



Dès le **15/04/2019**, un nombre de règlements ont été publiés comme version future, à côté des règlements actuels :

Le règlement général des opérations :

Modification de l'article 1.9. : Traitement des données à caractère personnel : ces modifications sont d'application à partir du **15/05/2019**.

Annexe 3 : Règlement carte bancaire AXA : ces modifications sont d'application à partir du **17/06/2019**

Modification de :

- Article 3 : Accès, signature et sécurisation
- Article 4 : Utilisation de la carte bancaire AXA et des services liés à la carte
 - 4.2. services au selfservice
 - 4.2.9. lecture de la carte d'identité
- Article 5 : Limites et facilité de caisse sur le compte à vue
 - 5.5. Limites pour les transactions sans contact
- Article 7 : Droits et obligations afférents à la carte bancaire AXA
 - 7.2. Droits et obligations du titulaire de carte (point 4)

Règlement Homebanking, annexe 1 du Règlement carte bancaire AXA : cette modification est d'application à partir du **17/06/2019**

Modification de :

- Article 4 : Services disponibles en homebanking
 - 4.4. Cartes
 - 4.4.1. Cartes de crédit

Règlement Mobile Banking Service, annexe 1 du Règlement Homebanking : cette modification est d'application à partir du **17/06/2019**

Modification de :

- Article 4 : Services disponibles en mobile banking
 - 4.4. Cartes
 - 4.4.1. Cartes de crédit

Annexe 5 : Cartes de crédit : ces modifications sont d'application à partir du **17/06/2019**

Modification de :

- Article 2 : Description du service 'cartes de crédit'
- Article 3 : Accès, signature et sécurisation
- Article 4 : Utilisation des services liés à la carte
 - 4.2. Opérations de paiement électroniques
- Article 5 : Limites et facilité de caisse sur le compte à vue
 - 5.4. Limites pour transactions sans contact
- Article 6 : Imputation d'opérations de paiement et preuve
 - 6.2. Relevé des dépenses
- Article 7 : Droits et obligations afférents aux cartes de crédit
 - 7.2. Droits et obligations du client, respectivement du titulaire de carte
- Article 8 : Perte, vol et utilisation abusive de la carte
 - 8.1. Déclaration à Cardstop

Dès le **18/03/2019** le client peut télécharger Payconiq by Bancontact sur son smartphone. Cette nouvelle application a été ajoutée au **règlement mobile banking service, annexe 1 du règlement homebanking** :

- Article 4 : Services disponibles en mobile banking
 - 4.1. Comptes
 - 4.1.1.6. Payconiq by Bancontact
 - 4.4.2. Payconiq

Dans les règlements **comptes à vue (annexe 1) et compte à vue start2bank (annexe 2)** l'article 4.7. Instruments de paiement proposés par des Tiers a donc également été modifié.

Dès le **25/02/2019**, il est possible de s'identifier via itsme dans homebanking.

-itsme : une application avec identifiant numérique pour les appareils mobiles Android ou iOS, que le client installe sur son smartphone, avec une fonction d'enregistrement, de login et de signature. Un client qui a activé l'accès à homebanking peut s'identifier et s'authentifier dans homebanking avec itsme.

Les articles suivants **du Règlement homebanking, annexe 1 du Règlement carte bancaire AXA** ont donc été modifiés :

Article 1 : Définitions
Article 3 : Accès, identification, signature et sécurisation (art. 3.1 et 3.3.)
Article 4.10.2. Mon e-banking
Article 8.1. Connexion à homebanking
Article 9 : Droits et obligations afférents au homebanking
 9.1. Droits et obligations de la Banque
 9.2. Droits et obligations du client
Article 10 : Perte, vol et utilisation abusive de homebanking
 10.3. itsme et/ou le code itsme

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

Cette directive vise à :

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

Concrètement, voici les nouveautés que vous apporte cette directive :

*1.la PSD2 élargit le champ d'application pour les services de paiement à de nouveaux opérateurs non bancaires, aussi appelés tiers fournisseurs ou Third Party Providers (TPP). Désormais votre banque doit donc permettre à d'autres banques ou opérateurs non bancaires (TPP) d'accéder à vos comptes de paiement et ce, afin de :
-consulter les données de vos comptes
-initier des paiements
sachant toutefois que ceci n'est possible que si vous donnez votre accord explicite aux tiers fournisseurs en question. Vous restez donc maître à bord;*

