



A partir du 22 juin 2015, un nouveau règlement comptes d'épargne (annexe 7) est en vigueur : le compte d'épargne courant est supprimé.

L'article 3.7 est supprimé.

A partir du 20 juillet 2015, il y a un nouveau règlement carte bancaire AXA (annexe 3) et règlement cartes de crédit (annexe 5) en vigueur.

Les clients ont été avisés par un texte sur l'extrait de compte d'un nombre de modifications dans la procédure à suivre si leur carte bancaire ou de crédit est perdue, volée ou avalée par un distributeur, ou s'ils pensent que quelqu'un abuse de leur carte.

Les modifications les plus importantes sont reprises ci-dessous. Dans la colonne gauche vous trouverez la version de l'article concerné, en vigueur jusqu'au 19 ... 2015. Dans la colonne droite vous trouverez la version de cet article, en vigueur à partir du ... 2015.

Les **modifications** concrètes sont **soulignées**.

Versions jusqu'au 19 juillet 2015	Versions à partir du 20 juillet 2015
ANNEXE 3 : REGLEMENT CARTE BANCAIRE AXA	
Article 8: Perte, vol, usage abusif ou non autorisé de la carte ou du téléphone mobile	Article 8: Perte, vol, usage abusif ou non autorisé de la carte ou du téléphone mobile
8.1. Déclaration à CARDSTOP	8.1. Déclaration à CARDSTOP
En cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive de sa carte bancaire AXA ou du téléphone mobile sur lequel Mobile Banxafe est activé, le client et, éventuellement, le titulaire de carte, prend immédiatement contact avec CARDSTOP, à qui il déclare la perte ou le vol.	En cas de perte, de vol <u>et/ou</u> d'utilisation abusive de sa carte bancaire AXA ou du téléphone mobile sur lequel Mobile Banxafe est activé, <u>et dans tous les cas où il constate qu'il y a eu une transaction abusive ou non autorisée avec sa carte ou via Mobile Banxafe</u> , le client et, éventuellement, le titulaire de carte, prend immédiatement contact avec CARDSTOP, afin de faire bloquer sa carte. <u>Il est également tenu de faire ceci quand sa carte est avalée par un distributeur ou automate.</u>
	...
	<u>Les cartes que le client fait bloquer par CARDSTOP, sont irrévocablement annulées. La procédure de remplacement de la carte est entamée immédiatement, sauf si le client déclare explicitement à CARDSTOP qu'il ne souhaite pas de nouvelle carte.</u>
Le client, éventuellement le titulaire de carte, qui déclare néanmoins la perte, le vol ou l'usage abusif de la carte à une institution autre que CARDSTOP, assumera les conséquences de la perte, du vol ou de l'usage abusif, y compris après cette déclaration et ce jusqu'au moment de la déclaration à CARDSTOP de la manière décrite ci-dessus.	Le client, éventuellement le titulaire de carte, qui déclare néanmoins la perte, le vol, <u>la carte avalée</u> et/ou l'usage abusif de la carte <u>ou du GSM</u> à une institution autre que CARDSTOP, assumera les conséquences de la perte, du vol ou de l'usage abusif, y compris après cette déclaration et ce jusqu'au moment de la déclaration à CARDSTOP de la manière décrite ci-dessus.
8.2. Déclaration à la police	8.2. Déclaration à la police <u>et notification à la Banque</u>
Outre la déclaration à CARDSTOP, le client ou le titulaire de carte doit aussi faire une déclaration à la police, dès qu'il constate effectivement l'usage abusif de sa carte bancaire AXA, après une perte ou un vol ou pas, ou de son téléphone mobile sur lequel Mobile Banxafe est activé.	Outre la déclaration à CARDSTOP, le client ou le titulaire de carte doit aussi, en cas d'abus de sa carte ou de son téléphone mobile sur lequel Mobile Banxafe est activé (<u>suite au non à un vol, une perte ou une carte avalée</u>) <u>en faire une déclaration à la police et à la Banque.</u>
La police dressera procès-verbal de sa déclaration et lui en	La police dressera procès-verbal de sa déclaration et lui en procurera une copie.

procurera une copie.

