant, of wanneer bepaalde wettelijke regels de Bank verplichten de relatie met de



klant te beëindigen met onmiddellijke ingang.

De Bank behoudt zich het recht voor om zonder inachtneming van deze opzegtermijn en zonder voorafgaande verwittiging een einde te stellen aan het recht op gebruik van mobile banking, indien de klant zich gedurende 18 opeenvolgende maanden geen enkele keer heeft aangemeld in mobile banking.

Indien de bank een einde stelt aan het recht op gebruik van homebanking overeenkomstig het Reglement homebanking, wordt automatisch een einde gesteld aan het recht op gebruik van mobile banking.

- 16.4. In voorkomend geval zullen op gezette tijden aangerekende kosten in verband met mobile banking, slechts verschuldigd zijn door de klant naar evenredigheid, tot aan het einde van de overeenkomst.  
Vooraf aangerekende kosten in verband met mobile banking zullen pro-rata temporis vanaf de maand volgend op de maand van beëindiging van de overeenkomst, door de Bank terugbetaald worden. Achteraf te betalen kosten zullen op moment van beëindiging aangerekend worden ten belope van het aantal verlopen maanden.
- 16.5. Het recht op gebruik van mobile banking neemt van rechtswege een einde van zodra de zakelijke relaties van de klant met de Bank een einde nemen en in ieder geval van zodra de klant zelf niet meer titularis of medetitularis is van enige rekening bij de Bank.

#### **Artikel 17: Wijziging van het reglement.**

- 17.1. De bepalingen van dit reglement en de toepasselijke tarieflijst kunnen door de Bank steeds worden gewijzigd.
- 17.2. Zulke gebeurlijke wijzigingen treden slechts in voege na verloop van ten minste 2 maanden nadat de Bank de klant van de voorgenomen wijziging heeft in kennis gesteld, hetzij schriftelijk, hetzij op een duurzame drager ter beschikking van de klant.

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

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

Wanneer de klant de aangekondigde wijzigingen verwerpt, kan hij binnen deze termijn van twee maanden beslissen om zijn overeenkomst met betrekking tot homebanking kosteloos en met onmiddellijke ingang op te zeggen, en de Bank daarvan ook in kennis te stellen, in welk geval het recht op gebruik van homebanking door hem na verloop van deze termijn onherroepelijk een einde neemt.

- 17.3. Wanneer er functionaliteiten of diensten worden toegevoegd aan mobile banking, wordt de klant vooraf geïnformeerd over de aanvullende bepalingen in het reglement en desgevallend in de tarieflijst. [Dit kan

bijvoorbeeld gebeuren via de 'Nieuws' pagina die de klant te zien krijgt van zodra hij zich aangemeld heeft in mobile banking.][gewijzigd op 14 oktober 2019]

De klant wordt geacht akkoord te gaan met de nieuwe bepalingen van zodra hij gebruik maakt van de betrokken functionaliteit of dienst.