



Vanaf 22 juni 2015 geldt er een nieuw reglement spaarrekeningen (bijlage 7) : de vlotte spaarrekening wordt afgeschaft.

Artikel 3.7 wordt opgeheven.

Vanaf 20 juli 2015 gelden er een nieuw reglement AXA bankkaart (bijlage 3) en een nieuwe reglement kredietkaarten (bijlage 5).

Via een mededeling op het rekeninguittreksel werden de klanten op de hoogte gebracht van een aantal wijzigingen in de te volgen procedure indien hun bank- of kredietkaart kwijt, gestolen of ingeslikt is door een geldautomaat, of indien ze denken dat iemand hun kaart misbruikt.

De belangrijkste wijzigingen aan de bestaande reglementen vindt u hierna terug in een overzicht.

In de linkerkolom vindt u de tekst van het betrokken artikel, in voege tot 19 juli 2015.

In de rechterkolom vindt u de tekst van het betrokken artikel, in voege vanaf 20 juli 2015.

De concrete **wijzigingen zijn onderlijnd**.

Versies tot 19 juli 2015	Versies vanaf 20 juli 2015
BIJLAGE 3 : REGLEMENT AXA BANKKAART	
<p>Artikel 8: Verlies, diefstal en onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart of van de mobiele telefoon.</p> <p>8.1. Melding bij CARDSTOP</p> <p>In geval van verlies, diefstal of misbruik van zijn AXA bankkaart of van zijn mobiele telefoon waarop Mobile Banxafe geactiveerd is, moet de klant, eventueel de kaarthouder, onmiddellijk contact opnemen met CARDSTOP en het verlies of de diefstal melden.</p> <p>Ingeval de klant, eventueel de kaarthouder, het verlies, de diefstal of het misbruik van de kaart toch meldt aan een andere instelling dan CARDSTOP, blijft hij aldus aansprakelijk voor de gevolgen ervan, ook na deze melding en dit tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP zoals hiervoor beschreven.</p> <p>8.2. Aangifte bij de politie</p> <p>Benevens de melding bij CARDSTOP, moet de klant respectievelijk de kaarthouder, van zodra hij effectief misbruik van zijn kaart vaststelt, al dan niet na verlies of diefstal, of van zijn mobiele telefoon waarop Mobile Banxafe geactiveerd is,</p>	<p>Artikel 8: Verlies, diefstal en onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart of van de mobiele telefoon.</p> <p>8.1. Melding bij CARDSTOP</p> <p>In geval van verlies, diefstal <u>en/of</u> misbruik van zijn AXA bankkaart of van zijn mobiele telefoon waarop Mobile Banxafe geactiveerd is, <u>en in alle gevallen waar hij vaststelt dat er sprake is van een onrechtmatige of niet toegestane transactie met zijn kaart of Mobile Banxafe, moet de klant, eventueel de kaarthouder, onmiddellijk contact opnemen met CARDSTOP om zijn kaart te laten blokkeren. Hij moet dit ook doen wanneer zijn kaart wordt ingeslikt door een automaat.</u></p> <p>---</p> <p><u>De kaarten die de klant door CARDSTOP laat blokkeren, worden onherroepelijk geannuleerd. De procedure voor vervanging van de kaart wordt onmiddellijk aangevat, tenzij de klant uitdrukkelijk aan CARDSTOP meldt dat hij geen nieuwe kaart wenst.</u></p> <p>Ingeval de klant, eventueel de kaarthouder, het verlies, de diefstal, <u>de inslikking en/of</u> het misbruik van de kaart <u>of GSM</u> toch meldt aan een andere instelling dan CARDSTOP, blijft hij aldus aansprakelijk voor de gevolgen ervan, ook na deze melding en dit tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP zoals hiervoor beschreven.</p> <p>8.2. Aangifte bij de politie <u>en mededeling aan de Bank</u></p> <p>Benevens de melding bij CARDSTOP, moet de klant respectievelijk de kaarthouder, <u>in geval van misbruik van zijn kaart of van zijn mobiele telefoon waarop Mobile Banxafe geactiveerd is (al dan niet na diefstal of verlies of inslikking</u></p>

