



## REGLEMENT PHONESERVICE

### Bijlage 6 bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

Dit reglement regelt de rechten en verplichtingen van de klant en de bank wat betreft de toegang tot en het gebruik van phoneservice.

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

Onder "de klant" wordt hierna verstaan iedere persoon die middels de gebruikelijke aanvraagprocedure een overeenkomst afsluit met de bank aangaande phoneservice.

Onverminderd de toepassing van andere wetten en besluiten, worden de betalingstransacties via phoneservice beheerst door de bepalingen van de wet van 10 december 2009 betreffende de betalingsdiensten. In dit reglement wordt niet afgeweken van de dwingende bepalingen van deze wet. Waar deze wettelijke bepalingen in dit reglement zijn hernomen, moeten zij ook zoals deze worden gelezen en geïnterpreteerd.

#### Artikel 1: Beschrijving van de dienst phoneservice – Technische vereisten

Dankzij phoneservice kan de klant via een mobiel of vast telefoontoestel bankverrichtingen bij de Bank uitvoeren en dit 24 uur per dag en 7 dagen per week.

De Bank kan de dienstverlening phoneservice tijdelijk onderbreken met het oog op onderhoud, verbetering of beveiliging ervan. Bij die gelegenheden zal zij alles in het werk stellen om deze onderbrekingen tot een minimum te beperken. phoneservice is een automatische dienst. Door in contact te treden met vocale computers van de Bank krijgt de klant de mogelijkheid de hierna opgesomde verrichtingen bij AXA Bank uit te voeren over het gewone of het mobiele telefoonnet aan de hand van een toestel met druktoetsen.

Om hem bij het gebruik van phoneservice te begeleiden en te ondersteunen, stelt de bank aan de klant een beknopte handleiding ter beschikking. Deze handleiding kan steeds worden opgevraagd in elk AXA bankagentschap.

#### Artikel 2: Toegang en beveiliging

2.1. Om toegang te kunnen krijgen tot phoneservice dient de cliënt te beschikken over volgende toegangsmiddelen:

- een geheime code
- het nummer van zijn (voornaamste) zichtrekening of spaarrekening (nader te bepalen naar aanleiding van de aanvraag tot aansluiting tot phoneservice).

2.2. De klant treedt in verbinding met de vocale computer van AXA Bank door het telefoonnummer, vermeld in de handleiding, te vormen. Hij identificeert zich door het invoeren van zijn zichtrekening of spaarrekening,

gevolgd door de geheime toegangscode, indien het luik "Verrichtingen", "Contact Center" of "Wijzigen geheime code" geselecteerd wordt. De computer somt vervolgens het menu van de verrichtingen op. De klant maakt zijn keuze door op de toets te drukken die overeenstemt met de gekozen optie. Het vervolg van de procedure hangt af van de gekozen optie en deze wordt meegedeeld door de computer.

2.3. Van zodra de overeenkomst van phoneservice tot stand is gekomen, deelt de Bank de geheime code persoonlijk aan de klant mede.

De bank waarborgt het behoud van het geheime karakter van de geheime code binnen haar eigen organisatie en netwerk. De klant dient op zijn beurt het geheim karakter van deze code nauwlettend in acht te nemen. Zowel de bank als de klant lopen ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van de dienst en ongewenste toegang, indien dit geheim karakter niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.

Met het oog op deze geheimhouding zal de klant volgende voorzorgsmaatregelen nemen:

- hij zal nooit zijn geheime code mededelen aan een derde of deze ter beschikking stellen van een derde (zelfs geen bekende of familielid);
- hij zal de geheime code nooit opslaan op een toestel of een andere vaste drager, 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; vanzelfsprekend zal hij geen enkele notitie maken omtrent zijn geheime code op plaatsen en documenten waar reeds zijn rekeningnummer is vermeld;
- hij zal de bank verwittigen wanneer de klant 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 rekeningen via) phoneservice en/of zijn telefoonverbinding(en);
- hij zal de verbinding met phoneservice steeds onmiddellijk na gebruik afsluiten.

