



REGLEMENT HOMEBANKING

Bijlage 1 bij het Reglement AXA bankkaart

Deze bijlage bij het reglement AXA bankkaart regelt de rechten en verplichtingen van de klant en de Bank wat betreft de toegang tot en het gebruik van homebanking.

Deze bepalingen maken deel uit van de bijlagen bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van AXA Bank Belgium, hierna "de Bank" genoemd. De bedingen van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en de andere toepasselijke bijlagen zijn dan ook van toepassing, behoudens wanneer in navolgend reglement daarvan wordt afgeweken.

Onverminderd de toepassing van andere wetten en besluiten, worden de betalingstransacties en de beleggingstransacties via homebanking beheerst door respectievelijk de wetgeving inzake betalingsdiensten opgenomen in Boek VII Wetboek van Economisch Recht en de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten. In dit reglement wordt niet afgeweken van de dwingende bepalingen van deze wetgeving. Waar deze wettelijke bepalingen in dit reglement zijn hernomen, moeten zij ook zoals deze worden gelezen en geïnterpreteerd.

Artikel 1: Definities

- de Bank: AXA Bank Belgium NV, met maatschappelijke zetel in België, Troonplein 1, 1000 Brussel en KBO nr.BTW BE 0404 476 835 RPR Brussel

- de klant: iedere persoon die al naargelang het geval de toegang tot homebanking heeft geactiveerd of wenst te activeren.

De Bank beschouwt alle klanten, die via homebanking beleggingstransacties consulteren of invoeren of waarvoor beleggingstransacties worden geconsulteerd of ingevoerd als niet-professionele klanten (of retailklanten) die de hoogste bescherming genieten. De klanten kunnen niet kiezen voor een andere klantencategorie.

- EU-lidstaten: lidstaten van de Europese Unie, nl. België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Frans Guyana, Gibraltar, Griekenland, Guadeloupe, Hongarije, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Martinique, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal (incl. Azoren en Madeira), Réunion, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje (incl. Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjechoë, Verenigd Koninkrijk, Zweden en Kroatië

- EER-lidstaten: lidstaten van de Europese Economische Ruimte, nl. de EU-lidstaten + IJsland, Liechtenstein en Noorwegen

- SEPA-zone: lidstaten die behoren tot de Single European Payments Area, nl. de EER-lidstaten + Zwitserland, Monaco en San Marino

- Eurozone: landen die de euro als munt hebben, nl. België, Cyprus, Duitsland, Finland, Frankrijk, Frans Guyana, Griekenland, Guadeloupe, Ierland, Italië, Luxemburg, Malta,

Martinique, Nederland, Oostenrijk, Portugal (incl. Azoren en Madeira), Réunion, Slowakije, Slovenië, Spanje (incl. Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Estland, Letland, Litouwen.

- betalings)transactie: een door de klant geïnitieerde verrichting met de AXA Bankkaart via homebanking waarbij geldmiddelen worden overgemaakt, ongeacht de onderliggende verhoudingen tussen de klant en de begunstigde.

- betalingsopdracht: een door de klant aan de Bank gegeven opdracht om een betalingstransactie met de AXA bankkaart via homebanking uit te voeren.

- beleggingstransactie: een door de klant geïnitieerd aan- of verkooporder van effecten (secundaire markt) of inschrijving op uitgiften (primaire markt) met de AXA bankkaart en via homebanking. Dit met het oog op de verdere afhandeling ervan door de Bank.

- beleggingsdienst: de dienst die de Bank levert met betrekking tot het ontvangen en doorgeven van aan-en verkooporders van effecten (secundaire markt) of de inschrijving op uitgiften (primaire markt), die door de klant met de AXA bankkaart en via homebanking werden geïnitieerd.

- effecten: financiële instrumenten in de zin van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten.

[- niet- complexe effecten: financiële instrumenten die in het financiële recht als niet- complex worden aangeduid.]
[gewijzigd op 11 december 2017]

- unieke identifier: het rekeningnummer dat door de klant dient verstrekt te worden om de bij een betalingstransactie betrokken rekening(en) ondubbelzinnig te identificeren; in IBAN-formaat (International Bank Account Number) voor nationale betalingstransacties, in IBAN-formaat samen met de BIC (Business Identifier Code) voor grensoverschrijdende betalingstransacties.

- bankwerkdag: een dag waarop de hoofdkantoren van de banken open zijn in België; zaterdagen, zondagen, feestdagen en de door de Belgische banksector bepaalde bankholidays zijn nooit een bankwerkdag, ongeacht de openingsdagen en - uren van lokale agentschappen.

- tarieflijst: een door de Bank opgesteld gedetailleerd overzicht in verschillende delen, van alle kosten, tarieven, wisselkoersen en andere informatie met betrekking tot de verschillende door de bank aangeboden bankdiensten, waaronder homebanking; deze is consulteerbaar is in elk agentschap en eveneens te raadplegen en af te drukken via de website van de Bank (www.axabank.be); de tarieflijst maakt integraal deel uit van het Algemeen Reglement van de verrichtingen en de bijlagen (bijzondere reglementen).

- agentschap: AXA bankagentschap waar een zelfstandige bankagent zijn activiteit van bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten (in de zin van de Wet van 22 maart 2006) uitoefent in naam en voor rekening van de Bank.

Artikel 2: Gebruik van homebanking - Technische vereisten - Informatie

- 2.1. Dankzij homebanking kan de klant, via zijn AXA bankkaart, een kaartlezer, een PC en een internetverbinding die hij onder zijn controle en te zijner beschikking heeft, bankverrichtingen en beleggingstransacties bij de Bank uitvoeren en dit 24 uur per dag en 7 dagen per week (behalve op zondagnacht van 3u00 tot 4u00; uitzonderlijk van zaterdagavond 21u45 tot zondagochtend 6u).
- 2.2. Om hem bij het gebruik van homebanking te ondersteunen, stelt de Bank aan de klant een gedetailleerde lijst met veelgestelde vragen ter beschikking in homebanking. Verder is homebanking op verschillende plaatsen voorzien van info-iconen die de klant de nodige uitleg verschaffen.
Indien de klant toch nog vragen zou hebben, kan hij terecht bij het Contact Center op het nummer 03/286.66.55. Of een mail sturen naar edesk@axa.be.
- 2.3. Bepaalde software die aanwezig is of wordt geïnstalleerd op de hardware die klant gebruikt voor homebanking, kan de normale werking van homebanking verstoren.

Artikel 3: Toegang en beveiliging

- 3.1. Om toegang te kunnen krijgen tot homebanking dient de klant, die voldoet aan de voorwaarden die de Bank stelt, deze functionaliteit te activeren, hetzij online via de website www.axabank.be, hetzij via selfservice, hetzij in zijn agentschap. De klant dient tevens te beschikken over volgende toegangsmiddelen:
 - een kaartlezer (EPCI gecertificeerd)
 - een AXA bankkaart op zijn/haar naam die voldoet aan de technische vereisten die hiervoor noodzakelijk zijn
 - de bij de AXA bankkaart horende geheime code.
- 3.2. Naargelang de manier waarop de toegang tot homebanking is geactiveerd, overhandigt de AXA bankagent de kaartlezer aan de klant of zendt de Bank de kaartlezer naar de klant. De Bank kan voor deze kaartlezer een prijs aanrekenen, die dan vermeld zal zijn in de tarieflijst van de Bank. Homebanking vergt geen installatie van software en kan opgestart worden via de AXA-website www.axabank.be.
- 3.3. Een maximale gebruiksveiligheid voor de klant wordt enkel bekomen door het discrete en gecombineerde gebruik van de drie bovenvermelde items, samen met het gebruik van vermelde betekenisvolle data (vb. cijfercode of RESPONSE bij ondertekening betalings- of beleggingstransactie).

Artikel 4: Diensten beschikbaar in homebanking

Homebanking biedt volgende diensten met betrekking tot de rekeningen waarvan de klant titularis is, medetitularis (met volmacht), beheerder (ouder, voogd) of volmachthebber, behoudens hierna anders bepaald. De klant kan automatisch gebruik maken van al deze diensten, van zodra hij toegang tot homebanking heeft. Effectief gebruik van de verschillende diensten van homebanking kan enkel worden beperkt in functie van de bepalingen in dit reglement.

Voor minderjarigen en andere handelingsonbekwamen, kan de toegang of het gebruik van de diensten in homebanking beperkt worden, al dan niet in overeenstemming met de instructies die daaromtrent aan de Bank werden gegeven.

4.1. Homepage

Van zodra de klant is aangelogd in homebanking, komt hij terecht op zijn homepagina, waar hij zijn favoriete rekeningen en favoriete kredietkaarten ziet. Hij kan de keuze van welke rekeningen of kredietkaarten hij op de homepagina wenst te zien op elk moment aanpassen.

Deze pagina bevat desgevallend ook belangrijke notificaties aan de klant waarvan hij kennis moet nemen.

4.2. Rekeningen

4.2.1. Overzicht rekeningen

De klant krijgt via deze menuknop een overzicht van de zicht- en spaarrekeningen aangehouden in euro, waarvan hij (mede)t titularis, volmachthebber of wettelijk beheerder is. Vereffende en geblokkeerde rekeningen worden niet getoond.

Voor minderjarigen of volmachthebbers die geen titularis of medetitularis zijn, kan deze mogelijkheid beperkt worden, al dan niet in overeenstemming met instructies die daaromtrent aan de Bank werden gegeven door daartoe bevoegde personen.

De meerderjarige handelingsbekwame klant kan zelf bepalen welke rekeningen hij via homebanking wenst te kunnen consulteren en gebruiken.

Hij kan onmiddellijk het saldo van deze rekeningen consulteren, en per rekening de eventuele kredietlijnen. Hij zal tevens de rekeningnaam zien die hij mogelijk aan een rekening heeft gegeven zoals hieronder beschreven.

Nadat de klant geklikt heeft op een van de rekeningen in het overzicht, heeft hij met betrekking tot die rekening volgende mogelijkheden:

* Via de tab **Tijdslijn** kan hij een overzicht (historiek) van de laatste verrichtingen raadplegen. Van elke verrichting afzonderlijk kan hij tevens een detail raadplegen.

Naast de historiek kunnen ook volgende betalingsopdrachten en –transacties geconsulteerd en in voorkomend geval beheerd worden:

- toekomstige verrichtingen: betalingsopdrachten en -transacties die werden geregistreerd en in de toekomst zullen uitgevoerd worden

- verrichtingen in uitvoering: betalingsopdrachten en -transacties die werden geregistreerd maar nog niet helemaal verwerkt zijn. Deze kunnen door de klant niet meer gewijzigd of verwijderd worden.

- geweigerde verrichtingen: betalingsopdrachten en -transacties die werden geregistreerd en die voorlopig of definitief geweigerd werden. Voorlopig geweigerde verrichtingen worden gedurende 14 dagen getoond.

Indien er voor een specifieke groep geen betalingsopdrachten aanwezig zijn, dan zal de groep zelf ook niet getoond worden.

* Via de tab **Zoeken** heeft de klant de mogelijkheid om een selectie van verrichtingen aan te vragen. De klant kan van een historiek of een selectie een rapport aanvragen in PDF formaat of CSV formaat (Excel) dat hij nadien via de tab "Rapporten" kan consulteren en ophalen zoals hierna bepaald.

* Via de tab **Instellingen** kan hij de gegevens van de rekening (naam van de rekening, naam op de uittreksels, afleveringswijze uittreksels, CODA, enz.) en instellingen met betrekking tot de rekening beheren.

Voor spaarrekeningen kan de klant een rente-afrekening aanvragen of zijn getrouwheidspremie berekenen.

De klant kan aan elke rekening een naam geven. Deze rekeningnaam wordt in een overschrijvingsopdracht niet gebruikt als naam van de opdrachtgever, doch is louter bedoeld als hulpmiddel voor de klant om de herkenbaarheid van zijn rekeningen te vergroten. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor vergissingen die zouden voortvloeien uit het gebruik van dergelijke rekeningnamen. De klant kan een rekeningnaam te allen tijde wijzigen of opheffen.

De klant kan op elk moment dergelijke rekeningnaam toevoegen, aanpassen of verwijderen.

De klant, houder van een start2bank zicht- of spaarrekening kan via deze tab tevens een afsluiting van de betrokken rekening aanvragen. De klant die dergelijke aanvraag heeft ingediend zal op de hoogte gebracht worden van de beslissing van de Bank.

* Via de tab **Rapporten** kan de klant zijn rente-afrekeningen, overzicht historiek of aangemaakt rapport op maat consulteren, ophalen, afdrukken, opslaan en eventueel verwijderen. Aangevraagde en aangemaakte rapporten blijven gedurende 10 dagen ter beschikking.

4.2.2. Uittreksels

Via deze menuknop kan de klant rekeninguittreksels aanvragen, downloaden en ophalen, en duplicaten aanvragen. Indien de optie CODA correct geactiveerd werd, zowel algemeen als op rekeningniveau, zullen de CODA-bestanden voor de geselecteerde rekeningen hier ook opgehaald kunnen worden.

4.2.2.1. Uittreksels

De tab "Uittreksels" geeft een overzicht van alle rekeningen waarvoor een digitaal rekeninguittreksel beschikbaar is, dat de klant vervolgens al dan niet kan aanvragen. Indien er belangrijke berichten voor een rekening beschikbaar zijn, zal dit in het overzicht aangeduid worden.

Als de klant gekozen heeft voor een digitale afleveringswijze, dan zullen hem of zijn vervangend correspondent, geen uittreksels meer op papier worden verzonden.

Tenzij daarvan hierna wordt afgeweken, gelden de regels voor

rekeninguittreksels op rekeningen zoals beschreven in het Reglement Zichtrekeningen, het Reglement start2bank zichtrekening, het Reglement Spaarrekeningen en het Reglement start2bank spaarrekening.

De klant kan via de knop "Aanpassen" de afleveringswijze van zijn rekeninguittreksels (digitaal of papier) beheren en te allen tijde aanpassen.

Indien de klant minderjarig is (12-17)), kan hij de afleveringswijze van de uittreksels niet zelf veranderen.

Na het aanvragen van rekeninguittreksels, zal de klant automatisch in de tab "Downloads" terecht komen.

4.2.2.2. Downloads

Via deze tab kan de klant rekeninguittreksels en/of duplicaten van rekeninguittreksels ophalen, afdrukken, opslaan op zijn computer en eventueel verwijderen. Ingeval de aanmaak van de uittreksels/duplicaten langer duurt dan verwacht, dan wordt de klant hiervan via het scherm op de hoogte gebracht.

