



Vanaf 14/10/2019 werden 4 bijlagen van het algemeen reglement van de verrichtingen gepubliceerd als huidige versie.

Via de volgende What's new pages in homebanking en mobile banking werden de klanten hierover geïnformeerd.

Nieuw in homebanking

U kunt nu **aanmelden en transacties ondertekenen** in homebanking **op 3 verschillende manieren**:

- zoals voorheen **met uw kaartlezer en debetkaart**,
- **via itsme®**: aanmelden was al mogelijk, nu kunt u ook uw verrichtingen ondertekenen,
- **via de AXA mobile banking app** op uw smartphone of tablet (met pincode of vingerafdruk).

Onder instellingen in de tab "mijn gegevens" kunt u ook al **uw persoonlijke gegevens raadplegen**:

als bank zijn wij wettelijk verplicht bepaalde gegevens van onze klanten bij te houden. Indien er gegevens ontbreken of achterhaald zijn, zult u die moeten ingeven om toegang te blijven hebben tot homebanking. Er staat dan een rood icoontje in de rechterbovenhoek van uw scherm. Als u daarop klikt, ziet u welke gegevens u moet bijwerken.

Loopt er iets mis? Hulp nodig? Ons contact Center staat voor u klaar.

- Bekijk de [Veelgestelde vragen](#) (menu Contact > Veelgestelde vragen).
- Stuur ons een [e-mail](#) via homebanking (menu Contact > Contact Center > Stel uw vraag).
- Bel ons op 03 286 66 55 van maandag tot vrijdag van 8 tot 17.30 uur.

Deze nieuwe mogelijkheden betekenen ook een aanpassing van de Reglementen homebanking en mobile banking. Die zijn beschikbaar op axabank.be of bij uw AXA Bankagent. Als u niet akkoord mocht gaan met één van deze gewijzigde reglementen, dan kunt u kosteloos de dienst homebanking of mobile banking opzeggen. Zo niet, gaan we ervan uit dat u de aanpassingen aanvaardt.

Nieuw in mobile banking

Voortaan kunt u in de mobile app:

- ook uw **vingerafdruk gebruiken om aan te melden** of transacties **te ondertekenen**,
- gemakkelijk een **pensioenspaarrekening openen**,
- **uw berichten en documenten lezen** in de Inbox.

In de nabije toekomst zal de daglimiet van AXA mobile banking aangepast worden:

- o voor bewaarde begunstigden van 2500 naar 25.000 euro
- o voor niet-bewaarde begunstigden van 500 naar 5000 euro

Die daglimieten kunt u steeds laten aanpassen via uw bankagent.

Omdat het over grotere bedragen gaat, hebben we een extra beveiliging ingebouwd:

overschrijdt u binnen eenzelfde dag de (oude) lagere limieten van 2500 of 500 euro, dan dient u de transactie waardoor de limiet overschreden wordt en elke volgende transactie van die dag een tweede keer te ondertekenen met uw debetkaart en kaartlezer.

Voor de aanvraag van een **lening op afbetaling** wordt het binnenkort nog makkelijker om loonbriefjes of andere documenten op te laden in de app. U kunt door die aanpassing wel tijdelijk geen lening aanvragen of afhandelen via mobile banking. Via homebanking kunt u wel nog steeds de procedure voor een lening volledig doorlopen.

Loopt er iets mis? Hulp nodig? Ons contact Center staat voor u klaar.

- Bekijk de Veelgestelde vragen in de app (menu Meer > FAQ).
- Stuur ons een e-mail via de app (menu Meer > Contact > edesk@axa.be)
- Bel ons op 03 286 66 55 van maandag tot vrijdag van 8 tot 17.30 uur.

Deze nieuwe mogelijkheden betekenen ook een aanpassing van de Reglementen homebanking en mobile banking. Die zijn beschikbaar op axabank.be of bij uw AXA Bankagent. Als u niet akkoord mocht gaan met één van deze gewijzigde reglementen, dan kunt u kosteloos de dienst homebanking of mobile banking opzeggen. Zo niet, gaan we ervan uit dat u de aanpassingen aanvaardt.