De hier opgesomde voorzorgsmaatregelen zijn van dusdanig groot belang en zodanig evident, dat de niet-naleving ervan zal worden beschouwd als een zware nalatigheid in hoofde van de klant, die voor gevolg heeft dat de beperking van de aansprakelijkheid van de klant waarvan hiervoor sprake niet van toepassing zal zijn.

Omwille van de beveiliging van phoneservice zal de klant deze dienst nooit ter beschikking stellen van een derde (zelfs niet van een bekende, een volmachtdrager of een familielid). Zo nodig kan de

klant steeds een derde aanduiden in welk geval deze laatste persoonlijk voor rekening van de klant via een eigen aansluiting bij phoneservice toegang krijgt tot de dienst.

Mocht de klant zijn geheime code vergeten zijn, dan kan hij deze steeds opnieuw aanvragen via zijn agentschap of bij de dienst Contact Center Technisch Beheer - Service Desk Cliënten (P12/494) van de Bank, hetzij schriftelijk op het adres Grotesteenweg 214, 2600 Berchem (fax. 03/247.76.79), hetzij telefonisch op het nr. 03/286.66.55 (NL) of 03/286.66.56 (FR). Hij zal dan terug een persoonlijke mededeling ontvangen met de nodige gegevens.

### Artikel 3: Verrichtingen met phoneservice

phoneservice biedt volgende mogelijkheden met betrekking tot alle zichtrekeningen en spaarrekeningen waarvan de klant titularis is of medetitularis (met wederzijdse volmacht), beheerder (ouder,voogd) of volmachthouder.

#### 3.1. Informatie over de rekeningen, verrichtingen en betaalagenda

De klant kan het saldo van zijn rekeningen consulteren, evenals een overzicht van de laatste verrichtingen. De verrichtingen die in de toekomst uitgevoerd zullen worden (overschrijvingen met memodatum of gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst) kunnen eveneens geconsulteerd worden.

#### 3.2. Overschrijvingsopdrachten (binnenland)

3.2.1. De klant kan via phoneservice overschrijvingsopdrachten invoeren in euro aan een begunstigde in België.]

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

Indien er voor bepaalde rekeningen drempelbedragen bestaan, zal een overschrijving die dit drempelbedrag overschrijft, geweigerd worden.

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

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

- bedrag van de betaling in EUR,
- het 12 delig rekeningnummer van de klant,
- het 12-delig rekeningnummer van de begunstigde.

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

3.2.2. Voor overschrijvingsopdrachten in euro gegeven via phoneservice gelden de volgende uitvoeringstermijnen:

- wanneer de klant een overschrijvingsopdracht geeft via phoneservice van een AXA rekening naar een AXA rekening zorgt de Bank ervoor dat de rekening van de begunstigde van deze overschrijving onmiddellijk wordt gecrediteerd, op

voorwaarde dat het tijdstip van ontvangst van deze opdracht een bankwerkdag is.

- wanneer de klant een overschrijvingsopdracht geeft via phoneservice naar een rekening bij een andere bank in België, zorgt de Bank ervoor dat de rekening van de bank van de begunstigde van deze overschrijving uiterlijk aan het einde van de bankwerkdag na het tijdstip van ontvangst van deze opdracht wordt gecrediteerd.

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

Zo wordt het tijdstip van ontvangst voor overschrijvingsopdrachten ingevoerd:

- na 21 uur
- of op een niet-bankwerkdag, geacht de eerstvolgende bankwerkdag te zijn.

De hiervoor vermelde uitvoeringstermijnen beginnen pas dan te lopen.

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

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

3.2.3. Overschrijvingsopdrachten, gegeven via phoneservice, die uitgevoerd moeten worden in de toekomst, moeten ten laatste één bankwerkdag voor deze uitvoeringsdatum in de toekomst worden ingevoerd. In dit geval voert de klant de memodatum of gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst in. Deze datum mag maximaal 365 dagen in de toekomst liggen.

De klant kan ook via phoneservice de geregistreerde overschrijvingen met memodatum verwijderen tot uiterlijk het einde van de bankwerkdag voorafgaand aan de memodatum of gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst.

