



AXA Bank Belgium fait partie
du Groupe Crelan



REGLEMENT CARTE DE DEBIT AXA Annexe 3 au Règlement Général des Opérations 13/06/2022

Le présent règlement régit les droits et les obligations tant du titulaire de carte et/ou client que de la Banque quant à la livraison à et l'utilisation par un client de la carte de débit AXA comme définie ci-après. La carte de débit AXA est une carte liée à un compte à vue ouvert à la Banque. Les présentes dispositions font partie intégrante des annexes au Règlement Général des Opérations d'AXA Bank Belgium. Les dispositions du Règlement Général des Opérations et les annexes pertinentes sont dès lors d'application, sauf lorsqu'il y est dérogé dans le Règlement ci-après.

Sans préjudice d'autres lois et arrêtés, les opérations de paiement au moyen de la carte de débit AXA sont régies par les dispositions de la loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement. 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.

Le client qui demande une carte de débit AXA reçoit un exemplaire du présent règlement et la liste des tarifs pertinente. La signature du formulaire de demande ou de la carte de débit, le cas échéant par voie électronique, vaut acceptation expresse du présent règlement par le client et le titulaire de la carte.

Le présent règlement est disponible en français et en néerlandais. Pendant la durée de la relation contractuelle relative à la carte de débit AXA, la Banque communiquera avec le client ou le titulaire de la carte dans la langue ainsi spécifiée dans la demande de carte de débit et ainsi consignée dans ses systèmes, étant entendu que certaines communications ou documents ne seront fournis, envoyés ou mis à disposition uniquement en néerlandais ou en français.

Le client ou le titulaire de la carte a à tout moment le droit de demander une version du présent règlement sur support durable à la Banque.

Article 1 : Définitions

- la Banque : AXA Banque Belgium SA, siège social sis en Belgique, Boulevard Sylvain Depuis 251, 1070 Anderlecht, et BCE n° TVA BE 0404 476 835 RPR Bruxelles.][modifié le 28 mars 2022]

- la carte de débit : concept générique qui fait référence à la carte de débit AXA.

- le client : toute personne titulaire d'un compte à vue ouvert auprès de la Banque auquel la carte de débit est associée. Le client peut « également être le titulaire de la carte.

- le titulaire de carte : toute personne à qui la Banque a délivré une carte de débit et qui est habilité à utiliser les fonctionnalités de la carte de débit décrites dans le présent règlement, pour le compte du client. Le titulaire de carte peut également être le client.

- lecteur de carte : un appareil (Unconnected Card Reader) dans lequel le titulaire de carte introduit la carte de débit et le code secret personnel correspondant. Le lecteur de carte calcule un code par l'intermédiaire duquel le titulaire de carte peut s'identifier ou initier et/ou valider des transactions et opérations de paiement.

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

- États membres de l'EEE : les Etats membres de l'Espace Economique Européen, à savoir les Etats membres de l'Union Européenne + l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

- zone-SEPA: les états membres du Single European Payment Area, à savoir les états membres de l'EEE + Suisse, Monaco, San Marino, Andorre, Royaume Uni (Gibraltar inclus), Ile de Man, Jersey, Guernsey, Cité du Vatican

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

Europe : les Etats membres de la zone- SEPA + Albanie, Andorre, Arménie, Azerbaïdjan, Bélarus, Bosnie- Herzégovine, Îles Féroé, Groenland, Terres Australes et Antarctiques Françaises, Polynésie Française, Mayotte, Nouvelle-Calédonie, Saint-Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Géorgie, Kazakhstan, Kosovo, République de Macédoine, République de Moldavie, Monténégro, Aruba et Antilles Néerlandaises, Îles Svalbard et Jan Mayen, Ukraine, Fédération de Russie, République de Serbie, Turquie, Anguilla, Bermudes, Territoire Britannique de l'Océan Indien, Îles Vierges Britanniques, Îles Malouines, Îles Caïmans, Montserrat, Irlande du Nord, Îles Pitcairn, Sainte-Hélène, Îles Turques et Caïques, Géorgie du Sud, Îles Sandwich du Sud, Kirghizistan, Tadjikistan, Turkménistan et Ouzbékistan.

- opération (de paiement) : opération initiée par le titulaire de carte par l'intermédiaire du bénéficiaire au moyen de la carte de débit AXA dans le but de déposer, de virer ou de retirer de l'argent, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le client ou titulaire de carte et le bénéficiaire.

- opération de paiement à distance : une opération de paiement initiée par l'intermédiaire de l'internet ou au moyen d'un appareil de communication à distance.

- ordre (de paiement) : instruction donnée par le titulaire de compte ou par le bénéficiaire à la Banque d'exécuter une opération de paiement avec la carte de débit ou une autre transaction.

- virement : une opération de paiement par laquelle le titulaire de carte donne ordre à sa banque de débiter un compte à vue en faveur du bénéficiaire spécifié dont le compte sera crédité.

- virement en euros : un virement en euros au sein de la zone SEPA

- authentification : procédure permettant à la Banque de vérifier l'identité du titulaire de carte ou la validité de l'utilisation d'une carte de débit AXA, y compris les données de sécurité personnalisées.

- authentification forte du client : authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories 'connaissance' (ce que le client sait), 'possession' (ce que le client possède) et 'inhérence' (ce que le client est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité de données d'authentification.

- données de sécurité personnalisées : données personnalisées fournies par la Banque au titulaire de carte à des fins d'authentification.

- support durable : tout instrument permettant au client ou titulaire de carte de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière telle que les informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et reproduites à l'identique.

- identifiant unique : le numéro de compte au format IBAN qui doit être fourni le cas échéant par le titulaire de carte pour permettre l'identification certaine du compte lié à un virement en euros (à valider à l'aide de la carte de débit).

- jour bancaire ouvrable : jour au cours duquel les sièges de la Banque sont ouverts et accessibles pour exécuter les activités associées à une opération de paiement ; 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 renseignements relatifs aux différents services bancaires proposés par la Banque, parmi lesquels la carte de débit AXA ; elle est disponible dans toutes les agences et peut être consultée et imprimée également sur le site Web de la Banque (www.axabank.be). La liste des tarifs fait partie intégrante du Règlement Général des Opérations et des annexes.

- 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 euros ; 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 : Description de la carte de débit AXA

2.1. La carte de débit est envoyée par la poste à la dernière adresse renseignée à la Banque par le titulaire de carte.

Si le délai de validité d'une carte de débit est expiré, une nouvelle carte de débit sera créée et également envoyée vers cette dernière adresse renseignée. Cette nouvelle carte de débit ainsi que son utilisation sont également soumises aux dispositions de ce règlement.

2.2. La carte de débit AXA est une carte à piste magnétique numérotée, émise par la Banque, pourvue d'une puce permettant au titulaire de carte d'utiliser les services mentionnés dans le présent règlement.

La carte de débit est toujours liée à un compte à vue en Euros du client où sont imputés tous les débits et crédits résultant des transactions effectuées à l'aide de la carte de débit.

Au moyen de sa carte de débit, le titulaire de carte peut avoir accès aux services et fonctionnalités tels que décrits dans l'article 4.

2.3. La carte de débit AXA ne peut être utilisée que dans les limites et restrictions, prévues à l'article 5 ci-dessous.

Article 3 : Accès, signature et sécurisation

3.1. Afin de permettre au ou titulaire de carte de faire usage de la carte de débit par l'intermédiaire de terminaux et distributeurs de billets, automates bancaires et de paiement, et d'initier et valider/signer des opérations (de paiement), comme exposé dans le présent règlement, il reçoit personnellement une communication intégrant ses données de sécurité personnalisées, constituées d'un **code secret personnel**, indissociablement lié à la carte de débit qui lui est délivré.

Lorsque la Banque dispose d'un numéro de GSM correct du titulaire de carte, ce dernier recevra en premier lieu, lors de la demande d'une nouvelle carte de débit, un message sms avec la procédure à suivre pour l'enregistrement du code secret personnel qu'il choisit lui-même. A cet effet, il est tenu de téléphoner à un numéro indiqué, au tarif qui est imputé par son opérateur télécom pour des appels téléphoniques de ce genre. Dès que le titulaire de compte aura terminé cet enregistrement avec succès, la carte de débit demandée est créée et ensuite envoyée par la poste à la dernière adresse renseignée par le titulaire de carte.

Le caractère secret du code est assuré aussi bien lors de la création du code secret que lors de l'utilisation de la carte de débit par la suite.

Si l'enregistrement ne peut pas être terminé avec succès ou si la Banque ne dispose pas d'un numéro de GSM correct du titulaire de carte, lorsque le titulaire de carte reçoit une nouvelle carte de débit après la perte ou le vol de sa carte ou lorsque le titulaire de carte demande lui-même un nouveau code pin pour sa carte, le code secret personnel sera

envoyé par la poste à la dernière adresse renseignée par le titulaire de carte.

Certains appareils, dont les automates bancaires nationaux et terminaux selfservice de la Banque, permettent au ou titulaire de carte de modifier lui-même le code secret. Dans ce cas aussi, il est tenu également de respecter strictement la confidentialité.

- 3.2. L'usage de la carte de débit au moyen de Mobile Banxafe n'est plus possible depuis le 1^{er} janvier 2017.
- 3.3. Le titulaire de carte qui a oublié son code secret peut en demander un nouveau via homebanking ou AXA mobile banking par l'intermédiaire de son agence ou par mail envoyé à customerservice.cards@axa.be. Le nouveau code secret lui sera envoyé par la poste à la dernière adresse renseignée par le titulaire de carte.
- 3.4. Dans certains cas, tels qu'exposés ci-après, le titulaire de carte peut utiliser sa carte de débit sans que l'utilisation de son code secret personnel ne soit exigée.

Article 4: Utilisation de la carte de débit AXA et des services liés à la carte de débit

L'utilisation de la carte de débit à des fins autres que celles décrites dans le présent règlement est interdite.

Lorsque la Banque propose de nouveaux services liés à la carte de débit, le titulaire de carte peut le cas échéant les activer. Le titulaire peut faire activer et désactiver certains services.

Lors de circonstances imprévues et/ou anormales, ou quand il est estimé que ceci est utile ou indispensable pour la sécurité du système ou pour les intérêts financiers de la Banque ou du client, ou pour éviter l'utilisation abusive de la carte de débit, la Banque peut limiter, temporairement ou non, l'utilisation de la carte de débit, pour tous les services ou pour certains services liés à la carte, ou même en rendre l'utilisation entièrement impossible.

Le cas échéant, la Banque en informe le client ou le titulaire de carte le plus rapidement possible oralement, par écrit ou par voie électronique. Cette information ne sera pas donnée si elle serait contraire à des considérations de sécurité objectivement justifiées ou serait interdite par une législation d'application en la matière.

4.1. Services à des distributeurs de billets accessibles au public et à des guichets automatiques

4.1.1. Retraits d'espèces

Le service Bancontact offre au titulaire de carte la possibilité de retirer des billets de banque en Belgique aux distributeurs et aux guichets automatiques reliés au réseau Bancontact, en tenant compte des limites d'application, définies à l'article 5.

Le service Maestro offre au titulaire de carte la possibilité de retirer des billets de banque en Belgique et à l'étranger aux distributeurs et guichets automatiques pourvus du logo 'Maestro', en tenant compte des limites d'application, définies à l'article 5.