De uittreksels blijven gedurende 30 dagen beschikbaar in de "Download" tab.

Indien er belangrijke berichten aan een uittreksel toegevoegd zijn, wordt dit door het systeem aangeduid.

4.2.2.3. CODA

Indien er rekeningen zijn waarvoor de CODA optie geactiveerd is, zoals bepaald in artikel 4.10.2., zal de klant via de tab "CODA" zijn CODA-bestanden kunnen downloaden. Deze bestanden blijven gedurende 2 jaar beschikbaar en kunnen niet verwijderd worden. De klant beheert zelf en is zelf verantwoordelijk voor de activatie van CODA en CODA rekeningen. De Bank staat niet garant voor de goede werking van de dienst CODA of kan terzake ook geen ondersteuning bieden. Deze optie kan in homebanking geactiveerd worden doch staat volleig los van het contract dat de klant afgesloten heeft met de dienstverlever van CODA.

Deze tab zal enkel zichtbaar zijn indien er minstens 1 rekening is waarvoor CODA geactiveerd is en waarvoor bestanden beschikbaar zijn.

4.2.2.4. Duplicaten

Via de tab "Duplicaten" kan de klant een duplicaat van een rekeninguittreksel aanvragen. Het duplicaat wordt ter beschikking gesteld via de tab "Downloads" zoals hierboven beschreven.

Duplicaten van rekeninguittreksels kan de klant enkel aanvragen indien hij de gerechtigde ontvanger was op het ogenblik dat het oorspronkelijke rekeninguittreksel werd afgeleverd.

4.2.3. [opgeheven]

4.2.4. Nieuwe rekening/producten openen

Via deze menuknop, die hij op verschillende plaatsen in homebanking terugvindt, kan de klant binnen het beschikbare aanbod online producten openen.

AXA Bank bepaalt welke producten, binnen welke periode, beschikbaar zijn om via homebanking te openen. Dit aanbod

kan variëren van dag tot dag.

De klant is er toe gehouden alle ter beschikking gestelde informatie en reglementen te lezen en verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met de daarin gestipuleerde bepalingen door middel van ondertekening zoals bepaald in artikel 8 van dit reglement. Deze documenten kan de klant downloaden en bewaren op zijn computer en/of ze afdrukken.

Het openen van bepaalde rekeningen noodzaakt de koppeling van een (andere) reeds geopende rekening. Alleen die rekeningen, waarop de titularis(sen) alleen kan/kunnen handelen, kunnen gekoppeld worden aan de nieuwe rekening. Desgevallend zal de nieuwe rekening automatisch dezelfde volmachtrelaties overnemen van de gekoppelde rekening.

Indien de opening van een rekening in homebanking de handtekening vereist van een tweede persoon (niet-aanvrager), dan zal de rekening pas effectief geopend worden, wanneer ook de niet-aanvrager heeft getekend zoals bepaald in art. 8 van dit reglement.

Het is mogelijk dat de geopende rekening, omwille van technische redenen, niet onmiddellijk in het overzicht rekeningen verschijnt. Nochtans zal deze rekening wel beschikbaar zijn als begunstigde van een overschrijving. Deze overschrijving zal, tot definitieve uitvoering, zichtbaar zijn in de lijst 'voorlopig geweigerde verrichtingen' (cfr artikel 4. 2.1.).

[Pensioenspaarrekeningen kunnen enkel geopend worden op het agentschap. De klant heeft wel de mogelijkheid om zowel op het agentschap als in homebanking een keuze te maken voor maandelijks betaling van een vast bedrag via afname van de gekoppelde rekening (automatisch spaarplan) of te sparen aan de hand van manuele stortingen. In homebanking kan hij deze keuze steeds wijzigen.] [gewijzigd op 11 december 2017]

Kiest de klant voor een automatisch spaarplan, dan zal het maandelijks te storten bedrag worden berekend in functie van het wettelijk bepaalde maximumbedrag dat jaarlijks mag gestort worden. In ieder geval mag het jaarlijkse spaarbedrag op de pensioenspaarrekening nooit meer bedragen dan het wettelijk maximum bedrag.

Kiest de klant voor een eerste storting bij opening pensioenspaarrekening, dan is hij zelf verantwoordelijk voor de tijdige bijstortingen indien het wettelijk bepaalde maximumbedrag dat jaarlijks mag gestort worden nog niet is bereikt.

De klant kan te allen tijde op eigen verantwoordelijk zijn automatisch spaarplan voor pensioensparen stopzetten en eventueel nadien uit eigen beweging en op eigen verantwoordelijkheid bijstortingen doen.

De klant kan via homebanking niet overstappen van het éne pensioenspaarfonds naar een ander pensioenspaarfonds

4.3. Betalen

4.3.1. Overschrijving

De klant kan, rekening houdende met de toepasselijke limieten, via homebanking afzonderlijke overschrijvingsopdrachten invoeren in euro van de door hem aangeduide rekeningen die zichtbaar zijn in homebanking.

Alle betalingsopdrachten met een zichtrekening of start2bank zichtrekening als opdrachtgevende rekening, de invoering

ervan door de klant, de uitvoering ervan door de Bank, de maximale uitvoeringstermijnen en de overschrijvingsopdrachten met gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst, worden beheerst door de regels voor overschrijvingsopdrachten gegeven via selfservice met de AXA bankkaart, zoals opgenomen in het Reglement AXA bankkaart.

Tenzij anders bepaald hierna, worden alle betalingsopdrachten met een spaarrekening of start2bank spaarrekening als opdrachtgevende rekening beheerst door het Reglement spaarrekeningen respectievelijk het Reglement start2bank spaarrekening.

De klant kan via homebanking vanuit een spaarrekening enkel een overschrijving, doch niet krachtens een doorlopende opdracht, invoeren naar een rekening bij de Bank op naam van dezelfde titularis(sen) als die van de opdrachtgevende rekening. Een overschrijving naar een spaarrekening bij de Bank waarvan de titularis ofwel de echtgeno(o)t(e)/wettelijk samenwonende partner van de titularis is ofwel een familielid tot en met de 2e graad, is niet mogelijk.

Wanneer de klant een overschrijvingsopdracht heeft ingevoerd, heeft hij de keuze deze opdracht eerst in de "verzendmap" te plaatsen of deze onmiddellijk te ondertekenen en door te sturen.

Iedere overschrijvingsopdracht die in de "verzendmap" wordt geplaatst, kan dan later samen met eventuele andere financiële verrichtingen die erin geplaatst zijn worden ondertekend voor doorsturing, zoals bepaald in artikel 4.8.3. Indien echter de begunstigde van een overschrijving niet opgenomen is in de lijst begunstigten zoals hierna bepaald in artikel 4.3.4. zal de overschrijving eerst afzonderlijk moeten worden ondertekend, zoals bepaald in artikel 8, met het oog op de registratie van de begunstigde, alvorens deze in de "verzendmap" kan worden bijgeplaatst voor effectieve ondertekening. De klant kan aanduiden dat deze begunstigde bewaard moet worden waardoor hij in de lijst begunstigten zal opgenomen worden.

Iedere overschrijvingsopdracht die de klant onmiddellijk wenst te ondertekenen, zoals bepaald in artikel 8, zal onmiddellijk doorgestuurd worden voor uitvoering.

Indien echter de begunstigde van dergelijke overschrijving niet opgenomen is in de lijst begunstigten zoals hierna bepaald in artikel 4.3.4., zal tijdens het ondertekeningsproces aan de klant nog extra input gevraagd worden, zoals bepaald in artikel 8, met het oog op de registratie van de begunstigde, alvorens deze effectief ondertekend en doorgestuurd kan worden voor uitvoering.

Een gewenste uitvoeringsdatum moet in de toekomst liggen, met een maximum van één jaar. De klant kan ook de geregistreerde Europese overschrijvingen met gewenste uitvoeringsdatum verwijderen of de gewenste uitvoeringsdatum wijzigen. Hiervoor is steeds een handtekening nodig zoals bepaald in artikel 8.

Overschrijvingen waarvoor meer dan één handtekening vereist is, en die via homebanking worden ingegeven, zullen geweigerd worden.

Indien er voor bepaalde rekeningen drempelbedragen bestaan, zal een overschrijving die dit drempelbedrag overschrijdt, geweigerd worden (zie ook artikel 7).

Indien de klant minderjarig is (12-17)), kan hij geen overschrijvingen uitvoeren met een spaarrekening als

opdrachtgevende rekening.
Voor meerderjarigen is deze mogelijkheid beperkt overeenkomstig de voorwaarden en modaliteiten van de spaarrekeningen.

De afdruk van de overschrijvingsopdracht die een klant zou maken, is geen bewijs dat de opdracht ook werd uitgevoerd. Dit hangt af van het beschikbare saldo op de rekening op het moment dat de overschrijving uitgevoerd moet worden.

4.3.2. opgeheven 23 januari 2017

4.3.3. Zoomit betalingen

Via de optionele dienst Zoomit kan de klant die daarvoor gekozen heeft, elektronische documenten met een status 'nog te betalen' consulteren en indien gewenst rechtstreeks betalen. Deze betalingen worden verwerkt zoals andere overschrijvingsopdrachten en zoals bepaald in artikel 4.3.1. Zoomit is een optionele dienst waarvan de gebruiksvoorwaarden opgenomen zijn in artikel 5.

4.3.3.1. Zoomit facturen

Via de dienst Zoomit kan de klant die daarvoor gekozen heeft, elektronische documenten met een status 'nog te betalen' consulteren en indien gewenst rechtstreeks betalen. Deze betalingen worden verwerkt zoals andere overschrijvingsopdrachten en zoals bepaald in artikel 4.3.1.

4.3.3.2. Documenten

Via de dienst Zoomit kan de klant die daarvoor gekozen heeft, elektronische documenten waaraan geen betalingstransacties verbonden zijn, zoals onder andere (gedomicilieerde) facturen en loonfiches die hij ontvangt van een aantal leveranciers en waarvan hij geadresseerde is of waartoe hij gemachtigd werd, om ze te bekijken, rechtstreeks en on-line op een beveiligde manier te consulteren; Dit kan enkel voor leveranciers die door de gebruiker aanvaard werden.

4.3.3.3. Verzenders

De tab "Verzenders" bevat een lijst van leveranciers waarvoor de klant zijn akkoord tot elektronische ontvangst (opt-in) nog niet gegeven heeft. Via de Zoomit services kan de klant deze leveranciers aanvaarden en de documenten via Zoomit ontvangen. Deze tab bevat ook een lijst van geaccepteerde zenders die indien gewenst geweigerd kunnen worden, steeds via de beveiligde Zoomit website. Als dusdanig zal de klant geen nieuwe elektronische documenten via Zoomit ontvangen voor deze leveranciers.

4.3.4. Begunstigden

Via deze menuknop kan de klant met het oog op overschrijvingsopdrachten een eigen lijst van begunstigden aanleggen en deze nadien raadplegen en wijzigen, begunstigden toevoegen of verwijderen.

Om zijn financiële verrichtingen zo veilig mogelijk te kunnen uitvoeren, heeft de klant er alle belang bij een maximum aan begunstigden die hij denkt regelmatig te zullen gebruiken, op voorhand in te voeren. De registratie van begunstigden gebeurt met gebruik van de handtekening zoals bedoeld in artikel 8.

De klant heeft de mogelijkheid om een zogenaamde alias of extra informatie toe te voegen aan de gegevens die

noodzakelijk zijn voor de registratie van een begunstigde. De klant doet dit op eigen risico. De alias wordt in een overschrijvingsopdracht niet gebruikt als naam van de begunstigde, doch is louter bedoeld als hulpmiddel voor de klant om de herkenbaarheid van een door hem geregistreerde begunstigde te vergroten. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor vergissingen die zouden voortvloeien uit het gebruik van deze alias of extra informatie.

De klant kan vanuit dit scherm ook rechtstreeks een overschrijvingsopdracht invoeren naar een door hem geselecteerde begunstigde.

4.3.5. Automatische betalingen

4.3.5.1. Automatische opdrachten

Via deze tab kan de klant automatische spaaropdrachten en bestendige opdrachten invoeren en beheren.

Tenzij daarvan hierna wordt afgeweken, gelden de regels voor bestendige opdrachten en automatische spaaropdrachten op een zichtrekening zoals beschreven in het Reglement zichtrekeningen, het Reglement start2bank zichtrekening en het Reglement AXA bankkaart (bestendige opdrachten via selfservice).

Een bestendige opdracht of automatische spaaropdracht is niet mogelijk met een spaarrekening als opdrachtgevende rekening.

De klant kan via homebanking bestendige opdrachten en automatische spaaropdrachten consulteren, ingeven, wijzigen en verwijderen.

Iedere nieuwe bestendige opdracht of automatische spaaropdracht wordt onmiddellijk ondertekend en doorgestuurd voor uitvoering zoals bepaald in artikel 4.3.1.

De afdruk die de klant zou maken van zulke instructie is geen bewijs dat de opdracht ook (telkens) wordt uitgevoerd. Dit hangt af van het beschikbare saldo op de rekening op het moment dat de opdracht uitgevoerd moet worden.

Voor het wijzigen of verwijderen van bestendige opdrachten of automatische spaaropdrachten is steeds een afzonderlijke handtekening nodig zoals bepaald in artikel 8.

Indien de klant minderjarig is (12-17j), kan hij bestendige opdrachten en automatische spaaropdrachten invoeren via homebanking. Hij moet echter rekening houden met beperkte daglimieten die hem zijn opgelegd, zoals bepaald in artikel 7.

4.3.5.2. Domiciliëringen

De klant kan via deze menuknop een overzicht raadplegen van zijn domiciliëringen, zoals omschreven en geregeld in het Reglement Zichtrekeningen en het Reglement start2bank zichtrekening die onverminderd van toepassing zijn. Hij kan via homebanking geen nieuwe domiciliëringen creëren. Dit is enkel mogelijk via de betrokken schuldeiser, zoals bepaald in het Reglement Zichtrekeningen en het Reglement start2bank zichtrekening.

Via de bank van de schuldeiser komen domiciliëringen waartoe de klant een bepaalde schuldeiser gemachtigd heeft automatisch in de systemen van de Bank terecht.