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

Indien deze datum op een niet-bankwerkdag valt, zal deze uitgesteld worden naar de eerstvolgende bankwerkdag. De Bank behoudt zich het recht voor om overschrijvingsopdrachten, waarvoor geen voldoende fonds aanwezig is, niet uit te voeren. Bij onvoldoende beschikbaar saldo wordt de opdracht gedurende vijf bankwerkdagen aangeboden op de rekening. De dag waarop er binnen de termijn van

vijf bankwerkdagen voldoende saldo voorhanden is, wordt geacht het tijdstip van ontvangst te zijn waarvan hierboven sprake.

Voor het krediteren van de rekening van de bank van de begunstigde gelden de in artikel 3.2.2. vermelde uitvoeringstermijnen waarbij de memodatum of gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst of desgevallend de datum waarop er voldoende saldo is op de rekening om de opdracht uit te voeren, geldt als tijdstip van ontvangst.

### 3.3. Algemene informatie:

De klant kan via phoneservice ook informatie beluisteren in verband met speciale acties en promoties van de bank, nuttige telefoonnummers en het website-adres van de Bank.

### 3.4. Contact Center:

De klant kan via phoneservice in contact treden met een operator van het Contact Center van de bank om informatie te bekomen, opdrachten te geven en meldingen te doen.

## Artikel 4: Limieten

Om veiligheidsredenen worden de overschrijvingen naar rekeningen van derden beperkt tot 2.500 EUR per dag (0-24 uur) en per geheime toegangscode en tot 5.000 EUR per week (maandag – zondag) en per geheime toegangscode. De overschrijvingen tussen de rekeningen van de klant die gekoppeld zijn aan zijn geheime toegangscode, zijn niet aan beperkingen onderworpen.

Overschrijvingsopdrachten die deze limiet overschrijden zullen niet uitgevoerd worden.

## Artikel 5: Aanrekening van de verrichtingen – bewijs

Het gebruik, in phoneservice, van de geheime code samen met het rekeningnummer vervangt de geschreven handtekening voor alle elektronische verrichtingen via phoneservice en vormt voor de toepassing van dit reglement de elektronische handtekening van de klant. Een elektronische handtekening van de klant die door de bank als juist werd bevonden, is voor haar het rechtsgeldige en afdoende bewijs van de identiteit van de klant, van de eenvormigheid van inhoud tussen de via phoneservice overgemaakte orders en de via hetzelfde kanaal door de bank ontvangen orders, en van zijn instemming met de aldus door middel van phoneservice gegeven orders.

Orders die aldus correct door de klant worden ingevoerd, worden door de bank geregistreerd en zullen worden uitgevoerd indien het beschikbare tegoed op de betrokken rekeningen dat toelaat en voor zover het order overeenstemt met de voorwaarden en modaliteiten die op deze rekeningen van toepassing zijn. Een geschreven order dat identiek is aan een order ingegeven via phoneservice zal niettemin steeds behandeld worden als een nieuw order.

Alle gegevens van elke verrichting ingegeven en/of uitgevoerd middels phoneservice worden op het ogenblik van de verrichting geregistreerd en door de Bank bewaard, gedurende ten minste vijf jaar, om ze achteraf in een leesbare vorm op een drager te kunnen reproduceren. De Bank wordt steeds geacht verantwoordelijk te zijn voor de verwerking van deze gegevens. In geval van geschil met de klant betreffende een verrichting levert de Bank van haar kant het bewijs van die verrichting met behulp van deze gegevens, onverminderd het recht van de klant om het tegenbewijs te leveren.

## Artikel 6: Verplichtingen met betrekking tot phoneservice

1°- Via het door de klant gekozen kanaal voor zijn rekeninguittreksels informeert de Bank de klant over alle verrichtingen die zijn uitgevoerd met phoneservice. Deze informatie vermeldt per verrichting een beschrijving aan de hand waarvan de klant kan nagaan om welke transactie het gaat, de naam en het rekeningnummer van de begunstigde, het bedrag van de verrichting uitgedrukt in euro, de gebeurlijk aangerekende kosten en commissielonen en desgevallend de uitsplitsing daarvan en tenslotte de valutatatum van de debitering of kreditering of de datum van de verrichting.

Voor deze rekeninguittreksels gelden de regels zoals beschreven in het Reglement Zichtrekeningen en het Reglement Spaarrekeningen.