Lorsqu'il est jugé utile ou impératif pour la sécurité du système ou pour les intérêts financiers de la Banque ou du client, ou pour éviter toute utilisation abusive de la carte de débit ou, si pour des raisons de sécurité, une transaction ne répond pas aux

normes de sécurité fixées par la Banque, celle-ci peut limiter l'utilisation de la carte de débit pour des retraits d'espèces en dehors de l'Europe ou elle peut même la rendre impossible.

Dans ce cas, le titulaire de carte qui souhaite néanmoins retirer des billets de banque en dehors de l'Europe, peut demander à la Banque de débloquer temporairement sa carte de débit. Cette demande peut être effectuée par homebanking, AXA mobile banking ou par l'intermédiaire de son agence. Le client peut également faire cette demande pour d'autres cartes, liées à son compte, qui ne sont pas émises à son nom, mais dans ce cas uniquement via son agence.

Pour des cartes au nom de mineurs d'âge, seul le représentant légal peut demander le déblocage. Le déblocage sera traité dans les 3 jours bancaires ouvrables après la demande et sera également d'application pour les opérations aux terminaux de paiement chez les commerçants en dehors de l'Europe.

4.1.2. Consultation du solde du compte lié

Le titulaire de carte peut consulter le solde du compte lié à la carte de débit par l'intermédiaire de certains automates bancaires. Le solde communiqué est celui du compte tel qu'il apparaît dans les livres de la Banque à la date mentionnée sur l'écran de l'automate bancaire.

4.1.3. Modification du numéro de code personnel et secret

Le titulaire de carte peut toujours modifier son numéro de code personnel et secret en un nouveau nombre composé de 4 chiffres de son choix sur certains automates bancaires en Belgique qui le permettent.

4.2. Services aux selfservice

[...][supprimé le 13 juin 2022]

Au moyen de la carte de débit, le titulaire de carte peut pénétrer dans l'espace selfservice et utiliser le selfservice. Le titulaire de carte s'identifie en introduisant sa carte dans le terminal selfservice.

Au moyen des touches de l'écran et/ou par la commande du clavier, le titulaire de carte sélectionne les transactions et opérations de paiement qu'il souhaite exécuter et encode ses données.

Pour des transactions et opérations de paiement spécifiques, il sera demandé au client d'introduire son code secret aux fins d'authentification et/ou de validation de l'opération ou transaction. Les mesures de précaution habituelles décrites ci-après doivent être respectées par le titulaire de carte.

Le titulaire de carte détermine lui-même au moyen des écrans et des touches le déroulement de sa session. [...][supprimé le 13 juin 2022]

Le selfservice offre, pour tous les comptes à vue et comptes d'épargne dont le titulaire de carte est titulaire, cotitulaire (avec procuration mutuelle), gestionnaire légal ou mandataire, les possibilités exposées ci-après.

Certaines transactions ou opérations de paiement effectuées sur les comptes d'épargne font l'objet de règles particulières, exposées dans le Règlement des comptes d'épargne et le Règlement compte d'épargne start2bank.

4.2.1. Retraits d'espèces

Le titulaire de carte peut, compte tenu des limites applicables, retirer au selfservice des billets de banque du compte tel que spécifié et visible au selfservice et qui entre en ligne de compte à cet effet. Il peut obtenir du terminal un justificatif de son retrait d'espèces. Les billets délivrés par les selfservice AXA sont toujours des billets en euros.

4.2.2. Info comptes

Le titulaire de carte peut via selfservice consulter le solde des comptes à vue et comptes d'épargne, tenus en euros, dont il est titulaire, cotitulaire (avec mandat mutuel), mandataire ou gestionnaire légal. Les comptes liquidés ou bloqués ne sont pas affichés.

Pour les mineurs d'âge ou les mandataires qui ne sont pas titulaire ou cotitulaire, cette possibilité peut être limitée, suivant les instructions ou non qui ont été données à la Banque à cet effet par des personnes qui y sont habilitées, via homebanking ou via l'agence.

Le titulaire de carte majeur et capable peut déterminer lui-même, par homebanking ou via l'agence, quels comptes il souhaite consulter et utiliser via selfservice.

[...][supprimé le 13 juin 2022]

4.2.3. Virements

Le titulaire de carte peut, en tenant compte des limites d'application, donner via selfservice des ordres de virement individuels du compte tel que spécifié et visible par selfservice, et les valider par l'intermédiaire de la carte de débit.

Sauf stipulations contraires ci-après, selon la nature du compte donneur d'ordre, les règles d'application pour les virements, sont en vigueur comme définies dans le Règlement comptes à vue, le Règlement compte à vue start2bank, le Règlement comptes d'épargne et le règlement compte d'épargne start2bank.

Au départ d'un compte d'épargne, et via selfservice, le titulaire de carte peut uniquement introduire un virement, mais pas dans le cadre d'un ordre permanent, vers un compte auprès de la Banque au nom du/des même(s) titulaire(s) que celui du compte donneur d'ordre

Un virement vers un compte d'épargne auprès de la Banque dont le titulaire est soit l'époux(se)/le partenaire cohabitant légal du titulaire, soit un membre de la famille jusqu'au 2^{ème} degré inclus, n'est pas possible.

Le titulaire de carte, peut uniquement encoder au selfservice des ordres de virement en euros vers un compte en Belgique ou à l'étranger, pour autant que le pays concerné appartienne à la zone SEPA.

Les virements pour lesquels plus d'une signature est requise et qui sont encodés via selfservice seront refusés. S'il existe des seuils pour certains comptes, tout virement qui excède ce seuil sera refusé.

Les mineurs d'âge n'ont pas la possibilité d'effectuer des virements au selfservice depuis leur compte d'épargne. Pour les majeurs, cette possibilité est limitée conformément aux conditions et dans les modalités des comptes d'épargne.

[...][supprimé le 13 juin 2022]

Il peut obtenir une impression de l'ordre de virement. Cette impression ne constitue pas une preuve d'exécution de l'ordre,

laquelle dépend du solde disponible sur le compte, et éventuellement d'autres facteurs, au moment de l'exécution du virement.

4.2.3.1. Ordre de virement

Le titulaire de carte peut encoder au selfservice des virements en euros pour tout paiement en euros au profit d'un bénéficiaire dans la zone SEPA, lorsque le compte donneur d'ordre est un compte à vue ou un compte à vue start2bank.

Le titulaire de carte saisit, après sélection du compte donneur d'ordre, les données suivantes sans lesquelles la Banque ne peut exécuter l'ordre de virement :

- montant du paiement en EUR
- Identificateur unique (IBAN) à du bénéficiaire
- nom du bénéficiaire.

[...][supprimé le 13 juin 2022]

4.2.3.2. Exécution des ordres de virement

La Banque exécute fidèlement et dans les délais les ordres de virement saisis par le client conformément aux instructions qui précèdent, sans préjudice à l'article 7.1.8°.

Les ordres de virement en euros sont toujours exécutés moyennant la priorité normale et à frais partagés.

4.2.3.3. Délais d'exécution maximum

Les ordres de virement en euros au sein de l'EEE, où le compte donneur d'ordre est un compte à vue ou un compte à vue start2bank, assortis ou non d'une opération de change entre l'euro et une autre devise d'un Etat membre de l'EEE et où le change est effectué dans ledit Etat membre, font l'objet des délais d'exécution suivants, sans préjudice à l'article 7.1.8° :

- lorsque le titulaire de carte saisit au selfservice un ordre de virement d'un compte AXA vers un autre compte AXA, la Banque crédite immédiatement le compte bénéficiaire pour autant que le jour de réception de l'ordre soit un jour bancaire ouvrable ;
- lorsque le titulaire de carte saisit au selfservice un ordre de virement vers un compte ouvert dans une autre banque, la Banque crédite le compte bénéficiaire au plus tard à la fin du jour bancaire ouvrable qui suit le moment de réception de l'ordre;

Le moment de réception de l'ordre de virement est fonction de la date à laquelle le titulaire de carte le saisit au selfservice ou des instructions données par le titulaire de carte quant à la date d'exécution dans le futur.

Le moment de réception est réputé être le premier jour bancaire suivant, pour les ordres de virement qui sont saisis :

- après 21 h ; ou
 - un jour qui ne coïncide pas avec un jour bancaire ouvrable, est réputé être le jour bancaire ouvrable suivant.
- Le délai d'exécution susmentionné prend cours à partir de ce moment seulement.

La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter les ordres de virement lorsque le compte n'est pas suffisamment approvisionné. Si le solde disponible est insuffisant, l'ordre sera présenté au paiement sur le compte pendant cinq jours bancaires ouvrables. Le jour, au sein des cinq jours bancaires ouvrables, où le solde devient suffisant, est réputé coïncider avec le moment de réception précitée. Si, au terme des cinq jours bancaires ouvrables, le compte n'est toujours pas

suffisamment approvisionné, l'ordre est définitivement refusé et la Banque porte en compte le coût correspondant, tel que prévu dans la liste des tarifs.

4.2.3.4. Date d'exécution souhaitée dans le futur

Les ordres de virement saisis au selfservice pour être exécutés dans le futur doivent être introduits un jour bancaire au plus tard avant la date d'exécution souhaitée dans le futur. [...] [supprimé le 13 juin 2022] Cette date ne peut se situer plus de 365 jours dans le futur.
[...] [supprimé le 13 juin 2022]

Le compte d'où est donné l'ordre de virement par le titulaire de carte est débité à la date d'exécution souhaitée dans le futur telle que spécifiée. La responsabilité de la Banque ne peut être engagée en cas d'erreur ou de retard en la matière.
Si cette date ne coïncide pas avec un jour bancaire ouvrable, l'ordre est ajourné jusqu'au jour bancaire ouvrable suivant.

La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter les ordres de virement lorsque le compte n'est pas suffisamment approvisionné. Si le solde disponible est insuffisant, l'ordre sera présenté au paiement sur le compte pendant cinq jours bancaires ouvrables. Le jour, au sein des cinq jours bancaires ouvrables, où le solde devient suffisant, est réputé coïncider avec le moment de réception précité.

Pour l'inscription du montant au crédit du compte de la banque du bénéficiaire, les délais d'exécution sont spécifiés au point 4.2.3.3. Dans ce cadre, la date d'exécution souhaitée dans le futur ou, le cas échéant, la date à laquelle le compte est suffisamment approvisionné, vaut moment de réception.

4.2.4. Ordres permanents

Sauf disposition contraire ci-après, les règles relatives aux ordres permanents sur le compte à vue, telles qu'exposées dans le Règlement des comptes à vue et le Règlement du compte à vue start2bank, sont d'application.

Un ordre permanent avec un compte d'épargne comme compte donneur d'ordre n'est pas possible.
[...] [supprimé le 13 juin 2022]

4.2.5. Extraits de compte

Il n'est pas possible d'imprimer des extraits de compte via selfservice. A cet égard, les règles relatives aux extraits de compte liés au compte telles qu'exposées dans le Règlement des comptes à vue, le Règlement du compte à vue start2bank, le Règlement des comptes d'épargne et le Règlement compte d'épargne start2bank, sont d'application.

[...] [supprimé le 13 juin 2022]

4.2.6. Modification du numéro de code personnel et secret

Le titulaire de carte peut toujours modifier par selfservice le numéro de code personnel et secret de la carte de débit émise en son nom pour le remplacer par un nouveau nombre composé de 4 chiffres de son choix.

[...] [supprimé le 13 juin 2022]

4.2.7. Lecture de la carte d'identité

Le titulaire de carte peut via le selfservice faire lire sa carte d'identité. Si la Banque ne dispose pas d'une carte d'identité valable du titulaire de carte, qui accède au selfservice, le titulaire

de carte recevra via un message pop-up la demande de faire lire sa carte d'identité électronique via l'appareil du selfservice. Dès qu'il aura parcouru un nombre d'étapes, ses données d'identité valables seront transmises à la Banque.

