



Dès le 1<sup>er</sup> octobre 2018, les clients ont été avisés via le texte suivant sur leur extrait de compte d'un certain nombre de modifications au Règlement Général des Opérations et à un certain nombre d'annexes suite à l'entrée en vigueur en Belgique début août de la Directive européenne sur les Services de Paiement PSD2.

Cette directive vise à :

- vous protéger mieux encore en tant que consommateurs
- favoriser la concurrence sur le marché des paiements
- encourager l'innovation technologique
- instaurer une égalité des conditions de concurrence pour toutes les institutions de paiement européennes et leurs utilisateurs (mêmes droits et devoirs).

Concrètement, voici les nouveautés que vous apporte cette directive :

1. la PSD2 élargit le champ d'application pour les services de paiement à de nouveaux opérateurs non bancaires, aussi appelés tiers fournisseurs ou Third Party Providers (TPP). Désormais votre banque doit donc permettre à d'autres banques ou opérateurs non bancaires (TPP) d'accéder à vos comptes de paiement et ce, afin de :

- consulter les données de vos comptes
- initier des paiements

sachant toutefois que ceci n'est possible que si vous donnez votre accord explicite aux tiers fournisseurs en question. Vous restez donc maître à bord;

2. elle élargit également le champ d'application de certaines dispositions aux paiements en devises étrangères entre pays de l'Espace Economique Européen (EEE);

3. PSD2 interdit désormais le principe de surcharging, c'est-à-dire que les commerçants ne peuvent plus vous facturer de frais supplémentaires lorsque vous payez par voie électronique et ce, tant en ligne qu'en magasin;

4. elle limite votre responsabilité en tant que client à une franchise maximale de 50 euros lorsque :

- vous perdez votre moyen de paiement (carte bancaire ou de crédit, smartphone avec mobile banking/Bancontact-app/Payconiq, ...)
- votre moyen de paiement vous est dérobé
- votre moyen de paiement est utilisé abusivement

et que, de ce fait, une transaction de paiement non autorisée est effectuée avec votre instrument de paiement;

5. elle introduit le principe d'authentification forte du client (Strong Customer Authentication ou SCA) qui implique de devoir vous identifier via deux des éléments suivants :

- quelque chose que vous connaissez, comme un mot de passe ou un code PIN
- quelque chose que vous possédez, comme une carte de paiement ou un smartphone
- quelque chose qui vous est propre, comme une empreinte digitale

-chaque fois que vous accédez à votre compte à vue AXA Banque ou que vous y initiez un paiement électronique.

Vous trouverez de plus amples informations à ce propos sur notre page consacrée à la PSD2 disponible sur [www.axabank.be](http://www.axabank.be).

Suite à l'ajout de ces nouvelles possibilités, certaines modifications s'imposent dans tous nos règlements relatifs aux services de paiement, à savoir les Règlements comptes à vue, compte à vue start2bank, carte bancaire AXA, homebanking, AXA mobile banking service et cartes de crédit.

La nouvelle version de ces règlements entre en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2018. Les règlements sont d'ores et déjà disponibles en tant que « versions futures » chez votre Agent bancaire AXA et sur [www.axabank.be/fr/informations-juridiques/reglement-general-des-operations](http://www.axabank.be/fr/informations-juridiques/reglement-general-des-operations). Vous y trouverez également la liste des articles modifiés dans chaque règlement.

Quelques modifications ont également été apportées au Règlement Général des Opérations (RGO) et à quelques autres règlements particuliers (annexes au RGO). Le 1<sup>er</sup> décembre 2018, le Règlement Général des Opérations et toutes ses annexes seront, comme chaque année, à nouveau enregistrés.

Vous pouvez signaler à la banque que vous acceptez ou refusez ces modifications. A défaut d'informer la banque d'ici le 1<sup>er</sup> décembre prochain de votre refus, vous serez supposé(e) marquer votre accord sur les modifications en question. Si vous refusez ces modifications, il vous est loisible jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2018 de mettre fin gratuitement et par écrit aux services qu'elles impactent.

Les règlements en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2018 se trouvent sur le site de la Banque en tant que version future à côté des versions actuelles.

Concrètement, il y a eu des modifications aux articles suivants :

### **Règlement Général des Opérations**

Article 1.9 : traitement de données à caractère personnel

Article 1.15 : procurations

Article 1.30 : gestion des plaintes et procédures d'appel extra-judiciaires

### **Règlement Comptes à Vue (annexe 1)**

Article 1 : définitions

Article 2 : caractéristiques du compte à vue

Article 3 : tarifs, intérêts, cours de change et date valeur

3.1. tarifs

3.4. date valeur

Article 4 : services de paiement sur le compte à vue

4.2. paiements électroniques

4.3. versements en espèces

4.4. virements

4.5. ordres permanents

4.6. domiciliations

4.7. instruments de paiement proposés par des Tiers

4.8. paiements entrants

Article 5 : encaissement de chèques

5.1. dispositions générales

Article 10 : information et extraits de compte

Article 11 : notification d'opérations de paiement non autorisées, non exécutées, non correctement exécutées ou tardivement exécutées