2°- Op geregelde tijdstippen, en minstens eens per jaar, zal de Bank de klant inlichten met betrekking tot voorzorgsmaatregelen die de klant moet nemen om elk onrechtmatig gebruik van phoneservice te vermijden.

3°- De Bank zal elk nieuw gebruik van phoneservice beletten van zodra de melding aangaande verlies, diefstal of misbruik, waarvan hierna sprake is, gedaan is; zij kan eveneens elk verder gebruik beletten van zodra haar een melding van een fout, een onregelmatigheid of een onterechte boeking werd gedaan.

4°- De klant moet de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten vastgelegd in dit reglement en in de handleiding van phoneservice nauwgezet in acht nemen. De bank waarborgt slechts de correcte uitvoering binnen haar organisatie van verrichtingen die op regelmatige wijze zijn ingegeven door de klant via een conform telefoontoestel, op voorwaarde dat bij het gebruik van phoneservice voor de betrokken verrichtingen de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten stipt zijn nageleefd. Zij draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik van phoneservice via andere toestellen en/of in strijd met de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten.

5°- Het recht op toegang tot en gebruik van phoneservice is persoonlijk en niet overdraagbaar; de klant mag geen enkele derde toegang verlenen.

6°- De klant heeft de verplichting alle redelijke voorzorgsmaatregelen te treffen om de veiligheid van phoneservice alsmede het geheime karakter van de geheime code te verzekeren.

7°- De klant mag een opdracht gegeven met behulp van phoneservice niet herroepen van zodra hij zijn instemming met de uitvoering van de transactie heeft gegeven op de overeengekomen manier, onverminderd hetgeen voorzien is voor overschrijvingsopdrachten met memodatum of uitvoeringsdatum in de toekomst.

8°- De Bank behoudt zich het recht voor om phoneservice te blokkeren telkens dit nuttig wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor haar financiële belangen of die van de rekeninghouder en onder meer in de volgende gevallen:

- wanneer een aantal opeenvolgende keren een verkeerde geheime code wordt ingevoerd;
- wanneer er verzet werd aangetekend tegen het gebruik van phoneservice door de klant;
- wanneer een einde komt aan het recht op gebruik van phoneservice, om welke reden ook;
- wanneer de veiligheidsinstructies en gebruiksvoorwaarden manifest met de voeten worden getreden;
- wanneer de bank vaststelt dat de verbinding met

phoneservice onnodig lang ongebruikt blijft openstaan bij de klant.

## **Artikel 7: Verlies, diefstal of onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik door derden**

### **7.1. Melding bij de bank**

In geval van verlies of diefstal van de toegangsmiddelen (de geheime code) of van instrumenten of stukken die de toegangsmiddelen bevatten, moet de klant onmiddellijk de dienst Contact Center Technisch Beheer - Service Desk Cliënten (B212/494) van de Bank daarvan op de hoogte brengen, hetzij schriftelijk op het adres Grotesteenweg 214, 2600 Berchem (fax. 03/247.76.79), hetzij telefonisch op het nr. 03/286.66.55 (NL) of 03/286.66.56 (FR). Voor de blokkering van zijn persoonlijke toegang kan hij die, behalve door de op hierboven beschreven manieren, ook zelf blokkeren door in te bellen op het phoneservicenummer 078/155.265 (NL), 078/155.275 (FR) of 078/155.285 (DE). Na het ingeven van zijn rekeningnummer, kiest hij in het hoofdmenu optie 4 'Blokkering E-services' en volgt hij verder de instructies.

Door de Bank wordt aan iedere melding een uniek referentnummer toegekend. Dit referentnummer geldt als bewijs van de melding.

Na de blokkering van zijn persoonlijke toegang, dient de klant een nieuwe geheime code aan te vragen indien hij zijn toegang tot de dienst wenst te herstellen. Die aanvraag dient hij in via zijn agent, bij de dienst Contact Center Technisch Beheer - Service Desk Cliënten (B21/494), hetzij schriftelijk op het adres Grotesteenweg 214, 2600 Berchem (faxnr. 03/247.76.79), hetzij telefonisch op het nr. 03/286.66.55 (NL) of 03/286.66.56 (FR). Hij kan de code evenwel ook gewoon laten deblokken via zijn AXA Bankagent of via de dienst Contact Center Technisch Beheer - Service Desk Cliënten (B21/494), hetzij schriftelijk op het adres Grotesteenweg 214, 2600 Berchem (faxnr. 03/247.76.79), hetzij telefonisch op het nr. 03/286.66.55 (NL) of 03/286.66.56 (FR).