Zoals bepaald en geregeld in het Reglement zichtrekeningen en het Reglement start2bank zichtrekening die onverminderd

van toepassing zijn, kan de klant via deze menuknop in homebanking bepaalde wijzigingen doorvoeren:

* een blokkering doorvoeren van een welbepaald mandaat gegeven aan een welbepaalde schuldeiser of een algehele blokkering op zijn zichtrekening doorvoeren voor alle domiciliëringen

* voor een welbepaald mandaat inningen via domiciliëring beperken tot een bepaald bedrag, van zodra de betrokken schuldeiser een eerste correcte inning via dat mandaat heeft gedaan

* voor een welbepaald mandaat inningen via domiciliëring beperken tot een bepaalde frequentie (maandelijks, tweemaandelijks, trimestrieel, halfjaarlijks en jaarlijks), van zodra de betrokken schuldeiser een eerste correcte inning via dat mandaat heeft gedaan.

De klant kan de door hem ingevoerde blokkeringen, maximumbedragen en/of frequenties te allen tijde wijzigen of verwijderen.

4.3.5.3. Toekomstige invorderingen

Via deze tab kan de klant toekomstige invorderingen die, in het kader van een domiciliëring, door de bank van de schuldeiser bij de Bank zijn aangeboden op de rekening van de klant, consulteren.

Deze toekomstige invorderingen zullen hier slechts gedurende een korte termijn vóór de effectieve debitering van de rekening van de klant (uitvoeringsdatum) zichtbaar zijn.

Deze termijn is:

- Vanaf 5 dagen vóór en tot het einde van de bankwerkdag voorafgaand aan de aangeduide uitvoeringsdatum voor een eenmalige invordering of een eerste invordering in het kader van een reeks terugkerende invorderingen.

- Vanaf 2 dagen vóór en tot het einde van de bankwerkdag voorafgaand aan de uitvoeringsdatum voor alle volgende invorderingen in het kader van een reeks terugkerende invorderingen.

Gedurende deze termijn heeft de klant tevens de mogelijkheid een aangekondigde toekomstige invordering te herroepen (refusal). Hij zal dergelijke herroeping steeds onmiddellijk en afzonderlijk moeten ondertekenen zoals bepaald in artikel 8.

De herroeping van één toekomstige invordering in het kader van een domiciliëring, houdt geen opzeg van de domiciliëring in. Bijgevolg zal de daaropvolgende invordering in het kader van die domiciliëring wel uitgevoerd worden, tenzij de klant deze opnieuw herroept.

Toekomstige invorderingen die niet herroepen zijn, zullen op de aangeduide uitvoeringsdatum uitgevoerd worden.

4.4. Kaarten

Via deze menuknop kan de klant een overzicht van zijn kredietkaarten en bankkaarten raadplegen.

4.4.1. Kredietkaarten

De klant kan via deze tab een overzicht raadplegen van de AXA kredietkaart(en) met het logo VISA, waarvan hij persoonlijk kaarthouder is of die gekoppeld is/zijn aan de rekening(en) waarvan hij hoofdtitularis is (de hoofdtitularis van een rekening is de enige titularis of wanneer er meerdere titularissen zijn diegene die in de systemen van de Bank als eerste titularis van de betrokken rekening is ingevoerd). De AXA kredietkaart(en) met het logo Mastercard daarentegen

worden niet gevisualiseerd.

Per kaart zal hij via de tab "Info" tevens een overzicht kunnen raadplegen van de betalingstransacties die hij met deze kaart heeft uitgevoerd gedurende de laatste 90 dagen. De geregistreerde maar nog niet gefactureerde transacties en de reeds gefactureerde transacties zullen zichtbaar zijn in 2 afzonderlijke overzichten.

Vertrekkende van de aan de kaart verbonden uitgavenlimiet die de kaarthouder is toegekend, zal het bedrag van de nog resterende beschikbare uitgavenlimiet worden weergegeven voor de lopende facturatieperiode.

Dit bedrag kan mogelijk afwijken van het werkelijk beschikbaar bedrag omdat uitgevoerde transacties die nog niet geboekt zijn nog in het overzicht kunnen ontbreken.

Voor meer informatie kan de klant terecht bij Worldline op het nummer 02/205.85.85.

De klant/kaarthouder zal de meest recente nog niet afgerkende bedragen alsmede het bedrag van de laatste uitgavenstaat kunnen consulteren.

Alle informatie die de klant/kaarthouder via deze tab kan raadplegen is informatie die door derden ter beschikking wordt gesteld zoals bedoeld in artikel 6, dat bijgevolg onverminderd van toepassing is.

Via de actieknop "Nieuwe kredietkaart aanvragen" in het overzicht kaarten, kan de klant die daartoe het recht heeft, een VISA kaart aanvragen. De klant kan alle noodzakelijke gegevens via homebanking invoeren.

De beslissing betreffende deze aanvraag wordt door de centrale diensten genomen en zal aan de klant via e-mail meegedeeld worden. (idem mobile)

Houders van een kredietkaart die via homebanking of AXA mobile banking service is aangevraagd, kunnen via dit menu volgende bijkomende handelingen stellen:

- De ontvangst van een Visa kaart bevestigen via de actieknop voorzien in het overzicht. Pas nadat deze online acceptatie is uitgevoerd zal de kaart binnen 24 uur bruikbaar zijn voor betalingen.
- Een nieuwe pincode aanvragen.
- Vragen om een Visa kaart te vervangen.

Verder wordt de klant via deze tab in voorkomend geval ingelicht betreffende het feit dat zijn kaart binnenkort zal vervallen.

Via de tab "Instellingen" kan de klant bepaalde functionaliteiten van zijn kredietkaart beheren, volgens de modaliteiten bepaald in het reglement kredietkaarten.

4.4.2. Bankkaarten

De klant kan via deze tab een overzicht raadplegen van de AXA bankkaart(en) (debetkaart(en)), waarvan hij persoonlijk kaarthouder is.

Per kaart kan hij de kaartdetails raadplegen.

Houders van een bankkaart gekoppeld aan een start2bank zichtrekening, kunnen via dit menu volgende bijkomende handelingen stellen:

- De vervanging van een AXA bankkaart aanvragen
- Het blokkeren of deblokken van de AXA bankkaart voor NO PIN verrichtingen zoals geregeld in het reglement AXA bankkaart.

De beslissing betreffende de aanvraag zal door de centrale diensten van de Bank genomen worden en zal aan de klant meegedeeld worden.

Via de tab "Instellingen" kan de klant bepaalde functionaliteiten van zijn bankkaart beheren, volgens de modaliteiten bepaald in het reglement AXA bankkaart.

4.5. Sparen en beleggen

Via de menuknop "Sparen en beleggen" heeft de klant:

- * een **overzicht** van zijn AXA producten inclusief alle bankproducten bij de Bank en alle Tak21, Tak23 en Tak26 spaar- en beleggingsverzekeringsproducten, afgesloten bij AXA Belgium en waarvan de klant verzekeringnemer is;
- * de mogelijkheid tot het **bijstorten** op bovenvermelde spaar- en beleggingsverzekeringsproducten via overschrijving;
- * de mogelijkheid om de afleveringswijze van borderellen met betrekking tot effecten, beleggingstransacties te beheren (elektronisch of op papier).
- * de mogelijkheid tot het **invoeren** van beleggingstransacties op de effectenrekening.
- * de mogelijkheid om zijn keuze kenbaar te maken voor facultatieve regularisatieverrichtingen met betrekking tot effecten aangehouden op de effectenrekening (de zogenaamde corporate actions).

4.5.1. Globaal overzicht van de AXA producten.

Het overzicht is ingedeeld in 3 groepen:

- 4.5.1.1. **De Bankproducten**, zijnde de spaar- en beleggingsproducten op volgende rekeningen waarvan de klant (mede-)titularis, volmachthebber, beheerder, naakte eigenaar of vruchtgebruiker is:
- diverse types spaarrekeningen
 - termijnrekeningen
 - pensioenspaarrekeningen
 - kasbonrekeningen

De specifieke werkingsmodaliteiten met betrekking tot . bovenstaande rekeningen worden beheerst door de bijzondere reglementen (Reglement Spaarrekeningen, Reglement start2bank spaarrekening en Reglement Beleggingsdiensten), tenzij hierna er uitdrukkelijk van wordt afgeweken.

Voor (pensioen-)spaarrekeningen worden de saldi per rekening weergegeven. Wanneer de klant op de pensioenspaarrekening klikt, bekomt hij meer informatie over de stand van de stortingen van het vorige en lopende jaar.

Op de termijnrekeningen krijgt men een overzicht van de saldi per termijnplaatsing. Voor termijnrekeningen in vreemde munt, wordt zowel de waarde opgegeven in vreemde munt als de tegenwaarde ervan in euro. Op de kasbonrekening staan de saldi per type kasbon uitgegeven door de Bank.

Documenten, uittreksels en attesten met betrekking tot. de (pensioen)spaarrekeningen, termijnrekeningen en kasbonrekeningen worden naar de digitale postbus gestuurd, tenzij de klant uitdrukkelijk heeft aangegeven via de agent of het contactcenter van de Bank (tel : 03/286.66.55.) deze documenten nog op papier te willen ontvangen.

Desgevallend ontvangt hij deze documenten zowel op papier als digitaal. Voor het overige verwijst de Bank naar de bepalingen over de digitale postbus in dit reglement.

4.5.1.2. **De Spaar- en beleggingsverzekeringen**, nl. alle Tak21, Tak23 en Tak26 verzekeringen, afgesloten bij AXA Belgium en waarvan de klant verzekeringnemer is.

De getoonde informatie betreffende de AXA spaar- en beleggingsverzekeringen is zuiver informatief en niet bindend voor de Bank, aangezien zij afkomstig is van AXA Belgium, een derde zoals bedoeld in artikel 6.

Bijstorten op deze beleggingsverzekeringen kan via een overschrijvingsopdracht zoals omschreven in artikel 4.3.1. of via een specifieke overschrijvingsopdracht onder menuknop "Bijstorten". Hier kan de klant de opdrachtgevende rekening, een uitvoeringsdatum in de toekomst en het bedrag invoeren. De andere gegevens zijn voorgevuld om een correcte uitvoering van de opdracht te garanderen.

Deze bijstortingen zijn onderworpen aan de voorwaarden bepaald in de overeenkomsten betreffende deze verzekeringen die de klant afgesloten heeft met AXA Belgium. Enkel de opdrachtgevende rekeningen van waar een bijstorting mogelijk is worden getoond. Dit type overschrijving wordt ondertekend overeenkomstig artikel 4.3.1.

*4.5.1.3. De Effectenrekeningen

De specifieke werkingsmodaliteiten met betrekking tot de effectenrekening worden beheerst door het Reglement Beleggingsdiensten, tenzij er hierna uitdrukkelijk van wordt afgeweken.

Het saldo per effectenrekening dat in het globale overzicht te zien is, vertegenwoordigt de totale waarde van alle effecten die aangehouden worden op de effectenrekening, aan de laatst gekende koers van de bankwerkdag voordien.

[4.5.1.3.1 Tab "Uw effecten"]

De klant kan door te klikken op een effectenrekening overstappen naar het detailscherm van de effectenrekening en bekomt daar een gedetailleerd overzicht van de effecten, aangehouden op die effectenrekening. Dit overzicht is tevens grafisch weergegeven en geeft de klant de meest actuele waardering van zijn effecten.

Het gedetailleerd overzicht is opgedeeld per type effect (fondsen, aandelen, obligaties,...). Door te klikken op een effect uit dit overzicht kan de klant nog meer details op effectniveau bekomen (grafieken met koersverloop, coupons, desgevallend risicoklasse,...). Daar wordt de klant ook de mogelijkheid geboden om zijn effecten geheel of gedeeltelijk te verkopen. Indien de klant een effect op zijn effectenrekening heeft staan dat ook tot het homebankingaanbod van de Bank behoort, krijgt de klant bovendien de mogelijkheid om hierin nog meer aankopen te realiseren.

4.5.1.3.2. Tab "Historiek"

Via het menu "historiek" krijgt de klant per effectenrekening een overzicht van verrichtingen (beleggingstransacties, uitgevoerde en lopende transacties en stortingen van dividenden en intresten). Indien de klant op een bepaalde verrichting klikt, krijgt hij hiervan meer details te zien.

4.5.1.3.3. "Tab" Instellingen

In dit scherm heeft de klant de mogelijkheid om zijn keuze met betrekking tot de afleveringswijze (digitaal of papier) van borderellen aan de Bank kenbaar te maken. De keuze "digitaal" heeft voor gevolg dat er geen uittreksels/borderellen meer op papier zullen verstuurd worden. In dit geval zal de

klant zijn uittreksels/borderellen kunnen downloaden en elektronisch opslaan. De keuze (digitaal/papier) kan per effectenrekening afzonderlijk gemaakt worden en is steeds herroepelijk.

Voor de andere documenten die de Bank aan de klant moet bezorgen (overzichten rekeningen, overzichten totale kosten en lasten en desgevallend geschiktheidsrapporten) verwijst de Bank naar de bepalingen "digitale postbus" van dit reglement.

In ditzelfde scherm kan de klant ook een naam geven aan de effectenrekening. Deze naamgeving is louter bedoeld als persoonlijk hulpmiddel voor de klant om zijn diverse rekeningen van elkaar te kunnen onderscheiden, maar creëert noch in hoofde van de Bank, noch in hoofde van derden rechtsgevolgen.

4.5.1.3.4. Belangrijke berichten in de kantlijn van het detail (scherm) effectenrekening

Ingeval er lopende orders of regularisatieverrichtingen hangende zijn voor effecten of een beleggingsplan (met spaaropdracht) loopt op de effectenrekening, wordt dit eveneens weergegeven in de kantlijn van het detailscherm effectenrekening.

Lopende orders zijn orders die via homebanking of op het agentschap zijn ingevoerd maar nog niet definitief zijn uitgevoerd. Enkel de nog niet-uitgevoerde orders die via homebanking zijn ingevoerd kan de klant nog wijzigen of annuleren. De ondertekening van deze wijziging of annulatie gebeurt door middel van de procedure beschreven in artikel 8 van dit reglement.

De **regularisatieverrichtingen** bestaan zowel uit verplichte verrichtingen (vb. splitsingen, verplichte omwisseling, naamsverandering,...) als facultatieve. Enkel met betrekking tot deze laatste zal de klant een keuze kunnen maken tegen een bepaalde datum. Heeft de klant geen keuze gemaakt tegen die bepaalde datum, dan zal de Bank de optie uitvoeren die zij haar klanten heeft voorgesteld in het desbetreffende bericht als "standaardinstructie".

