



A partir du **28/03/2022**, une nouvelle version du Règlement Général des Opérations et de toutes les annexes (règlements) a été publiée comme version actuelle.

Après la reprise d'AXA Banque par le Groupe Crelan, l'adresse du siège social a été modifiée. Ceci a été adapté dans les règlements correspondants, ainsi que le logo.

Les crochets ( [ ] ) qui réfèrent aux modifications apportées en 2020 et 2021 ont été supprimés de tous les règlements.

Dans les règlements suivants, certaines modifications ont été apportées au contenu :

#### **Règlement Général des Opérations**

- Article 1.1. Domaine d'application et hiérarchie des normes
  - Ajout d'un nouvel article 1.1.4.
- Article 1.2. Devoir d'identification et d'information dans le chef du client
  - Ajout d'un nouvel article 1.2.9.
- Article 1.19 : Opérations financières entre le client et la Banque
  - Clarification de l'article 1.19.2
- Article 1.25 : Frais, impôts, tarifs, taux d'intérêt et dates de la valeur
  - Article 1.25.1.
- Article 1.32 : Fin des relations commerciales
  - Article 1.32.1

#### **Règlement carte de débit**

- Article 6.1. Imputation des transactions et opérations de paiement
- Article 7.2. Droits et obligations du titulaire de carte
- Article 8.1. Déclaration à CARDSTOP : nouveau numéro de téléphone
- Article 11.1. Responsabilité d'opérations de paiement non autorisées (validées) au moyen de la carte de débit

#### **Règlement cartes de crédit**

- Article 7.2. Droits et obligations du client, respectivement du titulaire de la carte (règles de la carte de débit idem)
- Article 8.1 Déclaration à CARDSTOP (même réglementation carte de débit)
- Article 11.1. : Responsabilité d'opérations de paiement non autorisées avec la carte de crédit (mêmes réglementation que pour les cartes de débit)

#### **Règlement mobile banking**

L'ordre des menus a été modifié à quelques endroits, mais il n'y a pas eu de changements substantiels.

#### **Règlement comptes d'épargne**

- Article 4.1. Le compte d'épargne I-plus bizz
- Article 5.1. Le compte à terme en euros

---

A partir du **01/01/2022** quelques nouvelles versions de règlements ont été publiées comme version actuelle.

#### **Concrètement, il s'agit de modifications des règlements et articles suivants**

##### **\*Règlement comptes à vue :**

- Article 6: Emission de chèques
- Article 8: Comptes à vue particuliers
  - Article 8.1. Service bancaire de base consommateurs
  - Article 8.2. Service bancaire universelle

##### **\*Règlement AXA mobile banking:**

- A l'article 4: Services disponibles en mobile banking :
  - 4.1. Comptes - 4.1.1. Comptes: **4.1.1.1. Aperçu**

4.1. Comptes - 4.1.2. Cartes: **4.1.2.1. Cartes de débit**

4.4. Plus - 4.4.1. Communications: **4.4.1.2. Notifications + 4.4.2.5 Partager le numéro de compte**

---

A partir du **11/10/2021**, un certain nombre de nouvelles versions des règlements ont été publiées comme versions actuelles

**Pour ce qui concerne les services via selfservice**, la Banque commencera à partir de la fin du mois d'octobre 2021, à adapter tous les appareils bancaires selfservice.

Le menu de sélection des appareils sera simplifié et certains services (par exemple, la gestion des bénéficiaires sauvegardés, la consultation de l'historique des comptes et la gestion des virements programmés) ne seront plus disponibles.

Selon le planning actuel, il faudra environ 6 mois avant que tous les appareils bancaires soient adaptés.

Les clients seront informés en temps utile, peuvent trouver plus d'informations sur le site web de la Banque ou peuvent demander des explications via leur agence.. Ces changements à venir sont déjà mentionnés dans les règlements auxquels ces services s'appliquent.

**Concrètement, il s'agit de modifications des règlements et articles suivants.**

**\*Règlement général des opérations :**

Article : 1.2. Devoir d'identification et d'information dans le chef du client (Art 1.2.7.)