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

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

*4.elle limite votre responsabilité en tant que client à une franchise maximale de 50 euros lorsque :
-vous perdez votre moyen de paiement (carte bancaire ou de crédit, smartphone avec mobile banking/Bancontact-app/Payconiq, ...)
-votre moyen de paiement vous est dérobé
-votre moyen de paiement est utilisé abusivement
et que, de ce fait, une transaction de paiement non autorisée est effectuée avec votre instrument de paiement;*

*5.elle introduit le principe d'authentification forte du client (Strong Customer Authentication ou SCA) qui implique de devoir vous identifier via deux des éléments suivants :
-quelque chose que vous connaissez, comme un mot de passe ou un code PIN
-quelque chose que vous possédez, comme une carte de paiement ou un smartphone
-quelque chose qui vous est propre, comme une empreinte digitale
-chaque fois que vous accédez à votre compte à vue AXA Banque ou que vous y initiez un paiement électronique.*

Vous trouverez de plus amples informations à ce propos sur notre page consacrée à la PSD2 disponible sur www.axabank.be.

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

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

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

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

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

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

Règlement Général des Opérations

Article 1.9 : traitement de données à caractère personnel

Article 1.15 : procurations

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

Règlement Comptes à Vue (annexe 1)

Article 1 : définitions

Article 2 : caractéristiques du compte à vue

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

3.1. tarifs

3.4. date valeur

Article 4 : services de paiement sur le compte à vue

4.2. paiements électroniques

4.3. versements en espèces

4.4. virements

4.5. ordres permanents

4.6. domiciliations

4.7. instruments de paiement proposés par des Tiers

4.8. paiements entrants

Article 5 : encaissement de chèques

5.1. dispositions générales

Article 10 : information et extraits de compte

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

Article 12 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

Article 13 : responsabilité

Article 14 : traitement des données personnelles

Article 15 : résiliation

Article 16 : modification du règlement

Règlement Compte à Vue Start2bank (annexe 2)

Article 1 : définitions

Article 2 : caractéristiques du compte à vue start2bank

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

3.2. taux d'intérêt

3.4. date valeur

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

4.2. paiements électroniques

4.4. virements

4.6. domiciliations

4.7. services de paiement proposés par des Tiers

4.8. paiements entrants

Article 5 : encaissement de chèques

Article 6 : information et extraits de compte

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

Article 8 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

Article 9 : responsabilité

Article 10 : traitement des données à caractère personnel

Article 11 : résiliation

Article 13 : modification du règlement

Règlement Carte Bancaire AXA (annexe 3)

Article 1: définitions

Article 2 : description de la carte bancaire AXA

Article 3 : accès, signature et sécurisation

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

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

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

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

Article 8 : perte, vol et détournement de la carte

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

Article 10 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

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

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

Article 13 : traitement des données à caractère personnel

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

Article 15 : modification du règlement

Règlement Homebanking, annexe 1 au het Règlement carte bancaire AXA

Article 1 : définitions

Article 3 : accès, identification, signature et sécurisation

Article 4 : services disponibles en homebanking

4.2. comptes

4.4. cartes de crédit

Article 8 : imputation de transactions et opérations et preuve

Article 9 : droits et obligations afférents au homebanking

Article 10 : perte, vol et utilisation abusive de homebanking

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

Article 12 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

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

Article 15 : traitement des données à caractère personnel

Article 17 : résiliation de l'accès à homebanking

Article 18 : modification du règlement

Règlement AXA Mobile Banking Service, annexe 1 au Règlement Homebanking

Article 1 : définitions

Article 3 : accès, identification, signature et sécurisation

Article 4 : services disponibles en mobile banking

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

Article 7 : imputation des transactions et opérations et preuve

Article 8 : droits et obligations afférents au mobile banking

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

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

Article 11 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

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

Article 14: traitement des données à caractère personnel

Article 16: résiliation de l'accès au mobile banking

Article 17: modification du règlement

Règlement Cartes de Crédit (annexe 5)

Article 1 : définitions

Article 2 : description du service 'cartes de crédit'

Article 3 : accès, signature et sécurisation

Article 4: utilisation des services liés à la carte

4.2. opérations de paiement électroniques

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

5.1. limite de dépenses

Article 6 : imputation d'opérations de paiement et preuve

Article 7 : droits et obligations afférentes aux cartes de crédit

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

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

Article 10: traitement des plaintes et recours extra judiciaires

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

Article 12: Tarifs et cours de change

12.2. cours de change

Article 13: Traitement des données à caractère personnel

Article 14: Résiliation de la convention relative à la carte

Article 15: Modification du règlement