Article 12 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

Article 13 : responsabilité

Article 14 : traitement des données personnelles

Article 15 : résiliation

Article 16 : modification du règlement

### **Règlement Compte à Vue Start2bank (annexe 2)**

Article 1 : définitions

Article 2 : caractéristiques du compte à vue start2bank

Article 3 : tarifs, intérêts, cours de change et date valeur

3.2. taux d'intérêt

3.4. date valeur

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

4.2. paiements électroniques

- 4.4. virements
- 4.6. domiciliations
- 4.7. services de paiement proposés par des Tiers
- 4.8. paiements entrants

Article 5 : encaissement de chèques

Article 6 : information et extraits de compte

Article 7 : notification d'opérations de paiement non autorisées, non exécutées, incorrectement ou tardivement exécutées

Article 8 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

Article 9 : responsabilité

Article 10 : traitement des données à caractère personnel

Article 11 : résiliation

Article 13 : modification du règlement

### **Règlement Carte Bancaire AXA (annexe 3)**

Article 1: définitions

Article 2 : description de la carte bancaire AXA

Article 3 : accès, signature et sécurisation

Article 4 : utilisation de la carte bancaire AXA et des services liés à la carte

Article 5 : limites et facilité de caisse sur le compte à vue

Article 6 : imputation de transactions et opérations de paiement et preuve

Article 7 : droits et obligations afférents à la carte bancaire AXA

Article 8 : perte, vol et détournement de la carte

Article 9 : notification à la Banque et contestation d'opérations de paiement non autorisées, non exécutées, mal ou tardivement exécutées au moyen de la carte

Article 10 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

Article 11 : responsabilité d'opérations de paiement (valisées) avec la carte non autorisée, non exécutées, mal ou tardivement exécutées

Article 12 : tarifs, taux d'intérêt et cours de change

Article 13 : traitement des données à caractère personnel

Article 14 : résiliation de la convention relative à la carte bancaire AXA

Article 15 : modification du règlement

### **Règlement Homebanking, annexe 1 au het Règlement carte bancaire AXA**

Article 1 : définitions

Article 3 : accès, identification, signature et sécurisation

Article 4 : services disponibles en homebanking

4.2. comptes

4.4. cartes de crédit

Article 8 : imputation de transactions et opérations et preuve

Article 9 : droits et obligations afférents au homebanking

Article 10 : perte, vol et utilisation abusive de homebanking

Article 11 : notification à la Banque et contestation d'opérations de paiement ou d'investissement non autorisées, non exécutées, mal ou tardivement exécutées au moyen de homebanking

Article 12 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

Article 13 : responsabilité d'opérations de paiement non autorisées, non exécutées, mal ou tardivement exécutées par homebanking

Article 15 : traitement des données à caractère personnel

Article 17 : résiliation de l'accès à homebanking

Article 18 : modification du règlement

### **Règlement AXA Mobile Banking Service, annexe 1 au Règlement Homebanking**

Article 1 : définitions

Article 3 : accès, identification, signature et sécurisation

Article 4 : services disponibles en mobile banking

Cet article a été entièrement réorganisé en fonction de l'ordre de l'app

Article 7 : imputation des transactions et opérations et preuve

Article 8 : droits et obligations afférents au mobile banking

Article 9 : perte, vol et utilisation abusive de mobile banking

Article 10 : notification à la Banque d'opérations de paiement ou d'investissement non autorisées, non exécutées, mal ou tardivement exécutées au moyen de mobile banking

Article 11 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

Article 12: responsabilité d'opérations de paiement non autorisées, non exécutées, mal ou tardivement exécutées par mobile banking

Article 14: traitement des données à caractère personnel

Article 16: résiliation de l'accès au mobile banking

Article 17: modification du règlement

### **Règlement Cartes de Crédit (annexe 5)**

Article 1 : définitions

Article 2 : description du service 'cartes de crédit'

Article 3 : accès, signature et sécurisation

Article 4: utilisation des services liés à la carte

4.2. opérations de paiement électroniques

Article 5 : Limites et facilité de caisse sur le compte à vue

5.1. limite de dépenses

Article 6 : imputation d'opérations de paiement et preuve

Article 7 : droits et obligations afférentes aux cartes de crédit

Article 8: perte, vol et utilisation abusive de la carte

Article 9: communication à la Société et contestation d'opérations de paiement non autorisées, non exécutées, mal ou tardivement exécutées au moyen de la carte

Article 10: traitement des plaintes et recours extra judiciaires

Article 11: responsabilité d'opérations de paiement non autorisées, non exécutées, mal ou tardivement exécutées au moyen de la carte

Article 12: Tarifs et cours de change

12.2. cours de change

Article 13: Traitement des données à caractère personnel

Article 14: Résiliation de la convention relative à la carte

Article 15: Modification du règlement