Le titulaire de carte peut également à tout moment de sa propre initiative faire lire sa carte d'identité via le selfservice.

4.3. Opérations de paiement électroniques avec la carte de débit

4.3.1. Opérations de paiement électroniques à des terminaux de paiement


4.3.1.1. Le titulaire de carte peut utiliser sa carte de débit AXA, en tenant compte des limites d'application, définies à l'article 5, pour s'acquitter du prix de biens et services chez les commerçants en Belgique qui disposent de terminaux de paiement équipés du service Bancontact et/ou du service Maestro, ainsi qu'à l'étranger chez les commerçants qui disposent de terminaux de paiement équipés du service Maestro, soit en utilisant le code secret personnel, soit en signant un bordereau de paiement ou justificatif papier ou électronique.

Paiements NO PIN

Certains terminaux ou appareils qui ne disposent pas d'un clavier pour code pin (comme par exemple les appareils de parking), offrent la possibilité, dans les limites restreintes prévues à l'article 5, d'effectuer des transactions sans utilisation du code secret personnel ou de la signature (appelées transactions NO PIN). En introduisant simplement la carte de débit dans le terminal ou dans l'appareil, tout en validant ou non par la pression d'une touche, l'ordre de paiement est transmis et le compte à vue lié à la carte de débit est débité du montant de la transaction.

Si le titulaire de carte ne souhaite pas utiliser la fonctionnalité de paiement NO PIN, il peut la désactiver pour sa carte de débit en envoyant un mail à cards@axa.be.

Paiements sans contact :

Certains terminaux ou appareils, équipés à cet effet (reconnaisables au logo ) offrent, dans les limites restreintes prévues à l'article 5, également la possibilité d'effectuer des paiements sans contact avec la carte de débit, moyennant ou non l'utilisation du code secret personnel. La technologie sans contact incorporée dans la carte de débit permet au titulaire de compte d'effectuer le paiement en tenant la carte de débit à proximité du terminal ou de l'appareil, avec introduction ou non du code secret personnel.

L'utilisation ou non du code secret est spécifiée par le terminal de paiement en fonction du montant de la transaction qui est effectuée.

Si le titulaire de carte ne souhaite pas utiliser la fonctionnalité de paiement sans contact, il peut la désactiver par homebanking ou AXA mobile banking, ou via son agence bancaire.

Le titulaire de carte peut à tout moment redemander l'activation de la fonctionnalité par le biais des mêmes canaux.

Une activation ou désactivation n'est valable que pour une carte de débit et doit être demandée par carte. Lors du remplacement d'une carte de débit pour laquelle cette fonctionnalité a été désactivée,

cette fonctionnalité sera automatiquement désactivée également pour la nouvelle carte. Si le titulaire de carte reçoit une nouvelle carte de débit (notamment aussi à la suite de perte ou vol de la carte), il doit lui-même réinstaller la désactivation, s'il la souhaite.

La Banque ne peut pas être tenue pour responsable si un commerçant refuse une carte de débit ou la refuse dans certaines circonstances (par exemple en cas de montant faible).

4.3.1.2. L'utilisation de la carte de débit dans ou via un terminal de paiement selon une des manières définies à l'article 4.3.1.1., implique toujours la demande irrévocable de la part du titulaire de carte à la Banque de débiter le compte à vue lié à la carte et de verser le montant en question au commerçant concerné.

4.3.1.3. Lorsqu'il est jugé utile ou impératif pour la sécurité du système ou pour les intérêts financiers de la Banque ou du client ou titulaire de carte, ou pour éviter toute utilisation abusive de la carte de débit ou, si pour des raisons de sécurité, une transaction ne répond pas aux normes de sécurité fixées par la Banque, celle-ci peut limiter, voire rendre impossible, l'utilisation de la carte de débit via Maestro pour des opérations aux terminaux de paiement en dehors de l'Europe.

Dans ce cas, le titulaire de carte qui souhaite effectuer des opérations aux terminaux de paiement chez les commerçants en dehors de l'Europe peut demander à la Banque de débloquent temporairement sa carte de débit à cet effet. Cette demande peut être effectuée via homebanking, AXA mobile banking service ou par l'intermédiaire de son agence. Le client peut également formuler cette demande pour d'autres cartes, liées à son/ses compte(s), qui ne sont pas émises à son nom, mais dans ce cas uniquement via son agence. Pour des cartes de débit au nom de mineurs d'âge, seul le représentant légal est habilité à demander le déblocage. Le déblocage sera traité dans les 3 jours bancaires ouvrables de la demande et sera également d'application pour les retraits de billets aux distributeurs en dehors de l'Europe.

4.3.1.4. Pour certains paiements par carte de débit, le montant exact du paiement n'est pas connu au moment où le titulaire de carte valide l'opération de paiement, et le bénéficiaire souhaite faire bloquer un certain montant sur le compte lié à la carte de débit par la Banque. La Banque y procédera uniquement si le titulaire de carte a donné son consentement pour le montant exact des fonds à bloquer. Le titulaire de carte sera préalablement informé par le bénéficiaire qui souhaite procéder à ce blocage. La Banque libérera sans tarder, et au plus tard dès après réception de l'ordre de paiement, les fonds bloqués sur le compte à vue lié à la carte de débit dès qu'elle aura été informée du montant exact de l'opération de paiement. Cette procédure est utilisée par exemple en cas de paiement par carte de débit à une station de carburant. Par conséquent, la société pétrolière demandera à la Banque de réserver chaque fois un montant fixe sur le compte lié à la carte de débit. La Banque présume que le titulaire de compte a donné son consentement pour le montant exact du blocage. Cette réserve est strictement limitée à la durée de la prise de carburant. Le montant réservé, qui peut

varier de société à société et qui dans la plupart des cas s'avère supérieur au montant final de la prise de carburant, n'est dans tous les cas pas débité immédiatement du compte. Il s'agit d'un blocage temporaire qui a pour conséquence que le solde disponible sur le compte pour effectuer d'autres paiements/opérations est provisoirement diminué de ce montant. Dès que la prise de carburant est terminée, et que le montant exact de la prise de carburant et du paiement sont connus, c'est ce montant précis qui sera effectivement débité du compte et le blocage prend fin. Le montant qui a éventuellement été réservé en trop est dès ce moment de nouveau disponible sur le compte.

La Banque n'est en aucun cas responsable de problèmes techniques ou autres dus aux systèmes des bénéficiaires concernés, même en cas d'intervention de ces dernières dans le processus de paiement décrit ci-dessus.

4.3.2. Opération de paiement électroniques à distance par internet

Le titulaire de carte peut, à l'aide de sa carte de débit, effectuer des paiements de biens ou services par internet auprès de commerçants qui acceptent ce mode de paiement. Pour ces paiements par carte de débit par internet, il est instamment recommandé au titulaire de carte d'effectuer le paiement uniquement après s'être assuré qu'il s'agit d'un commerçant fiable et que le paiement se fera par un canal sûr, ce qui signifie que le paiement doit toujours se faire en mode sécurisé (https, avec 's', de 'sécuré' (sûr)) et de préférence via un système 3D-Secure dans lequel, après saisie en ligne des données de sa carte de débit, le titulaire de carte calcule avec sa carte de débit, code pin et lecteur de carte, un code 'response', le saisit et ensuite valide la signature électronique de l'opération telle qu'exposée à l'article 6 ci-après.

Le titulaire de carte qui ne souhaite plus utiliser sa carte de débit pour effectuer des paiements par internet peut demander par homebanking ou AXA mobile banking, ou via son agence, de désactiver cette fonctionnalité. Il peut faire de même pour d'autres cartes liées à son compte qui n'ont pas été émises à son nom, mais dans ce cas uniquement via son agence.

La désactivation sera effectuée dans les trois jours bancaires ouvrables de la demande. Le client ou le titulaire de carte peut à tout moment réactiver cette fonctionnalité par les mêmes canaux. Pour les cartes de débit au nom de mineurs d'âge, seul le représentant légal est habilité à opérer cette modification.

4.4. Opérations effectuées avec Mobile Banxafe

Depuis le 1^{er} janvier 2017, le service Mobile Banxafe n'est plus commercialisé.

4.5. Validation de transactions et ordres de paiement au guichet de l'agence AXA Banque au moyen de la carte de débit

Pour autant que l'agence concernée soit équipée d'un équipement approprié, le titulaire de carte peut être invité, pour les transactions qu'il réalise au guichet de l'agence et/ou pour les ordres de paiement qu'il donne au guichet de l'agence, à

valider ceux-ci par moyen de sa carte de débit et de son code secret personnel. Cette validation équivaut à la signature du client en bas de l'enregistrement de la transaction concernée ou de l'ordre concerné dans les systèmes de la Banque. Une copie sur papier de cet enregistrement est remise en même temps au titulaire de carte. Le stockage de cet enregistrement et sa reproduction par les systèmes de la Banque vaudront preuve de la transaction, en l'occurrence l'ordre et sa signature à titre de validation par le client.

Chaque titulaire de carte peut faire usage de cette formule de validation par carte de débit pour les comptes pour lesquels il a la qualité de titulaire, cotitulaire (avec mandat mutuel), responsable légal ou mandataire.

4.6. Accès à, validation/signature d'ordres (de paiement) par homebanking et activation de l'AXA mobile banking

Le titulaire de carte peut se connecter à homebanking à l'aide de sa carte de débit, son code secret personnel et son lecteur de carte, ainsi qu'initier et valider/signer des ordres de paiement et autres opérations, selon les conditions et dans les modalités fixées dans le Règlement homebanking.

Le titulaire de carte peut, à l'aide de sa carte de débit, son code secret personnel et son lecteur de carte, activer l'AXA mobile banking selon les conditions et dans les modalités fixées dans le Règlement AXA mobile banking.

4.7. Utilisation des services de prestataires de services d'initiation de paiement et de prestataires de services d'information sur les comptes

Si un titulaire de carte souhaite faire appel à des services d'initiation de paiement et services d'information sur les comptes par l'intermédiaire d'un Tiers, impliquant un accès à son compte à vue, il est tenu de donner son autorisation expresse à cet effet au Tiers. Le titulaire de carte peut dans ce cadre être invité à valider ce consentement en faisant usage de sa carte de débit, son lecteur de carte et son code secret personnel (authentification forte client).

Pour les opérations de paiement que le titulaire de carte initie par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement, il peut être invité à valider ces opérations à l'aide de sa carte de débit, de son lecteur de carte et de son code secret personnel.

Lorsqu'il fait usage des services d'information sur les comptes d'un Tiers, le titulaire peut, lors de la collecte de l'information sur les comptes, être invité à valider cette procédure à l'aide de sa carte de débit, de son lecteur de carte et de son code secret personnel.

Cette validation vaut signature électronique du titulaire de carte, comme exposé à l'article 6.

4.8. Révocation ou modification d'opérations effectuées avec la carte de débit

Le titulaire de compte autorise les opérations de paiement en faisant usage de sa carte de débit et de son code secret, en association ou non avec le lecteur de carte, comme exposé à l'article 6.

Après cette autorisation, le titulaire de carte ne peut plus modifier ou révoquer l'opération de paiement.

Pour la révocation ou la modification d'opérations de paiement validées avec la carte de débit, l'article 4.9 du Règlement des comptes à vue est d'application.