### **7.2. Aangifte bij de politie:**

Benevens de melding bij de bank, moet de klant ook onmiddellijk van de diefstal, het verlies of het misbruik aangifte doen bij de politie. Van zijn aangifte zal de politie een proces-verbaal opstellen en hem daarvan een afschrift bezorgen. Hij bezorgt deze informatie onmiddellijk aan zijn agentschap of verzendt ze naar de dienst Contact Center Technisch Beheer - Service Desk Cliënten (B21/494), Grotesteenweg 214, 2600 Berchem.

### **7.3. Gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik door niet gemachtigde derden:**

Tot op het tijdstip van de melding bij de bank blijft de klant aansprakelijk voor alle gevolgen van het verlies, de diefstal respectievelijk het misbruik. Deze aansprakelijkheid is, voor de klant die buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt, evenwel beperkt tot een bedrag van 150 euro, TENZIJ de klant zich schuldig heeft gemaakt aan een zware nalatigheid of aan frauduleus handelen, in welke gevallen deze beperking van de aansprakelijkheid niet van toepassing is. Onverminderd wat hierboven nog aangaande de elementaire voorzorgsmaatregelen ter beveiliging van de dienst en de toegangsmiddelen reeds is aangestipt, worden onder andere beschouwd als grove nalatigheid:

- het noteren van de geheime code, in een agenda of een notaboek, op een geschrift dat men bij zich draagt of op niet beveiligd opgeborgen documenten of stukken;
- het niet onmiddellijk melden van het verlies of de diefstal aan de bank (zulke melding duldt geen uitstel);
- het niet onmiddellijk aangeven van dit verlies of deze diefstal bij

de politie of weigeren hiervan onmiddellijk een kopie te bezorgen aan de bank;

- het niet melden van het feit dat de klant signalen ontvangt die erop wijzen dat een derde zich toegang kan verschaffen, zich toegang verschaft of tracht zich toegang te verschaffen tot phoneservice;
- het mededelen of ter beschikking stellen van de geheime code aan een derde, wie dit ook moge zijn (zelfs geen bekende, volmachtouder, echtgeno(o)t(e) of familielid).

Van zodra de melding bij de bank is gebeurd, zal de bank de toegang tot de dienst blokkeren en houdt de aansprakelijkheid van de klant voor de gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik op, TENZIJ het bewijs van frauduleus handelen in hoofde van de klant of diens volmachtdrager wordt geleverd. Dit laatste is onder andere het geval wanneer zou blijken dat de klant zelf of diens volmachtdrager ondanks de melding toch de dienst blijft gebruiken en/of zich tracht toegang te verschaffen tot de dienst.

## **Artikel 8: Niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties via phoneservice**

- 8.1. Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal of onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik, moet de klant van zodra hij vaststelt dat er sprake is van een niet toegestane betalingstransactie of een niet correct uitgevoerde betalingstransactie via phoneservice, de Bank daarvan **onverwijld** in kennis stellen. Hij kan deze kennisgeving doen ofwel via zijn agentschap ofwel door schriftelijk de dienst DOB Customer Relations – Interne postcode: B11/459 van AXA Bank Europe, Grotesteenweg 214, 2600 Berchem op de hoogte te brengen.

Door de Bank wordt aan iedere melding een uniek referentnummer toegekend. Dit referentnummer geldt als bewijs van de melding.

- 8.2. Onverminderd de verplichting in hoofde van de klant om de Bank onverwijld in kennis te stellen van zodra hij een niet toegestane of niet correct uitgevoerde transactie via phoneservice vaststelt, verliest de klant na 13 maanden, te rekenen vanaf de valutatatum van de debitering of creditering, het recht om niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties te betwisten die hem door de Bank correct ter kennis gebracht zijn op de door en volgens hem gekozen wijze en periodiciteit. Na verloop van deze termijn wordt de boeking van de verrichting geacht definitief te zijn en kan zij niet meer het voorwerp uitmaken van enige betwisting.