Concreet gaat het over wijzigingen aan volgende artikels :

Bijlage 1 : Reglement Zichtrekeningen & Bijlage 2 : Reglement start2bank zichtrekening

Artikel 4 : Betalingsdiensten op de zichtrekening
4.7. Betalingsdiensten aangeboden door Derde Partijen

Reglement Homebanking : Bijlage 1 bij het reglement AXA debetkaart

Artikel 1 : definities : definitie van AXA Mobile Sign
Artikel 3 : Toegang, identificatie, ondertekening en beveiliging
Artikel 4 : Diensten beschikbaar in homebanking
4.2.4. Nieuwe rekening/producten openen
4.5.2. Beleggingsplan
4.8.1.2. Documenten
4.10.1. Mijn gegevens
4.10.2. Mijn e-banking
Artikel 8 : Aanrekening van transacties en verrichtingen en bewijs
8.1. aanloggen in homebanking
8.2. openen of aanvragen van een rekening, product of dienst
8.3. aanrekening van betalingstransacties/beleggingstransacties
8.5. aanrekening van andere verrichtingen
Artikel 9 : Rechten en plichten mbt homebanking
Artikel 10 : Verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van homebanking
10.3. verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van itsme en/of de itsmecode of AXA Mobile Sign
Artikel 11 : Kennisgeving aan de Bank en betwisting van niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalings- of beleggingstransacties via homebanking (11.1)
Artikel 13: Aansprakelijkheid voor niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties via homebanking (13.1.)
Artikel 18 : wijziging van het reglement (18.3.)

Reglement AXA Mobile Banking Service, bijlage 1 bij het reglement homebanking

Artikel 1 : definities : definitie van vingerafdruk
Artikel 2: beschrijving van de functionaliteit mobile banking
Artikel 3 : Toegang, identificatie, ondertekening en beveiliging
Artikel 4 : Diensten beschikbaar in mobile banking
4.2.1. effectenrekening
4.2.2. pensioensparen
4.3. leningen
4.4. Meer : herschikking van het hele artikel
Artikel 6 : Limieten
Artikel 7 : Aanrekening van transacties en verrichtingen en bewijs

- 7.1. aanmelden in mobile banking
 - 7.2. openen of aanvragen van een rekening, product of dienst
 - 7.3. aanrekening van betalingstransacties/beleggingstransacties
 - 7.5. aanrekening andere verrichtingen
- Artikel 8 : rechten en verplichtingen mbt mobile banking

Bijlage 9 : Reglement beleggingsdiensten

- Artikel 1.7: Uitvoering op initiatief van de klant (buiten advies)
 - Artikel 5.1. Opening van de pensioenspaarrekening
 - Artikel 6.1. Opening van een beleggingsplan
 - Artikel 6.3. Wijziging en stopzetting van het beleggingsplan
-

Vanaf 15/05/2019 werd een nieuw reglement van het reglement beleggingsdiensten gepubliceerd als toekomstige versie naast het huidige reglement.

Bijlage 9 : Reglement Beleggingsdiensten : deze wijzigingen gelden vanaf **17/06/2019**

Wijziging van :