Article 1.9 : Traitement de données à caractère personnel

**\*Règlement comptes à vue :**

Article 4 : Services de paiement sur le compte à vue.

Article 4.4.2. Ordres de virement via l'agence (Art 4.4.2.5.)

Article 4.5. Ordres permanents

Article 4.9 Révocation ou modification des ordres de paiement (Art. 4.9.1. Virement, 4.9.2. Ordre permanent)

**\*Règlement compte à vue start2bank :**

Article 4 : Services de paiement sur le compte courant start2bank

Article 4.5.2. Ordres permanents

Article 4.9 Révocation ou modification des ordres de paiement (4.9.1. Virement , 4.9.2. Ordre permanent)

**\*Règlement Carte de débit AXA :**

Article 4.2. : services disponibles via selfservice

**\*Règlement homebanking :**

Article 4.5.1.3. Comptes titres (article 4.5.1.3.2. onglet "historique")

**\*Règlement AXA mobile banking service:**

Article 4 : Services disponibles en mobile banking

Article 4.4.2.2. : Paiements automatiques

Article 4.4.2.3. Bénéficiaires (nouvel article)

Article 4.4. : Préférences

Article 4.6. : Notifications

---

A partir du **14/06/2021**, quelques nouvelles versions de règlements ont été publiées comme version actuelle.

**La numérotation de quelques annexes a été modifiée :**

Le règlement cartes de crédit : annexe 5 devient **annexe 4**

Le règlement homebanking n'est plus une annexe du règlement carte de débit AXA et devient **annexe 5**

Le règlement AXA mobile banking service n'est plus une annexe du règlement homebankng et devient **annexe 6**

**Concrètement, cela concerne les règlements suivants et, le cas échéant, des articles modifiés suivants :**

**\*Règlement général des opérations**

Article 1.14. Engagements de la Banque et ordres remis à celle-ci (1.14.2.)

Article 1.16 : Correspondance (nouveau point 1.16.5. – cet article est modifié dans tous les règlements).

Article 1.22 : Opposition et blocage

**\*Règlement comptes à vue**

Article : 4.10. Ordres (de paiement) et autres opérations refusés

**\*Règlement compte à vue start2bank**

Article 4.10. Ordres (de paiement) et autres opérations refusés

**\*Règlement carte de débit AXA**

Article 3 : Accès, signature et sécurisation (Article 3.3.3.)

Article 7 Droits et obligations afférents à la carte de débit AXA (Droits et obligations de la Banque, point 8)

Article 12.2. Taux de change et frais de conversion monétaire

**\*Règlement cartes de crédit**

Article 6.2. : Relevé des dépenses

Article 7 Droits et obligations afférents aux cartes de crédit (Droits et obligations de la Banque, point 7)

Article 12.2. Taux de change et frais de conversion monétaire

**\*Règlement homebanking**

Texte d'introduction

Article 3 : Accès, identification, signature et sécurisation

Article 4.2. 4.2. Comptes (4.2.1. Aperçu comptes)

Article 9 Droits et obligations afférents au homebanking (Droits et obligations de la Banque, point 5)

**\*Règlement AXA mobile banking service**

Texte d'introduction

Article 3 Accès, identification, signature et sécurisation

Article 4 Services disponibles en mobile banking (4.1. Comptes, 4.6. Notifications)

Article 8: Droits et obligations afférents au mobile banking (Droits et obligations de la Banque)

**\*Règlement services d'investissement**

Article 1.6.Application du conseil en investissements non-indépendant

---

Dès le **15/06/2020**, la plupart des règlements ont été modifiés et publiés comme version actuelle.