8.3. Communication du de la perte, du vol ou de l'usage abusif à la Banque

Après avoir déclaré la perte, le vol ou l'usage abusif de la carte à CARDSTOP et le cas échéant à la police, le client avertit immédiatement la Banque, à laquelle il communique entre autres le numéro de référence de Cardstop et procure immédiatement copie du procès-verbal de déclaration établi par la police.

Un abus de la fonctionnalité NO PIN uniquement, qui ne peut pas être déclaré à CARDSTOP, doit être déclaré à la Banque de la même façon.

Il s'adresse pour ce faire à son agent AXA Banque qui dressera si nécessaire un dossier de contestation ou expédie l'information au service Cash & Cards (code postal interne B31/513) de la Banque, Grotesteenweg 214, 2600 Berchem. Si le client est titulaire d'un compte à vue start2bank, il peut d'abord tenter via une (autre) carte d'accéder à homebanking afin de communiquer la perte, le vol ou l'usage abusif de la carte ou de Mobile Banxafe à la Banque via le tab 'Messages'. Si le client n'a (plus) d'autres cartes qui pourraient lui donner accès à homebanking, il peut envoyer un mail à start2bank.info@axabank.be. Dans les deux cas, la banque prendra contact avec le client le plus vite possible pour le traitement du dossier de la perte, du vol ou de l'usage abusif de sa/ses carte(s) ou de Mobile Banxafe.

Le client et/ou le titulaire de carte conservera une copie de la notification, ce qui facilitera toute communication ultérieure entre le client et/ou titulaire de carte et la Banque.

8.4. Conséquences de la perte, du vol ou de l'usage abusif ou non autorisé

(1) Jusqu'au moment de la notification à CARDSTOP, le client reste responsable de toutes les conséquences de la perte, du vol et/ou de l'usage abusif de la carte ou de Mobile Banxafe. Cette responsabilité, pour le client qui agit en dehors de ses occupations au sein de sa société ou de ses occupations professionnelles, est toutefois limitée à un montant de 150 euros, SAUF si le client ou le titulaire de carte s'est rendu coupable d'une négligence grave ou d'un acte frauduleux, auxquels cas cette limitation de la responsabilité n'est pas applicable.

Sans préjudice de ce qui a été souligné précédemment au sujet des mesures élémentaires de prudence visant la protection de la carte, du GSM, du code secret ou code B-Pin, peut être considéré comme négligence grave, sous réserve de l'appréciation du juge, le fait :

...

- de ne pas notifier immédiatement la perte, le vol ou l'usage abusif de la carte ou GSM (une telle déclaration ne souffrant aucun report).

...

(2) Dès le moment de la notification à CARDSTOP, la carte ou Mobile Banxafe sera bloqué et la responsabilité du client pour les conséquences de la perte, du vol ou de l'usage abusif de la carte ou de Mobile Banxafe est suspendu,

Article 9: Opérations de paiement non autorisées ou non correctement exécutées au moyen de la carte

9.1. Sans préjudice des mesures exposées ci-dessus en cas de perte, de vol ou d'usage abusif de la carte bancaire AXA, de Mobile Banxafe ou du GSM, le client et/ou le titulaire de carte informe

Lors de l'avis de l'abus à la Banque, le client respectivement le titulaire de carte communiquera entre autres le numéro de référence de Cardstop et procurera immédiatement à la Banque copie du procès-verbal de déclaration établi par la police.

Un abus de la fonctionnalité NO PIN uniquement, qui ne peut pas être déclaré à CARDSTOP, doit être déclaré à la Banque de la même façon.

Le client, respectivement le titulaire de carte s'adresse pour ce faire à son agent AXA Banque qui dressera un dossier de contestation.

8.3. Responsabilité en cas d'abus

(1) Jusqu'au moment de la notification à CARDSTOP, le client reste responsable de toutes les conséquences de l'usage abusif de la carte (suite ou non à la perte, le vol ou l'avalage de la carte) ou de Mobile Banxafe. Cette responsabilité, pour le client qui agit en dehors de ses occupations au sein de sa société ou de ses occupations professionnelles, est toutefois limitée à un montant de 150 euros, SAUF si le client ou le titulaire de carte s'est rendu coupable d'une négligence grave ou d'un acte frauduleux, auxquels cas cette limitation de la responsabilité n'est pas applicable.