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

Lors de toute demande de carte de débit, les limites exposées ci-dessous sont proposées au titulaire de carte comme étant les limites standard qui seront d'application si le client ou titulaire de carte ne souhaite pas y déroger. Lors de la demande de la carte de débit ainsi qu'à tout moment pendant la durée de validité de la carte de débit, le client ou titulaire de carte a la possibilité d'adapter ces limites, étant entendu que les montants les plus élevés décrits ci-dessous sont des maxima qui ne peuvent être dépassés.

Une limite zéro équivaut à l'élimination complète de la carte de débit pour les fonctions et terminaux concernés. La réintroduction d'une limite positive pour ces fonctions implique une nouvelle demande d'accès aux fonctions et terminaux concernés ainsi qu'un remplacement de la carte de débit, aux frais du client.

Les limites d'application valables pour la carte de débit ne portent en rien préjudice aux plafonds s'appliquant au compte à vue lié à la carte de débit. Le titulaire de compte s'engage à ne pas dépasser le solde disponible sur ce compte à vue. Néanmoins, le client apurera sans délai les éventuels débits non autorisés comme exposé à l'article 5.3.

Lors de circonstances imprévues et/ou anormales, ou quand il est estimé que ceci est utile ou indispensable pour la sécurité du système ou pour les intérêts financiers de la Banque ou du client, ou pour éviter l'utilisation abusive de la carte de débit, la Banque peut immédiatement modifier les limites pour toutes les transactions ou pour certaines transactions avec la carte de débit, temporairement ou non.

Le cas échéant, la Banque en informe le client ou le titulaire de carte le plus rapidement possible oralement, par écrit ou par voie électronique, sauf si ce serait contraire à des considérations de sécurité objectivement justifiées ou serait interdite par une législation d'application en la matière.

5.1. Limites pour les opérations par carte de débit AXA aux terminaux autres que les selfservice

Les limites suivantes sont d'application pour les opérations par carte de débit AXA aux terminaux autres que les terminaux selfservice de la Banque :

Majeurs

Pour les majeurs, un plafond hebdomadaire général de 3.770 EUR par compte est applicable. Dans ce cadre, les plafonds ci-après sont d'application par carte de débit :

- Retraits à des distributeurs de billets accessibles au public :
 - Plafond par carte de débit et par jour : 500 EUR
 - Plafond par carte de débit et 7 jours consécutifs : 1.260 EUR.
- Opérations de paiement (chez les commerçants – également à distance) :
 - Plafond par carte de débit et 7 jours consécutifs : 2.510 EUR.

Le titulaire de carte peut à tout moment diminuer les limites pour les retraits d'espèces et les opérations de paiement tels que mentionnés ci-avant jusqu'à un montant de 10 EUR, via homebanking ou via AXA mobile banking, pour sa carte de débit (liée à un compte pour lequel cette option est possible).

Les limites peuvent à tout moment être rehaussées via ces mêmes canaux jusqu'aux limites standard telles que mentionnées ci-avant.

Le client peut faire de même pour les cartes de débit liées à son compte et qui n'ont pas été émises à son nom, mais dans ce cas uniquement via son agence.

Le montant maximum de 2.510 EUR par sept jours consécutifs pour les opérations de paiement chez les commerçants, peut à tout moment être modifié via son agence, à la demande du client, pour toutes les cartes liées à son/ses compte(s), en concertation avec, et après l'accord de la Banque.

La Banque se réserve le droit de refuser l'exécution de demandes incomplètes, imprécises ou dont l'authenticité est incertaine, comme exposé plus en détail dans les articles de 1.14.2. à 1.14.4. du Règlement Général des Opérations.

Mineurs d'âge

Pour les mineurs d'âge, une limite **générale hebdomadaire** de 250 EUR par compte est applicable, pour les retraits d'espèces aux distributeurs de billets accessibles au public et les opérations de paiement chez les commerçants. Dans ce cadre, une limite journalière de 130 EUR par compte est d'application pour les retraits d'espèces.

Ces limites peuvent à tout moment être adaptées à la demande du représentant légal du titulaire de carte, le cas échéant en concertation avec, et après accord de la Banque, à concurrence au maximum des limites d'application pour les majeurs, via son agence, via homebanking ou via AXA mobile banking.

La Banque se réserve le droit de refuser l'exécution de demandes incomplètes, imprécises ou dont l'authenticité est incertaine, comme exposé plus en détail dans les articles 1.14.2. jusqu'à 1.14.4. inclus du Règlement Général des Opérations.

En vertu des règles applicables ou des systèmes utilisés dans le pays de l'opération, les retraits à un distributeur équipé du logo Maestro (en dehors de l'Europe) peuvent être limités, voire refusés si cette option est jugée utile ou impérative pour la sécurité du système ou pour les intérêts financiers de la Banque, du client ou du titulaire de compte, ou pour éviter toute utilisation abusive de la carte de débit, ou si pour des raisons de sécurité une transaction ne répond pas aux normes de sécurité fixées par la Banque.

Pour les transactions initiées via homebanking et validées à l'aide de la carte de débit AXA, les limites telles que définies dans le Règlement homebanking sont d'application.

Pour les transactions initiées par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement et validées à l'aide de la carte de débit AXA, les limites telles que définies dans le Règlement homebanking sont d'application.

5.2. Limites pour les opérations au selfservice

Les limites suivantes sont d'application pour les opérations pouvant être exécutées au selfservice :

Retraits d'espèces :

- Une personne majeure peut retirer au maximum 1.250 EUR/jour/carte de débit de ses comptes au selfservice (pour autant que cette option soit permise pour ces comptes). Le titulaire de carte peut à tout moment diminuer cette limite pour sa carte de débit par homebanking ou mobile banking, ou via son agence. La limite peut à tout moment être rehaussée à concurrence de la limite standard par les mêmes canaux.

Un mineur d'âge (< 18 ans) peut retirer au maximum 130 EUR/jour/carte de débit de son compte à vue au selfservice. Son représentant légal peut modifier cette limite via son agence à concurrence au maximum des limites standard application pour les majeurs.

Les retraits du compte d'épargne via selfservice ne sont pas possibles pour un mineur d'âge.

Des retraits d'espèces de comptes d'épargne par des majeurs sont régis par le règlement comptes d'épargne et le règlement compte d'épargne start2bank.

Ordres de virement

- Les ordres de virement via selfservice de comptes (pour autant que cette option soit permise pour ces comptes) sont limités à un plafond de 25.000 EUR par carte de débit et par jour.

Le client peut à tout moment modifier ces limites, pour toutes les cartes liées à son compte, via son agence.

Les virements effectués entre comptes propres du client ne sont pas soumis à cette limitation.

Cette possibilité est valable uniquement pour la carte de débit du titulaire de carte.

Un mineur d'âge ne peut pas donner d'ordres de virement au départ d'un ou de compte(s) d'épargne via selfservice.

Les ordres de virement autorisés au départ de comptes d'épargne par des majeurs sont régis par le règlement comptes d'épargne et comptes d'épargne start2bank.

Ces limites ne portent en rien préjudice aux plafonds décrits ci-dessus et n'y sont pas liées.

5.3. Facilité de caisse sur le compte à vue ou compte à vue start2bank

Si la Banque a autorisé une facilité de caisse (réserve financière) de moins de 1 250 EUR, avant le 1^{er} décembre 2010 sur le compte à vue ou sur le compte à vue start2bank lié, cette facilité est toujours remboursable dans un délai de trois mois maximum. La facilité de caisse (et donc le compte à vue correspondant) ne peut donc jamais afficher un solde débiteur pendant plus de trois mois consécutifs, même si la somme de 1.250 EUR n'est pas dépassée.

Le taux d'intérêt indiqué dans le tarif est appliqué à tout solde débiteur du compte à vue.

Des dépassements de la facilité de caisse offerte, tant en délais qu'en montant, notamment à la suite de l'utilisation de la carte de débit AXA, ne sont pas autorisés. L'utilisation de la carte de débit AXA ne peut en aucun cas entraîner un solde débiteur non-autorisé (c.à.d. un solde débiteur qui dépasse les avoirs disponibles sur le compte ou le montant autorisé de la facilité de caisse) sur le compte à vue (start2bank).

Le cas échéant, le silence de la Banque ne peut pas être invoqué comme un droit au maintien ou à la répétition d'un dépassement.

Lorsque le compte à vue présente quand-même un solde débiteur non-autorisé, le client est tenu de l'apurer sans délai. Jusqu'à l'apurement, le client ne pourra plus utiliser sa carte et tous les moyens de paiement, dont la carte de débit AXA, pourront être bloqués.

Depuis le 1^{er} décembre 2010, pour une facilité de caisse sur le compte à vue lié à la carte, la conclusion d'un contrat de crédit distinct est exigée, conformément à la législation sur le crédit à la consommation.

Depuis le 1^{er} décembre 2010, il n'est techniquement plus possible de lier une nouvelle facilité de caisse au compte à vue start2bank.

5.4. Limites pour les transactions sans code pin (NO PIN)

Pour les transactions effectuées par le client avec sa carte sans utilisation du code secret personnel ou sans signature d'un papier ou bordereau (à l'exception des paiements sans contact sans code pin), les limites suivantes sont d'application :

* les transactions via Bancontact peuvent atteindre 25 euros par transaction au maximum, avec un total cumulé de 50 euros maximum. Lorsque la limite de 50 euros est atteinte, le titulaire de carte est tenu d'effectuer une transaction en utilisant le code pin afin de pouvoir ensuite procéder à de nouvelles transactions sans utilisation du code pin, dans les limites exposées ci-avant.

* les transactions via Maestro peuvent se chiffrer à 50 euros maximum par transaction.

5.5. Limites pour les transactions sans contact

Pour des transactions sans contact effectuées avec le code secret, les limites, telles qu'exposées à l'article 5.1., sont d'application.

Pour des transactions sans contact effectuées sans utilisation du code secret, les limites suivantes sont d'application :

Elles peuvent se chiffrer à 50 euros maximum par transaction avec un total cumulé de 100 euros maximum, depuis la date de la dernière transaction avec utilisation du code pin.

Ces limites ne sont pas d'application pour le paiement des frais de transport et de parking à partir d'un automate de paiement.

Lorsque la limite de 100 euros est atteinte, le titulaire de carte est tenu d'effectuer une transaction, sans contact ou non, en utilisant le code pin afin de pouvoir ensuite procéder à de nouvelles transactions sans contact sans utilisation du code pin dans les limites mentionnées ci-avant. L'utilisation ou non du code secret est déterminée par le terminal de paiement en fonction du montant de la transaction qui est effectuée.

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

6.1. Imputation des transactions et opérations de paiement

L'utilisation de la carte de débit accompagnée ou non du code secret correspondant et/ou de la signature, ou en cas d'opérations de paiement à distance (par exemple par l'internet) du code chiffré (appelé RESPONSE) qui résulte de l'utilisation simultanée du lecteur de carte, de la carte de débit AXA et du code personnel secret correspondant, pour la validation/signature d'ordres (de paiement), remplace la signature écrite pour toutes les opérations et opérations de paiement électroniques et constitue pour l'application du présent règlement la signature électronique du titulaire de carte. Le cas échéant, cette signature électronique répond au prescrit légal en matière d'authentification forte client.

La signature électronique jugée exacte par la Banque constitue pour elle une preuve valide et suffisante de l'identité du titulaire de carte et de son consentement quant au contenu et à l'exécution des ordres (de paiement) donnés au moyen de la carte de débit que la banque va ensuite stocker et exécuter, aux conditions et dans les modalités applicables.

