



## RÈGLEMENT COMPTE À VUE START2BANK Annexe 2 au Règlement général des opérations

Le présent règlement régit les droits et obligations du client et de la Banque quant à l'ouverture et à l'utilisation par un client d'un compte à vue start2bank par quelque canal que ce soit. Les présentes dispositions font partie intégrante des annexes au Règlement Général des Opérations d'AXA Banque Europe, ci-après dénommée 'la Banque'. Les dispositions du Règlement Général des Opérations sont dès lors d'application, sauf lorsqu'il y est dérogé dans le règlement ci-après.

Sous réserve de l'application d'autres lois et arrêtés, les opérations de paiement sur le compte à vue start2bank sont régies par les dispositions relatives aux services de paiement reprises dans le Livre VII Code de Droit Economique. Dans le présent règlement il n'est pas dérogé aux dispositions impératives de cette loi. Les dispositions de cette loi reprises dans le présent règlement, doivent dès lors être lues en interprétées comme celles-ci.

### Article 1: Définitions

- la Banque: AXA Banque Europe SA, siège social sis en Belgique, 25 Boulevard Souverain, 1170 Bruxelles.

- le client: toute personne qui, selon les cas, est titulaire d'un compte à vue start2bank auprès de la Banque ou qui souhaite devenir titulaire d'un compte à vue start2bank.

- compte à vue start2bank: un compte à vue en ligne en euros, ouvert au nom du client, utilisé pour effectuer des opérations de paiement.

- compte à vue start2bank actif: un compte à vue en ligne en euro sur lequel est domicilié un minimum de 1.000 euro de revenus par mois (1.800 euro de revenus s'il y a plusieurs titulaires) et dont le titulaire ou le co-titulaire effectue au moins cinq transactions par mois avec la carte bancaire AXA ou la carte de crédit (Visa Classic et Visa premiumplus), liée au compte. L'utilisation de ces cartes est régie par le règlement carte bancaire AXA et cartes de crédit. Sont considérées comme transactions: les paiements par carte de crédit ou débit chez un commerçant ou via internet, retraits cash, domiciliations de factures, transactions via le Bancontact/Mistercash-app.

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

- États membres de l'EEE: les états membres de l'Espace Economique Européenne, à savoir les états membres de l'UE + Islande, Liechtenstein et Norvège.

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

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

- opération de paiement: une opération initiée par le client ou par ou via le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le client et le bénéficiaire.

- ordre de paiement: tout ordre, donné à la Banque par le client ou par ou via le bénéficiaire, demandant l'exécution d'une opération de paiement.

- identifiant unique: le numéro de compte qui doit être fourni par le client afin d'identifier sans équivoque le(s) numéro(s) de compte concerné(s) lors d'une opération de paiement en format IBAN (International Bank Account Number) pour les opérations de paiement nationales et avec le BIC (Business Identifier Code) pour des opérations de paiement transfrontalières.

- jour bancaire ouvrable: jour où le siège social des banques est ouvert en Belgique; les samedis, dimanches, jours fériés et congés bancaires fixés par le secteur bancaire belge ne sont jamais un jour bancaire ouvrable, quels que soient les jours et heures d'ouverture des agences locales.

- liste des tarifs: liste détaillée élaborée par la Banque en plusieurs parties, de tous les frais, tarifs, cours de change et autres informations relatives aux différents services bancaires proposés par la Banque, parmi lesquels le compte à vue start2bank; elle peut être consultée et imprimée également sur le site Web de la Banque ([www.axabank.be](http://www.axabank.be)); la liste des tarifs fait partie intégrante du Règlement Général des Opérations et des annexes (règlements particuliers).

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

- selfservice: terminaux bancaires placés dans les points de vente de la Banque et où le client peut effectuer lui-même des opérations bancaires sur ses comptes à vue, comptes à vue start2bank et comptes d'épargne en euro; ce service est disponible en principe 7 jours sur 7, de 6 h à 22 h; pour des raisons de sécurité, le local selfservice peut être surveillé en permanence à l'aide d'une caméra.

### Article 2: Caractéristiques du compte à vue start2bank

2.1. Le compte à vue start2bank est un compte à vue on-line, ouvert via le site Web [www.axabank.be](http://www.axabank.be).

2.2. Le compte à vue start2bank est exclusivement destiné à des personnes physiques, majeures habitant en Belgique.

2.3. La convention de compte a pris cours dès confirmation par la Banque au client de l'acceptation de la demande, après contrôle de toutes les conditions d'ouverture.

Dès que le client a reçu sa carte bancaire AXA ainsi que le code pin qui l'accompagne par la poste, le client peut utiliser le compte à vue start2bank.

2.4. Le compte à vue start2bank peut être ouvert au nom de un titulaire ou au nom de deux co-titulaires. Vu que la gestion du compte via homebanking préconise que chaque titulaire est supposé pouvoir agir seule, les deux titulaires se donnent automatiquement réciproquement une procuration. L'acceptation de la procuration réciproque apparaît par l'utilisation du compte par chacun séparément.

2.5. Pour des raisons techniques, le nombre de comptes au nom d'une même personne peut être limité.

2.6. Toute communication entre la Banque et le client se passe à distance, soit par courrier ordinaire ou par e-mail, soit par des messages sur les extraits de compte, soit via homebanking.

Le client doit communiquer immédiatement toute modification de son adresse e-mail à la Banque. Il porte toutes les conséquences de la communication tardive de ces communications.

2.7. Les opérations sur un compte à vue start2bank ne peuvent être exécutées que par voie électronique, à l'exception de l'encaissement d'un chèque. Les versements, retraits et autres opérations au guichet d'une agence sont dès lors exclus, à l'exception de l'encaissement d'un chèque. Le compte à vue start2bank permet au titulaire du compte de recevoir des fonds et d'exécuter des paiements aux conditions et selon les modalités décrites dans le présent règlement, ainsi que dans le Règlement carte bancaire AXA, le Règlement homebanking et le Règlement AXA mobile banking service.