<p>ook onmiddellijk daarvan aangifte doen bij de politie.</p> <p>Van zijn aangifte zal de politie een proces-verbaal opstellen en hem daarvan een afschrift bezorgen.</p> <p>8.3. Mededeling van het verlies, de diefstal of het misbruik aan de Bank</p> <p>Na de melding bij CARDSTOP en desgevallend de aangifte bij de politie moet de klant het verlies, de diefstal of het misbruik ook onmiddellijk melden aan de Bank door haar onder andere in kennis te stellen van het referentnummer van Cardstop en haar onmiddellijk een exemplaar te bezorgen van het proces-verbaal van aangifte opgemaakt door de politie.</p> <p>Misbruik enkel van de no pin functionaliteit, dat niet bij CARDSTOP kan gemeld worden, dient op dezelfde wijze aan de Bank gemeld te worden.</p> <p>Hij dient deze mededeling te doen en deze informatie te bezorgen via zijn agentschap, alwaar in voorkomend geval een betwistingsdossier zal aangemaakt worden of verzendt ze naar de Dienst Cash & Cards Management (interne postcode B31/513) van de Bank, Grotesteenweg 214, 2600 Berchem.</p> <p>8.4. Gevolgen van het verlies, de diefstal of het onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik</p> <p>(1) Tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP blijft de klant aansprakelijk voor alle gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik van de kaart of Mobile Banxafe. Deze aansprakelijkheid is, voor de klant die buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt, evenwel beperkt tot een bedrag van 150 euro, TENZIJ de klant of de kaarthouder zich schuldig heeft gemaakt aan een grove nalatigheid of aan frauduleus handelen, in welke gevallen deze beperking van de aansprakelijkheid niet van toepassing is.</p> <p>Onverminderd wat hiervoor aangaande de elementaire voorzorgsmaatregelen ter beveiliging van AXA bankkaart, de GSM en de geheime code of B-pincode reeds is aangestipt, kunnen onder andere beschouwd worden als grove nalatigheid (onverminderd het oordeel van de rechtbanken) :</p> <p>...</p> <p>- Het niet onmiddellijk melden van het verlies, de diefstal of het misbruik van de kaart of GSM (zulke melding duldt geen uitstel).</p> <p>...</p> <p>(2) Van zodra de melding bij CARDSTOP is gebeurd, zal de kaart of Mobile Banxafe geblokkeerd worden en houdt de aansprakelijkheid van de klant voor de gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik van de kaart of Mobile Banxafe op, ...</p> <p>Artikel 9: Niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties met de kaart of Mobile Banxafe</p> <p>9.1. Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal of misbruik van de AXA bankkaart of GSM, moet de klant respectievelijk de</p>	<p><u>van de kaart), daarvan ook onmiddellijk aangifte doen bij de politie en bij de Bank.</u></p> <p>De politie zal van zijn aangifte een proces-verbaal opstellen en hem daarvan een afschrift bezorgen.</p> <p><u>Ter gelegenheid van de mededeling van het misbruik aan de Bank, zal de klant respectievelijk de kaarthouder onder andere het referentnummer van Cardstop doorgeven en de Bank onmiddellijk een exemplaar bezorgen van het proces-verbaal van aangifte opgemaakt door de politie.</u></p> <p>Misbruik enkel van de no pin functionaliteit, dat niet bij CARDSTOP kan gemeld worden, dient op dezelfde wijze aan de Bank gemeld te worden.</p> <p>De klant respectievelijk de kaarthouder dient deze mededeling te doen en deze informatie te bezorgen via zijn agentschap, <u>alwaar een betwistingsdossier zal aangemaakt worden.</u></p> <p>8.3. <u>Aansprakelijkheid in geval misbruik</u></p> <p>(1) Tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP blijft de klant aansprakelijk voor alle gevolgen <u>van het misbruik van de kaart of Mobile Banxafe, al dan niet na verlies of diefstal of inslikking van de kaart.</u> Deze aansprakelijkheid is, voor de klant die buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt, evenwel beperkt tot een bedrag van 150 euro, TENZIJ de klant of de kaarthouder zich schuldig heeft gemaakt aan een grove nalatigheid of aan frauduleus handelen, in welke gevallen deze beperking van de aansprakelijkheid niet van toepassing is.</p> <p>Onverminderd wat hiervoor aangaande de elementaire voorzorgsmaatregelen ter beveiliging van AXA bankkaart, de GSM en de geheime code of B-pincode reeds is aangestipt, kunnen onder andere beschouwd worden als grove nalatigheid (onverminderd het oordeel van de rechtbanken) :</p> <p>...</p> <p>- Het niet onmiddellijk melden van het verlies, de diefstal, het misbruik van de kaart of GSM <u>of de inslikking van de kaart.</u> (zulke melding duldt geen uitstel)</p> <p>...</p> <p>(2) Van zodra de melding bij CARDSTOP is gebeurd, zal de kaart of Mobile Banxafe geblokkeerd worden <u>(en wanneer de klant of de kaarthouder dit wenst een nieuwe kaart aangevraagd worden)</u> en houdt de aansprakelijkheid van de klant voor de gevolgen van het misbruik van de kaart of Mobile Banxafe op,...</p> <p>Artikel 9: <u>Kennisgeving en betwisting van betalingstransacties met de kaart of Mobile Banxafe</u></p> <p>9.1. Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal, <u>de inslikking</u> en/of misbruik van de AXA bankkaart of GSM, moet de klant</p>
---	--