Concrètement, il s'agit de modifications aux règlements et aux articles suivants :

**\*Règlement général des opérations :**

Article 1.14 : Engagements de la Banque et ordres remis à celle-ci

**\*Règlement comptes à vue :**

Article 3.3. : Taux de change et frais de conversion monétaire

Article 4.7. : Instruments de paiement proposé par des Tiers

Article 4.10 : Ordres de paiement refusés

**\*Règlement compte à vue start2bank :**

Article 2 : Caractéristiques du compte à vue start2bank

Article 3 : Taux de change et frais de conversion monétaire

Article 4.7. : Services de paiement proposés par des Tiers

Article 4.10. : Ordres de paiement refusés

**\*Règlement carte de débit AXA :**

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

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

Article 12.2. Taux de change et frais de conversion monétaire

**\*Règlement homebanking :**

Article 3 : Accès, identification, signature et sécurisation

Article 4.2.4. : Ouverture compte/produits

Article 4.5. : Epargne et placements

Article 4.6. : emprunts

Article 9 : Droits et obligations afférents au homebanking

9.1. : Droits et obligations de la Banque (point 5)

**\*Règlement AXA mobile banking service :**

Article 4 : Services disponibles en homebanking

Article 4.2.1. Comptes-titres

Article 4.3. : Emprunts

Article 8 : Droits et obligations afférents au mobile banking

8.1. : droits et obligations de la Banque (point 4)

**\*Règlement cartes de crédit :**

Article 4 : Utilisation des cartes de crédit et des services liés à la carte de crédit

Article 5.1. Limite de dépenses

Article 12.2. : Taux de change et frais de conversion monétaire

**\*Règlement comptes d'épargne**

Article 2.3. : Retraits d'argent

Article 2.8. : Refus d'opérations

**\*Règlement services d'investissement**

Article 1.3. : Offre de services d'investissement liés aux titres

Article 1.6. : Application du conseil en investissement non-indépendant

Article 2.3.8. Mesures de protection des titres en dépôt à la Banque

---

Dès le **14/04/2020** une nouvelle version du **règlement carte de débit AXA et du règlement cartes de crédit** a été publiée comme version actuelle.

Concrètement, il s'agit de modifications aux articles suivants :

Carte de débit AXA

Article 4.3. : Opérations de paiement électroniques avec la carte de débit

4.3.1.1. Opérations de paiements électroniques à des terminaux de paiement – paiements NO PIN

Article 5.5. : Limites pour les transactions sans contact

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

8.1. Déclaration à CARD STOP

Règlement cartes de crédit

Article 5.4. Limites pour les transactions sans contact

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

8.1. Déclaration à CARD STOP

---

Dès le **16/03/2020** une nouvelle version du **règlement homebanking et du règlement AXA mobile banking service** a été publiée comme version actuelle.

Concrètement, il s'agit de modifications aux articles suivants :

Règlement homebanking :

Article 4 : Services disponibles dans homebanking

Article 4.2. Comptes, 4.2.1. Aperçu comptes

Article 4.4.1. : Cartes de crédit

Règlement AXA mobile banking service

Article 1 : Définitions : reconnaissance faciale est ajouté (également ajouté dans les articles suivants)

Article 4: Services disponibles dans mobile banking

Article 4.1.2.2. : Cartes de crédit

Article 4.4.3. : Mes données

---

Dès le **01/01/2020** une nouvelle version du **règlement général des opérations** a été publiée comme version actuelle.

Concrètement, 2 articles ont été modifiés : Article 1.9. Traitement des données à caractère personnel  
Article 1.15. Procurations

---

Dès le **09/12/2019** 2 nouvelles annexes du règlement général des opérations ont été publiées comme version actuelle.

-le règlement Homebanking, annexe 1 du règlement carte de débit AXA

Le règlement AXA Mobile Banking Service, annexe 1 du règlement homebanking

Concrètement, il s'agit de modifications aux articles suivants :

Règlement Homebanking : Article 4.5.4. Epargne-pension

Règlement AXA Mobile Banking service : Article 4.4.3. Préférences

Article 4.6. Notifications

---

Dès le **14/10/2019** 4 nouvelles annexes du règlement général des opérations ont été publiées comme version actuelle.