- Deel I : Algemene bepalingen
 - Artikel 1.3. Aanbod van beleggingsdiensten met betrekking tot effecten
 - Artikel 1.6. Beoordeling van de geschiktheid van effecten
 - 1.6.1.toepassing van het niet-onafhankelijk beleggingsadvies met portefeuille-dimensie
 - 1.6.2.toepassing van het niet-onafhankelijk beleggingsadvies voor pensioensparen zonder portefeuille-dimensie
 - 1.6.4.geldigheidsduur van de gegevens van de klant
 - 1.6.5.beleggingsadvies aan meerdere personen met een gezamenlijke portefeuille
 - 1.6.6.beleggingsadvies aan onbekwamen (minderjarigen en meerderjarige onbekwamen)
 - 1.6.7.loutere uitvoering op initiatief van de klant (buiten advies)
 - Deel II : De rechtstreekse en onrechtstreekse orderuitvoering, het incasso van beperkt aantal effecten aan toonder, de bewaring en het beheer van effecten op rekening
 - Artikel 2.3. Bewaring van effecten op rekening
 - 2.3.2. werking effectenrekening, kasbonrekening en pensioenspaarrekening
 - Deel V : Specifieke bepalingen in verband met pensioensparen
 - Artikel 5.2. Stortingen op de spaarrekening
 - Deel VI : Specifieke bepalingen in verband met het beleggingsplan (gespreide aankoop)
 - Artikel 6.1. opening van een beleggingsplan
 - Addendum : laatste blz – nieuw artikel : 8. Recente informatie over de orderuitvoering
-

Vanaf 15/04/2019 werden een aantal reglementen gepubliceerd als toekomstige versie naast de huidige reglementen:

Het algemeen reglement van de verrichtingen :

Wijziging van artikel 1.9. : Verwerking van persoonsgegevens : deze wijzigingen zijn geldig vanaf **15/05/2019**

Bijlage 3 : Reglement AXA Bankkaart : deze wijzigingen gelden vanaf **17/06/2019**

- Wijziging van :
- Artikel 3 : Toegang, ondertekening en beveiliging
- Artikel 4 : Gebruik van de AXA bankkaart en de aan de kaart gekoppelde diensten
 - 4.2. diensten via selfservice
 - 4.2.9. inlezen identiteitskaart
- Artikel 5 : Limieten en kasfaciliteit op de zichtrekening
 - 5.5. limieten voor contactloze transacties
- Artikel 7 : Rechten en plichten met betrekking tot de AXA Bankkaart
 - 7.2. Rechten en plichten in hoofde van de kaarthouder (punt 4)

Reglement Homebanking, bijlage 1 bij het reglement AXA Bankkaart : deze wijziging geldt vanaf **17/06/2019**

- Wijziging van Artikel 4 : Diensten beschikbaar in homebanking
 - 4.4. Kaarten
 - 4.4.1. Kredietkaarten

Reglement Mobile Banking Service, bijlage 1 bij het reglement Homebanking : deze wijziging geldt vanaf **17/06/2019**

- Wijziging van Artikel 4 : Diensten beschikbaar in Mobile Banking
 - 4.1.2. Kaarten
 - 4.1.2.2. Kredietkaarten

Bijlage 5 : Reglement Kredietkaarten : deze wijzigingen gelden vanaf **17/06/2019**

Wijziging van :

Artikel 2: Beschrijving van de dienst 'kredietkaarten'

Artikel 3: Toegang, ondertekening en beveiliging

Artikel 4: Gebruik van de kaart en de aan de kaart gekoppelde diensten

4.2. elektronische betalingstransacties

Artikel 5 : Limieten en kasfaciliteit op de zichtrekening

5.4. Limieten voor contactloze transacties

Artikel 6 : Aanrekening van betalingstransacties en bewijs

6.2. Uitgavenstaat

Artikel 7 : : Rechten en plichten met betrekking tot de kredietkaart

7.2. Rechten en plichten in hoofde van de klant respectievelijk de kaarthouder

Artikel 8 : Verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van de kaart

8.1. melding bij Cardstop

Vanaf 18/03/2019 kan de klant de Payconiq by Bancontact downloaden met zijn smartphone. Deze nieuwe toepassing werd toegevoegd in het **reglement mobile banking service**.

Reglement Mobile Banking Service, bijlage 1 bij het reglement Homebanking

Artikel 4: Diensten beschikbaar in mobile banking

Artikel 4.1. Rekeningen

4.1.1.6. Payconiq by Bancontact

4.4.2. Payconiq

In het reglement **zichtrekeningen en start2bank zichtrekening** werd artikel 4.7. Betalingsdiensten aangeboden door Derde partijen bijgevolg ook aangepast.