[Sous réserve du régime de la responsabilité, prévu à l'article 11, le client autorise irrévocablement et inconditionnellement la Banque à débiter le compte à vue lié à la carte de tous les montants retirés ou payés par le titulaire avec la carte, de

quelque manière que ce soit, dès que ces transactions sont présentées pour traitement. De même si le solde disponible était ou est insuffisant au moment de l'initiation de la transaction ou au moment du traitement de la transaction.

En raison du fait qu'un certain temps peut s'écouler entre l'initiation de la transaction et le traitement de la transaction sur le compte, généralement en dehors du contrôle de la Banque, le compte courant peut ne pas toujours être débité immédiatement ou peu après la transaction. La Banque se réserve le droit d'effectuer ce débit en tout état de cause, même longtemps après que la transaction ait été initiée par le client. Dans certains cas, mais pas toujours, la Banque réserve déjà sur le compte courant lié un montant, correspondant aux montants des transactions effectuées mais non encore traitées, qui ne sera donc plus disponibles pour le client. Ce montant peut parfois différer du montant qui est ensuite débité du compte, par exemple en raison des frais de transaction ou des suppléments ou différences de taux de change.][modifié le 28 mars 2022]

6.2. Preuve des transactions et opérations de paiement

L'intégralité des données relatives à toute opération de paiement ou transaction effectuée avec la carte de débit à un distributeur de billets ou à un guichet automatique, un terminal selfservice, un terminal de paiement ou au guichet d'une agence AXA Banque, ou à distance ou via un prestataire de services d'initiation de paiement, est enregistrée au moment de l'opération et conservée par la Banque pendant un délai minimum de dix ans, afin de pouvoir être par la suite reproduite sous une forme lisible sur un support. La Banque est toujours présumée responsable du traitement de ces données.

Le ticket créé le cas échéant par un appareil à la suite d'une opération ne porte pas nécessairement préjudice à la force probante des enregistrements de la Banque.

En cas de litige avec le client ou le titulaire de carte concernant une opération de paiement ou transaction, la Banque fournit pour sa part la preuve de cette opération à l'aide de ces données, sans préjudice du droit du client ou du titulaire de carte d'apporter la preuve contraire.

Article 7 : Droits et obligations afférents à la carte de débit AXA

7.1. Droits et obligations de la Banque

1°- Par le truchement du canal choisi par le client pour les extraits de compte correspondant au compte à vue lié à la carte de débit, la Banque rapporte sans délai au client toutes les opérations de paiement réalisées au moyen de cette carte. Pour chaque opération, l'information mentionne au moins ce qui suit :

* une description permettant de vérifier de quelle transaction il s'agit

* éventuellement le nom du bénéficiaire s'il est disponible, ou le terminal où l'opération a eu lieu

* le montant de l'opération exprimé dans la devise dans laquelle le compte est débité ou crédité ou dans la devise utilisée pour l'opération

* les frais et commissions éventuels, et le cas échéant, leur ventilation

* le cas échéant le cours de change appliqué et le montant de l'opération au terme de la transaction de change et enfin ;

* la date valeur de l'inscription au débit ou au crédit ou la date de l'opération.

2°- Par le biais du porteur de carte utilisé pour la livraison de la carte de débit au client et via son site Web et via homebanking, la Banque communiquera régulièrement les mesures de précaution à prendre par les titulaires de carte pour éviter toute utilisation abusive de la carte de débit.

La Banque avisera le client ou titulaire de carte de soupçon de fraude ou de fraude avérée ou d'éventuelles menaces pour la sécurité.

Des notifications générales concernant ces menaces pour la sécurité se feront via le site web de la Banque ou via homebanking ou via AXA mobile banking, après que le client s'est connecté.

Des notifications personnelles à un titulaire de carte en cas de soupçon de fraude ou de fraude avérée avec sa carte de débit se feront via un message personnel dans homebanking ou via AXA mobile banking sur tablette ou par téléphone.

3°- La Banque supporte les risques d'expédition de la carte et du code secret avant leur délivrance au titulaire de carte.

4°- La carte de débit AXA a un délai d'utilisation qui dépend des limites techniques et des facteurs de sécurité. A l'approche de l'expiration de la carte de débit, la Banque procédera par conséquent au remplacement de la carte de débit si, pour des raisons techniques et/ou de sécurité, elle y est obligée et/ou si le client ou titulaire de carte l'y invite.

Sauf lorsqu'il est mis fin au droit d'utilisation d'une carte de débit, ou sauf si le titulaire de la carte renonce de lui-même à tout usage ultérieur de la carte, la Banque enverra, avant expiration, une nouvelle carte au titulaire de carte à la dernière adresse renseignée par ce dernier à la Banque.

A la réception du porteur de la nouvelle carte de débit, le titulaire de compte doit de détruire l'ancienne carte en la coupant en morceaux, et prendre connaissance du contenu du porteur de carte.

5°- La Banque empêchera toute utilisation de la carte de débit dès qu'elle aura été informée du vol, perte, détournement ou utilisation non autorisée de celle-ci ; elle pourra également en empêcher toute utilisation ultérieure dès qu'elle est a été avisée de l'existence d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée.

6°- Sous réserve des dispositions ci-après concernant le vol, perte, détournement ou utilisation non autorisée de la carte de débit et/ou des transactions non autorisées ou mal exécutées au moyen de la carte, la Banque supporte le risque de contrefaçon de la carte et/ou le risque d'exécution d'opérations sans autorisation du titulaire de carte.

7°- La Banque garantit le maintien de la confidentialité du code strictement personnel, au sein de sa propre organisation et au sein des réseaux auxquels la carte de débit donne accès. Tant la Banque que le titulaire de carte s'exposent à des risques graves, en particulier d'utilisation abusive de la carte de débit, si le caractère secret de ce code n'est pas préconisé et contrôlé par toutes les parties concernées.

8°- La Banque se réserve le droit de refuser ou de refuser temporairement l'exécution de certaines opérations de paiement effectuées au moyen de la carte de débit, notamment dans les cas suivants :

- a) lorsque le compte est insuffisamment approvisionné ; les ordres de paiement pour lesquels le compte n'est que partiellement approvisionné ne sont pas davantage exécutés ;
- b) lorsque l'ordre de paiement est incorrect, imprécis ou incomplet ;
- c) lorsque certaines dispositions légales interdisent à la Banque d'exécuter l'ordre de paiement considéré ;

d) lorsque le client ou le titulaire de carte a négligé de satisfaire à ses obligations vis-à-vis de la Banque ;

e) lorsque la Banque sait ou pressent que le client ou titulaire de carte n'a pas autorisé l'ordre de paiement ;

f) lorsque le client ne peut pas ou ne peut plus utiliser seul le compte auquel la carte de débit est liée, – par exemple, parce qu'il a besoin pour utiliser le compte de l'autorisation d'un autre détenteur ou d'un représentant légal ;

g) lorsque le client ou titulaire de compte a négligé de se conformer aux prescriptions et aux procédures en vigueur pour la communication d'ordres de paiement ;

h) lorsque l'ordre de paiement est transmis dans une devise autre que l'euro ;

i) lorsque la Banque a connaissance de, ou pressent une fraude, abus ou d'autres menaces en matière de sécurité ;

j) lorsque la Banque sait ou pressent que l'ordre de paiement ou l'opération de paiement qui en résulte, contrevient aux règles ou aux obligations auxquelles elle est soumise ;

k) lorsque la banque où le compte du bénéficiaire est ouvert ne fait pas partie du réseau de paiement de la Banque ;

l) il est techniquement impossible pour la Banque de traiter l'opération par carte de débit d'une manière sécurisée

m) pour tout autre motif fondé dans le chef de la Banque.

Lorsque la Banque refuse d'exécuter un ordre de paiement avec la carte de débit, elle en informe le client ou titulaire de compte oralement, par écrit ou par voie électronique. Elle donne également, si c'est possible et permis, la raison du refus. Via le même canal, la Banque donne des instructions de correction si des erreurs factuelles sont à l'origine du refus d'exécuter l'ordre de paiement. Si le refus est objectivement justifié, des frais peuvent être appliqués comme spécifié dans la liste des tarifs.

Si la Banque ne refuse que temporairement un ordre de paiement, les délais d'exécution, définis dans ce règlement pour l'exécution d'ordres de paiement, ne commencent qu'à courir au moment où la raison du blocage temporaire cesse d'exister.

9°- La Banque se réserve le droit de bloquer la carte de débit ou de la faire avaler par le distributeur de billets ou automate bancaire, terminal selfservice ou terminal de paiement, ou encore de la faire réclamer par l'agent bancaire AXA pour l'envoyer au siège administratif de la Banque et ce pour des motifs objectivement justifiés liés à la sécurité de la carte de débit ou des données de sécurité personnalisées, à une présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte de débit ou des données de sécurité personnalisées – ce qui est possible dans les cas suivants :

- lorsque la carte de débit s'avère défectueuse ;

- lorsqu'un numéro de code erroné a été introduit trois fois de suite lors de l'utilisation de la carte de débit dans les diverses fonctionnalités reprises) l'article 4 ;

- lorsque la carte de débit est abandonnée dans le distributeur de billets ou le guichet automatique, le terminal selfservice ou le terminal de paiement ;

- lorsqu'il a été fait opposition à l'usage de la carte de débit par le titulaire de carte (uniquement pour ce qui concerne sa carte) ou par le client (pour une ou chaque carte délivrée pour son compte) ;

- lorsque le client et/ou le titulaire de carte sont tenus de restituer la carte de débit ;

- lorsqu'il s'avère que le titulaire de carte ne respecte pas l'interdiction de dépasser les fonds disponibles sur le compte lié ;

- lorsque l'utilisation de la carte de débit ne s'effectue pas conformément aux conditions et dans les modalités d'utilisation

reprises dans le présent règlement et/ou aux directives figurant sur des distributeurs ou des appareils de paiement ;

- lorsque la Banque a connaissance de, ou pressent une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte de débit, ou d'autres menaces en matière de sécurité ; il en va de même lorsque le client et/ou titulaire de carte conteste à plusieurs reprises des transactions no pin ou sans contact alors que la carte de débit est encore en sa possession.

- lorsqu'il existe un risque sérieux que le client ou le détenteur de la carte ne se conforme pas à ses obligations de paiement. En fonction des circonstances, la Banque peut, si l'une de ces hypothèses se présente, bloquer, séparément ou non, la fonctionnalité no pin, la fonctionnalité sans contact, homebanking ou AXA mobile banking.

Lorsque la Banque bloque une carte de débit, elle en informe le client ou titulaire de carte, si possible avant ou immédiatement après le blocage, oralement, par écrit ou par voie électronique, sauf si des considérations de sécurité objectivement motivées font obstacle à cette notification ou si elle est interdite au regard de la législation en vigueur. La carte de débit sera débloquée ou remplacée dès que les raisons du blocage auront cessé d'exister. Le cas échéant, AXA mobile banking doit être réactivé.

7.2. Droits et obligations du titulaire de carte

1°- La carte de débit est envoyée par la poste au titulaire de carte, à la dernière adresse qu'il a renseignée à la Banque. Le titulaire de carte s'engage à vérifier régulièrement le contenu de sa boîte aux lettres.

2°- Le titulaire de carte s'engage à apposer sa signature dès réception de la carte de débit sur la bande prévue à cet effet.