2.8. Les avoirs sur le compte à vue start2bank sont immédiatement disponibles, compte tenu des plafonds de retrait aux terminaux de paiement et selfservice et des plafonds d'application pour homebanking et AXA mobile banking service.

2.9. Sauf stipulation contraire expresse, le compte à vue start2bank doit présenter un solde positif en permanence.

Si la Banque a autorisé avant le 1<sup>er</sup> décembre 2010 une facilité de caisse (réserve financière) de moins de 1 250 EUR, elle est toujours remboursable dans un délai de trois mois maximum. Les dépassements, tant en délais qu'en montant, ne sont pas autorisés. Le silence de la Banque dans ce cas ne peut pas être invoqué comme un droit au maintien ou à la répétition d'un dépassement.

Le taux d'intérêt de débit mentionné dans le tarif est facturé sur tout solde débiteur sur le compte à vue start2bank.

Lorsque le compte à vue start2bank présente un solde débiteur non-autorisé, (càd un solde débiteur qui dépasse les avoirs disponibles sur le compte ou le montant autorisé de la facilité de caisse), il ne peut plus y avoir de prélèvements et tous les moyens et instruments de paiement peuvent être bloqués jusqu'à l'apurement du solde débiteur, auquel le titulaire du compte est tenu de procéder immédiatement.

Des intérêts débiteurs, égaux au taux débiteur dernièrement appliqué, majoré d'un coefficient de 10%, sont portés en compte de plein droit sur le montant du solde débiteur non-autorisé. Cette indemnité est réciproque si la Banque refusait injustement des prélèvements. La Banque portera également en compte des frais pour les sommations et pour les recommandés de mise en demeure envoyés, à concurrence de 7,50 EUR par courrier, à majorer des frais de port.

À défaut d'apurement dans le mois de l'envoi d'une mise en demeure recommandée, la Banque se réserve le droit, sans préjudice à l'imputation des intérêts débiteurs jusqu'au jour du paiement intégral effectif, de porter en compte une indemnité sur le solde débiteur non-autorisé. Cette indemnité est égale à 10 % de la tranche du solde débiteur restant jusqu'à 7500 EUR et 5% sur la tranche du solde débiteur restant au-delà des 7500 EUR.

La Banque notifiera, selon le cas, le non-paiement au fichier des enregistrements non régis (ENR) auprès de la Banque nationale de Belgique, bd du Berlaumont 14 à 1000 Bruxelles, ou à la Centrale des Crédits aux Particuliers, bd du Berlaumont 14 à 1000 Bruxelles, ou à d'autres services publics ou privés chargés de recueillir ces informations.

La Banque peut, pour des raisons objectivement justifiées, notamment quand elle dispose de renseignements lui permettant de considérer que les preneurs de crédit ne seront plus à même de respecter leurs obligations, de suspendre le droit de prélèvement des preneurs de crédit. La Banque informera les preneurs de crédit par écrit de la suspension et des motifs de celle-ci le plus rapidement possible et au plus tard immédiatement après la suspension, à moins que la communication de cette information ne soit interdite ou si elle s'oppose à des objectifs d'ordre public et/ou de sécurité publique.

A partir du 1<sup>er</sup> décembre 2010, il n'est techniquement plus possible de lier une nouvelle facilité de caisse au compte à vue start2bank.

### **Article 3: Tarifs, intérêts et cours de change**

#### **3.1. Tarifs**

Pour un aperçu détaillé de tous les tarifs applicables au compte à vue start2bank, des opérations et des instruments

de paiement liés au compte à vue start2bank, nous renvoyons explicitement au tarif en vigueur.

### 3.2. Taux d'intérêt

Les taux d'intérêts sont aussi repris dans la liste des tarifs. Les intérêts sont calculés quotidiennement, sur la base du solde classé selon la date valeur attribuée. Un solde négatif donne lieu à un intérêt débiteur. Le taux d'intérêt applicable est repris dans le tarif du compte à vue start2bank, dont le client peut prendre connaissance à tout moment sur le site Web de la Banque, où il peut également le télécharger et/ou l'imprimer. Sauf accord contraire, les intérêts sont comptabilisés au 31 décembre de chaque année. Le solde positif d'un compte à vue start2bank ne donne pas droit à des intérêts créditeurs.

### 3.3. Cours de change

Le cours de change éventuellement appliqué lors de transactions de paiement est fonction des cotations sur les marchés internationaux au moment où la transaction est effectuée (à consulter en ligne via le site Web mentionné dans le tarif), et majoré ou minoré d'une marge par devise, qui peut être consultée via l'agence.

## Article 4: Opérations de paiement sur le compte à vue start2bank

Les opérations sur le compte à vue start2bank peuvent être effectuées uniquement au moyen de l'identifiant unique.

### 4.1. Retraits d'argent

#### 4.1.1. Retraits d'argent au guichet

Il n'est pas possible de retirer de l'argent aux guichets d'une agence.

#### 4.1.2. Retraits d'argent via selfservice, aux distributeurs ou guichets automatiques accessibles au public

Les retraits d'argent via selfservice ou aux distributeurs ou guichets automatiques accessibles au public sont possibles dans le pays et à l'étranger aux conditions et selon les modalités déterminées dans le Règlement carte bancaire AXA et le Règlement cartes de crédit.

### 4.2. Paiement au terminal de paiement (chez les commerçants)

Il est possible de faire des paiements aux terminaux de paiement chez les commerçants dans le pays et à l'étranger aux conditions et selon les modalités fixées dans le Règlement carte bancaire AXA et le Règlement cartes de crédit.

### 4.3. Versements en espèces

Il n'est pas possible d'effectuer des versements en espèces au guichet d'une agence.