4.5.2. Beleggingsplan

Op diverse plaatsen in homebanking heeft de klant de mogelijkheid om een beleggingsplan, te openen en/of aan te passen. De specifieke werkingsmodaliteiten met betrekking tot beleggingsplan zoals beschreven in het Reglement beleggingsdiensten zijn hier onverkort van toepassing, tenzij de hieronder vermelde bepalingen ervan zouden afwijken.

Vooraleer de klant tot effectieve opening kan overgaan, krijgt hij een uitgebreide omschrijving van het beleggingsplan, een stappenplan om het beleggingsplan op te starten, een overzicht van fondsen die de klant kan selecteren en uitgebreide informatie/fonds.

De klant die klikt op het scherm "aankopen via beleggingsplan" komt op het scherm terecht waar hij een investeringsbedrag, investeringsfrequentie, startdatum kan kiezen. In ditzelfde scherm kan de klant een effectenrekening bij de Bank openen indien hij die nog niet heeft. Dezelfde bepalingen als onder artikel 2.4.2. van dit reglement zijn van toepassing.

Noch over de opening van het beleggingsplan via homebanking, noch over de keuze van fondsen en modaliteiten van het beleggingsplan via homebanking verleent de Bank beleggingsadvies. De Bank beschouwt de opening van het beleggingsplan en de keuze van de fondsen in dit plan als een verrichting gebeurt op louter initiatief van de klant. Vooraleer

de klant de opening (incl. keuze fondsen) bevestigt, krijgt de klant een waarschuwing op het scherm te lezen dat hij de beleggingstransacties op zijn eigen initiatief heeft gedaan, de Bank de passendheid van de beleggingstransacties niet heeft gecontroleerd en dat hij aldus niet geniet van de bescherming die geboden wordt door de passendheidscontrole. Bovendien wordt hij erop attent gemaakt dat het Reglement beleggingsdiensten/tarieven uit tarieflijst op deze transactie van toepassing is en de Bank hem allerhande informatie via homebanking heeft bezorgd.

De keuzehulp die de klant vrijblijvend kan gebruiken bij het maken van een keuze van fonds(en), leidt de klant naar een bepaald fonds/fondsen op basis van de specifieke kenmerken verbonden aan fondsen. De Bank spreekt zich evenwel niet uit over de geschiktheid van die fondsen voor de klant op basis van zijn financiële draagkracht, beleggingsdoelstellingen en kennis en ervaring op het vlak van beleggen in fondsen. Deze keuzehulp mag aldus niet beschouwd worden als beleggingsadvies in de zin van het financiële recht.

Voor het overige verwijst de Bank naar de bepalingen over loutere uitvoering op initiatief van de klant (execution only) zoals omschreven in het Reglement beleggingsdiensten.

Zowel de aankooptransactie(s) in het effect als bovenstaande waarschuwing/boodschap wordt tenslotte door de klant bevestigd via ondertekening door middel van de procedure beschreven in artikel 8 van dit reglement.

In homebanking kan de klant een beleggingsplan geopend met advies bij de agent enkel consulteren.

Indien de klant naderhand elementen van zijn beleggingsplan, geopend via homebanking, wil aanpassen (vb. keuze fondsen, investeringsbedrag, - spaarfrequentie, einddatum) of het beleggingsplan wil stopzetten, zal hij dit moeten doen via homebanking volgens de hierboven vermelde procedure.

Uitvoering van beleggingstransacties in fondsen door de Bank gebeurt overeenkomstig het uitvoeringsbeleid zoals beschreven in het addendum "Samenvatting van het beleid van AXA Bank voor uitvoering en doorgifte van orders in financiële instrumenten voor niet – professionele klanten" van het Reglement Beleggingsdiensten.

4.5.3. Zoeken

De klant kan via homebanking diverse aankoop- of inschrijvingstransacties in effecten invoeren op basis van ISIN-code/naam van het effect.

Voorwaarden voor aankoop-/ inschrijvingstransacties:

- Het effect behoort tot het homebankingaanbod van de Bank
- De klant overschrijdt zijn "beschikbaar investeringsbedrag" niet
- De klant heeft de bevoegdheid om alleen te handelen op een effectenrekening en de eraan gekoppelde zicht- of spaarrekening.

Het **homebankingaanbod** van effecten zal steeds bestaan uit niet-complexe effecten, zoals omschreven in het financiële recht. Effecten buiten dit aanbod kunnen niet via homebanking worden aangekocht/op ingeschreven.] [gewijzigd op 11 december 2017]

Het "**Beschikbaar investeringsbedrag**" dat de klant kan gebruiken om beleggingstransacties op de effectenrekening en via homebanking in te voeren, wordt uitgedrukt in euro en

bestaat uit:

- het "Beschikbaar saldo AXA Bank" op de zicht- en spaarrekeningen in euro, waarover de klant alleen kan beschikken en die toebehoren aan minstens één van de titularissen van de effectenrekening,
- eventueel verhoogd met som van de uitgevoerde verkooporders waarvoor de bovenvermelde rekening van de klant nog niet werd gecrediteerd.
- eventueel verminderd met de som van de uitgevoerde aankopen en inschrijvingen waarvoor de bovenvermelde rekening van de klant nog niet werd gedebiteerd en de som van de aankoop- en inschrijvingsorders in nota.

Indien één van de onderliggende saldi uitgedrukt wordt in een vreemde munt, zal de tegenwaarde in euro tegen dagkoers gebruikt worden ter samenstelling van dit bedrag.

[Indien de klant een bepaald effect heeft geselecteerd, dan zal de Bank de klant automatisch leiden naar de volgens haar beste uitvoeringsplaats. Bovenaan het detail van het effect zal de klant in de dropdown deze beste uitvoeringsplaats te zien krijgen. In die dropdown kunnen ook andere uitvoeringsplaatsen verschijnen dan degene die door de Bank voorgesteld wordt als beste uitvoeringsplaats. Kiest de klant voor een andere uitvoeringsplaats dan zal de homebankingpagina opnieuw laden met alle details van het effect (vb.koersen) rekening houdend met deze gekozen uitvoeringsplaats. Indien de klant vervolgens op "aankoop" klikt, dan komt hij in het invoerscherm terecht waar hij aantallen en eventueel limietorders kan invoeren.

Indien de klant op "doorgaan" klikt, krijgt hij een simulatie van het order te zien gebaseerd op de meest recent gekende waarde(n) en totale kosten verbonden aan het effect op het moment van de simulatie. De uiteindelijke waarde na effectieve uitvoering van het order kan hiervan afwijken.

Indien de klant vervolgens opnieuw op "doorgaan" klikt, krijgt hij eenzelfde waarschuwing te zien als deze vermeld in artikel 4.5.2. beleggingsplan en wordt hij er op attent gemaakt dat het Reglement beleggingsdiensten/tarieven uit tarieflijst op deze transactie van toepassing is en de Bank hem allerhande informatie via homebanking heeft bezorgd.

Zowel de (aankoop)transactie in het effect als bovenstaande waarschuwing/boodschap wordt tenslotte door de klant bevestigd via ondertekening door middel van de procedure beschreven in artikel 8 van dit reglement.

Na de bevestiging van de transactie komt deze in de lopende orders terecht, waar het consulteerbaar blijft tot definitieve uitvoering. Tot zolang het order niet werd uitgevoerd (in de markt), kan de klant het order nog wijzigen of annuleren.

Uitvoering van beleggingstransacties gebeurt overeenkomstig het uitvoeringsbeleid zoals beschreven in het addendum "Samenvatting van het beleid van AXA Bank voor uitvoering en doorgifte van orders in financiële instrumenten voor niet – professionele klanten" van het Reglement Beleggingsdiensten]. [gewijzigd op 11 december 2017]

4.6. Lenen

[Via deze menuknop kan de klant:

- Een overzicht raadplegen van zijn aangevraagde leningen: dit is een overzicht van de leningen op afbetaling die de klant heeft aangevraagd bij zijn agent of in homebanking.
- Een overzicht raadplegen van zijn lopende leningen:

dit is een overzicht van de woonkredieten en leningen op afbetaling, waarvan de klant (mede)titularis is. Kredieten met een nog lopende opnameperiode en kredieten die in het verleden zijn aangegaan bij het voormalige Winterthur worden niet in dit overzicht opgenomen. Wanneer het krediet werd afgesloten na 17 januari 2001, kan de klant door te klikken op het kredietnummer, enkele detailgegevens betreffende het krediet raadplegen.

- Een overzicht raadplegen van zijn bewaarde simulaties: dit is een overzicht van de simulaties voor leningen op afbetaling die voor de klant zijn gemaakt door de agent of in homebanking.

- Simulaties maken voor de verschillende types leningen op afbetaling o.a. een autolening, een renovatielening, een energy@home lening of een persoonlijke lening. Deze simulaties kunnen bewaard worden indien de klant dit wenst. Ze blijven dan zichtbaar in het overzicht tot de geldigheidsdatum verstreken is. Het maken van een simulatie geeft geen garantie op het verkrijgen van de lening. Op dit moment is er nog geen enkele verbintenis van AXA Bank.

- Vanuit een simulatie kan de klant een aanvraag voor een lening op afbetaling doen. Hiervoor moet hij een aantal stappen doorlopen, een aantal vragen beantwoorden, en in veel gevallen ook een aantal documenten uploaden. Het indienen van de aanvraag is geen garantie op het verkrijgen van de lening. Pas na analyse van de aanvraag zal de Bank beslissen om al dan niet een kredietaanbod af te leveren. In veel gevallen zal het aanvraagproces volledig via homebanking kunnen doorlopen worden (t.e.m. het ondertekenen van de kredietovereenkomst en het uitbetalen van het kredietbedrag). In sommige gevallen zal de klant naar zijn AXA bankagent moeten gaan om de kredietaanvraag verder af te werken.

Indien de klant gehuwd of wettelijk samenwonend is, kan hij via homebanking enkel een lening aanvragen op zijn/haar naam en die van de betrokken partner samen.

De klant heeft de keuze om, samen met de kredietovereenkomst, een verzekering AXA Credit Protection (verzekering overlijden-invaliditeit) van AXA Belgium te onderschrijven.

Als een aanvraag voor een lening volledig werd afgewerkt, zal deze lening verdwijnen uit het overzicht "aangevraagde leningen" en verder te raadplegen zijn in het overzicht "lopende leningen" van de klant.

- Na goedkeuring van de lening door de Bank, moet de klant een aantal documenten elektronisch ondertekenen in homebanking. Het betreft:

- o De kredietovereenkomst
- o Eventueel het toetredingsdocument tot de verzekering AXA Credit Protection
- o De akte afstand van loon

Deze documenten zullen voor de klant bewaard worden in zijn digitale postbus gedurende de volledige looptijd van de lening.

- Sommige klanten zullen geen aanvraag voor een lening op afbetaling kunnen doen via homebanking. De belangrijkste redenen hiervoor kunnen zijn:

- o Wij hebben geen rijksregisternummer geregistreerd voor deze klant (of voor zijn partner);
- o De klant (of zijn partner) heeft positief geantwoord op de FATCA vragen;
- o Een eerdere aanvraag van de klant (of zijn partner) werd geweigerd gedurende de laatste 6 maanden;
- o De klant (of zijn partner) is jonger dan 18 of ouder dan 75 jaar;
- o We hebben geen gegevens van de identiteitskaart van de klant (of van de partner) of zijn identiteitskaart is vervallen;
- o De klant is gehuwd of wettelijk samenwonend maar de Bank kent de partner niet;
- o De klant is feitelijk gescheiden maar officieel nog

gehuwd.

Deze klanten zullen enkel een aanvraag kunnen indienen via hun AXA bankagent.

- Tijdens het volledige aanvraagproces voor een lening gelden steeds de regels zoals die beschreven zijn in de algemene kredietvoorwaarden en in het document 'precontractuele informatie', en die permanent beschikbaar zijn in Homebanking.][gewijzigd op 18 juni 2018]

4.7. Klantzone Verzekeringen

Via deze menuknop kan de klant onmiddellijk toegang krijgen tot de klantzone van de verzekeringsmaatschappij AXA Belgium nv. Daartoe wordt een nieuwe webpagina geopend. De klant dient over de nodige toegangsmiddelen te beschikken (ID en paswoord) om in deze nieuwe webpagina effectief toegang te kunnen krijgen tot zijn persoonlijke klantzone. Deze klantzone geeft de klant een overzicht van de verzekeringsproducten die hij aanhoudt bij AXA Belgium, geeft hem toegang tot documenten die voor hem beschikbaar zijn en biedt hem de mogelijkheid contact op te nemen met zijn verzekeringsmakelaar.

Alle informatie die de klant aldaar terugvindt of diensten waarvan hij gebruik maakt, vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de Bank, aangezien ze afkomstig zijn van AXA Belgium, een derde zoals bedoeld in artikel 6.

Voor meer info over deze klantzone wordt de klant doorverwezen naar www.axa.be of naar AXA Belgium.

4.8. Administratie

4.8.1 Digitale postbus

4.8.1.1. Berichten

In "Berichten" kan de klant diverse operationele en commerciële boodschappen terugvinden die de Bank nuttig acht voor de klant. Deze berichten kunnen, naast informatie over actuele commerciële acties, ook waarschuwingen, gebruiksinformatie over diverse bankproducten en uitnodigingen tot het nemen van een bepaalde actie bevatten (bijv. afhalen kaart op het agentschap).

Desgevallend wordt de klant op diverse plaatsen in homebanking er op attent gemaakt dat er ongelezen berichten zijn.

Na enkele maanden zullen deze berichten automatisch door de Bank gewist worden. De klant kan zelf ook berichten wissen.

De klant kan op deze berichten niet antwoorden via homebanking zelf.

De klant wordt geacht op regelmatige tijdstippen te controleren of de Bank hem dergelijke berichten, die vaak nuttige en belangrijke informatie bevatten, gestuurd heeft.

4.8.2.2. Documenten

De Bank verstuurt de klant, die toegang heeft tot homebanking, belangrijke bankdocumenten in elektronische vorm naar zijn digitale postbus in homebanking. Ingeval de klant uitdrukkelijk via de agent of het contactcenter van de Bank (tel: 03/286.66.55) heeft aangegeven deze bankdocumenten op papier te willen ontvangen, dan zal hij deze zowel op papier als in zijn digitale postbus ontvangen. De klant die (om gelijk welke reden) zijn bankdocumenten op papier ontvangt en wil overschakelen op louter elektronische

bankdocumenten, zal dit in homebanking steeds zelf kunnen aanduiden op het moment dat hij zijn digitale postbus opent. Hij kan dit tevens aan de agent of het contactcenter van de Bank (tel : 03/286.66.55.) vragen. In zijn digitale postbus treft hij dan onmiddellijk alle elektronische bankdocumenten aan. Deze keuze "op papier" of "enkel digitaal" geldt voor het geheel van bankdocumenten zoals hieronder aangeduid.