3°- Le titulaire de carte est tenu d'utiliser la carte de débit conformément aux dispositions du présent Règlement et dans les modalités d'utilisation communiquées via les appareils et terminaux ou par d'autres canaux. En outre, il prendra toutes les mesures de précaution raisonnables afin de préserver la sécurité de la carte de débit et la confidentialité du code.

4°- En vue de préserver la sécurité de la carte de débit et la confidentialité du code personnel, le titulaire de carte prendra les **mesures de précaution** suivantes :

- il ne mettra jamais sa carte de débit à la disposition d'un tiers (même s'il s'agit d'une connaissance, d'un mandataire, de son conjoint ou d'un membre de sa famille). La carte de débit est personnelle et non transférable ;

- dès réception d'une carte de débit, il y apposera immédiatement sa signature à l'endroit prévu à cet effet ;

- si le délai de validité de la carte de débit est expiré, si une carte de débit de remplacement lui a été délivrée ou si la poursuite de l'usage de la carte de débit n'est plus possible, il détruira immédiatement celle-ci ;

- il veillera à toujours garder sa carte de débit soigneusement par-devers lui ou en lieu sûr. Il ne la laissera dès lors jamais sans surveillance, par exemple sur son lieu de travail, dans sa voiture ou à un endroit accessible à des tiers (par exemple une salle de sport) ;

- il n'utilisera sa carte de débit que pour les finalités auxquelles elle est destinée comme exposé dans le présent règlement de la carte de débit;

- [Il n'endommagera pas la carte de quelque manière que ce soit (par exemple, il ne l'exposera pas à certaines conditions physiques, ne la pliera pas, ne la coupera pas, ne la rapprochera pas de champs magnétiques, ne retirera pas la puce de la carte pour l'apposer dans une autre carte, etc.);][modifié le 28 mars 2022]

- pour l'exécution d'un paiement chez un commerçant, il ne doit jamais quitter sa carte de débit des yeux, au besoin en se déplaçant physiquement vers l'endroit où la carte de débit sera utilisée dans le terminal de paiement. Il doit veiller à ce que sa carte de débit ne soit utilisée que pour l'exécution d'un paiement.

Lors de la restitution de la carte de débit par le commerçant, il s'assurera que c'est bien sa propre carte de débit qui lui est restituée ;

- lors de la transmission de données de la carte de débit (par ex. numéro de carte) à des «tiers» (par exemple lors de l'exécution d'achats via internet ou pour des paiements par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement), il veillera à ce que le «tiers» concerné soit suffisamment connu et que le mode de transmission des données de la carte de débit soit suffisamment sécurisé (par exemple en cas de site Internet, vérifier si celui-ci est pourvu d'un système de sécurité pour la transmission de données) et si ce n'est pas le cas, à ne pas procéder à l'opération ou à opter pour un mode de paiement alternatif sécurisé. Dans ce contexte, il ne transmettra jamais son code secret, si ce n'est via l'identification électronique au moyen de la carte de débit comme exposé à l'article 6.

- quand il fait appel à des services d'information sur les comptes ou des services d'initiation de paiement lui permettant d'accéder aux services au moyen de sa carte de débit ou de valider un ordre de paiement, il est tenu de s'assurer qu'une procédure d'authentification connue de la banque est bien appliquée à cet effet.

- dès réception du sms pour l'installation de son code secret, il complètera immédiatement l'enregistrement du code secret de son choix et effacera sans délai le sms initial. Le cas échéant, lors de la réception par la poste de l'avis lui communiquant son code secret, il fera tout ce qui est nécessaire afin de garantir la confidentialité de ce code en l'apprenant par cœur, en détruisant sans délai l'avis de communication et en modifiant dans les plus brefs délais le code reçu à l'un des appareils équipés à cet effet (certains automates bancaires nationaux et les terminaux selfservice de la Banque).

- lors du choix ou de la modification d'un code secret, il choisira un nouveau code qui ne soit pas trop évident aux yeux de tiers, comme par exemple une partie de sa date de naissance, le code postal de la commune, une partie d'un numéro de téléphone, etc.

- le choix ou la modification d'un code secret en un code pouvant également être utilisé pour d'autres cartes et moyens d'accès doit être évitée et accroît le risque en cas d'utilisation abusive ;

- il ne communiquera jamais son code secret à un tiers, pas même à une connaissance, un mandataire, un conjoint ou un membre de sa famille. L'introduction via IVR d'un nouveau code pin dans le cadre de la demande d'une nouvelle carte de débit pour l'enregistrement de ce code secret n'est pas assimilé à une consignation du code secret puisque vu que le nouveau code pin choisi par le client n'est stocké nulle part.

- il ne conservera jamais le code secret avec sa carte de débit et ne l'inscrira nulle part, pas même sous une forme codée, et ne l'enregistrera pas dans un fichier informatique.

L'introduction via IVR d'un nouveau code pin dans le cadre de la demande d'une nouvelle carte de débit AXA pour l'enregistrement de ce code secret, n'est pas assimilé) la consignation du code secret vu que le nouveau code pin choisi par le client, n'est stocké nulle part.

- lors de l'utilisation du code secret à des distributeurs de billets ou automates bancaires et/ou terminaux de paiement, il veillera à pouvoir introduire son code secret en toute discrétion, par exemple en dissimulant le clavier d'une main, en ne se laissant pas distraire par un tiers et en veillant à ce que personne ne l'observe lors de l'introduction de son code secret. Il en est de même pour l'utilisation de homebanking et de l'AXA mobile banking, ainsi que d'autres canaux ; pour l'initiation d'ordres de paiement.

- s'il a des raisons motivées de présumer qu'il y a eu violation de la confidentialité de son code, il modifiera sans délai son code à l'un des appareils équipés à cet effet (certains automates bancaires nationaux et les terminaux selfservice de la Banque). Si cette dernière solution n'est pas possible (par exemple parce que le titulaire de carte séjourne à l'étranger), il fera immédiatement bloquer sa carte de débit et demandera au besoin une nouvelle carte assortie d'un nouveau code secret

- s'il a des raisons motivées de présumer que la fonctionnalité de paiement no pin ou sans contact sur sa carte de débit a été utilisée abusivement, il fera bloquer immédiatement sa carte et demandera une nouvelle carte, il fera au moins désactiver la fonctionnalité sans contact s'il est encore en possession de la carte et qu'il n'y a pas d'autre présomption d'abus.

- il n'utilisera jamais son code secret pour se procurer l'accès à l'espace self-banking d'une banque ou espace selfservice de la Banque. Si, lors de l'octroi de l'accès à ces espaces, le code secret est néanmoins demandé, il prendra sans délai contact avec la Banque ;

- afin de pouvoir constater toute irrégularité, il conservera les justificatifs de retraits et de paiements et en contrôlera sans délai le contenu à l'aide des supports durables qui lui sont envoyés ou mis à sa disposition par la Banque, tels que les extraits de compte, les consultations d'historique via homebanking ou AXA mobile banking [...][supprimé le 13 juin 2022].

Sous réserve de l'appréciation d'un juge qui tiendra compte de l'intégralité des circonstances matérielles, les mesures de précaution énumérées ici sont à ce point importantes et à ce point évidentes que leur non-respect peut être considéré comme une négligence grave dans le chef du titulaire de carte, ce qui aura pour effet que la limitation de la responsabilité du titulaire de carte ne sera pas applicable en cas de perte, de vol ou de détournement, comme exposé ci-après.

En ce qui concerne le code secret strictement personnel, tant la Banque que le titulaire de carte et le client s'exposent à des risques graves, en particulier d'utilisation abusive de la carte de débit, si le caractère secret de ces codes n'est pas préconisé et contrôlé par toutes les parties concernées.

5°- Le titulaire de carte, s'engage à n'effectuer avec la carte aucune transaction susceptible d'entraîner le dépassement des fonds disponibles à ce moment sur le compte lié. Le client, autorise irrémédiablement et sans réserve la Banque à débiter son compte de tous les montants prélevés ou payés à l'aide des cartes de débit liées à ce compte, qui sont ou non à son nom, même si les fonds disponibles ne sont pas suffisants. Le solde

débiteur non autorisé susceptible d'en découler ne peut être assimilé à l'octroi d'un crédit et doit être apuré sans délai par le client.

6°- Ni le titulaire de carte ni le client n'est autorisé à révoquer un ordre de paiement initié au moyen de la carte de débit dès lors qu'il a autorisé l'exécution de la transaction selon la procédure conventionnelle, sauf si le montant de l'opération visée ne lui était pas encore connu au moment de l'ordre. Le client ou le titulaire de carte peut, dans les 8 semaines qui suivent du débit d'une opération autorisée au moyen de la carte de débit, demander à la Banque de restituer le montant de la transaction pour autant que le montant de l'opération visée ne lui était pas encore connu au moment de l'autorisation et est supérieur au montant qu'il aurait raisonnablement pu escompter au regard de son profil de dépenses antérieur.

7°- Le titulaire de carte est tenu de restituer sans délai sa carte de débit à la Banque, le cas échéant via le client, si la Banque lui en fait la demande, notamment pour des raisons de sécurité ou dans le cadre d'une enquête. La Banque reste toujours propriétaire de la carte de débit elle-même. Le client certifie que la carte de débit délivrée à un titulaire de carte pour son compte sera restituée à la Banque dans les ainsi évoqués, de même que lorsque les droits d'utilisation ou les procurations du titulaire de carte prennent fin. Le client seul répond de toutes les conséquences de la non-restitution des cartes.

8°- En cas de renouvellement d'une carte de débit arrivée à échéance, la nouvelle carte sera envoyée par la poste à la dernière adresse renseignée par le titulaire de carte. Dès réception de la nouvelle carte de débit, il doit détruire la carte précédente en la découpant en morceaux et signer immédiatement la nouvelle carte sur la bande prévue à cet effet.

9° Le titulaire de carte peut demander d'apposer plusieurs marques de paiement sur 1 carte de débit, si la banque offre ce service. Si le titulaire du compte détient une telle carte de débit avec co-badgeage (cartes comportant 2 ou plusieurs marques de paiement ou applications de paiement), son choix d'une marque de paiement au moment de l'utilisation de la carte ne peut pas être limité, et il peut décider lui-même avec quelle marque de paiement il souhaite initier le paiement.

Article 8 : Perte, vol et détournement de la carte de débit

8.1. Déclaration à CARD STOP

En cas de perte, vol et/ou détournement de sa carte de débit, et dans tous les cas où il constate qu'une opération de paiement (validée) abusive ou non autorisée a été effectuée avec sa carte de débit, le client ou le titulaire de carte doit immédiatement prendre contact avec CARD STOP, afin de faire bloquer sa carte. Il est également tenu de procéder de la sorte quand sa carte de débit est avalée par un automate.

[CARD STOP est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au numéro **078/170 170** à cet effet ; il est également accessible depuis l'étranger au numéro 32 (0) 78 170 170.

Les services de Cardstop sont uniquement accessibles et disponibles en français et en néerlandais.][modifié le 28 mars 2022]

Il est dans l'intérêt de chaque client ou titulaire de carte de toujours conserver ce numéro de téléphone par-devers lui, si possible de l'enregistrer dans son appareil téléphonique et son GSM. Les clients et titulaires de compte qui ont activé AXA mobile banking sur leur smartphone peuvent prendre contact directement avec CARD STOP au départ de de l'application

mobile banking. Pour des raisons de sécurité et d'administration de la preuve, les entretiens avec CARD STOP peuvent être enregistrés. CARD STOP attribue immédiatement à chaque déclaration un numéro de référence unique. Ce numéro de référence est immédiatement communiqué également lors de la notification à l'interlocuteur de CARD STOP (le client ou le titulaire de carte) et tient lieu de preuve de la déclaration. Le client ou titulaire de carte notera soigneusement ce numéro de référence et en fera mention lors de toute communication ou correspondance ultérieure concernant la perte, le vol ou le détournement de la carte de débit.