### 4.4. Virements

Le client peut donner des ordres de virement individuels en euros à la Banque par homebanking, selfservice AXA mobile banking service.

Il n'est pas possible de donner des ordres de virement internationaux sur un compte bancaire en dehors de la zone

euro ou des ordres de virement dans une devise autre que l'euro.

### 4.4.1 Virement par homebanking et selfservice

Les ordres de virement par PC peuvent être communiqués aux conditions et selon les modalités stipulées dans le Règlement homebanking.

Les ordres de virement par smartphone, tablette ou un autre instrument comparable peuvent être donnés aux conditions et selon les modalités fixées dans le Règlement AXA mobile banking service.

Les ordres de virement donnés par selfservice peuvent être communiqués aux conditions et selon les modalités fixées dans le Règlement carte bancaire AXA.

### 4.4.2. Virements papier

Il n'est pas possible de donner des ordres de virement au moyen de formules de virement papier. Ils seront immédiatement classés sans suite.

### 4.5. Ordres permanents

4.5.1. L'ordre permanent est un ordre de virement au titre duquel un montant fixe ou variable, quand il s'agit d'un ordre permanent d'épargne, calculé en fonction du solde créditeur du compte à vue start2bank est viré automatiquement sur un autre compte, aux dates d'échéance fixées par le client.

4.5.2. Cet ordre peut être enregistré, puis consulté par homebanking et selfservice. Le client peut modifier ou annuler les ordres permanents en cours par homebanking et selfservice, comme stipulé à l'article 4.9.

4.5.3. Si le client n'indique pas de date d'échéance finale, l'ordre permanent est de durée illimitée.

4.5.4. Lors de la clôture du compte à vue start2bank, l'ordre permanent prend fin automatiquement aussi.

4.5.5. Un ordre permanent est exécuté à condition que le compte à vue start2bank soit suffisamment provisionné à la date d'échéance fixée par le client. Si cette date n'est pas un jour bancaire ouvrable, l'ordre est reporté au premier jour bancaire ouvrable suivant. En cas de provision insuffisante, l'ordre est présenté sur le compte pendant cinq jours bancaires ouvrables. Si le solde reste insuffisant dans ce délai, la Banque se réserve le droit de refuser l'exécution de cet ordre et de facturer les frais prévus dans le tarif.

La non-exécution au jour d'échéance pour insuffisance de provision n'empêche pas d'exécuter à nouveau l'ordre permanent à l'échéance suivante. Si toutefois un ordre permanent ne peut être exécuté à 6 dates d'échéance successives pour cause de provision insuffisante, l'ordre permanent est automatiquement annulé. Cette dernière clause ne vaut pas pour les ordres d'épargne automatiques.

4.5.6. Le compte de la banque du bénéficiaire est crédité dans les délais d'exécution applicables pour les virements, où la date d'échéance ou, le cas

échéant, la date à laquelle le solde du compte est suffisant pour exécuter l'ordre, est considérée comme jour de la réception.

#### 4.6. Domiciliations

La domiciliation européenne est un mandat du client (débiteur) à son fournisseur (créancier) pour payer les factures et notes de frais en euros des services/produits fournis, par débit automatique de son compte à vue start2bank.

Pour les domiciliations européennes, on fait la distinction entre deux dits schémas d'encaissement : le B2C (business to customer) Core, schéma pour les consommateurs et les non-consommateurs, et le B2B (business to business), schéma uniquement destiné pour l'encaissement auprès des non-consommateurs. Sur le compte à vue start2bank, uniquement le schéma B2C est prévu.

La Banque intervient uniquement en tant que banque du payeur/débiteur et non en tant que banque du bénéficiaire/créancier. Dès lors, la Banque ne propose pas le service Domiciliation Européenne/Core et B2B Actif.

La banque n'offre pas non plus au sein du service Domiciliation Européenne le modèle « business to business » sur le compte à vue Start2bank.

Une domiciliation peut se faire uniquement en euros et dans la zone-SEPA.

##### 4.6.1 Autorisation, résiliation et consultation d'une domiciliation

###### 4.6.1.1. Domiciliation classique (DOM 80) – jusqu'au 31/01/2014

La domiciliation classique n'existe plus.

###### 4.6.1.2. Domiciliation européenne Core (B2C)

Le client doit toujours donner mandat à son créancier pour encaisser des paiements uniques ou récurrents via le débit direct de son compte à vue.

Le client peut résilier la domiciliation européenne à n'importe quel moment, mais uniquement par notification directe au créancier à qui il a donné le mandat. Une notification à la Banque n'a pas pour effet de résilier le mandat.

Le client peut toutefois adresser à la Banque les demandes suivantes:

- le blocage/déblocage du mandat ou du compte à vue

Le client peut demander à la banque via homebanking d'introduire le blocage d'un mandat donné à un créancier défini ou le blocage complet de son compte à vue start2bank pour toutes les domiciliations européennes. Le blocage ne se réalise qu'à partir du moment où la Banque a confirmé au client par mail l'acceptation de la demande.

Dans les deux cas, le client peut ensuite demander à la banque de procéder de nouveau au déblocage.

Il ne peut pas faire introduire un blocage pour les domiciliations provenant d'un certain pays.

Le client est responsable de toutes les conséquences de l'introduction d'un tel blocage sur son compte à vue start2bank. La Banque ne peut être tenue responsable de

dommages éventuels soufferts par le client si un paiement n'était pas exécuté suite à ce blocage.

La Banque ne peut tenir compte du blocage ou déblocage et donc éviter que le compte à vue du client ne soit encore débité lors de la prochaine échéance d'une domiciliation en cours ou veiller à ce que le compte du client soit de nouveau débité à la prochaine échéance, si le client demande le blocage ou le déblocage au moins 1 jour bancaire ouvrable avant la prochaine échéance. Sinon, la Banque ne pourra en tenir compte qu'à partir de l'échéance suivante.