Vanaf 25/02/2019 is het mogelijk om zich in homebanking ook aan te melden via itsme.

- itsme: een applicatie met een digitale ID voor Android of iOS mobiele apparaten die de klant installeert op zijn smartphone, met een registratie-, login- en tekenfunctie. Een klant die de toegang tot homebanking heeft geactiveerd, kan zich in homebanking met itsme aanmelden en authenticeren.

Volgende artikels van **het Reglement homebanking : bijlage 1 bij het reglement AXA bankkaart** werden bijgevolg gewijzigd:

Artikel 1 : Definities

Artikel 3 : Toegang, identificatie, ondertekening en beveiliging (artikels 3.1. en 3.3.)

Artikel 4.10.2. Mijn e-banking

Artikel 8.1. Aanloggen in homebanking

Artikel 9 : Rechten en verplichtingen met betrekking tot homebanking

9.1. Rechten en verplichtingen in hoofde van de bank

9.2. Rechten en verplichtingen in hoofde van de klant

Artikel 10 : Verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van homebanking

10.3. itsme en/of de itsme code

Vanaf 1 oktober 2018 werden de klanten via de volgende tekst op hun rekeninguittreksel op de hoogte gebracht van een aantal wijzigingen aan het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en een aantal bijlagen naar aanleiding van de Europese Richtlijn voor Betalingsdiensten PSD2 die begin augustus in België in voege is getreden :

deze richtlijn heeft als doelstellingen:

- *u als consument beter te beschermen*
- *concurrentie op de betaalmarkt te bevorderen*
- *technologische innovatie aan te moedigen*
- *een gelijk speelveld te creëren voor alle Europese betaalinstanties en hun gebruikers (gelijke rechten en plichten).*

Hier zijn de nieuwigheden die deze richtlijn concreet met zich meebrengt:

1. PSD2 verruimt het toepassingsgebied voor betaaldiensten naar nieuwe, niet-bancaire spelers, ook derde partijen of Third Party Providers (TPP) genoemd. Hierdoor moet uw bank voortaan ook andere banken en niet-bancaire spelers (TPP's) toegang geven tot uw betaalrekeningen, en dit om:

- uw rekeninggegevens te consulteren
- betalingen te initiëren

wetende dat dit enkel kan op voorwaarde dat u aan deze derde partijen uw uitdrukkelijke toestemming hiervoor geeft. U houdt dus de touwtjes in handen;

2. PSD2 breidt ook het toepassingsgebied van sommige bepalingen uit naar betalingen in vreemde munten tussen landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER);

3. het principe van surcharging is voortaan verboden, met andere woorden mogen handelaars u geen extra kosten meer aanrekenen wanneer u elektronisch betaalt, en dit zowel online als in de winkel;

4. PSD2 beperkt uw aansprakelijkheid als klant tot een maximaal franchisebedrag van 50 euro indien:

- u uw betaalmiddel (bank- of kredietkaart, smartphone met mobile banking/Bancontact-app/Payconiq, ...) verliest
- uw betaalmiddel wordt gestolen
- uw betaalmiddel onrechtmatig gebruikt wordt

... en hierdoor een niet-toegestane betalingstransactie uitgevoerd wordt met uw betaalinstrument;

5. PSD2 voert het principe van sterke cliëntenuit authenticatie in (Strong Customer Authentication of SCA) welk inhoudt dat u zich moet identificeren via twee van de volgende elementen:

- iets dat u weet, zoals een wachtwoord of pincode
- iets dat u heeft, zoals een betaalkaart of smartphone
- iets dat eigen is aan u, zoals een vingerafdruk.

telkens u zich online toegang tot uw AXA Bank zichtrekening verschaft of een elektronische betaling initieert.