Le blocage de la carte de débit du titulaire de carte via CARDSTOP n'entraîne pas automatiquement le blocage de l'application AXA mobile banking installée sur un ou plusieurs appareils au moyen de cette carte. Si le client ou titulaire de carte souhaite également bloquer l'application mobile banking sur ou plusieurs appareils, il doit y procéder séparément, conformément aux dispositions du Règlement AXA mobile banking.

Le blocage de la carte de débit du titulaire de carte via CARDSTOP n'a pas non plus automatiquement comme conséquence que la fonctionnalité sans contact de la carte de débit est bloquée. Pour ce blocage le client, respectivement le titulaire de carte est tenu d'agir comme défini à l'article 4.3.1.1. ou d'envoyer un mail à cards@axa.be.

Les cartes que le client ou le titulaire de carte fait bloquer par CARD STOP sont irrévocablement annulées. La procédure de remplacement de la carte est entamée sans délai, sauf si le client ou titulaire de carte déclare explicitement à CARD STOP qu'il ne souhaite pas de nouvelle carte.

La nouvelle carte de débit sera envoyée par la poste à la dernière adresse renseignée par le titulaire de carte à la Banque. Cette nouvelle carte de débit ainsi que son utilisation sont également soumises aux dispositions du présent règlement.

Des déclarations auprès d'autres institutions que CARD STOP, même si ces institutions offrent des services comparables, n'offrent pas suffisamment de certitude et ne sont dès lors pas admises dans la mesure où ces institutions ne sont pas capables de prendre directement et sans délai les mesures prescrites afin de prévenir une utilisation abusive éventuelle ou ultérieure de la carte de débit. Si le client ou le titulaire de carte qui déclare néanmoins la perte, le vol, l'avalement et/ou l'utilisation abusive de la carte de débit à une institution autre que CARD STOP, le client est tenu pour responsable des conséquences après cette déclaration et jusqu'à la déclaration effective auprès de CARD STOP selon la procédure décrite CARD STOP ci-dessus.

En cas d'utilisation abusive de la seule fonctionnalité sans contact sur la carte de débit, le client ou titulaire de carte ne peut pas prendre contact avec CARD STOP pour bloquer cette fonctionnalité. Pour ce faire, il doit obligatoirement passer par la banque comme spécifié à l'article 4.3.1.1. ou envoyer un mail à cards@axa.be.

La fonctionnalité no pin ne peut pas être bloquée séparément. En cas d'abus de la fonctionnalité no pin seulement, le client ou le titulaire de carte est tenu de quand même faire bloquer la carte via CARDSTOP comme défini ci-avant.

8.2. Déclaration à la police

Outre la déclaration à CARD STOP, le client ou le titulaire de carte doit aussi, en cas de détournement de sa carte de débit (suite au non au vol, perte ou avalement de la) faire sans tarder

une déclaration à la police et à la Banque. La police dressera procès-verbal de sa déclaration et lui en procurera une copie.

Lors de l'avis d détournement à la Banque, le client ou le titulaire de carte communiquera entre autres le numéro de référence de Card Stop et procurera immédiatement à la Banque une copie du procès-verbal de déclaration dressé par la police.

CARD STOP

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

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

Sans préjudice des mesures exposées à l'article 8 en cas de perte, vol, avalement et/ou détournement de la carte de débit, le client ou le titulaire de carte informe **sans retard** la Banque de toute opération de paiement (validée) non autorisée, non exécutée, mal ou tardivement exécutée au moyen de sa carte.

Concernant la notification d'opérations de paiement sur le compte à vue lié à la carte de débit effectuées au moyen de la carte ou sur un compte à vue ou autre compte validé au moyen de la carte, dont le client ou le titulaire prétend qu'elles n'ont pas été autorisées, n'ont pas été exécutées ou ont été mal ou tardivement exécutées, on se référera aux dispositions et conditions prévues à l'article 11 du Règlement comptes à vue.

Article 10 : Traitement des plaintes et recours extrajudiciaires

Sans préjudice des dispositions de l'article 1.30. du Règlement Général des Opérations (traitement des plaintes) et de l'article 9 du présent règlement, et les procédures pour l'introduction de litiges y exposées, les plaintes relatives aux services de paiement proposés par la Banque (dont la carte de débit AXA) sont régies, pour le client comme pour le titulaire de compte, par les règles telles que spécifiées à l'article 12 du Règlement des comptes à vue.

Article 11 : Responsabilité d'opérations de paiement (validées) avec la carte de débit non autorisées, non exécutées, mal ou tardivement exécutées

11.1. Responsabilité d'opérations de paiement non autorisées (validées) au moyen de la carte de débit

(1.) En cas d'opération de paiement (validée) non autorisée au moyen de la carte de débit, la Banque remboursera sans délai le montant de l'opération non autorisée au client, et dans tous les cas au plus tard à la fin du premier jour bancaire ouvrable qui suit la notification de la transaction par le client et/ou titulaire du compte à la Banque.

Le cas échéant, la Banque rétablira le compte à vue lié à la carte de débit ou un autre compte débité de ce montant dans la situation où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

La date de valeur à laquelle le compte est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité du montant. La Banque remboursera

également les autres éventuelles conséquences financières subies par le client, si ces dernières ont été correctement et raisonnablement établies.

Ce remboursement s'effectue toujours sous réserve. S'il appert après examen approfondi de la transaction contestée, que l'opération était bien autorisée, la Banque peut de plein droit et sans mise en demeure débiter du compte du client le montant et tous les frais éventuels à la date valeur à laquelle le compte a été crédité, même s'il en résulte une situation de débit (non autorisée).

Si après enquête, la Banque est raisonnablement fondée à soupçonner une fraude dans le chef du client ou du titulaire de carte, elle ne procédera pas au remboursement et en avertira les autorités nationales compétentes.

(2) Jusqu'à la date de notification à CARD STOP, le client reste responsable de toutes les conséquences d'opérations de paiement non autorisées (validées) résultant de l'usage d'une carte de débit perdue ou volée, ou de l'usage abusif de la carte.

Cette responsabilité est toutefois limitée à un montant de 50 euros pour le client qui agit en dehors du cadre de ses activités professionnelles ou d'entreprise.

Le client supporte toutes les pertes découlant d'opérations de paiement non autorisées encourues du fait que le titulaire de carte a agi frauduleusement ou s'est abstenu, à dessein ou par négligence grave, d'utiliser la carte de débit conformément aux conditions s'appliquant à l'émission et à l'utilisation de la carte.

Sans préjudice des dispositions déjà évoquées ci-avant quant aux mesures de précautions élémentaires visant la protection des cartes et du code secret, et toujours sous réserve de l'interprétation d'un juge qui tiendra compte de l'intégralité des circonstances matérielles, les manquements énumérés ci-dessous peuvent être assimilés à une négligence grave dans le chef du client et/ou titulaire de la carte de débit :

* la consignation sous forme aisément reconnaissable des données de sécurité personnalisées, comme un numéro d'identification ou le code secret de la carte de débit, sous quelque forme que ce soit, sur la carte ou sur un objet ou document que le titulaire de la carte garde auprès de la carte ou conserve par-devers lui avec la carte.

* L'enregistrement du code secret de la carte de débit sur un PC ou autre support.

* L'opportunité offerte à un tiers, quel qu'il soit, de prendre connaissance du code secret et/ou de faire usage de la carte de débit, homebanking ou AXA mobile banking.

* Omettre de notifier sans retard à la Banque, ou à l'entité désignée par la Banque (Card Stop) la perte, le vol ou le détournement de la carte de débit, ou de tout incident quelconque tel que l'avalancement de la carte dans un terminal ou son blocage (cette notification ne peut souffrir aucun retard.

* Omettre de notifier sans retard à la Banque, ou à l'entité désignée par la Banque, la passation, telle que constatée sur les relevés bancaires ou extraits de

compte, de toute opération qui n'a pas été autorisée ou qui a été mal exécutée.

* Omettre de notifier sans délai à la banque ou à l'entité désignée par la Banque (Card Stop), toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés bancaires ou extraits de compte.

* Abandonner la carte de débit dans un véhicule ou lieu accessible au public, sauf si la carte se trouve dans un tiroir ou armoire fermé à clef. Sont assimilés à des lieux accessibles au public, les sites auxquels plusieurs personnes ont effectivement accès, sans qu'il s'agisse nécessairement de lieux publics.

* Refuser de déposer plainte sans délai auprès des services de police, ou refuser de transmettre sans délai à la Banque une copie du procès-verbal d'une plainte ainsi déposée.

* Faire un usage de la carte de débit, de homebanking ou d'AXA mobile banking qui va à l'encontre des conditions contractuelles d'émission et d'utilisation.

* S'abstenir de restituer la carte de débit à la Banque lorsqu'elle en fait la demande.

* Ne pas désactiver la fonctionnalité sans contact lorsqu'il pressent une utilisation abusive de cette (ces) fonctionnalité(s).

* Ne pas signaler le fait que le client perçoit des signaux indiquant qu'un tiers peut accéder, a accès ou tente d'avoir accès à son PC, au service homebanking, à certaines de ses fonctionnalités et/ou à sa (ses) connexion(s) internet.

* Abandonner son PC et la carte de débit, pour quelque motif que ce soit, pendant une session homebanking ouverte, même pour une très courte période.

(3) Par dérogation au point précédent, le client qui agit en dehors du cadre de ses activités professionnelles ou d'entreprise, n'encourt aucune perte si :

* la perte, le vol ou le détournement de la carte de débit n'a pas pu être constaté par le titulaire de la carte avant que le paiement ne soit effectué, SAUF agissement frauduleux du titulaire même de la carte

* la perte découle des agissements ou négligences d'un employé, agent ou succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle les activités ont été externalisées.

* le paiement au moyen de la carte de débit a eu lieu sans recours à une authentification forte du client, [sauf si le titulaire de carte a agi frauduleusement.][modifié le 28 mars 2022]

(4) Dès que la notification à CARD STOP a eu lieu, la carte de débit sera bloquée (et une nouvelle carte demandée si le client ou le titulaire de la carte le souhaite), et la responsabilité du client quant aux conséquences de l'utilisation abusive de la carte prend fin SAUF si la banque apporte la preuve d'un agissement frauduleux ou dol dans le chef du client ou titulaire de la carte. C'est le cas notamment quand il appert que, en dépit de la notification, le client ou le titulaire de la carte continue à utiliser lui-même la carte de débit sous quelque forme que ce soit.

Après notification à CARD STOP, toute nouvelle utilisation de la carte de débit sera rendue impossible pour autant que cela soit techniquement possible.

11.2. Responsabilité de la non-exécution, mauvaise exécution ou exécution tardive d'opérations de paiement (validées) au moyen de la carte de débit

La Banque est responsable de l'exécution correcte et dans les délais de toutes les opérations euros (validées) au moyen de la carte de débit qui ont été valablement et réglementairement initiées par le titulaire de carte par le biais des terminaux et appareils tels que définis ci-dessus, au guichet d'une agence, par homebanking, ou encore par l'intermédiaire de prestataires de services d'initiation de paiement, à condition que lors de l'utilisation de la carte de débit pour les opérations concernées, les conditions et modalités d'utilisation aient été strictement respectées par le client et/ou le titulaire de carte.