- 8.3. Behoudens wanneer de klant kan bewijzen dat hij in de onmogelijkheid verkeerde kennis te nemen van de hem, op de door hem gekozen wijze, via rekeninguittreksel ter beschikking gestelde informatie betreffende verrichtingen via phoneservice, en aldus niet in staat is om overeenkomstig artikel 8.1. de bank onverwijld in kennis te stellen van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transactie, wordt de klant geacht binnen de 30 dagen na valutatatum van de debitering of creditering van de betrokken rekening kennis te hebben genomen van de hem ter beschikking gestelde rekeninginformatie en uiterlijk 60 dagen na die valutatatum melding te maken van niet-toegestane of niet correct uitgevoerde

verrichtingen.

Na deze termijn zal de rekeninginformatie door de Bank als definitief goedgekeurd worden beschouwd en geldt deze, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de betrokken transacties.

- 8.4. Wanneer de klant handelt binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden beschikt hij slechts slechts over een termijn van 30 dagen, te rekenen vanaf de valutadatum van de debitering of creditering, om niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties via homebanking te betwisten.
- 8.5. Wanneer de klant ontkent dat hij een betalingstransactie, uitgevoerd via phoneservice, heeft toegestaan of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is de Bank gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie geauthentiseerd is, juist geregistreerd en geboekt is en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed. Wanneer de klant handelt binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden, moet hij het bewijs leveren dat hij de transactie niet heeft toegestaan of dat ze niet correct is uitgevoerd.

#### **Artikel 9: Buitengerechtelijke beroepsprocedures**

Onverminderd hetgeen bepaald is in artikel 1.30. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen (klachtenbehandeling) en in artikel 8 van dit reglement (niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties), beschikt de klant over volgende bijkomende rechtsmiddelen:

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

De particuliere klant kan zich wenden tot de ombudsdienst voor de financiële sector zoals bepaald in artikel 1.30. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

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

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

#### **Artikel 10: Aansprakelijkheid**

- 10.1. De bank waarborgt slechts de correcte uitvoering binnen haar organisatie van verrichtingen die op regelmatige wijze zijn ingegeven door de klant via een conform telefoontoestel, op voorwaarde dat bij het gebruik van phoneservice voor de betrokken verrichtingen de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten stipt zijn nageleefd. Zij draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik van phoneservice via andere toestellen en/of in strijd met de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten.

De Bank is aansprakelijk jegens de klant voor de correcte en tijdige uitvoering van de betalingstransactie overeenkomstig de bepalingen van dit reglement. De Bank is slechts aansprakelijk tot op

het ogenblik dat de bank van begunstigde het bedrag van de betalingstransactie heeft ontvangen. De Bank dient hiervan het bewijs te leveren.

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

- 10.2. Een betalingsopdracht via phoneservice, uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identificator (door de klant opgegeven 12-delig rekeningnummer), wordt geacht correct te zijn uitgevoerd wat betreft de daarin aangeduide begunstigde. Indien de unieke identificator die door de klant is verstrekt, onjuist is, is de Bank uit hoofde van artikel 10.1. niet aansprakelijk voor de niet uitvoering of gebrekkige uitvoering van de betalingstransactie. De Bank dient niet na te kijken of er overeenstemming is tussen deze unieke identificator en de eventuele aanvullende informatie door de klant gegeven, bijvoorbeeld de naam van de begunstigde. De klant is bijgevolg zelf aansprakelijk voor eventuele vergissingen op dit vlak.

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

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

- 10.3. Na onderzoek van de legitimiteit van een klacht, zal de Bank wanneer zij aansprakelijk is voor niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransactie via phoneservice, zorg dragen voor rechtzetting en compensatie binnen de kortst mogelijke termijn van het bedrag van de niet uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde transactie, mits toepassing van de correcte valuterings; van het bedrag dat eventueel nodig is om de klant weer in de positie te brengen waarin deze verkeerde alvorens de transactie waarvoor geen toestemming was gegeven geschiedde, mits toepassing van de correcte valuterings; van de eventuele verdere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag van de door de klant gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade, voor zover de klant deze gevolgen en kosten en het causaal verband met de betrokken transactie kan bewijzen; van het financiële verlies dat voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van de transacties, wanneer die

gebrekkige uitvoering toe te schrijven is aan een ondeugdelijk functioneren van welke apparatuur dan ook die door de Bank werd aanvaard;

Deze regeling is uitsluitend van toepassing wanneer de klant handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden. Wanneer de klant 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.