**Via les pages suivantes What's new en homebanking et mobile banking, les clients en ont été informés.**

## **Nouveautés homebanking**

Vous avez désormais **3 façons différentes de vous connecter** à homebanking et d'y **signer** vos transactions :

- de façon classique, comme auparavant, **à l'aide de votre lecteur de carte et de votre carte de débit**,
- **via itsme®** : vous pouviez déjà vous connecter, vous pouvez à présent également signer vos transactions via itsme®,
- **via l'app AXA mobile banking** sur votre smartphone ou tablette (avec code PIN ou empreinte digitale).

Vous pouvez également **consulter vos données personnelles** via l'onglet « Mes données » de la rubrique « Paramètres » :

en tant qu'institution bancaire, nous sommes dans l'obligation de conserver certaines données concernant nos clients. Si certaines de celles-ci font défaut ou ne sont plus à jour, vous devrez les encoder/adapter afin de conserver votre accès à homebanking. Vous verrez dans ce cas une icône rouge s'afficher dans le coin supérieur droit de votre écran. En cliquant dessus, vous verrez quelles données nécessitent une mise à jour.

### **Un problème ? Besoin d'aide ? Notre contact Center est à votre disposition.**

- Consultez les [Questions fréquentes](#) (menu Contact > Questions fréquentes).
- Adressez-nous un [e-mail](#) via homebanking (menu Contact > Contact Center > Posez votre question).
- Appelez-nous au 03 286 66 56 du lundi au vendredi, entre 8 et 17 h 30.

*Suite à ces nouveautés, les Règlements homebanking et mobile banking ont été adaptés. Ils sont à votre disposition sur [axabank.be](http://axabank.be) ou chez votre Agent bancaire AXA. Si vous n'êtes toutefois pas d'accord avec l'un de ces règlements modifiés, vous pouvez résilier gratuitement le service homebanking ou mobile banking. Sans cela, nous considérons que vous acceptez les adaptations.*

### **Nouveautés mobile banking**

**Votre app mobile vous permet désormais :**

- d'utiliser aussi **votre empreinte digitale pour vous connecter ou signer** vos transactions,
- d'**ouvrir** facilement **un compte épargne-pension**,
- de **consulter** les messages et documents postés dans **votre boîte aux lettres digitale**.

D'ici peu, les **limites journalières de votre app mobile** seront également **revues à la hausse** et passeront ainsi :

- o pour les bénéficiaires enregistrés, de 2.500 à 25.000 euros,
- o pour les bénéficiaires non-enregistrés, de 500 à 5.000 euros.

Vous pouvez bien entendu faire adapter ces limites journalières auprès de votre agent bancaire.

Les montants en jeu étant plus importants, nous avons prévu une sécurité supplémentaire :

dès que vous dépassez les (anciennes) limites de 2.500 ou 500 euros sur une même journée, vous devez signer une seconde fois, avec vos lecteur de carte et carte de débit, la transaction dépassant la limite et toutes les transactions suivant cette journée-là.

Par ailleurs, il sera bientôt plus facile encore, dans le cadre d'**une demande de prêt à tempérament**, de télécharger dans l'application les fiches de salaire et autres documents. En raison de cette adaptation, il n'est pas possible pour l'instant de demander un crédit ou

de le traiter via mobile banking. Vous pouvez par contre effectuer cette procédure de A à Z via homebanking.

## **Un problème ? Besoin d'aide ? Notre contact Center est à votre disposition.**

- Consultez les Questions fréquentes dans l'app (menu Plus > FAQ).
- Adressez-nous un e-mail via l'app (menu Plus > Contact > Edesk@axa.be).
- Appelez-nous au 03 286 66 56 du lundi au vendredi, entre 8 et 17 h 30.