Pour ce qui concerne les opérations de paiement non exécutées, mal ou tardivement exécutées au moyen de la carte de débit ou initiées au départ d'un compte à vue lié à la carte ou d'autre compte (à vue) et validées à l'aide de la carte, on se référera aux dispositions en matière de responsabilité exposées dans le Règlement des comptes à vue.

11.3. Responsabilité en cas d'identifiant unique inexact

Une opération de paiement effectuée à l'aide de la carte de débit conformément à l'identifiant unique est réputée avoir été correctement exécutée pour ce qui concerne le bénéficiaire y désigné.

Pour les règles en matière de responsabilité, on se référera au Règlement des comptes à vue.

11.4. Lorsqu'elle est responsable d'opérations de paiement non autorisées ou non correctement exécutées au moyen de la carte de débit, la Banque remboursera au client ou titulaire de la carte les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le client pour déterminer le dommage indemnifiable pour autant que le client puisse prouver lesdites conséquences, les frais y afférents et le lien de causalité avec la transaction incriminée.

Cette disposition s'applique exclusivement si le client agit en dehors du cadre de ses activités professionnelles ou d'entreprise. Si le client agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou d'entreprise, la Banque veillera uniquement à rectifier, sur le compte concerné, le montant de la transaction incriminée.

11.5. La responsabilité invoquée dans le présent article n'est pas engagée lorsqu'une opération de paiement (validée) au moyen de la carte de débit n'est pas exécutée ou n'est pas correctement exécutée pour cause de force majeure ou de respect d'une obligation issue d'une 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, catastrophes nucléaires, défauts techniques graves ou autres catastrophes, désorganisation passagère des services postaux ou une grève de la poste, mesures prises par des autorités nationales ou internationales, le non-respect

par des tiers de leurs obligations à l'égard de la Banque pour des raisons indépendantes de leur volonté.

11.6. La Banque ne peut être tenue pour responsable des conséquences négatives éventuellement subies par le payeur ou le bénéficiaire du fait que la Banque est fermée à d'autres jours que les jours bancaires non ouvrables (qui peuvent être d'autres jours que les samedis, dimanches, jours fériés légaux ou de remplacement). Le client est tenu de s'informer concernant de tels jours de fermeture.

11.7. La Banque ne peut être tenue pour responsable lorsqu'un commerçant refuse au titulaire de carte l'utilisation de la carte de débit pour un motif quelconque. Elle ne peut en aucun cas être impliquée dans un litige entre le client ou le titulaire de carte d'une part, et le commerçant d'autre part. Un tel litige ne dispense pas le client ou le titulaire de carte de l'obligation de répondre de l'usage fait de la carte de débit conformément aux dispositions du présent règlement.

11.8. La Banque ne peut être tenue pour responsable lorsque des automates bancaires, terminaux et autres appareils, ou une fonctionnalité particulière de la carte de débit, sont (temporairement) indisponibles pour cause de maintenance ou de défaillance.

La Banque ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'utilisation de la carte de débit par le biais d'appareils d'autres réseaux et/ou sans fonction Maestro et/ou à l'encontre des conditions et modalités d'utilisation.

11.9. La Banque ne peut être tenue pour responsable du préjudice quel qu'il soit qui découlerait de l'utilisation de la carte de débit à des fins autres que les services décrits dans le présent Règlement.

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

12.1. Tarifs

Pour une liste complète et détaillée des tarifs applicables à la carte de débit AXA et aux transactions effectuées par son biais, nous renvoyons explicitement le client aux listes des tarifs en vigueur.

12.2. Taux de change et frais de conversion monétaire

Les opérations effectuées avec la carte de débit dans une devise autre que l'euro sont converties en euros à un taux de change calculé sur base d'un taux de change de référence en vigueur le jour de la réception par la Banque des données relatives à ces transactions.

Ce taux de change de référence dépend de la monnaie dans laquelle est effectuée la transaction.

*Pour la conversion en euro de transactions en autres monnaies des pays membres de l'EEE, le taux de change de référence de la Banque Centrale Européenne (BCE), en vigueur au moment où la Banque reçoit les données relatives à la transaction, est utilisé comme base.

*Pour la conversion en euro de transactions en monnaies de pays en dehors de l'EEE le taux de change de référence de Mastercard, en vigueur au moment où la Banque reçoit les données relatives à la transaction, est utilisé comme base.

Les taux de change de référence peuvent être consultés sur les sites web respectifs de la BCE et de Mastercard (mot clé 'exchange rates').

Le taux de change de référence appliqué est majoré par la Banque d'une marge de change, définie dans la liste des tarifs.

Le taux de change effectivement appliqué, que le client retrouvera ensemble avec les autres frais éventuels imputés dans l'information qu'il reçoit de la Banque (par exemple via un extrait de compte) après la transaction, est par conséquent le taux de change de référence majoré d'une marge sur celui-ci (les frais de conversion monétaire).

Article 13 : Traitement des données à caractère personnel

La Banque s'attache en tout temps à traiter fidèlement et en toute sécurité et confidentialité l'ensemble des données à caractère personnel fournies dans le cadre de son offre de services de paiement.

Sans préjudice des dispositions du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD) et de l'article 1.9. du Règlement Général des Opérations (informations fournies au sur le traitement des données à caractère personnel par la Banque et les droits du client dans ce cadre), la Banque assure, en tant que prestataire de services de paiement, le traitement des données à caractère personnel nécessaire en vue de l'exécution de la convention passée avec le client ou le titulaire de carte concernant la carte de débit AXA, ou nécessaire et pertinent en vue de la prévention, la recherche et la détection d'escroquerie au paiement et en vue d'en éviter toute utilisation abusive.

La Banque a uniquement accès aux données à caractère personnel nécessaires pour la prestation de services de paiement, dont la carte de débit AXA, et ne peut les traiter et stocker que moyennant autorisation expresse du titulaire de carte préalablement à l'exécution des opérations de paiement. Le client donne cette autorisation expresse en approuvant l'exécution d'une opération de paiement, comme exposé à l'article 6.

Les titulaires de carte qui, dans le cadre de l'utilisation de la carte de débit, communiquent à la Banque les données de (d'autres) personnes physiques, par exemple de payeurs ou bénéficiaires d'opérations de paiement effectuées avec la carte de débit, y sont autorisés uniquement si les personnes concernées en ont été préalablement et suffisamment informées, et y ont consenti. La Banque décline toute responsabilité à cet égard.

Le client ou le titulaire de carte accepte que ses données à caractère personnel et celles d'autres personnes physiques puissent être communiquées dans le cadre de l'exécution d'ordres de paiement effectués au moyen de la carte de débit, soit au payeur ou au bénéficiaire, soit à des tiers que le titulaire de carte y a expressément autorisés.

Article 14 : Résiliation de la convention relative à la carte de débit AXA

- 14.1. La convention relative à la carte de débit AXA est conclue pour une durée indéterminée.
- 14.2. Le client et chaque titulaire de carte de débit (ce dernier uniquement pour ce qui concerne sa carte)

peuvent mettre fin sans frais au droit d'utilisation de la carte de débit, ou à homebanking ou AXA mobile banking uniquement, moyennant un délai de préavis d'un mois et remise à son Agence du document de cessation dûment signé.

S'il n'y a qu'une seule carte de débit liée à un compte à vue start2bank, il peut seulement être mis fin au droit d'utilisation de cette carte de débit que s'il est mis simultanément fin à la convention relative au compte à vue start2bank. A cet effet, il y a lieu d'envoyer une demande par mail à 'contact@axa.be'.

- 14.3. Le client peut de la même manière mettre fin au droit d'utilisation de toute carte de débit délivrée pour son compte à un titulaire de carte (même si ce dernier est codétenteur de compte). Le client se charge lui-même de la notification de la résiliation au titulaire de carte.

- 14.4. La Banque peut également mettre fin au droit d'utilisation d'une carte de débit, ou à homebanking ou AXA mobile banking uniquement, par préavis notifié au client ou titulaire de carte par écrit. Elle respectera dans ce cadre un délai de préavis de deux mois, sans préjudice du droit dont elle dispose de bloquer la carte de débit comme prévu à l'article 7.

La Banque ne doit pas respecter ce délai de préavis et peut immédiatement suspendre le droit d'utilisation d'une carte de débit, si le client ou le titulaire de carte 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 ou le titulaire de carte de débit, avec effet immédiat.

La Banque peut également, sans respecter ce délai de préavis, mettre sans délai fin au droit d'utilisation d'une carte de débit, lorsque le titulaire de carte n'a effectué aucune transaction avec cette carte de débit pendant un an.

Si le client est titulaire d'un compte à vue start2bank, la Banque peut mettre fin au droit d'utilisation de la carte de débit pour autant qu'elle mette aussi fin à la convention relative au compte à vue start2bank.

- 14.5. Les frais périodiques afférents à la carte de débit sont dus au pro rata seulement par le client jusqu'à la fin de la convention. Les frais afférents à l'utilisation de la carte de débit, portés en compte au préalable, seront remboursés pro rata temporis par la Banque à partir du mois suivant le mois de la résiliation de la convention. Les frais dus à terme échu seront portés en compte au moment de la résiliation, à concurrence du nombre de mois écoulés.
- 14.6. Le droit d'utilisation de la carte de débit prend fin automatiquement du moment que le compte auquel la carte est liée est clôturé.

Article 15 : Modification du règlement

- 15.1. Les dispositions du présent règlement et la liste des tarifs d'application, tant celles applicables à toutes les cartes que celles portant plus particulièrement sur un ou plusieurs types de cartes ou sur les services y

afférents, peuvent toujours être modifiées par la Banque.

- 15.2. Ces éventuelles modifications n'entrent en vigueur qu'après l'expiration d'un délai de 2 mois au moins, après que la Banque a informé le client ou le titulaire de carte de la modification prévue, soit par écrit soit sur un autre support durable mis à la disposition du client.

Le client est tenu de notifier le cas échéant les modifications éventuelles à tous les titulaires détenant une carte de débit liée à son compte à vue.

Pendant cette période de 2 mois, le client peut accepter ou rejeter ces modifications annoncées.

A défaut d'une notification du refus des modifications endéans ces 2 mois de la part du client, il est irréfutablement réputé avoir accepté ces modifications, qui lui sont immédiatement opposables.

Si le client rejette les modifications annoncées, il peut décider, dans ce délai de deux mois, de résilier son contrat relatif à la carte de débit, sans frais et avec effet immédiat, et d'en informer la Banque, auquel cas le droit d'utiliser les cartes émises en sa faveur ou pour son compte prendra irrémédiablement fin à l'expiration de ce délai.

- 15.3. Les modifications des taux d'intérêt et cours de change, qu'elles soient basées sur des modifications du taux de référence ou du cours de change convenus dans la liste des tarifs ou non, peuvent être appliquées avec effet immédiat et sans notification préalable. Le client sera informé de ces changements des taux d'intérêt a posteriori par extrait de compte suivant. Les modifications au profit du client peuvent être appliquées sans notification préalable. Cette disposition ne porte pas préjudice au droit dont dispose le client de renoncer gratuitement à la carte de débit.

- 15.4. Lorsque des fonctionnalités ou services sont ajoutés au service carte de débit AXA, le client est informé à l'avance des dispositions complémentaires dans le règlement et le cas échéant dans la liste des tarifs. Le client ou le titulaire de carte est censé approuver les nouvelles dispositions dès qu'il utilise la fonctionnalité ou le service en question.