Met belangrijke bankdocumenten wordt ondermeer bedoeld:

- fiscale attesten,
- kredieten indexatiebrieven, attesten vervroegde terugbetaling, brieven gedeeltelijke vervroegde terugbetaling, wijzigingen modaliteiten van lopende hypothecaire kredieten en brieven eerste vervalddag,
- [inventaris en/of rekeninguittreksels van termijn-, en deviezenrekeningen,
- overzichten van effecten op de effecten-, pensioenspaar- en kasbonrekening -
- overzichten van alle jaarlijkse kosten en lasten verbonden aan de beleggingsdiensten en effecten op de effecten-, kasbon- en pensioenspaarrekening die de klant werden aangerekend.
- rapporten over de geschiktheid van de beleggingsportefeuille van de klant/pensioenspaarfonds.][gewijzigd op 11 december 2017]

De Bank behoudt zich het recht voor om in de toekomst nog andere documenten aan bovenstaande lijst toe te voegen.

Behoudens de indexatiebrieven en brieven "eerste vervalddag die betrekking hebben op een lopend krediet, zullen bovenstaande bankdocumenten niet meer op papier bezorgd worden, van zodra ze naar de digitale postbus van de klant werden verstuurd, die door de Bank, als 'enkel digitaal' staat geregistreerd.

De klant verbindt er zich toe op regelmatige tijdstippen kennis te nemen van de inhoud van zijn digitale postbus om na te gaan of de Bank hem belangrijke documenten heeft gestuurd. [De documenten blijven in de digitale postbus gedurende 1 jaar ter beschikking van de klant. Hij kan ze gedurende die periode downloaden, opslaan en/of afdrucken.][gewijzigd op 11 december 2017]

De klant heeft steeds de mogelijkheid om zijn bankdocumenten in zijn digitale postbus te verwijderen. Via contactname met het contactcenter van de Bank kan hij deze verwijderde documenten terug in zijn digitale postbus aantreffen, voor zover de door de Bank gehanteerde bewaartermijn van 1 jaar in de digitale postbus van de betreffende bankdocumenten niet is verstreken.

Duplicaten van bankdocumenten die ooit in de digitale postbus van de klant hebben gezeten en die de door de Bank gehanteerde bewaartermijn in de digitale postbus niet hebben overschreden of vervangende fiscale attesten zullen, tenzij andersluidende instructie van de klant, steeds naar de digitale postbus worden verzonden.

Alle andere duplicaten van bankdocumenten of vervangende bankdocumenten worden steeds op papier naar het door de klant opgegeven adres verstuurd tegen het in de tarieflijst vermelde tarief.

[Van zodra de Bank kennis heeft van het overlijden of de onbekwaamverklaring van een klant, zullen alle bovenvermelde bankdocumenten die nog niet naar de digitale postbus van de klant zijn verstuurd, op papier worden verstuurd naar het beherend agentschap, tenzij andersluidende instructies van of namens de erfgenamen, bewindvoerder.

De (tijdelijke) blokkering van het gebruik van homebanking, om welke reden dan ook, belet niet dat de Bank bankdocumenten naar de digitale postbus blijft sturen.][gewijzigd op 11 december 2017]

In afwijking van het hierboven vermelde, wordt de manier waarop de Bank rekeninguittreksels van zicht- en spaarrekeningen en borderellen van beleggingstransacties aan de klant ter beschikking stelt, geregeld in respectievelijk artikel 4.2.2. en artikel 4.5.1.3.3. van onderhavig reglement.

4.8.2. Lopende aanvragen

Indien de opening van een rekening de handtekening vereist van een tweede persoon (niet-aanvrager), dan zal deze laatste deze aanvraag te zien krijgen in "lopende aanvragen", waar hij de aanvraag kan consulteren en vervolgens kan goedkeuren of weigeren.

4.8.3. Verzendmap

Overschrijvingen die de klant heeft toegevoegd aan de 'verzendmap' komen automatisch in deze wachtomslag terecht. en zullen van zodra door de klant ondertekend zoals bepaald in art. 8 tegelijk voor uitvoering worden doorgestuurd. De inhoud van de verzendmap blijft geldig gedurende maximum 48 uur, ongeacht het aantal homebankingsessies dat in die tijd opgestart en afgesloten werd. Gedurende deze 48 uur en zolang deze verzendmap niet is ondertekend zoals bepaald in artikel 8, kunnen de financiële verrichtingen die hierin zijn opgenomen nog verwijderd of gewijzigd worden, of kunnen er nog nieuwe overschrijvingsopdrachten aan toegevoegd worden.

4.9. Contact

4.9.1. Uw bankagent

Via deze functionaliteit kan de klant een vrij bericht sturen, dat per e-mail aan zijn agentschap en in kopie ook aan de klant zal worden bezorgd. Het agentschap zal de klant desgevallend antwoorden via een gewone e-mail, gebruik makende van het e-mailadres van de klant dat hij in de hoofding van de gestuurde mail vindt.

De klant kan via dit kanaal geen zins betalingsopdrachten of opdrachten tot beleggingstransacties aan de Bank geven.

4.9.2. Veelgestelde vragen

Via deze menuknop krijgt de klant toegang tot 3 tabs die nuttige informatie bevatten over het gebruik van homebanking: -"Dringende vragen", waar de klant informatie vindt over acties die hij kan/dient te nemen in geval van dringende problemen (vb kaartverloren, ...).

-"Over homebanking", waar de klant een antwoord kan vinden op de meest gestelde vragen van het moment over het dagdagelijks gebruik van homebanking. De klant kan ook altijd terecht op de website van de Bank voor meer onderwerpen en informatie.

-"Ook nuttig voor u", waar de klant diverse interessante artikels of linken gerelateerd aan homebanking vindt.

4.9.3. Contact Center

Dit menu bevat een overzicht van de contactgegevens van het Contact Center waar de klant terecht kan met al zijn vragen betreffende homebanking.

De klant kan via een menuknop zijn vraag tevens online

stellen. De klant zal vervolgens via mail door het Contact Center geantwoord worden.

4.9.4. Wat is er nieuw?

Dit menu bevat een overzicht van de meest recente wijzigingen en nieuwigheden die in homebanking werden doorgevoerd.

4.10. Instellingen

Via het standaardicoon voor instellingen (tandwiel) in de applicatiehoofding, heeft de klant toegang tot het menu "Instellingen", waar hij verschillende persoonlijke gegevens kan raadplegen en desgevallend beheren en aanpassen.

4.10.1. Mijn gegevens

In dit menu kan de klant:

- zijn homebankingcontractgegevens
- de wijze waarop hij zijn belangrijke documenten wenst te ontvangen: op papier of via zijn digitale postbus
- zijn persoonlijke gegevens
- en zijn contactgegevens raadplegen en in sommige gevallen aanpassen.

Wat betreft de wijze waarop de klant zijn belangrijke documenten wenst te ontvangen heeft hij in principe de keuze tussen 'via zijn digitale postbus' of op papier.

Via homebanking kan de klant zijn keuze wijzigen van papier naar digitale postbus. Wenst hij nadien terug papier dan dient hij zich tot zijn agent te wenden. Klanten houders van een start2bank zichtrekening, kunnen zich hiervoor eventueel ook tot het contactcenter wenden zoals bepaald in artikel 4.9.3.

Wat betreft de persoonlijke gegevens kan de klant houder van een zichtrekening zijn gegevens enkel consulteren terwijl de houder van een start2bank zichtrekening hier kan vragen zijn gegevens aan te passen via de tab "Aanpassen". Het betreft slechts een aanvraag, waarvoor door de centrale diensten van de bank zal beslist worden. De klant wordt over deze beslissing ingelicht.

4.10.2. Mijn E-banking

In dit menu kan de klant:

- de taal van zijn homebankingsessies aanpassen
- CODA voor zijn rekeninguittreksels activeren of desactiveren; de activatie van CODA vereist een elektronische handtekening van de klant zoals bepaald in artikel 8.
- zijn dag- en transactielimieten [die gelden voor het initiëren van overschrijvingen via homebanking, mobile banking (op tablet en smartphone) en in de toekomst via Derde Partijen (betalingsinitiatiediensten) raadplegen.][gewijzigd op 19 maart 2018] Hij kan ze op deze plaats niet aanpassen (dit kan enkel via zijn agentschap – klanten houders van een start2bank zichtrekening kunnen zich hiervoor eventueel ook tot het Contact Center wenden zoals bepaald in artikel 4.9.3.).

4.10.2.1. Mobile toestellen

Van zodra de klant de functionaliteit mobile banking op een smartphone, tablet of gelijkaardig instrument heeft geactiveerd en gebruikt overeenkomstig het Reglement AXA mobile banking service, kan de klant via dit menu de mobiele toestellen waarop hij mobile banking heeft geactiveerd, beheren.

Via de knop "Aanpassen" kan de klant alle smartphones,

tablets of gelijkaardige instrumenten raadplegen waarop hij de functionaliteit mobile banking heeft geactiveerd alsmede de status van de mobile banking applicatie op elk van de toestellen.

De klant kan tevens de functionaliteit mobile banking blokkeren op één of meerdere van de toestellen waarop hij mobile banking heeft geactiveerd. Hij kan daarbij de reden voor deze blokkering opgeven, zoals bijvoorbeeld het verlies of de diefstal van het betrokken toestel. Naargelang de reden voor de blokkering, dient de klant verder te handelen zoals bepaald in het Reglement AXA mobile banking service. De blokkering van mobile banking op één toestel, heeft niet automatisch de blokkering ervan op andere toestellen voor gevolg.

4.10.2.2. Welke rekeningen wilt u actief gebruiken?

Via dit menu kan de klant per elektronisch kanaal (homebanking, selfservice, mobile banking phone en mobile banking tablet) bepalen welke rekeningen hij wenst te beheren en gebruiken.

Het is niet mogelijk om rekeningen waarvan de klant titularis of medetitularis is, uit dit overzicht uit te sluiten.

Deze functionaliteit is niet beschikbaar voor minderjarigen en handelingsonbekwamen die toegang hebben tot homebanking volgens de instructies van hun wettelijk(e) vertegenwoordiger(s).

4.10.3. Mijn Privacy

In dit menu kan de klant zelf aanduiden welke informatie (Algemene informatie, Dagelijks bankieren, Kredieten, Sparen en beleggen, Nieuwsbrief) hij wenst te ontvangen en via welk contactpunt (brief, e-mail, telefoon, sms). De keuze kan verschillen in functie van het onderwerp.

Hij kan ook aanduiden of hij ermee instemt dat zijn gegevens worden gedeeld met AXA Belgium en de andere ondernemingen uit de groep.

De klant kan op elk ogenblik zijn voorkeuren aanpassen.] [gewijzigd op 23 april 2018]

4.11. Afmelden

Via dit standaardicoon in de applicatiehoofding, kan de klant een homebankingsessie correct en volledig afsluiten, waardoor de verbinding met de bank beëindigd wordt.

De klant dient zich na elke homebankingsessie op deze wijze af te melden.

Artikel 5: Zoomit

5.1. Voorwerp

Zoomit is een dienst die via de Bank wordt geleverd door Isabel NV.

Isabel NV is een rechtspersoon, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Keizerinlaan 13-15, ingeschreven in het handelsregister te Brussel onder nr. 593597 en met ondernemingsnummer RPR Brussel - BE 0455.530.509.

Via de dienst Zoomit kan de klant die titularis is van de betrokken rekening, er voor kiezen om in homebanking elektronische documenten zoals onder andere (gedomicilieerde) facturen en loonfiches die hij ontvangt van een aantal leveranciers, rechtstreeks en online op een

beveiligde manier te consulteren en diegene met de status 'nog te betalen' te betalen.

De klant moet op een uitdrukkelijke manier zijn toestemming geven om de elektronisch ter beschikking gestelde documenten van een bepaalde leverancier te ontvangen en kan daarbij al dan niet zijn toestemming geven aan alle andere personen die toegang hebben tot de rekening om deze documenten ook te bekijken. Enkel na het succesvol doorlopen van dit aanvaardingsproces zal de klant verder de elektronische documenten van de betrokken leverancier blijven ontvangen en de mogelijkheid hebben om facturen met de status 'nog te betalen' te betalen.

Niet alle leveranciers treden automatisch toe tot deze dienstverlening. Daarvoor dienen zij een overeenkomst af te sluiten met Isabel NV.

Als dusdanig kan de Bank dan ook niet garanderen dat alle elektronisch ter beschikking gestelde documenten van alle leveranciers van de klant ter beschikking gesteld zullen worden.

Ook kunnen steeds nieuwe leveranciers toetreden tot het systeem.

Het gebruik van de dienst Zoomit leidt niet automatisch tot het verdwijnen van de ontvangst van de documenten die de klant normaal via de post ontvangt.

Of deze materiële documenten effectief verdwijnen of niet, dient bepaald te worden in de onderlinge relatie tussen de klant en zijn leveranciers.

In voorkomend geval is de klant er zelf toe gehouden tijdig de nodige stappen te ondernemen om deze documenten te consulteren en de nodige betalingen die eruit voortvloeien uit te voeren. De Bank draagt ter zake geen enkele verantwoordelijkheid.

5.2. Aard van de verplichtingen van de Bank

De Bank is te beschouwen als een entiteit die binnen homebanking enkel een link ter beschikking stelt naar een door Isabel gecreëerd systeem voor de uitwisseling van elektronische documenten tussen de klant en zijn verschillende leveranciers.

De Bank is dan ook niet aansprakelijk voor onder meer de inhoud en de correctheid van de uitgewisselde elektronische documenten.

De Bank levert enkel de benodigde link naar het systeem dat beheerd wordt door Isabel NV, en de software die nodig is om beide systemen met elkaar te laten werken, zonder enige garantie betreffende kwaliteit te kunnen waarborgen. De Bank biedt geen enkele waarborg aangaande het continue, ononderbroken of zonder gebreken functioneren van Zoomit, de beschikbaarheid van de documenten of de toegangs- en antwoordtijden. De Bank is dan ook niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die het gevolg is van of verband houdt met de werking van het systeem beheerd door Isabel NV.