*Suite à ces nouveautés, les Règlements homebanking et mobile banking ont été adaptés. Ils sont à votre disposition sur [axabank.be](http://axabank.be) ou chez votre Agent bancaire AXA. Si vous n'êtes toutefois pas d'accord avec l'un de ces règlements modifiés, vous pouvez résilier gratuitement le service homebanking ou mobile banking. Sans cela, nous considérons que vous acceptez les adaptations.*

**Concrètement, il s'agit de modifications aux articles suivants :**

### **Annexe 1 : Règlement Comptes à vue & Annexe 2 : Règlement Compte à vue Start2bank**

Article 4 : Services de paiement sur le compte à vue  
4.7. Instruments de paiement proposés par des Tiers

### **Règlement homebanking, annexe 1 du règlement carte de débit AXA**

Article 1 : définitions : définition de AXA Mobile Sign  
Article 3 : Accès, identification, signature et sécurisation  
Article 4 : Services disponibles en homebanking  
4.2.4. Ouverture compte/produit  
4.5.2. Plan d'investissement  
4.8.1.2. Documents  
4.10.1. Mes données  
4.10.2. Mon e-banking  
Article 8 : Imputation de transactions et opérations et preuve  
8.1. Connexion à homebanking  
8.2. Ouverture ou demande d'un compte  
8.3. Imputation des opérations de paiement/opérations d'investissement  
8.5. Imputation d'autres transactions  
Article 9 : Droits et obligations afférents au homebanking  
Article 10 : Perte, vol et utilisation abusive de homebanking  
10.3. Perte, vol ou utilisation abusive de itsme et ou du code itsme ou de AXA Mobile Sign  
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 (11.1.)  
Article 13 : Responsabilité d'opérations de paiement non autorisées, non exécutées, mal ou tardivement exécutées par homebanking (13.1.)  
Article 18 : Modification du règlement (18.3.)

### **Règlement AXA Mobile Banking Service, annexe 1 au règlement homebanking**

Article 1 : Définitions : définition d'empreinte digitale  
Article 2 : Description de la fonctionnalité mobile banking  
Article 3 : Accès, identification, signature et sécurisation  
Article 4 : Services disponibles en mobile banking  
4.2.1. Comptes-titres  
4.2.2. Epargne-pension  
4.3. Emprunts  
4.4. Plus : réarrangement de tout l'article  
Article 6 : Limites  
Article 7 : Imputation des transactions et opérations et preuve  
7.1. Connexion à mobile banking  
7.2. Ouverture ou demande d'un compte, produit ou service  
7.3. Imputation des opérations de paiement/opérations d'investissement  
7.5. Imputation d'autres transactions  
Article 8 : Droits et obligations afférents au mobile banking

### **Annexe 9 : Règlement des services d'investissement**

Article 1.7. : Exécution à l'initiative du client (hors conseil)  
Article 5.1. : Ouverture du compte d'épargne-pension  
Article 6.1. : Ouverture d'un plan d'investissement

Article 6.3. : Modification et résiliation du plan d'investissement

---

Dès le **15/05/2019**, une nouvelle version du règlement des services d'investissement a été publiée comme version future, à côté du règlement actuel :

**Annexe 9 : Règlement des services d'investissement** : ces modifications sont d'application à partir du **17/06/2019**

Modification de :

1<sup>ère</sup> Partie : Dispositions générales

Article 1.3. : Offre de services d'investissement liés aux titres

Article 1.6. : Evaluation de l'adéquation des titres

1.6.1. Application du conseil en investissements non-indépendant avec dimension-portefeuille

1.6.2. Application du conseil en investissements non-indépendant pour l'épargne-pension sans dimension-portefeuille

1.6.4. Durée de validité des données du client

1.6.5. Conseils en investissements prodigués à plusieurs personnes avec un portefeuille commun

1.6.6. Conseils en investissements délivrés à des incapables (mineurs et majeurs incapables)

1.6.7. Exécution à l'initiative du client (hors conseil)

2<sup>ème</sup> partie : L'exécution directe et indirecte d'ordres, l'encaissement d'un nombre limité de titres au porteur, la conservation et la gestion de titres sur un compte

Article 2.3: Conservation de titres sur le compte

2.3.2. Fonctionnement du compte-titres, du compte bons de caisse et du compte d'épargne-pension

5<sup>ème</sup> partie : Dispositions spécifiques relatives à l'épargne-pension

Article 5.2: Versements sur le compte d'épargne-pension

6<sup>ème</sup> partie : Dispositions spécifiques relatives au plan d'investissement (achat fractionné)