Sans préjudice de ce qui a été souligné précédemment au sujet des mesures élémentaires de prudence visant la protection de la carte, du GSM, du code secret ou code B-Pin, peut être considéré comme négligence grave, sous réserve de l'appréciation du juge, le fait :

...

- de ne pas notifier immédiatement la perte, le vol ou l'usage abusif de la carte ou GSM ou la carte avalée. (une telle déclaration ne souffrant aucun report)

...

(2) Dès le moment de la notification à CARDSTOP, la carte ou Mobile Banxafe sera bloqué (et si le client ou le titulaire de carte le souhaite, une nouvelle carte sera demandée) et la responsabilité du client pour les conséquences de l'usage abusif de la carte ou de Mobile Banxafe, est suspendu,...

Article 9: Communication et contestation d'opérations de paiement au moyen de la carte ou de Mobile Banxafe

9.1. Sans préjudice des mesures exposées ci-dessus en cas de perte, de vol et/ou d'usage abusif de la carte bancaire AXA, de Mobile Banxafe ou du GSM, ou l'avalage de la carte, le client et/ou le titulaire de carte informe sans retard la Banque de

<p>sans retard la Banque de toute opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée dont il constate l'existence. Il doit s'adresser pour ce faire soit à son agence où un dossier de contestation sera dressé.</p>	<p><u>toute opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée dont il constate l'existence afin de contester la transaction concernée. Il doit s'adresser pour ce faire soit à son agence où un dossier de contestation sera dressé.</u></p>
---	---

ANNEXE 5 : REGLEMENT CARTES DE CREDIT	
<p>Article 8: Perte, vol, utilisation abusive ou non autorisée de la carte</p> <p>8.2 Déclaration à la police</p> <p>Outre la déclaration à CARDSTOP, le client ou le titulaire de carte doit aussi faire une déclaration à la police, dès qu'il constate effectivement l'usage abusif de sa carte de crédit, après une perte ou un vol ou même sans.</p> <p>La police dressera procès-verbal de sa déclaration et lui en procurera une copie.</p> <p>8.3 Communication de la perte, du vol ou de l'usage abusif à la Banque</p> <p>Après avoir déclaré la perte, le vol et/ou l'usage abusif de la carte à CARDSTOP et éventuellement à la police, le client avertit immédiatement la Banque, à laquelle il communique entre autres le numéro de référence de Cardstop et procure immédiatement copie du procès-verbal de déclaration établi par la police.</p> <p>8.4. Conséquences de la perte ou du vol ou de l'usage abusif ou non-autorisé</p> <p>(1) Jusqu'au moment de la notification à CARDSTOP, le client reste responsable de toutes les conséquences de la perte, du vol et/ou de l'usage abusif ou non autorisé de la carte.</p> <p>...</p> <p>(2) Dès le moment de la notification à CARDSTOP, la carte sera bloquée et la responsabilité du client pour les conséquences de la perte, du vol ou de l'usage abusif de la carte est suspendue</p> <p>Article 9: Opérations de paiement non autorisées ou non correctement exécutées au moyen de la carte</p>	<p>Article 8: Perte, vol, utilisation abusive ou non autorisée de la carte</p> <p>8.1 Déclaration à CARDSTOP</p> <p>Modifications : idem à l'article dans le règlement carte bancaire AXA</p> <p>8.2 Déclaration à la police <u>et communication à la Société</u></p> <p>Outre la déclaration à CARDSTOP, le client ou le titulaire de carte doit aussi faire immédiatement une déclaration à la police et à la Société, <u>en cas d'usage abusif de sa carte (suite ou non à un vol, une perte ou un avalement de sa carte) et à la Société.</u></p> <p>La police dressera procès-verbal de sa déclaration et lui en procurera une copie.</p> <p><u>Lors de la communication de l'abus à la Société, le client, respectivement le titulaire de carte communiquera entre autres le numéro de référence de Cardstop et procurera immédiatement copie du procès-verbal de déclaration établi par la police.</u></p> <p><u>Le client peut adresser la communication directement à la Société : soit par écrit (Worldline SA, Chaussée de Haecht 1442 à 1130 Bruxelles), soit via le site internet, www.macarte.be et le lien 'vous souhaitez contester une transaction ?'</u> <u>S'il s'agit d'une transaction contestée qui a été effectuée à l'étranger, la plainte doit être adressée par écrit au service 'International Chargeback' de Worldline SA.</u> <u>Les directives à suivre sont également reprises au verso de l'état de dépense.</u></p> <p>8.3. Responsabilité en cas d'usage abusif</p> <p>(1)Jusqu'au moment de la notification à CARDSTOP, le client reste responsable de toutes les conséquences <u>de l'usage abusif de la carte (suite ou non à la perte, le vol ou l'avalement).</u></p> <p>...</p> <p>(2) Dès le moment de la notification à CARDSTOP, la carte sera bloquée <u>(et si le client ou le titulaire de carte le souhaite, une nouvelle carte sera demandée)</u> et la responsabilité du client pour les conséquences de l'usage abusif de la carte est suspendue,...</p> <p>Article 9: <u>Communication et contestation</u> d'opérations de paiement exécutées au moyen de la carte</p>