- Liste des créanciers admis/Liste des créanciers non-admis

Le client peut demander à la banque de permettre sur un compte à vue défini uniquement des encaissements via domiciliation européenne de un ou de plusieurs créanciers spécifiés (white list) ou au contraire de bloquer des encaissements via domiciliation européenne de un ou de plusieurs créanciers spécifiés (black list). Il peut faire cette demande uniquement par un document standardisé disponible via [www.axabank.be](http://www.axabank.be).

A cet effet, le client est tenu de transmettre à la banque les numéros d'identification des créanciers concernés. Il peut retrouver ce numéro de créancier sur le mandat qu'il a donné au créancier concerné ou le demander directement au créancier.

Une liste de créanciers admis ou non-admis est valable pour seulement un compte à vue. De plus, pour un compte à vue il est possible d'établir seulement une liste, soit une liste de créanciers admis, soit une liste de créanciers non-admis.

Si le client souhaite utiliser cette possibilité, il est responsable de la composition de sa liste. La Banque ne peut pas être tenue responsable pour d'éventuelles conséquences dommageables qui pourraient être le résultat de la composition incorrecte ou incomplète de la liste, ou pour des dommages éventuels soufferts par le client si un paiement n'était pas exécuté suite à cette liste.

Si dans ce cadre, la banque contrôle si un encaissement défini est possible ou non, les positions 5-7 du numéro du créancier (businesscode) ne sont pas contrôlées à cette occasion, seulement les autres chiffres et lettres.

- Montant maximum

Le client peut demander à la banque via homebanking pour un montant défini de limiter les encaissements via domiciliation européenne à un certain montant, dès que le créancier concerné aura encaissé correctement une première fois via ce mandat. Lorsque le montant d'un encaissement dépasse ensuite ce montant maximum, la banque refusera l'encaissement.

Le client est responsable de toutes les conséquences de l'introduction d'un tel montant maximum. La Banque ne peut être tenue responsable de dommages éventuels soufferts par le client si un paiement n'était pas exécuté suite au montant maximum fixé par le client.

- Fréquence

Le client peut demander à la banque via homebanking pour un montant défini de limiter les encaissements via domiciliation européenne à une certaine fréquence (mensuelle, bi-mensuelle, trimestrielle, annuelle et bi-annuelle) dès que le créancier concerné aura encaissé correctement une première fois via ce mandat après le 15 décembre 2013.

Des encaissements qui ne suivent pas cette fréquence seront refusés par la banque.

Si le client demande une telle fréquence, la Banque tiendra compte, afin de déterminer si chaque nouvel encaissement suivant correspond à cette fréquence, du dernier encaissement précédent pour ce mandat, débité pendant la période (précédente au nouvel encaissement) qui correspond avec la fréquence choisie par le client, diminuée de 5 jours calendriers. Si un encaissement pour le mandat concerné a été débité pendant cette période, le nouvel encaissement sera refusé par la Banque. Si par contre aucun encaissement n'a été débité pour ce mandat pendant cette période, le nouvel encaissement sera admis et exécuté par la Banque.

Seulement les encaissements réellement débités, après le 16 décembre 2013, sont comptabilisés lors du calcul de la fréquence.

Le client est responsable de toutes les conséquences de l'introduction d'une telle fréquence. La Banque ne peut être tenue responsable de dommages éventuels soufferts par le client si un paiement n'était pas exécuté suite à la fréquence fixée par le client.

La banque peut seulement tenir compte des listes décrites plus hautes établies par le client, les montants maximums et la fréquence et éviter que le compte du client soit débité à tort lors de la prochaine échéance d'un mandat en cours lorsque le client introduit sa demande ou la modification de sa demande au moins 1 jour bancaire ouvrable avant cette prochaine date d'échéance. Sinon, on ne pourra en tenir compte qu'à partir de la date d'échéance suivante.

Le client est tenu d'utiliser consciencieusement les restrictions à sa domiciliation énumérées ci-avant et de se réaliser qu'elles peuvent mener au refus d'encaissements et le cas échéant à des factures et notes de frais impayées. La Banque ne peut jamais être tenue responsable de dommages éventuels soufferts ainsi par le client. L'application de ces restrictions ressort de la responsabilité exclusive du client.

La Banque se réserve le droit de désactiver une domiciliation européenne B2C en cours si le créancier n'a procédé à aucun encaissement pendant 36 mois successifs.

Le client peut consulter ses domiciliations européennes B2C via homebanking mais ces domiciliations ne sont pas gérées par la Banque, comme stipulé ci-dessus.

#### **4.6.2 Exécution et délais d'exécution des ordres de paiement dans le cadre d'une domiciliation**

##### **4.6.2.1. Domiciliation classique (DOM 80) – jusqu'au 31/01/2014**

La domiciliation classique n'existe plus.

##### **4.6.2.2. Domiciliation européenne (B2C)**

La Banque n'est pas responsable de vérifier la validité des mandats à la réception des demandes de recouvrement.

En cas de provision suffisante sur le compte à vue start2bank et:

- s'il n'y pas de blocage pour le mandat spécifique
- si le compte à vue start2bank concerné n'est pas bloqué pour les domiciliations européennes
- si le créancier n'est pas repris sur la liste des créanciers non-permis ou le créancier est repris sur la liste des créanciers permis

- si pour le mandat donné par le client le montant maximum et/ou la fréquence ne sont pas dépassés  
la Banque débite le compte à vue start2bank du client à la date indiquée par le créancier dans le recouvrement.

En cas de domiciliations européennes, cette date est censée être le moment de réception. Si la date de réception n'est pas un jour bancaire ouvrable, elle est réputée être le premier jour bancaire ouvrable suivant et le compte est débité à cette date.

La Banque créditera le compte de la banque du bénéficiaire/créancier au plus tard au moment de la réception.