Meer weten? Surf naar onze pagina rond PSD2 op www.axabank.be.

Als gevolg van die nieuwe mogelijkheden dringen zich enkele wijzigingen op in al onze reglementen met betrekking tot betalingsdiensten, nl. de Reglementen zichtrekeningen, start2bank zichtrekening, AXA bankkaart, homebanking, AXA mobile banking service en kredietkaarten.

De nieuwe versie van deze reglementen treedt in werking op 1 december 2018. De reglementen zijn nu reeds beschikbaar als 'toekomstige versies' bij uw AXA Bankagent en op www.axabank.be/nl/juridische-info/algemeen-reglement-verrichtingen. U vindt daar ook een opsomming van de gewijzigde artikelen per reglement.

Er worden ook enkele aanpassingen doorgevoerd aan het Algemeen Reglement van de Verrichtingen (ARV) en enkele andere bijzondere reglementen (bijlagen bij het ARV). Op 1 december worden, zoals elk jaar, het ARV en alle bijlagen opnieuw geregistreerd.

U kunt de bank in kennis stellen van het feit dat u de wijzigingen aanvaardt of verwerpt. Indien u de bank vóór 1 december a.s. niet in kennis stelt van een niet-aanvaarding, wordt u geacht akkoord te gaan met de aanpassingen. Indien u de wijzigingen verwerpt, hebt u het recht om schriftelijk en kosteloos tot 1 december 2018 de diensten waarop de wijzigingen van toepassing zijn, stop te zetten.

De reglementen die vanaf 1 december 2018 zullen gelden staan nu als toekomstige versie op de website naast de huidige reglementen.

Concreet werden er wijzigingen aangebracht aan de volgende artikels :

Algemeen Reglement van de Verrichtingen

Artikel 1.9 : verwerking van persoonsgegevens

Artikel 1.15 : volmachten

Artikel 1.30 : klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedure

Reglement Zichtrekeningen (bijlage 1)

Artikel 1, : definities

Artikel 2 : kenmerken van de zichtrekening

Artikel 3 : tarieven, rentevoeten, wisselkoersen en valutadatum

3.1. tarieven
3.4. valutadatum

Artikel 4 : betalingsdiensten op de zichtrekening

4.2. elektronische betalingen
4.3. geldstortingen in contanten
4.4. overschrijvingen
4.5. bestendige opdrachten
4.6. domiciliëringen
4.7. betalingsdiensten aangeboden door Derde partijen
4.8. inkomende betalingen

Artikel 5 : inning van cheques

5.1. algemene bepalingen

Artikel 10 : informatie en rekeninguittreksels

Artikel 11 : kennisgeving van niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties

Artikel 12 : klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

Artikel 13 : aansprakelijkheid

Artikel 14 : verwerking van persoonsgegevens

Artikel 15 : opzegging

Artikel 16 : wijziging reglement

Reglement Start2bank Zichtrekening (bijlage 2)

Artikel 1 : definities

Artikel 2 : kenmerken van de start2bank zichtrekening

Artikel 3 : tarieven, rentevoeten, wisselkoersen en valutadatum

3.2. rentevoeten
3.4. valutadatum

Artikel 4: Betalingstransacties op de start2bank zichtrekening

4.2. elektronische betalingen
4.4. overschrijvingen
4.6. domiciliëringen
4.7. betalingsdiensten aangeboden door derde partijen
4.8. inkomende betalingen

Artikel 5 : inning van cheques

Artikel 6 : informatie en rekeninguittreksels

Artikel 7 : kennisgeving van niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties

Artikel 8 : klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

Artikel 9 : aansprakelijkheid

Artikel 10 : verwerking van persoonsgegevens

Artikel 11 : opzegging

Artikel 13 : wijziging reglement

Reglement AXA Bankkaart (bijlage 3)