5.3. Toegang tot de elektronische documenten

De klant zal enkel toegang hebben tot de elektronische documenten waarvan hij de geadresseerde is of waarvan hij van de geadresseerde toestemming tot inzage heeft gekregen. Deze toegang wordt bepaald door een overeenstemmingstest die wordt uitgevoerd door Isabel NV. Slechts in geval van een succesvolle overeenstemmingstest krijgt de klant inzage in het elektronische document en kan hij desgevallend de betaling ervan uitvoeren. Dit document wordt dan niet verstuurd naar de klant doch deze wordt via een beveiligde link doorverwezen naar de server van de leverancier zonder dat dit document in de systemen van de Bank terechtkomt.

5.4. Betaling

Documenten die de status meekrijgen 'nog te betalen' en waarvan de leverancier door de klant aanvaard is (weergegeven in de lijst Zoomit facturen zoals beschreven in artikel 4.2.3.) kunnen rechtstreeks betaald worden via de functie 'Zoomit'. Van zodra er via Zoomit een opdracht tot betaling is gegeven, zal de status van het document veranderen naar 'betaling ingeleid'. Deze status wijst echter niet op een effectieve betaling en kan bijgevolg niet als bewijs van betaling gebruikt worden. De klant erkent dat er geen link is tussen de betaling enerzijds en de weergave in Zoomit anderzijds. Een document met status 'nog te betalen' kan eveneens via een ander kanaal betaald worden doch behoudt in Zoomit dan de status 'nog te betalen'. De klant kan deze status steeds manueel aanpassen. De klant is volledig verantwoordelijk voor het beheer en de opvolging van zijn uitgevoerde of nog uit te voeren betalingen.

5.5. Verantwoordelijkheid met betrekking tot de inhoud van de elektronische documenten

De inhoud van de geleverde documenten behoort tot de contractuele relatie tussen de klant en zijn leveranciers. Klachten of vragen met betrekking tot de inhoud van de documenten worden dan ook niet behandeld door de Bank. De Bank en Isabel NV zijn derden in deze contractuele relatie en kunnen dan ook niet aansprakelijk gesteld worden voor enige inhoud of het niet naleven van verplichtingen of rechten uit deze contractuele relatie. De Bank en Isabel NV geven via Zoomit gewoon toegang tot de gegevens die de leverancier ter beschikking stelt. De klant erkent dat de documenten slechts tijdelijk beschikbaar zijn, gedurende de termijn die in de contractvoorwaarden van de leverancier bepaald is.

5.6. Privacy

De gegevens die de klant via Zoomit kan consulteren, genieten van dezelfde strenge privacy- en beveiligingsbescherming als alle andere gegevens die via homebanking worden verwerkt. De mogelijkheid om documenten te visualiseren hangt in eerste instantie af van het feit of de klant al dan niet titularis of volmachthebber is van de rekening die over het algemeen gebruikt wordt voor de betaalopdrachten met betrekking tot de documenten. Documenten met zeer gevoelige informatie, zoals loonfiches of informatie met betrekking tot telefonische communicaties, worden alleen maar aan de titularis van een rekening getoond, indien er een volledige overeenstemming van nummer, naam en voornaam is tussen de databanken van de Bank en die van de leverancier. Hiertoe wordt door Isabel NV een overeenstemmingstest uitgevoerd. Daarbij worden de gegevens van de klant, zoals bekend aan de Bank, vergeleken met de gegevens van de geadresseerde zoals bekend bij de leverancier, ten einde aldus vast te stellen of de klant het recht heeft om een document te raadplegen en wanneer dit van toepassing is tot betaling ervan over te gaan.

5.7. Beëindiging

De klant kan de Zoomit functionaliteit in homebanking niet deactiveren of verwijderen. Hij kan daarentegen wel altijd verzenders (leveranciers) weigeren, zodat deze hem geen elektronische documenten kunnen aanbieden via Zoomit. De bank is gerechtigd de Zoomit-toepassing te beëindigen met een opzegtermijn van 2 maanden.

Artikel 6: Informatie van derden

Wanneer de klant om welke reden dan ook via homebanking informatie opvraagt of consulteert die door derden ter beschikking wordt gesteld, kan de Bank niet aansprakelijk gesteld worden voor de onjuistheid, de onvolledigheid of onnauwkeurigheid van deze informatie. Evenmin kan uit deze externe informatie enige verplichting voor de Bank voortvloeien.

De verzekeringsmaatschappij AXA Belgium NV, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Troonplein 1, wordt voor de toepassing van dit reglement als een derde beschouwd.

Homebanking bevat mogelijk hyperlinks naar websites van derden. De klant is vrij om deze websites al dan niet te bezoeken. De Bank draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de inhoud van de sites of de veiligheid ervan. De Bank kan ook niet aansprakelijk gesteld worden voor enigerlei schade of nadelige gevolgen die voor de klant zouden voortvloeien uit het gebruik van gegevens verkregen via deze hyperlinks of de raadpleging van de websites die via deze hyperlinks werden bezocht.

Artikel 7: Limieten.

Om veiligheidsredenen worden [standaardlimieten toegepast voor betalingstransacties via homebanking. Deze standaardlimieten zijn beperkt aanpasbaar.][gewijzigd op 19 maart 2018]

7.1. Meerderjarigen:

*Het totaal van alle overschrijvingsopdrachten (met inbegrip van bestendige opdrachten en automatische spaaropdrachten) wordt beperkt tot 25.000 EUR per dag (0-24h) en per klant. Overschrijvingen tussen rekeningen waarvan de klant titularis, medetitaris of volmachthebber is, worden niet meegerekend in deze daglimiet.

[* Per overschrijvingsopdracht geldt een transactielimiet van 125.000 EUR (enkel mogelijk indien de klant een daglimiet heeft van minstens dat bedrag of voor overschrijvingsopdrachten tussen rekeningen waarvan de klant titularis, medetitaris of volmachthebber is).

De klant kan indien hij dat wenst, op elk moment, via zijn agentschap, vragen om zijn limieten te verhogen of te verlagen tot volgende waarden:

*daglimiet: 0, 5.000, 10.000, 25.000 (standaard), 50.000, 125.000 of 250.000 EUR.

*transactielimiet: 0, 250, 2.500, 25.000, 50.000, 125.000 (standaard) EUR.

De Bank behoudt zich het recht voor om de uitvoering te weigeren van aanvragen die onvolledig of onduidelijk zijn of waarvan de echtheid niet vaststaat, zoals bepaald in het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

Van zodra door een opdracht één van deze limieten wordt overschreden, wordt de opdracht niet uitgevoerd.

7.2. Minderjarigen (12-17j):

* Het totaal van alle overschrijvingsopdrachten wordt beperkt tot 250 EUR per dag (0-24h) en per klant.

Overschrijvingen tussen rekeningen waarvan de klant titularis, medetitularis of volmachthebber is, worden niet meegerekend in deze daglimiet.

* Per overschrijvingsopdracht geldt een transactie-limiet van 250 EUR (enkel mogelijk indien de klant een daglimiet heeft van minstens dat bedrag of voor overschrijvingsopdrachten tussen rekeningen waarvan de klant titularis, medetitularis of volmachthebber is).

De wettelijke vertegenwoordiger kan op elk moment, via het agentschap van de klant, vragen om de limieten te verhogen of te verlagen tot volgende waarden:

*daglimiet: 0, 100, 250 (standaard), 500 (vanaf 16 jaar) EUR.

*transactielimiet: 0, 100, 250 (standaard) EUR.

De Bank behoudt zich het recht voor om de uitvoering te weigeren van aanvragen die onvolledig of onduidelijk zijn of waarvan de echtheid niet vaststaat, zoals bepaald in het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

Van zodra door een opdracht één van deze limieten wordt overschreden, wordt de opdracht niet uitgevoerd.

7.3. De voor de klant geldende limieten zijn consulteerbaar in Homebanking maar kunnen niet aangepast worden in Homebanking.][gewijzigd op 19 maart 2018]

7.4 Om veiligheidsredenen en omwille van de beleggersbescherming worden volgende limieten toegepast voor beleggingstransacties op effectenrekening:

De klant kan slechts beleggingstransacties (aankoop- en inschrijvingsorders inclusief kostprijs) doen ten belope van het "beschikbaar investeringsbedrag" zoals vermeld in artikel 4.5.2.1.

Van zodra bovenstaande limiet wordt overschreden, wordt de beleggingstransactie noch geheel, noch gedeeltelijk uitgevoerd.

Artikel 8: Aanrekening van transacties en bewijs.

8.1. Aanloggen in homebanking

Het gebruik, bij homebanking, van de cijfercode (RESPONSE genaamd) die resulteert uit het samen gebruiken van de kaartlezer, de AXA bankkaart en de bijhorende persoonlijke geheime code om een homebankingsessie op te starten volgens de instructies van het systeem, vormt het bewijs van de identiteit van de klant.

8.2. Openen van een rekening/product

Elke opening van een nieuw product, ondertekend door het ingeven van de correcte cijfercode (RESPONSE), wordt geacht te zijn uitgevoerd met de toestemming van die klant. Deze cijfercode resulteert eveneens uit het samen gebruiken van de kaartlezer, de AXA bankkaart en de persoonlijke geheime code, volgens de instructies van het systeem, en is gebaseerd op een aan de transactie gerelateerde cijfercode, aangevuld met het aanvraagnummer van de opening van het

product.

Een en ander maakt voor de toepassing van dit reglement de elektronische handtekening van de klant uit.

Bovenstaande systematiek geldt eveneens voor de tweede persoon (niet-aanvrager), wiens toestemming is vereist voor de opening van een rekening/product.

8.3. Aanrekening van betalingstransacties / beleggingstransacties

Elke betalingstransactie die vervolgens tussen het op die wijze opstarten van een sessie en het afsluiten ervan wordt ingevoerd en bevestigd met "bevestigen" en in de 'omslag financiële verrichtingen' wordt ondertekend door het ingeven van de correcte cijfercode (RESPONSE), wordt geacht te zijn uitgevoerd met de toestemming van die klant. Deze cijfercode resulteert eveneens uit het samen gebruiken van de kaartlezer, de AXA bankkaart en de persoonlijke geheime code, volgens de instructies van het systeem, en is gebaseerd op een aan de transactie(s) gerelateerde cijfercode. Bij het ondertekenen van de "omslag financiële verrichtingen" wordt bij wijze van extra controle gevraagd de som van het bedrag van alle in deze omslag aanwezige verrichtingen in te voeren. Een en ander maakt voor de toepassing van dit reglement de elektronische handtekening van de klant uit.

Elke registratie van een nog niet geregistreerde begunstigde, (al dan niet in het kader van een betalingstransactie die de klant op dat ogenblik wenst te doen), die ondertekend wordt door het ingeven van de correcte cijfercode (RESPONSE), wordt geacht te zijn uitgevoerd met de toestemming van die klant. Deze cijfercode resulteert eveneens uit het samen gebruiken van de kaartlezer, de AXA bankkaart en de persoonlijke geheime code, volgens de instructies van het systeem maar is tevens gebaseerd op een een stuk van het rekeningnummer van de begunstigde al dan niet aangevuld met een aan de betalingstransactie gerelateerde cijfercode. Een en ander maakt voor de toepassing van dit reglement de elektronische handtekening van de klant uit.

Betalingsopdrachten die aldus correct door de klant worden ingevoerd, worden door de Bank geregistreerd en zullen worden uitgevoerd, indien het beschikbare tegoed op de betrokken rekeningen dat toelaat en voor zover de betalingsopdracht overeenstemt met de voorwaarden en modaliteiten die op deze rekeningen van toepassing zijn. Een geschreven betalingsopdracht die identiek is aan een betalingsopdracht ingegeven via homebanking zal niettemin steeds behandeld worden als een nieuwe betalingsopdracht.

Elke beleggingstransactie op een effectenrekening, die vervolgens tussen het op die wijze opstarten van een sessie en het afsluiten ervan wordt ingevoerd en bevestigd met "bevestigen" en wordt ondertekend door het invoeren van de correcte cijfercode (RESPONSE), wordt geacht te zijn uitgevoerd met de toestemming van die klant en maakt voor de toepassing van dit reglement zijn elektronische handtekening uit.

Deze handtekening (cijfercode) resulteert eveneens uit het samen gebruiken van de kaartlezer, de AXA bankkaart en de persoonlijke geheime code, volgens de instructies van het systeem en is gebaseerd op een aan de beleggingstransactie gerelateerde cijfercode.

8.4. Bewijs van betalings- en beleggingstransacties.

Alle gegevens van elke betalings- en beleggingstransactie ingegeven en/of uitgevoerd middels homebanking worden op het ogenblik van de transactie geregistreerd en door de Bank bewaard, gedurende tenminste vijf jaar, om ze achteraf in een leesbare vorm op een drager te kunnen reproduceren.

De Bank wordt steeds geacht verantwoordelijk te zijn voor de verwerking van deze gegevens.

Een afdruk die door de klant zou zijn aangemaakt naar aanleiding van een transactie heeft slechts een informatieve waarde en doet geen afbreuk aan de bewijskracht van de registraties van de Bank.

In geval van een geschil met de klant betreffende een transactie, levert de Bank van haar kant het bewijs van die transactie met behulp van deze gegevens, onverminderd het recht van de klant om het tegenbewijs te leveren.

8.5. Aanrekening andere verrichtingen.

Elke andere verrichting dan een betalings- of beleggingstransactie of elke aanvraag die via homebanking wordt uit- of ingevoerd [onder meer ook het aanvragen van een lening en het ondertekenen van een kredietovereenkomst,][gewijzigd op 18 juni 2018] tussen het door een klant overeenkomstig artikel 8.1. opstarten van een sessie en het afsluiten ervan, wordt geacht te zijn uitgevoerd met toestemming van die klant.

Artikel 9: Rechten en verplichtingen met betrekking tot homebanking

Onverminderd de rechten en verplichtingen in hoofde van de Bank en de klant met betrekking tot de AXA bankkaart, gelden volgende regels specifiek voor homebanking.

9.1. Rechten en verplichtingen in hoofde van de Bank

1°-Via het door de klant gekozen kanaal voor de rekeninguittreksels van zicht-en spaarrekeningen enerzijds en borderellen en overzichten van effectenrekening anderzijds informeert de Bank de klant over alle betalings-en beleggingstransacties die zijn uitgevoerd met homebanking. Deze informatie vermeldt per verrichting een beschrijving aan de hand waarvan de klant kan nagaan om welke transactie het gaat.

Voor betalingstransacties op zicht- en (pensioen) spaarrekening houdt dit eventueel de naam en unieke identifier van de begunstigde in, het bedrag van de verrichting uitgedrukt in euro en tenslotte de valutadatum van de debitering of creditering of de datum en het tijdstip van de verrichting.