Un ordre de paiement à exécuter dans le cadre d'une domiciliation expire définitivement en cas de provision insuffisante dans les trois jours bancaires ouvrables à compter du moment de réception.

#### **4.6.3 Remboursement d'un paiement domicilié (refund)**

Pendant une période de 8 semaines après le débit, le client peut, sans condition et sans motivation, demander à la Banque de lui rembourser le montant débité de son compte dans le cadre d'une domiciliation. Il peut le faire uniquement au moyen d'un document normalisé disponible en homebanking sous le tab « Messages - mes données produits ».

Dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement, la Banque rembourse/crédite la totalité du montant sur le compte dont il a été débité, sous réserve d'instructions contraires du client.

Le fait que le client fasse usage de son droit et obtienne le remboursement ne le libère pas de sa dette contestée ou non à l'égard du créancier. La Banque n'est pas une partie concernée dans cette affaire mais elle signale au client qu'il ne doit pas abuser de son droit de remboursement.

Ce droit au remboursement n'est pas applicable si les conditions suivantes sont remplies :

- il s'agit d'une domiciliation
- le débiteur a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement ou d'une série d'opérations de paiement directement à la Banque
- et le créancier a mis à la disposition du débiteur les informations nécessaires relatives à la future opération de paiement ou la série d'opérations de paiement.

#### **4.6.4 Paiement domicilié non autorisé**

Un paiement domicilié n'est pas autorisé si, au moment de débiter le compte à vue start2bank, le client n'a pas donné un mandat valable pour ce paiement spécifique.

Dès que le client constate un paiement non autorisé, il doit en informer la Banque immédiatement, au plus tard dans les 13 mois à compter du débit, et demander le remboursement dudit montant. Il peut le faire uniquement au moyen d'un document normalisé disponible en homebanking.

La Banque examine la demande du client en bon père de famille et rembourse au client la totalité du montant ou non, selon le résultat.

#### **4.7. Instruments de paiement et moyens de paiement**

##### **4.7.1. Carte bancaire AXA**

Une carte bancaire AXA est toujours associée au compte à vue start2bank. Le règlement carte bancaire AXA s'y applique, à l'exception de l'article 12 relatif aux coûts et indemnités et l'article 13 relatif à l'expiration du contrat en ce qui concerne la carte et à l'exclusion des dispositions portant sur les opérations au guichet d'une agence.

La carte de banque AXA liée au compte à vue start2bank est gratuite.

Par dérogation à l'article 12, les coûts et indemnités applicables repris dans la liste des tarifs du compte à vue start2bank de la Banque s'appliquent à l'utilisation de la carte du compte à vue start2bank.

#### 4.7.2. Autres moyens de paiement

Les moyens de paiement suivants, que le client peut utiliser pour donner des ordres de paiement, sont régis par des règlements spécifiques distincts :

- homebanking
- AXA mobile banking service
- carte de crédit

4.7.3. Les comptes start2bank ne permettent pas des opérations d'encaissement, ne mettent pas de chèques à disposition et ne permettent pas de tirer des lettres de change.

#### 4.8 Paiements entrants

4.8.1. Si le client est le bénéficiaire d'une opération de paiement, la Banque crédite le compte à vue start2bank du client dès qu'elle reçoit les fonds et les informations indispensables pour le créditer.

Les versements, transferts ou remises de quelque nature que ce soit, effectués à l'étranger au profit d'un titulaire de compte de la Banque, ne peuvent être crédités sur son compte qu'après réception par la Banque d'un avis de crédit émanant d'un de ses correspondants. Ils ne sont pourtant définitivement acquis par le titulaire du compte qu'à partir du moment où la Banque est effectivement en possession des fonds transférés par le correspondant. La réception par la Banque de l'avis de crédit émanant d'un correspondant ne suffit pas. Les paiements entrants en euro ne peuvent être crédités sur un compte à vue en devises.

Pour les paiements entrants en une devise autre que l'euro, il y a d'abord une opération de change. Ensuite, le montant est crédité sur le compte à vue start2bank.

4.8.2. La Banque n'est pas tenue de contrôler l'exactitude de l'identifiant unique, sauf la cohérence, et des autres données mentionnées, communiqués par le donneur d'ordre. Elle ne doit pas non plus vérifier la correspondance entre cet identifiant unique et le nom du client communiqué. La Banque n'est pas responsable d'éventuelles erreurs ou anomalies en la matière.

4.8.3. Le cas échéant, la Banque peut prélever les frais indiqués dans la liste des tarifs pour créditer le compte. Le client en sera également informé après l'opération, par le canal où il peut demander des extraits de compte.

4.8.4. Si le montant d'un virement en provenance de l'étranger équivaut à un revenu qui, en vertu de la législation belge, est soumis à un précompte mobilier, la Banque peut débiter le montant du précompte mobilier du compte à vue start2bank du bénéficiaire, sans notification préalable, même si cela donne lieu à un débit. Il en va de même pour le montant d'éventuelles pertes de change attribuables aux variations de change entre la date à laquelle le montant est crédité sur le compte du bénéficiaire et la date à laquelle le précompte mobilier est débité.

#### 4.9 Révocation ou modification des ordres de paiement

##### 4.9.1 Virement

En règle générale, le client ne peut plus révoquer ou modifier à un ordre de virement à partir du moment où la Banque l'a reçu, sauf en cas d'ordre de virement avec « date d'exécution souhaitée dans le futur ». Le client peut le révoquer ou le modifier au plus tard jusqu'au jour bancaire ouvrable précédant la « date d'exécution souhaitée dans le futur » à 15 heures, par homebanking, AXA mobile banking service ou via selfservice. Un ordre de virement ne peut en aucun cas être révoqué par courrier électronique, téléphone ou télécopie.