Article 6.1 : ouverture d'un plan d'investissement

Annexe : dernière page : nouvel article 8 : Informations récentes concernant l'exécution de l'ordre

---

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

Cette directive vise à :

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

Concrètement, voici les nouveautés que vous apporte cette directive :

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

- consulter les données de vos comptes
- initier des paiements

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

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

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

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



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

-votre moyen de paiement vous est dérobé

-votre moyen de paiement est utilisé abusivement

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

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

-quelque chose que vous connaissez, comme un mot de passe ou un code PIN

-quelque chose que vous possédez, comme une carte de paiement ou un smartphone

-quelque chose qui vous est propre, comme une empreinte digitale

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Règlement Général des Opérations**

Article 1.9 : traitement de données à caractère personnel

Article 1.15 : procurations

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

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

Article 1 : définitions

Article 2 : caractéristiques du compte à vue

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

3.1. tarifs

3.4. date valeur

Article 4 : services de paiement sur le compte à vue

4.2. paiements électroniques

4.3. versements en espèces

4.4. virements

4.5. ordres permanents

4.6. domiciliations

4.7. instruments de paiement proposés par des Tiers

4.8. paiements entrants

Article 5 : encaissement de chèques

## 5.1. dispositions générales

Article 10 : information et extraits de compte

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

Article 12 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

Article 13 : responsabilité

Article 14 : traitement des données personnelles

Article 15 : résiliation

Article 16 : modification du règlement

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

Article 1 : définitions

Article 2 : caractéristiques du compte à vue start2bank

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

3.2. taux d'intérêt

3.4. date valeur

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

4.2. paiements électroniques

4.4. virements

4.6. domiciliations

4.7. services de paiement proposés par des Tiers

4.8. paiements entrants

Article 5 : encaissement de chèques

Article 6 : information et extraits de compte

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

Article 8 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

Article 9 : responsabilité

Article 10 : traitement des données à caractère personnel

Article 11 : résiliation

Article 13 : modification du règlement

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

Article 1: définitions

Article 2 : description de la carte bancaire AXA

Article 3 : accès, signature et sécurisation

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

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

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

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

Article 8 : perte, vol et détournement de la carte

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

Article 10 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

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

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

Article 13 : traitement des données à caractère personnel

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

Article 15 : modification du règlement

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

Article 1 : définitions

Article 3 : accès, identification, signature et sécurisation

Article 4 : services disponibles en homebanking

4.2. comptes

4.4. cartes de crédit

Article 8 : imputation de transactions et opérations et preuve

Article 9 : droits et obligations afférents au homebanking

Article 10 : perte, vol et utilisation abusive de homebanking

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

Article 12 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

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

Article 15 : traitement des données à caractère personnel

Article 17 : résiliation de l'accès à homebanking

Article 18 : modification du règlement

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

Article 1 : définitions

Article 3 : accès, identification, signature et sécurisation

Article 4 : services disponibles en mobile banking

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

Article 7 : imputation des transactions et opérations et preuve

Article 8 : droits et obligations afférents au mobile banking

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

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

Article 11 : traitement des plaintes et recours extra-judiciaires

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

Article 14: traitement des données à caractère personnel

Article 16: résiliation de l'accès au mobile banking

Article 17: modification du règlement

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

Article 1 : définitions

Article 2 : description du service 'cartes de crédit'

Article 3 : accès, signature et sécurisation

Article 4: utilisation des services liés à la carte

4.2. opérations de paiement électroniques

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

5.1. limite de dépenses

Article 6 : imputation d'opérations de paiement et preuve

Article 7 : droits et obligations afférentes aux cartes de crédit

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

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

Article 10: traitement des plaintes et recours extra judiciaires

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

Article 12: Tarifs et cours de change

12.2. cours de change

Article 13: Traitement des données à caractère personnel

Article 14: Résiliation de la convention relative à la carte

Article 15: Modification du règlement