<p>kaarthouder, van zodra hij vaststelt dat er sprake is van een niet toegestane betalingsstransactie of een niet correct uitgevoerde betalingstransactie met zijn kaart of via Mobile Banxafe, de Bank daarvan onverwijld in kennis stellen.</p>	<p>respectievelijk de kaarthouder, <u>in alle gevallen</u> waar hij vaststelt dat er sprake is van een niet toegestane betalingsstransactie of een niet correct uitgevoerde betalingstransactie met zijn kaart of via Mobile Banxafe, <u>de Bank daarvan onverwijld in kennis stellen om de betrokken transactie(s) te betwisten.</u></p>
<p>BIJLAGE 5 : REGLEMENT KREDIETKAARTEN</p>	
<p>Artikel 8: Verlies, diefstal en onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart</p> <p>8.2 Aangifte bij de politie</p> <p>Benevens de melding bij CARDSTOP, moet de klant respectievelijk de kaarthouder, tevens een aangifte doen bij de politie van zodra hij het effectief misbruik van zijn kaart vaststelt, al dan niet na verlies of diefstal.</p> <p>Van zijn aangifte zal de politie een proces-verbaal opstellen en hem daarvan een afschrift bezorgen.</p> <p>8.3 Mededeling van het verlies, de diefstal of het misbruik aan de Bank</p> <p>Na de melding bij CARDSTOP en de aangifte bij de politie moet de klant het verlies, de diefstal en/of het misbruik ook onmiddellijk melden bij de bank door haar in kennis te stellen van het referentnummer van Cardstop en haar onmiddellijk een exemplaar te bezorgen van het proces-verbaal van aangifte opgemaakt door de politie.</p> <p>Indien de klant houder is van een zichtrekening bezorgt hij deze informatie aan zijn agentschap die desgevallend een betwistingsdossier zal aanmaken of verzendt hij ze naar de Dienst Cash & Cards Management (interne postcode B31/513) van de Bank, Grotesteeweg 214, 2600 Berchem. De klant behoudt voor zichzelf een kopie van de melding zodat elke latere communicatie tussen de kaarthouder en de Bank hierdoor vergemakkelijkt wordt.</p> <p>8.4 Gevolgen van het verlies of de diefstal of het onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik</p> <p>(1) Tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP blijft de klant aansprakelijk voor alle gevolgen van het verlies, de diefstal en/of het onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart.</p> <p>...</p> <p>2) Van zodra de melding bij CARDSTOP is gebeurd, zal de kaart geblokkeerd worden en houdt de aansprakelijkheid van de klant voor de gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik van de kaart op,</p>	<p>Artikel 8: Verlies, diefstal en onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart</p> <p>8.1 Melding bij CARDSTOP</p> <p>Wijzigingen :Idem als in het reglement AXA bankkaart</p> <p>8.2 Aangifte bij de politie en <u>mededeling aan de Vennootschap</u></p> <p>Benevens de melding bij CARDSTOP, moet de klant respectievelijk de kaarthouder, <u>in geval van misbruik van zijn kaart (al dan niet na diefstal, verlies of inslikking van de kaart), daarvan ook onmiddellijk aangifte doen bij de politie en bij de Vennootschap.</u></p> <p>De politie zal van zijn aangifte een proces-verbaal opstellen en hem daarvan een afschrift bezorgen.</p> <p><u>Ter gelegenheid van de mededeling van het misbruik aan de Vennootschap, zal de klant respectievelijk de kaarthouder het referentnummer van Cardstop doorgeven en de Vennootschap onmiddellijk een exemplaar bezorgen van het proces-verbaal van aangifte opgemaakt door de politie.</u></p> <p><u>De klant kan de mededeling aan de Vennootschap rechtstreeks doen: ofwel schriftelijk (Worldline NV, Haachtsesteenweg 1442 te 1130 Brussel) ofwel via de website www.mijnkaart.be, en de link 'U wenst een transactie te betwisten?'. Indien het gaat om een betwiste verrichting die uitgevoerd werd in het buitenland, dient de klacht schriftelijk gericht te worden aan de dienst 'International Chargeback' van Worldline NV. De te volgen richtlijnen zijn tevens vermeld op de achterzijde van de uitgavenstaat.</u></p> <p>8.3 Aansprakelijkheid in geval van misbruik</p> <p>(1) Tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP blijft de klant aansprakelijk voor alle gevolgen <u>van het misbruik van de kaart, al dan niet na verlies, diefstal of inslikking,</u></p> <p>...</p> <p>(2) Van zodra de melding bij CARDSTOP is gebeurd, zal de kaart geblokkeerd worden <u>(en wanneer de klant of kaarthouder het wenst een nieuwe kaart aangevraagd worden) en houdt de aansprakelijkheid van de klant voor de gevolgen van het misbruik van de kaart op,...</u></p>