##### 4.9.2 Ordre permanent

Le client peut révoquer ou modifier un ordre permanent par homebanking ou selfservice, au plus tard jusqu'au jour bancaire ouvrable précédant la première date où la date suivante mentionnée dans l'ordre permanent, à 15 heures. L'ordre permanent ne peut en aucun cas être révoqué par courrier électronique, téléphone et télécopie.

Un ordre permanent peut également être suspendu par le client pour une période donnée. En cas de clôture du compte à vue start2bank, l'ordre permanent qui est lié prend fin automatiquement.

##### 4.9.3 Domiciliation

Le client peut révoquer l'ordre de paiement suivant dans le cadre d'une domiciliation jusqu'au plus tard le jour bancaire ouvrable qui précède la date à laquelle le compte sera débité, à 14 heures. Il peut révoquer un tel ordre de paiement via homebanking (onglet "domiciliations - recouvrements futurs" pour les domiciliations européennes comme stipulé dans le Règlement homebanking ou en envoyant un mail à [start2bank.info@axa.be](mailto:start2bank.info@axa.be) jusqu'à 14 heures.

La révocation d'un seul ordre de paiement dans le cadre d'une domiciliation n'implique pas la résiliation de la domiciliation en soi. Donc, l'ordre de paiement suivant dans le cadre de cette domiciliation sera bien exécuté. Un ordre de paiement individuel dans le cadre d'une domiciliation ne peut jamais être modifié par le client.

##### 4.10. Ordres de paiement refusés

La Banque se réserve le droit de refuser un ordre d'exécution des opérations de paiement susmentionnées, notamment dans les cas suivants :

- a) le solde disponible sur le compte est insuffisant; les ordres de paiement insuffisamment couverts ne sont pas exécutés non plus ;
- b) l'ordre de paiement est incorrect, incomplet ou manque de clarté ;
- c) des dispositions légales interdisent à la Banque d'exécuter l'ordre de paiement ;

- d) le client n'a pas respecté ses obligations à l'égard de la Banque ;
- e) la Banque sait ou pressent que le client n'a pas donné son autorisation pour l'ordre de paiement ;
- f) le client ne peut pas ou ne peut plus utiliser le compte seul, par exemple parce qu'il doit avoir l'accord d'un autre titulaire ou représentant légal ;
- g) le client n'a pas respecté les prescriptions ou procédures en vigueur pour donner les ordres de paiement ;
- h) l'ordre de paiement est libellé dans une devise non reprise dans la liste des tarifs ;
- i) la Banque sait ou présume qu'il y a fraude ou abus ;
- j) la Banque sait ou présume que l'ordre de paiement ou l'opération de paiement qui en résulte est contraire aux règles en vigueur ou aux obligations de la Banque ;
- k) la banque où le bénéficiaire est titulaire d'un compte ne fait pas partie de son réseau pour le trafic de paiement ;
- l) la Banque a une autre raison fondée.

Lorsque la banque refuse d'exécuter un ordre de paiement, elle met les informations relatives à ce refus à la disposition du client, oralement, par écrit ou électroniquement. Dans la mesure du possible et si elle y est autorisée, elle communique le motif du refus. La Banque donne également, par le même canal, des indications pour correction si la non-exécution de l'ordre de paiement est due à des inexactitudes. Si le refus se justifie objectivement, la Banque peut facturer les frais indiqués à cet effet dans la liste des tarifs.

#### Article 5: Extraits de compte

5.1. La comptabilisation des opérations sur le compte à vue start2bank est confirmée par des extraits de compte, au tarif fixé dans la liste des tarifs. Ces extraits de compte mentionnent par opération l'information suivante : une description qui permet au client de savoir de quelle opération de paiement il s'agit, le cas échéant des informations concernant le bénéficiaire, le montant de la transaction de paiement, le cas échéant, les frais applicables et leur éventuelle ventilation, les intérêts éventuels à comptabiliser, le cas échéant, le cours de change applicable et le montant de l'opération de paiement après le change, la date de valeur du débit ou crédit. Chaque extrait de compte mentionne également chaque fois l'ancien et le nouveau solde. Les extraits de compte reprennent par ailleurs régulièrement des communications de nature administrative, informative, commerciale ou autre, au verso ou dans une annexe distincte.

5.2. En principe, les extraits de compte sont tenus ou mis à la disposition du client sous forme électronique via homebanking, où le client doit lui-même les demander. Un extrait de compte numéroté est daté sera donc uniquement généré effectivement si le client en prend lui-même l'initiative. Ensuite il peut imprimer, sauvegarder ou supprimer l'extrait de compte demandé sur son propre ordinateur. Dépendant du nombre d'opérations enregistrées au moment où le client demande ses extraits de compte, le cas échéant plusieurs extraits de compte seront générés. Par demande un maximum de 20 extraits de compte est généré. Les extraits de compte les plus anciens sont générés en premier lieu.

Le client s'engage à demander ses extraits de compte au moins une fois tous les 30 jours et de

prendre connaissance des opérations qui y sont mentionnées, les annexes et les informations (personnelles). Sauf preuve contraire, ces extraits de compte électroniques constituent la preuve des opérations sur le compte à vue start2bank.

Lorsque le client demande des extraits de compte par homebanking, tous les extraits de compte pas encore demandés depuis la demande précédente sont générés, jusqu'à 20 extraits de compte au maximum par demande. Les extraits de compte demandés restent disponibles pendant 30 jours. Pendant cette période le client peut les imprimer, les sauvegarder ou les supprimer. Après ce délai de 30 jours, le client peut seulement en demander un duplicata soit via homebanking, soit par son agence au prix mentionné dans la liste des tarifs.

Les extraits de compte ne peuvent pas être envoyés à une adresse indiquée par le client ni être mis à disposition dans une agence.

5.3. Quand la Banque l'estime nécessaire, elle envoie au client un avis de contrôle reprenant le solde intérimaire du compte. Dans les trente jours de l'envoi de l'avis, le client fera connaître par écrit à la Banque, à l'adresse du siège social ou du siège administratif, les éventuelles erreurs ou inexactitudes, faute de quoi la Banque peut considérer le solde indiqué sur l'avis de contrôle comme définitivement approuvé.