Voor de rekeninguittreksels gelden de regels zoals beschreven in het Reglement Zichtrekeningen, het Reglement start2bank zichtrekening, het Reglement Spaarrekeningen en het Reglement start2bank spaarrekeningen.

Voor borderellen met betrekking tot beleggingstransacties houdt dit ondermeer de benaming van het effect (aan de hand van een ISIN-code) in, soort order (aan-verkoop-of inschrijvingsorder), de hoeveelheid, de eenheidsprijs, het bedrag van de transactie, de munt, de valutadatum van de debitering of creditering, datum van uitvoering van de transacties.

Voor de borderellen gelden de regels zoals beschreven in dit reglement en in het Reglement Beleggingsdiensten.

2°-Op geregelde tijdstippen, en minstens eens per jaar, zal de Bank de klant inlichten met betrekking tot voorzorgsmaatregelen die de klant moet nemen om elk onrechtmatig gebruik van homebanking te vermijden.

3°-De Bank zal elk nieuw gebruik van homebanking beletten van zodra de melding aangaande verlies, diefstal of misbruik, waarvan hierna sprake is, gedaan is. Zij kan eveneens elk verder gebruik beletten van zodra haar een melding van een fout, een onregelmatigheid of een onterechte boeking werd gedaan.

4°-De Bank waarborgt het behoud van het geheime karakter van deze toegangsmiddelen binnen haar eigen organisatie en netwerk. Zowel de Bank als de klant lopen ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van de AXA bankkaart en ongewenste toegang tot homebanking, indien dit geheime karakter niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.

5°-De Bank behoudt zich het recht voor om opdrachten tot uitvoering van bepaalde betalings- of beleggingstransacties via homebanking met de AXA bankkaart te weigeren, zoals voorzien is in het Reglement AXA bankkaart, Reglement Beleggingsdiensten, telkens dit nuttig wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor haar financiële belangen of die van de klant.

6°-Onverminderd het recht van de Bank om de AXA bankkaart te blokkeren zoals voorzien is in het Reglement AXA bankkaart, behoudt de Bank zich het recht voor om de toegang tot homebanking te blokkeren telkens dit nuttig wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor haar financiële belangen of die van de rekeninghouder en ondermeer in de volgende gevallen:

- wanneer een aantal opeenvolgende keren een verkeerde cijfercode (RESPONSE genaamd) wordt ingevoerd;
- wanneer er verzet werd aangetekend tegen het gebruik van homebanking door de klant;
- wanneer een einde komt aan het recht op gebruik van homebanking, om welke reden ook;
- wanneer de veiligheidsinstructies en gebruiksvoorwaarden manifest met de voeten worden getreden;
- wanneer de Bank vaststelt dat de homebanking-toepassing onnodig lang ongebruikt blijft openstaan bij de klant.

7°- De Bank behoudt zich het recht voor om de toegang tot de dienst homebanking te weigeren.

8°- De Bank kan de dienstverlening homebanking tijdelijk onderbreken met het oog op onderhoud, verbetering of beveiliging ervan; bij die gelegenheden zal zij alles in het werk stellen om deze onderbrekingen tot een minimum te beperken.

9.2. Rechten en verplichtingen in hoofde van de klant

1°-Het recht op toegang tot en gebruik van homebanking, net zoals de AXA bankkaart, is persoonlijk en niet overdraagbaar. De klant mag geen enkele derde toegang verlenen via zijn AXA bankkaart (zelfs niet aan een bekende, volmachthebber, echtgeno(o)t(e) of familielid). Het is hem verboden "hypertext links" of gelijkaardige verbindingen naar homebanking te maken. Opname van homebanking onder de favorieten valt niet onder dit verbod.

2°-De klant heeft de verplichting alle redelijke voorzorgsmaatregelen te treffen om de veiligheid van homebanking evenals het geheime karakter van de toegangsmiddelen te verzekeren. De klant dient op zijn beurt het geheime karakter van deze toegangsmiddelen nauwlettend in acht te nemen. Zowel de Bank als de klant lopen ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van de AXA bankkaart en ongewenste toegang, indien dit geheime karakter niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.

3°-Onverminderd de voorzorgsmaatregelen die elke houder

van een AXA bankkaart met het oog op de veiligheid ervan en de geheimhouding van de code dient te nemen en die opgesomd worden in het Reglement AXA bankkaart waarvan dit Reglement homebanking integraal deel uitmaakt, zal de klant voor de functionaliteit homebanking volgende bijkomende voorzorgsmaatregelen nemen:

- hij zal nooit zijn toegangsmiddelen, waaronder de AXA bankkaart met uitzondering van de kaartlezer, meedelen aan een derde of deze ter beschikking stellen van een derde (zelfs geen bekende, volmachtgever, echtgenoot(e) of familielid); zo nodig kan de klant steeds een derde aanduiden in welk geval deze laatste persoonlijk voor rekening van de klant maar via een eigen AXA bankkaart toegang tot homebanking kan krijgen.

- hij zal de geheime code van zijn AXA bankkaart nooit opslaan op een PC of een andere drager, noch vast programmeren, noch herkenbaar noteren in een agenda of een notaboek, op een geschrift dat hij bij zich draagt of op niet beveiligd opgeborgen documenten of stukken;

- hij zal nooit de cijfercode (RESPONSE genoemd), die resulteert uit het samen gebruiken van de kaartlezer, de AXA bankkaart en de bijhorende persoonlijke geheime code zoals bepaald in artikel 8, doorgeven aan een derde;

- hij zal nooit een derde toegang verlenen tot zijn PC dan na de homebankingsessie volledig afgesloten te hebben; aldus zal hij zijn PC nooit aan een derde ter beschikking stellen dan na zich ervan vergewist te hebben dat de module homebanking niet toegankelijk is voor enige derde;

- de klant zal zijn leverancier van internetdiensten inschakelen, zich informeren over mogelijke beveiligingen van zijn PC en de Bank verwittigen wanneer hij signalen ontvangt die erop wijzen dat een derde zich ten onrechte toegang kan verschaffen, zich toegang verschafft of tracht zich toegang te verschaffen tot zijn PC, de dienst homebanking en/of zijn internetverbinding(en);

- hij zal zijn PC nooit verlaten, om welke reden dan ook, tijdens een open homebanking sessie, zelfs niet voor een zeer korte tijdspanne;

- hij zal de homebanking-toepassing op zijn PC steeds onmiddellijk na gebruik correct en volledig afsluiten;

- hij zal beveiligingssoftware installeren op zijn PC en ervoor zorgen dat deze software regelmatig geactualiseerd wordt;

- hij zal in verschillende stadia van het bevestigen van een betalingstransactie of het registreren van een begunstigde telkens controleren of het rekeningnummer van de begunstigde overeenstemt met het werkelijk bedoelde rekeningnummer.

- hij zal in verschillende stadia van het bevestigen van een beleggingstransactie telkens controleren of het effect, de hoeveelheid en het bedrag van de transactie overeenstemt met de werkelijk bedoelde beleggingstransactie.

Onder voorbehoud van de beoordeling door een rechter die rekening zal houden met het geheel van de feitelijke omstandigheden, zijn de hier opgesomde voorzorgsmaatregelen, samen met de voorzorgsmaatregelen die elke houder van een AXA bankkaart dient in acht te nemen, van dusdanig groot belang en zodanig evident, dat de niet-naleving ervan kan worden beschouwd als een zware nalatigheid in hoofde van de klant, die voor gevolg heeft dat de beperking van de aansprakelijkheid van de klant waarvan hieronder sprake niet van toepassing zal zijn.

4°-De klant moet de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten vastgelegd in dit reglement en in de handleiding van homebanking nauwgezet in acht nemen.

5°-De klant verbindt er zich toe om geen betalingstransacties via homebanking te doen die voor gevolg zouden hebben dat het op dat ogenblik beschikbare fonds op de betrokken rekening of ingeval van beleggingstransacties het

“beschikbaar investeringsbedrag” zou worden overschreden. De klant machtigt de Bank zonder voorbehoud tot debitering van zijn rekening met alle bedragen, betaald via homebanking, zelfs als er geen voldoende fonds beschikbaar is. Het onregelmatig debetsaldo dat daardoor kan ontstaan, kan niet beschouwd worden als kredietverlening en moet onmiddellijk door de rekeninghouder worden aangezuiverd.

6°-De klant mag een betalingsopdracht gegeven via homebanking niet herroepen, van zodra hij zijn instemming met de uitvoering van de transactie op de overeengekomen manier heeft gegeven, onverminderd hetgeen voorzien is in het Reglement zichtrekeningen voor de herroeping van overschrijvingen met gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst, van bestendige opdrachten en van domiciliëringen.

7° De klant mag een beleggingstransactie gegeven via homebanking niet herroepen, van zodra hij zijn instemming met de uitvoering van de transactie op de overeengekomen manier heeft gegeven, onverminderd hetgeen voorzien is in dit Reglement voor de wijziging van een beleggingstransactie (“orders in nota”) en onverminderd hetgeen voorzien is in het Reglement Beleggingsdiensten voor de wijziging van een order.

Artikel 10: Verlies, diefstal en onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik door derden

10.1. Verlies, diefstal of misbruik van de AXA bankkaart

Hiervoor wordt uitdrukkelijk verwezen naar het Reglement AXA bankkaart waarvan dit Reglement homebanking integraal deel uitmaakt.

10.2. Verlies of diefstal van de kaartlezer

In geval van verlies of diefstal van de kaartlezer of welk ander vermoeden van misbruik dan ook, moet de klant onmiddellijk contact opnemen met zijn agentschap. Indien de klant houder is van een start2bank zichtrekening, moet hij onmiddellijk mailen naar het adres ‘start2bank.info@axa.be’ of dit melden via het daartoe bestemde elektronische formulier op de website van de Bank. De Bank zal de kaartlezer in elk geval vervangen, al dan niet aan het tarief voorzien in de tarieflijst.

Artikel 11: Niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalings- of beleggingstransacties via homebanking

11.1. Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal of onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik, moet de klant van zodra hij vaststelt dat er sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie of een niet correct uitgevoerde betalings- of beleggingstransactie via homebanking, de Bank daarvan **onverwijld** in kennis stellen. Hij dient deze mededeling te doen via zijn agentschap, alwaar een betwistingsdossier zal aangemaakt worden.

Indien de klant houder is van een start2bank zichtrekening, kan hij in eerste instantie trachten van één van zijn kaarten aan te loggen in homebanking om zo via de tab ‘Berichten’ de Bank de niet-toegestane betalingstransactie of niet correct uitgevoerde betalings- of beleggingstransactie te melden. Indien de klant geen kaart(en) meer heeft die hem toegang tot homebanking kunnen verschaffen voor de aangifte, schrijft hij naar de

dienst Customer Relations – interne postcode B42/494, Grotesteenweg 214, 2600 Berchem of mailt hij naar start2bank.info@axa.be. In beide gevallen zal de Bank zo snel mogelijk contact opnemen met de klant voor de verdere verwerking van zijn dossier betreffende de betwiste transacties.

- 11.2. Onverminderd de verplichting in hoofde van de klant om de Bank onverwijld in kennis te stellen van zodra hij een niet- toegestane betalingstransactie of niet correct uitgevoerde betalingstransactie via homebanking vaststelt, verliest de klant na 13 maanden, te rekenen vanaf de valutadatum van de debitering of creditering, het recht om niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties te betwisten die hem door de Bank correct ter kennis gebracht zijn op de door en volgens hem gekozen wijze en periodiciteit. Na verloop van deze termijn wordt de boeking van de verrichting geacht definitief te zijn en kan zij niet meer het voorwerp uitmaken van enige betwisting.

Bij gebreke aan een tijdige in kennisstelling door de klant, kan de Bank niet aansprakelijk gesteld worden voor de betwiste niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransactie.

Wanneer de klant handelt binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden beschikt hij slechts over een termijn van 30 dagen, te rekenen vanaf de valutadatum van de debitering of creditering, om niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties via homebanking te betwisten.

- 11.3. Behoudens wanneer de klant kan bewijzen dat hij in de onmogelijkheid verkeerde kennis te nemen van de hem, op de door hem gekozen wijze, via rekeninguittreksel of borderel ter beschikking gestelde informatie betreffende transacties met homebanking, en aldus niet in staat is om overeenkomstig artikel 11.1. de bank **onverwijld** in kennis te stellen van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalings- of beleggingstransactie, wordt de klant geacht binnen de 30 dagen na de valutadatum van de debitering of de creditering van de betrokken rekening voor wat betreft betalingstransacties en binnen de 30 dagen na datum van het borderel voor wat betreft beleggingstransacties, kennis te hebben genomen van de hem ter beschikking gestelde informatie en uiterlijk 60 dagen na die valutadatum/bordereldatum melding te maken van niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transacties. Na deze termijn zal de rekeninginformatie door de Bank als definitief goedgekeurd worden beschouwd en geldt deze, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de betrokken transacties met homebanking. Deze bovenvermelde termijnen gelden ook voor wat betreft alle andere informatie op borderellen in het kader van het administratief beheer zoals vermeld in het Reglement Beleggingsdiensten.

- 11.4. Wanneer de klant ontkent dat hij een betalings- of beleggingstransactie, uitgevoerd via homebanking, heeft toegestaan of aanvoert dat de betalings- of beleggingstransactie niet correct is uitgevoerd, is de Bank gehouden het bewijs te leveren dat de betalings- of beleggingstransactie geauthentiseerd is, juist geregistreerd en geboekt is en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed.

Wanneer de klant handelt binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden, moet hij het bewijs leveren dat hij de transactie niet heeft toegestaan of dat ze niet correct is uitgevoerd.

Artikel 12: Klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

Onverminderd hetgeen bepaald is in artikel 1.30. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen (klachtenbehandeling) en in artikel 11 van dit reglement (niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalings- of beleggingstransacties), beschikt de klant over volgende bijkomende rechtsmiddelen:

De klant beschikt over het recht om een vordering in te stellen, voorzien door de wetgeving op de handelspraktijken, tot staking van inbreuken op de Wet van 10 december 2009 betreffende de betalingsdiensten.