- 10.4. De in dit artikel bedoelde aansprakelijkheid geldt niet wanneer de niet of niet correcte uitvoering van een betalingstransactie via phoneservice te wijten is aan overmacht of de naleving van een wettelijke verplichting uit hoofde van nationale of Europese gemeenschapswetgeving.
- 10.5. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor storingen of onderbrekingen van de dienst phoneservice die niet aan haar te wijten zouden zijn. Zij kan de dienstverlening tijdelijk onderbreken met het oog op onderhoud, verbetering of beveiliging ervan; bij die gelegenheden zal zij alles in het werk stellen om deze onderbrekingen tot een minimum te beperken.
- 10.6. De klant draagt zelf de gevolgen van het niet of slecht functioneren van de door hem gebruikte toestellen en verbindingen. De keuze van operator voor telefoonaansluiting behoort de klant toe. Hij draagt zelf en bij uitsluiting van de Bank alle gevolgen van deze keuze. De Bank kan in geen geval worden aangesproken wegen storingen, tekorten of fouten te wijten aan zulke operator of aan om het even welke derde die zou tussenkomen in de transmissie of communicatie.

#### **Artikel 11: Kosten en vergoedingen**

Toegang tot en gebruik van phoneservice is gratis, onverminderd de tarifiering van de verrichtingen overeenkomstig de tarieflijsten van de Bank, consulteerbaar in elk agentschap en eveneens te raadplegen en af te drukken via de website van de Bank ([www.axa.be](http://www.axa.be)).

Met inachtnaam van de hierna beschreven procedure inzake wijziging van dit reglement kan de bank in de toekomst toegang tot en/of gebruik van phoneservice aan een vergoeding onderwerpen.

De communicatiekosten zijn steeds ten laste van de klant.

#### **Artikel 12: Beëindiging van de toegang tot phoneservice**

- 12.1. De overeenkomst met betrekking tot phoneservice wordt afgesloten voor onbepaalde duur.
- 12.2. De klant kan op elk ogenblik aan het recht op gebruik van phoneservice door in zijn agentschap het document van opzegging behoorlijk ondertekend af te geven.
- De klant kan een einde stellen aan het recht op gebruik van phoneservice voor zijn rekening aan een derde. De klant staat zelf in voor kennisgeving van de opzegging aan deze derde.
- 12.3. Ook de Bank kan aan het recht op gebruik van phoneservice alleen, een einde stellen door middel van

een schriftelijke opzegging gericht aan de klant respectievelijk de kaarthouder. Zij zal daarbij een opzegtermijn van twee maanden respecteren, onverminderd haar recht om phoneservice te blokkeren.

De Bank kan daarentegen zonder inachtneming van deze opzegtermijn onmiddellijk een einde stellen aan het recht op gebruik van phoneservice, 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.

- 12.4. Vooraf aangerekende kosten in verband met phoneservice 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 .
- 12.5. Het recht op gebruik van phoneservice 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 13: Wijziging van het reglement.**

De bepalingen van dit reglement en de toepasselijke tarieflijst kunnen door de Bank steeds worden gewijzigd.

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

Deze laatste kan binnen deze termijn van twee maanden beslissen voortaan van de kaart af te zien, onmiddellijk en kosteloos, en de Bank daarvan ook in kennis te stellen, in welk geval het recht op gebruik van de kaarten uitgereikt aan hem en/of voor zijn rekening na verloop van deze termijn onherroepelijk een einde neemt.

Bij ontstentenis van zulke opzegging vanwege de klant binnen deze termijn, wordt hij onweerlegbaar geacht de wijzigingen te hebben aanvaard, zodat die hem onmiddellijk tegenstelbaar zijn.