#### Article 6: Opérations de paiement non autorisées ou non correctement exécutées

6.1. Dès que le client constate une opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée, il doit en informer la Banque sans délai. Il peut faire cette notification suivant les procédures prévues dans les différents règlements, dépendant de la nature de l'opération (avec la carte bancaire AXA, via selfservice, homebanking ou AXA mobile banking service, avec une carte de crédit).

6.2. Pour les opérations de paiements en euro ou dans une devise d'un état membre de l'EER et quand les banques concernées se situent dans l'EER, le client perd, après 13 mois à compter de la date valeur du débit ou du crédit, le droit de contester les opérations de paiement non autorisées ou incorrectement exécutées sur le compte à vue start2bank, qui lui ont été communiquées correctement par la Banque, selon la périodicité et les modalités qu'il a choisies, sans préjudice de l'obligation, dans le chef du client, d'informer la Banque sans délai dès qu'il constate une transaction non autorisée ou incorrectement exécutée. Après expiration de ce délai, la passation de l'opération est considérée définitive et elle ne peut plus faire l'objet d'aucune contestation.

À défaut d'une notification par le client en temps utile, la Banque ne peut être tenue pour responsable de l'opération de paiement non autorisée ou incorrectement exécutée.

Pour toutes les autres opérations de paiements, le client ne dispose que d'un délai de 3 mois, à compter de la date valeur du débit ou crédit du

compte à vue start2bank pour contester l'opération non autorisée ou non correctement exécutée.

Si le client agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou d'entreprise, il dispose dans tous les cas, d'un délai de 30 jours seulement, à compter de la date valeur du débit ou crédit du compte à vue start2bank pour contester les opérations de paiement non autorisées ou incorrectement exécutées.

6.3. Sauf si le client peut démontrer qu'il était dans l'impossibilité de prendre connaissance des informations mises à sa disposition, par extrait de compte à la manière choisie par lui, concernant les opérations sur son compte à vue start2bank, comme prévu à l'article 5, et qu'il n'était donc pas en mesure d'informer la Banque **sans délai** d'une opération non autorisée ou non correctement exécutée, comme prévu à l'article 6.1., le client est réputé avoir pris connaissance dans les 30 jours à compter de la date valeur du débit ou crédit du compte à vue start2bank de l'information du compte mise à sa disposition et d'informer la Banque des opérations de paiement non autorisées ou non correctement exécutées au plus tard 60 jours après la date valeur. Passé ce délai, la Banque considère que l'information du compte est définitivement approuvée et est la preuve des opérations effectuées, sauf preuve contraire.

6.4. Si le client nie avoir autorisé une opération de paiement ou s'il affirme que l'opération de paiement n'a pas été correctement exécutée, la Banque est tenue de fournir la preuve que l'opération de paiement a été authentifiée, correctement enregistrée et inscrite, et n'a pas été influencée par une défaillance technique ou autre. Lorsque le client agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou d'entreprise, il doit fournir la preuve qu'il n'a pas autorisé la transaction ou qu'elle n'a pas été effectuée correctement.

#### **Article 7: Traitement des plaintes et recours extrajudiciaires**

Sans préjudice de ce qui a été stipulé à l'article 1.30. du Règlement Général des Opérations (traitement des plaintes) et à l'article 6 de ce règlement (opérations de paiement non autorisées ou non correctement exécutées), le client dispose des moyens suivants :

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

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

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

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

#### **Article 8: Responsabilité**

8.1. La Banque garantit l'exécution correcte et en temps opportun des opérations de paiement sur le compte à vue start2bank, à condition que le client ait donné à la Banque l'ordre d'effectuer la transaction, de manière correcte et régulière, conformément aux dispositions des règlements applicables, ou, si le client est le bénéficiaire d'une opération de paiement, si la Banque dispose des informations indispensables et correctes pour effectuer la transaction correctement et en temps utile. La Banque ne peut dès lors pas être tenue pour responsable des erreurs ou retards imputables à des ordres tardifs, incomplets, erronés ou imprécis de la part du client ou d'un tiers.

8.2. Lorsque le client est le payeur dans le cadre d'un ordre de paiement initié par le payeur, par exemple un virement, un versement ou un retrait d'argent, la Banque est responsable à l'égard du client de l'exécution correcte et en temps utile de l'opération de paiement conformément aux dispositions du présent règlement. En cas de virement, la Banque n'est responsable que jusqu'au moment où la banque du bénéficiaire reçoit le montant de l'opération de paiement. La Banque doit en fournir la preuve.

Lorsque le client est le bénéficiaire d'un ordre de paiement, la Banque est également responsable de son exécution correcte et en temps opportun. En cas de virement, la Banque responsable uniquement à partir du moment où elle reçoit le montant de l'opération de paiement de la banque du payeur.

Lorsque le client est le payeur dans le cadre d'un ordre de paiement initié par ou via le bénéficiaire, notamment en cas de domiciliation ou de transaction par carte dans un magasin, la Banque est responsable, à l'égard du client, de l'exécution correcte et en temps utile de l'opération de paiement, conformément aux dispositions du présent règlement, à partir du moment où elle reçoit l'ordre de la banque du bénéficiaire.

Si le client est le bénéficiaire d'un tel ordre de paiement, la Banque est responsable de son exécution correcte et en temps utile, à partir du moment où elle reçoit le montant de l'opération de la banque du payeur.

Lorsqu'une opération de paiement n'est pas exécutée ou est mal exécutée, quelle que soit la responsabilité de la Banque, la Banque s'efforce, si elle en a la possibilité et si le client le demande explicitement, de retracer immédiatement l'opération de paiement et informe le client des résultats de sa recherche.