Artikel 9: Niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties met de kaart

9.1. Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal of onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de AXA bankkaart, moet de klant respectievelijk de kaarthouder, van zodra hij vaststelt dat er sprake is van een niet toegestane betalingstransactie of een niet correct uitgevoerde betalingstransactie met zijn kaart, de Bank daarvan onverwijld in kennis stellen.

Indien de klant houder is van een zichtrekening, kan hij deze kennisgeving doen door onmiddellijk schriftelijk en ondertekend Worldline NV, Haachtsesteenweg 1442 te 1130 Brussel op de hoogte te brengen. Indien het gaat om een betwiste verrichting die uitgevoerd werd in het buitenland dient de klacht schriftelijk gericht te zijn aan de dienst 'International Chargeback' van Worldline NV. De te volgen richtlijnen zijn in principe vermeld op de achterzijde van de uitgavenstaat.

Indien gewenst of nodig kan de klant respectievelijk de kaarthouder beroep doen op zijn agentschap of de dienst Cash & Cards Management (interne postcode B31/513) van de Bank, Grotesteenweg 214, 2600 Berchem.

Indien de klant houder is van een start2bank zichtrekening, kan hij via de tab 'Berichten' in homebanking aan de Bank het verlies, de diefstal en/of het misbruik melden. Indien de klant zich geen toegang tot homebanking kan verschaffen voor de aangifte van het verlies, de diefstal of het misbruik van de kaart(en), belt hij hiervoor naar het Contactcenter Zicht en Spaar op het nummer 0800/97 543 of mailt hij naar start2bank.info@axabank.be. In beide gevallen zal de Bank zo snel mogelijk contact opnemen met de klant voor de verdere verwerking van het verlies, de diefstal of het misbruik van zijn kaart(en).

Artikel 9: kennisgeving en betwisting van betalingstransacties met de kaart

9.1. Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal, inslukking en/of misbruik van de kaart, moet de klant respectievelijk de kaarthouder, in alle gevallen waar hij vaststelt dat er sprake is van een niet toegestane betalingstransactie of een niet correct uitgevoerde betalingstransactie met zijn kaart, de Vennootschap daarvan onverwijld in kennis stellen om de betrokken transactie(s) te betwisten.

De klant kan de kennisgeving rechtstreeks aan de Vennootschap doen: ofwel schriftelijk (Worldline NV, Haachtsesteenweg 1442 te 1130 Brussel), ofwel via de website www.mijnkaart.be, en de link 'U wenst een transactie te betwisten?'

Indien het gaat om een betwiste verrichting die uitgevoerd werd in het buitenland, dient de klacht schriftelijk gericht te worden aan de dienst 'International Chargeback' van Worldline NV. De te volgen richtlijnen zijn tevens vermeld op de achterzijde van de uitgavenstaat.

U vindt de integrale tekst van alle versies op dezelfde webpagina.