Artikel 1: definities

Artikel 2 : beschrijving van de AXA bankkaart

Artikel 3 : toegang, ondertekening en beveiliging

Artikel 4 : gebruik van de AXA bankkaart en de aan de kaart gekoppelde diensten

Artikel 5 : limieten en kasfaciliteit op de zichtrekening

Artikel 6 : aanrekening van verrichtingen en betalingstransacties en bewijs

Artikel 7 : rechten en verplichtingen mbt de AXA bankkaart

Artikel 8 : verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van de kaart

Artikel 9 : kennisgeving aan de bank en betwisting van niet-toegestane, niet-uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties met de kaart

Artikel 10 : klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

Artikel 11 : aansprakelijkheid voor niet-toegestane, niet-uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties (gevalideerd) met de kaart

Artikel 12 : tarieven, rentevoeten en wisselkoersen

Artikel 13 : verwerking van persoonsgegevens

Artikel 14 : beëindiging van de overeenkomst mbt de AXA bankkaart

Artikel 15 : wijziging van het reglement

Reglement Homebanking, bijlage 1 bij het Reglement AXA Bankkaart

Artikel 1 : definities

Artikel 3 : toegang, identificatie, ondertekening en beveiliging

Artikel 4 : diensten beschikbaar in homebanking

4.2. rekeningen

4.4. kredietkaarten

Artikel 8 : aanrekening van transacties en verrichtingen en bewijs

Artikel 9 : rechten en verplichtingen met betrekking tot homebanking

Artikel 10 : verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van homebanking

Artikel 11 : kennisgeving aan de bank en betwisting van niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalings-of beleggingstransacties via homebanking

Artikel 12 : klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

Artikel 13 : aansprakelijkheid voor niet niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties via homebanking

Artikel 15 : verwerking van persoonsgegevens

Artikel 17 : beëindiging van de toegang tot homebanking

Artikel 18 : wijziging van het reglement

Reglement AXA Mobile Banking Service, bijlage 1 bij het Reglement Homebanking

Artikel 1 : definities

Artikel 3 : toegang, identificatie, ondertekening en beveiliging

Artikel 4 : diensten beschikbaar in mobile banking

Dit artikel werd volledig herschikt in functie van de volgorde in de app

Artikel 7 : aanrekening van transacties en verrichtingen en bewijs

Artikel 8 : rechten en plichten mbt mobile banking

Artikel 9 : verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van mobile banking

Artikel 10 : kennisgeving aan de Bank van niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalings- of beleggingstransacties via mobile banking

Artikel 11 : klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

Artikel 12: Aansprakelijkheid voor niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties via mobile banking

Artikel 14: Verwerking van persoonsgegevens

Artikel 16: Beëindiging van de toegang tot mobile banking

Artikel 17: Wijziging van het reglement

Reglement Kredietkaarten (bijlage 5)

Artikel 1 : definities

Artikel 2 : beschrijving van de dienst 'kredietkaarten'

Artikel 3 : toegang, ondertekening en beveiliging

Artikel 4: Gebruik van de kaarten en de aan de kaart gekoppelde diensten

4.2. elektronische betalingstransacties

Artikel 5 : Limieten en kasfaciliteit op de zichtrekening

5.1. uitgavenlimieten

Artikel 6 : aanrekening van betalingstransacties en bewijs

Artikel 7 : rechten en verplichtingen mbt kredietkaarten

Artikel 8: Verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van de kaart

Artikel 9: Kennisgeving aan de Vennootschap en betwisting van niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties met de kaart

Artikel 10: Klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

Artikel 11: Aansprakelijkheid voor niet-toegestane, niet uitgevoerde, niet correct uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties met de kaart

Artikel 12: Tarieven en wisselkoersen

12.2. wisselkoersen

Artikel 13: Verwerking van persoonsgegevens

Artikel 14: Beëindiging van de overeenkomst m.b.t. de kaart

Artikel 15: Wijziging van het reglement