8.3. Un ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire indiqué par cet identifiant unique. Si l'identifiant unique fourni par le client est incorrect, la Banque, en application de l'article 8.2, n'est pas responsable de la non-



exécution ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement. La Banque ne doit pas vérifier si l'identifiant unique correspond aux éventuelles informations complémentaires données par le client, notamment le nom du bénéficiaire. Le client est lui-même responsable de toute erreur en la matière.

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

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

- 8.4. Après examen de la légitimité d'une plainte, la Banque, si elle est responsable d'une opération de paiement non autorisée ou incorrectement exécutée, veillera à rectifier sur le compte à vue start2bank concerné, dans les plus brefs délais, le montant de la transaction concernée, en appliquant la date valeur correcte; le montant éventuellement nécessaire pour remettre le client dans la position où il se trouvait avant la transaction pour laquelle aucune autorisation n'a été donnée ou qui n'a pas été effectuée correctement, en appliquant la date valeur correcte; les éventuelles conséquences financières supplémentaires, en particulier du montant des frais supportés par le client pour déterminer le préjudice à indemniser, pour autant que le client puisse prouver ces conséquences, ainsi que les frais et le lien causal avec la transaction concernée.
- 8.5. La responsabilité de la banque, visée dans le présent article, ne s'applique pas lorsque la non-exécution ou l'exécution incorrecte d'une opération de paiement est imputable à un cas de force majeure ou au respect d'une obligation légale au titre de la législation nationale ou européenne. Sont entre autres considérés comme cas de force majeure: guerre, émeutes, terrorisme, conflits sociaux, hold-up, incendie, inondation et autres catastrophes naturelles, défauts techniques graves ou autres catastrophes, désorganisation passagère des services postaux ou une grève de la poste.

#### **Article 9: Résiliation**

- 9.1. Le contrat relatif au compte à vue start2bank est conclu pour une durée indéterminée.
- 9.2. Le client peut résilier le présent contrat relatif au compte à vue start2bank à tout moment sans frais et clôturer le compte en respectant un délai de préavis d'un mois.

A cet effet, le client est tenu d'envoyer un avis à la Banque via homebanking, plus précisément via l'onglet 'mes données produit'.

Le compte à vue start2bank ne peut cependant pas être clôturé tant que le client est locataire d'un coffre. Il ne peut pas être clôturé non plus tant qu'il est lié à un compte titres ou à un dossier de crédit. Le compte à vue ne sera clôturé qu'après restitution par le client de tous les moyens de paiement (cartes de débit et/ou de crédit) liés au compte à vue start2bank, après exécution de tous les ordres de paiement et paiement de toutes les dettes et frais. Tous les ordres permanents et domiciliations, dont l'annulation n'a pas été demandée explicitement, continuent à courir jusqu'à ce moment. Après la clôture du compte, les intérêts de débit convenus sur un solde négatif restent dus jusqu'à l'apurement complet.

- 9.3. La Banque peut résilier le contrat relatif au compte à vue start2bank et clôturer ce compte, moyennant préavis de deux mois.

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

- 9.4. La Banque remboursera les frais facturés à l'avance pour les moyens de paiement liés au compte à vue start2bank proportionnellement, à partir du mois suivant celui de la clôture. Les frais à payer a posteriori sont comptabilisés au moment de la clôture, à concurrence du nombre de mois écoulés.

Le solde positif est transféré sur un autre compte, conformément aux instructions du client, ou en espèces après clôture du compte.

- 9.5. La Banque a le droit de clôturer automatiquement les comptes à vue start2bank affichant un solde compris entre 0 et - 125 EUR, sur lesquels le client n'a effectué aucune opération au cours de deux années civiles consécutives. La Banque a le droit de clôturer automatiquement les comptes à vue start2bank sur lesquels le client n'a effectué aucune opération pendant 6 mois depuis l'ouverture du compte.

#### **Article 10: Renonciation du compte à vue start2bank**

- 10.1. Le titulaire du compte à vue start2bank dispose d'un délai de 14 jours calendrier pour renoncer au contrat relatif à ce compte. Ce délai prend cours le jour où le contrat est conclu. Si le titulaire souhaite faire usage de ce droit, il doit en informer AXA Banque Europe sa, par courrier à CIF Administration (B42/488), Grottesteenweg 214 à 2600 Berchem, ou par courrier électronique à start2bank.info@axa.be.

- 10.2. Le titulaire est alors tenu également de restituer immédiatement à la Banque tous les moyens de paiement (cartes de débit et/ou de crédit) liés au

compte à vue start2bank et de payer tous les frais et dettes.

- 10.3. Immédiatement après, et au plus tard dans les 30 jours calendrier à compter du jour où le titulaire a envoyé sa notification de renonciation, le compte sera clôturé.
- 10.4. Les dispositions de l'article 9.2 du présent règlement s'appliquent également dans ce cas.

#### **Article 11: Modification du règlement**

- 11.1. Les dispositions du présent règlement et la liste des tarifs d'application peuvent être modifiées par la Banque à tout moment.
- 11.2. Ces éventuelles modifications entrent en vigueur après l'expiration d'un délai de 2 mois au moins, après que la Banque a informé le client de la modification prévue, par écrit sur un support durable à la disposition du client.

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

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

- 11.3. Les modifications des taux d'intérêt et cours de change, qu'elles soient basées sur des modifications du taux de référence convenu dans la liste des tarifs ou non, peuvent être appliquées avec effet immédiat et sans notification préalable. Le client est informé de ces changements a posteriori par le canal que le client choisit pour demander des extraits de compte.
- 11.4. Lorsque des services sont ajoutés au service du compte à vue start2bank, le client est informé à l'avance des dispositions complémentaires et éventuellement de la liste des tarifs. Le client est censé être d'accord avec les nouvelles dispositions dès qu'il utilise le nouveau service.