De particuliere klant kan zich wenden tot de ombudsdienst in financiële geschillen zoals bepaald in artikel 1.30. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

De klant kan zich tevens richten tot de Algemene Directie Controle en Bemiddeling bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, NG III, Koning Albert II-laan 16, 3^e verd., 1000 Brussel, telefoon: +32 2 277 54 84, fax: +32 2 277 54 52, e-mail: eco.inspec.fo@economie.fgov.be. De klant kan hiervoor de nodige documenten gebruiken ter beschikking gesteld op de website: mineco.fgov.be.

Artikel 13: Aansprakelijkheid

- 13.1. De Bank waarborgt de correcte en tijdige uitvoering binnen haar organisatie van verrichtingen die op correcte en regelmatige wijze zijn ingegeven door de klant via een conforme PC, op voorwaarde dat bij het gebruik van homebanking voor de betrokken verrichtingen de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten stipt zijn nageleefd. Zij draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik van homebanking via andere toestellen en/of in strijd met de gebruiksvoorwaarden en -modaliteiten.

- 13.2. Wanneer de klant de betaler is in het kader van een betalingsopdracht via homebanking geïnitieerd door de betaler, bijvoorbeeld een overschrijving, is de Bank aansprakelijk jegens de klant voor de correcte en tijdige uitvoering van de betalingstransactie in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement. De Bank is slechts aansprakelijk tot op het ogenblik dat de bank van begunstigde het bedrag van de betalingstransactie heeft ontvangen. De Bank dient hiervan het bewijs te leveren.

Wanneer een betalingstransactie via homebanking niet of gebrekkig is uitgevoerd, ongeacht de aansprakelijkheid van de Bank, zal de Bank wanneer zij daartoe de mogelijkheid heeft en indien de klant dit uitdrukkelijk vraagt, onmiddellijk de betalingstransactie trachten te traceren en de klant op de hoogte stellen van de resultaten daarvan.

- 13.3. Een betalingsopdracht via homebanking, uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identifier, wordt geacht correct te zijn uitgevoerd wat betreft de

daarin aangeduide begunstigde. Indien de unieke identifier die door de klant is verstrekt, onjuist is, is de Bank uit hoofde van artikel 13.1. niet aansprakelijk voor de niet uitvoering of gebrekkige uitvoering van de betalingstransactie. De Bank dient niet na te kijken of er overeenstemming is tussen deze unieke identifier en de eventuele aanvullende informatie door de klant gegeven, bijvoorbeeld de naam van de begunstigde. De klant is bijgevolg zelf aansprakelijk voor eventuele vergissingen op dit vlak.

In deze gevallen zal de Bank evenwel op verzoek van de klant redelijke inspanningen leveren om het met de betalingstransactie gemoeide bedrag terug te verkrijgen. Hiervoor zullen de kosten vermeld in de tarieflijst aangerekend worden. De Bank zal hierbij redelijke inspanningen leveren zonder evenwel garant te kunnen staan voor de effectieve terugbetaling.

Wanneer de klant een onvolledige of foutieve unieke identifier verstrekt, kunnen zowel de Bank als de bank van de begunstigde kosten aanrekenen en/of de verrichting weigeren. De kosten die de Bank desgevallend aanrekenen zijn vermeld in de tarieflijst. De toegepaste tarieven door de bank van de begunstigde verschillen van bank tot bank, van land tot land. Kosten die worden aangerekend omwille van onvolledige of onjuiste gegevens worden doorgerekend aan de klant, zelfs indien de betaling onuitgevoerd terug aan de Bank zou worden overgemaakt.

- 13.4. Na onderzoek van de legitimiteit van een klacht, zal de Bank wanneer zij aansprakelijk is voor niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalings- of beleggingstransactie via homebanking, zorg dragen voor rechtzetting en compensatie binnen de kortst mogelijke termijn van het bedrag van de niet uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde transactie, met toepassing van de correcte valuterings; van het bedrag dat eventueel nodig is om de klant weer in de positie te brengen waarin deze verkeerde alvorens de transactie waarvoor geen toestemming was gegeven geschiedde, met toepassing van de correcte valuterings; van de eventuele verdere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag van de door de klant gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade, voor zover de klant deze gevolgen en kosten en het causaal verband met de betrokken transactie kan bewijzen; van het financiële verlies dat voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van de transacties, wanneer die gebrekkige uitvoering toe te schrijven is aan een ondeugdelijk functioneren van welke apparatuur dan ook die door de Bank werd aanvaard.

Deze regeling is uitsluitend van toepassing wanneer de klant handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden. Wanneer de klant binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt, zal de Bank enkel zorg dragen voor rechtzetting op de betrokken rekening, van het bedrag van de betrokken transactie.

- 13.5. De in dit artikel bedoelde aansprakelijkheid geldt niet wanneer de niet of niet correcte uitvoering van een betalings- of beleggingstransactie via homebanking te wijten is aan overmacht of de naleving van een

wettelijke verplichting uit hoofde van nationale of Europese gemeenschapswetgeving.

Worden onder meer als overmacht beschouwd: oorlog, oproer, daden van terrorisme, sociale conflicten, overvallen, brand, overstroming en andere natuurrampen, ernstig technisch defect of andere rampen, tijdelijke ontreding van postdiensten of poststaking.

- 13.6. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor storingen of onderbrekingen van de dienst homebanking die niet aan haar te wijten zouden zijn. Zij kan tevens niet aansprakelijk gesteld worden voor tijdelijke onderbrekingen van de dienst homebanking die te wijten zijn aan onderhoud, verbetering of beveiliging ervan.
- 13.7. De klant draagt zelf de gevolgen van het niet of slecht functioneren van de door hem gebruikte hardware en software, alsook van de eventuele incompatibiliteit van het homebanking-programma met de hard- en/of software van bij de klant. De keuze van leveranciers voor internetaansluiting en communicatie behoort de klant toe. Hij draagt zelf en bij uitsluiting van de Bank alle gevolgen van deze keuze.

De Bank kan in geen geval worden aangesproken wegen storingen, tekorten of fouten te wijten aan zulke leverancier of aan om het even welke derde die zou tussenkomen in de transmissie of communicatie.

Artikel 14: Intellectuele rechten.

De intellectuele rechten in verband met homebanking behoren toe aan de Bank en, in voorkomend geval, aan haar leveranciers, en worden op geen enkele wijze en in geen enkele mate overgedragen aan de klant. De klant zal deze rechten zelf in acht nemen en doen in acht nemen door eenieder waarvoor hij instaat. Hij zal de software en de documentatie in verband met homebanking uitsluitend voor eigen behoeften gebruiken en niet kopiëren noch laten kopiëren, noch aan enige derde ter beschikking stellen of verspreiden. Uiteraard is het de klant verboden aan de programma's van homebanking enige wijziging aan te brengen.

Artikel 15: Verwerking van persoonsgegevens

- 15.1. De verwerking van persoonsgegevens in het kader van homebanking gebeurt in overeenstemming met [de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG – GDPR)], [gewijzigd op 23 april 2018] zoals bepaald in artikel 1.9. van het Algemeen reglement van de verrichtingen.
- 15.2. Op bepaalde plaatsen in de homebanking wordt gebruikgemaakt van "cookies". Een "cookie" is een tekstbestand dat informatie bevat over het gedrag van de persoon die een website bezoekt en dat wordt opgeslagen op de harde schijf van het computersysteem van de bezoeker van die website. Bij een volgende bezoek aan de website kan de inhoud van de cookie door de website worden opgevraagd. De cookies die bij het gebruik van de homebanking worden aangemaakt (en die gegevens bevatten

zoals bijvoorbeeld de door de klant geselecteerde taal of zijn kaartnummer), zorgen ervoor dat de diensten en informatie worden afgestemd op klant en dat hij die gegevens niet telkens opnieuw moet invoeren wanneer hij homebanking gebruikt. De Bank verwerkt bovendien de door de cookies geregistreerde gegevens over de klant om statistieken over homebanking te maken en de inhoud van homebanking te verbeteren. Die cookies worden gedurende een periode van maximaal twaalf maanden op het computersysteem van de gebruiker bewaard. De klant zich tegen het gebruik van cookies wapenen door de configuratie van zijn navigatiesoftware aan te passen.

- 15.3. Ter gelegenheid van het gebruik door de klant van homebanking, worden bepaalde persoonsgegevens, die "omgevingsvariabelen" worden genoemd, naar de Bank verzonden en daar geregistreerd via de browser van de klant:
- het TCP/IP-adres (identificatienummer op het internet van het computersysteem van de klant);
 - het merk en de versie van de browser en het besturingssysteem;
 - de taal die de klant kiest;
 - alle informatie over de pagina's van homebanking die de klant bezoekt.
- De Bank verwerkt die laatste gegevens om rekening te houden met de elementen die specifiek zijn voor de configuratie van het computersysteem waarover de klant beschikt om hem de gevraagde internetpagina's in het juiste formaat te kunnen bezorgen. Bovendien worden ze verwerkt om statistieken over homebanking te maken, om de inhoud en de werking van homebanking te kunnen verbeteren en om problemen te kunnen oplossen.

Artikel 16: Tarieven

Toegang tot en gebruik van homebanking is gratis, onverminderd de tarifiering van de AXA bankkaart overeenkomstig het Reglement AXA bankkaart, de tarifiering van de kaartlezer, de betalingsverrichtingen en de beleggingstransacties overeenkomstig de tarieflijst van de Bank. Met inachtnaam van de hierna beschreven procedure betreffende wijziging van dit reglement kan de Bank in de toekomst toegang tot en/of gebruik van homebanking aan een vergoeding onderwerpen.

De telecommunicatiekosten zijn steeds ten laste van de klant, evenals de kosten van zijn internetaansluiting en zijn abonnement bij de leverancier van internetdiensten. De klant draagt ook alle kosten met betrekking tot zijn hardware en software.

Artikel 17: Beëindiging van de toegang tot homebanking.

- 17.1. De overeenkomst met betrekking tot homebanking wordt afgesloten voor onbepaalde duur.
- 17.2. De klant die houder is van een zichtrekening kan op elk ogenblik kosteloos aan het recht op gebruik van homebanking ervan een einde stellen, door in zijn agentschap het document van opzegging behoorlijk ondertekend af te geven.

Indien de klant houder is van een start2bank zichtrekening kan hij een einde stellen aan het recht

op het gebruik van homebanking voor zover hij tevens een einde maakt aan de overeenkomst met betrekking tot de start2bank zichtrekening. Hij dient daarvoor een aanvraag te sturen via mail naar het adres 'start2bank.info@axa.be'.

De klant kan een einde stellen aan het recht op gebruik van homebanking voor zijn rekening door een derde. De klant staat zelf in voor kennisgeving van de opzegging aan deze derde.

Indien de klant zijn recht op het gebruik van homebanking opzegt, zegt hij automatisch alle diensten van homebanking op. Een gedeeltelijke opzegging van het recht op het gebruik is niet mogelijk. De Bank kan aldus niet verantwoordelijk gesteld worden voor het onbeschikbaar worden voor de klant van bankdocumenten die zich in de digitale postbus bevinden. De klant dient zelf het nodige te doen om deze documenten naar eigen keuze af te drukken of op een andere duurzame drager op te slaan, alvorens aan het gebruik van homebanking definitief een einde wordt gesteld.

Het blijft echter steeds mogelijk voor de klant om papieren duplicaten van deze documenten aan te vragen tegen het in de tarieflijst vermelde tarief door contact op te nemen met het contactcenter van de Bank via tel 03/286.66.55.

- 17.3. Ook de Bank kan aan het recht op gebruik van AXA homebanking alleen, een einde stellen door middel van een schriftelijke opzegging gericht aan de klant. Zij zal daarbij een opzeggingstermijn van twee maanden respecteren, onverminderd haar recht om homebanking te blokkeren zoals voorzien in artikel 9.1.6°. Na deze opzeggingstermijn zal de klant, die bankdocumenten in zijn digitale postbus ontving, deze voortaan op papier ontvangen voor zover de Bank de klant nog bankdocumenten dient te versturen.

De Bank kan daarentegen zonder inachtneming van deze opzeggingstermijn een einde stellen aan het recht op gebruik van homebanking, wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder zijn verplichtingen uit hoofde van de op hem toepasselijke reglementen en overeenkomsten niet nakomt, in geval van grove nalatigheid, zware fout of bedrog vanwege de klant, of wanneer bepaalde wettelijke regels de Bank verplichten de relatie met de klant respectievelijk de kaarthouder te beëindigen met onmiddellijke ingang.

Indien de klant houder is van een start2bank zichtrekening, zal de Bank maar een einde kunnen stellen aan het recht van gebruik op homebanking voor zover gelijktijdig ook een einde wordt gemaakt aan de overeenkomst met betrekking tot de start2bank zichtrekening.

- 17.4. Vooraf aangerekende kosten in verband met homebanking zullen pro-rata temporis vanaf de maand volgend op de maand van beëindiging van de overeenkomst, door de Bank terugbetaald worden. Achteraf te betalen kosten zullen op moment van beëindiging aangerekend worden ten belope van het aantal verlopen maanden .
- 17.5. Het recht op gebruik van homebanking neemt van

rechtswege een einde van zodra de zakelijke relaties van de klant met de Bank een einde nemen en in ieder geval van zodra de klant zelf niet meer titularis of medetitularis is van enige rekening bij de Bank.

Artikel 18: Wijziging van het reglement.

18.1. De bepalingen van dit reglement en de toepasselijke tarieflijst kunnen door de Bank steeds worden gewijzigd.

18.2. Zulke gebeurlijke wijzigingen treden slechts in voege na verloop van ten minste 2 maanden nadat de Bank de klant van de voorgenomen wijziging heeft in kennis gesteld, hetzij schriftelijk, hetzij op een duurzame drager ter beschikking van de klant.

Deze laatste kan binnen deze termijn van twee maanden beslissen voortaan van de dienst homebanking af te zien, onmiddellijk en kosteloos, en de Bank daarvan ook in kennis te stellen, in welk geval het recht op gebruik van homebanking door hem en/of voor zijn rekening na verloop van deze termijn onherroepelijk een einde neemt.

Bij ontstentenis van zulke opzegging vanwege de klant binnen deze termijn, wordt hij onweerlegbaar geacht de wijzigingen te hebben aanvaard, zodat die hem onmiddellijk tegenstelbaar zijn.

18.3. Wanneer er functionaliteiten of diensten worden toegevoegd aan de dienst homebanking, wordt de klant vooraf geïnformeerd over de aanvullende bepalingen in het reglement en desgevallend in de tarieflijst. De klant wordt geacht akkoord te gaan met de nieuwe bepalingen van zodra hij gebruik maakt van de betrokken functionaliteit of dienst.