<p>9.1. Sans préjudice des mesures exposées ci-dessus en cas de perte, de vol ou d'usage abusif ou non autorisé de la carte bancaire AXA, le client et/ou le titulaire de carte informe sans délai la Banque de toute opération de paiement avec la carte non autorisée ou non correctement exécutée dont il constate l'existence.</p> <p>Lorsque le client et/ou le titulaire de carte est titulaire d'un compte à vue, il doit s'adresser à Worldline SA, Chaussée de Haecht 1442 à 1130 Bruxelles, un écrit signé. S'il s'agit d'une opération contestée exécutée à l'étranger, la réclamation doit être adressée par écrit au service « International Chargeback » de Worldline SA. Les directives à suivre figurent en principe au verso du relevé de dépenses.</p> <p>Au besoin ou s'il le souhaite, le client et/ou le titulaire de carte peut s'adresser à son agence ou au service Cash & Cards Management (code postal interne B31/513) de la Banque, Grotesteenweg 214, 2600 Berchem.</p> <p>Lorsque le client est titulaire d'un compte à vue start2bank, il peut d'abord tenter via une autre carte d'accéder à homebanking afin de communiquer l'opération ou les opérations à la Banque via le tab 'Messages'. Si le client et/ou le titulaire de carte n'a plus d'autres cartes qui pourraient lui donner accès à homebanking, ils peuvent s'adresser par écrit au Service DOB Customer Relations – code postale interne: P12/476, Brusselstraat 45, 2018 Antwerpen ou envoyer un mail à start2bank.info@axabank.be. Dans les deux cas, la banque prendra contact avec le client le plus vite possible pour le traitement du dossier de(s) l'opération(s) contestée(s).</p>	<p>9.1. Sans préjudice des mesures exposées ci-dessus en cas de perte, de vol, d'avalement et/ou d'usage <u>abusif</u> de la carte, le client, respectivement le titulaire de carte informe <u>sans délai la Société de toute opération de paiement avec la carte non autorisée ou non correctement exécutée afin de contester la/les transaction(s) contestée(s).</u></p> <p><u>Le client peut adresser la communication directement à la Société : soit par écrit (Worldline SA, Chaussée de Haecht 1442 à 1130 Bruxelles, soit via le site internet, www.macarte.be et le lien 'vous souhaitez contester une transaction ?' S'il s'agit d'une transaction contestée qui a été effectuée à l'étranger, la plainte doit être adressée par écrit au service 'International Chargeback' de Worldline SA.</u></p> <p><u>Les directives à suivre sont également reprises au verso de l'état de dépense.</u></p>
---	--

Vous trouverez le texte intégral des versions futures de tous les règlements modifiés sur la même page web.