



AXA Bank Belgium maakt deel uit
van de Crelan Groep



Laatste wijzigingen

Op **15/01/2024** werd een nieuwe versie van volgende reglementen gepubliceerd:

*Reglement zichtrekeningen

Wijziging:

Art 2.2.: beëindiging ongevallenverzekeringen gekoppeld aan zichtrekening

*Reglement spaarrekeningen

Wijziging:

Art 3.1.3.: verwijzing naar tarieflijst voor bedragen vrijgesteld van roerende voorheffing

Art 3.7.2.: beëindiging ongevallenverzekeringen gekoppeld aan spaarrekeningen

Art 3.8.: stop commercialisatie start2bank spaar fidelity rekening vanaf 15/1/24

Art 4.1.4.: wijzigingen aanrekeningswijze jaarlijkse beheerskost I-plus biz

*Reglement start2bank spaarrekening

Wijziging:

Art 2.2.1.: verwijzing naar de tarieflijst voor bedragen vrijgesteld van roerenede voorheffing

Art 2.3.2.: stop commercialisatie start2bank spaar fidelity rekening vanaf 15/1/24

Art 2.3.7.: beëindiging ongevallenverzekeringen gekoppeld aan start2bank spaarrekeningen

Op **01/12/2023** werd een nieuwe versie van het **Reglement start2bank zichtrekening** en het **Reglement kredietkaarten** gepubliceerd.

De wijzigingen die werden doorgevoerd hebben betrekking op het feit dat de start2bank zichtrekening vanaf 1 december 2023 de dienst kredietkaart definitief niet meer ondersteunt.

Op **01/08/2023** werd een rechtzetting gedaan in **artikel 1.30 van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen** dat **Klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures** betreft: de termijnen voor de behandeling van klachten werden aangepast aan de reeds lang in de praktijk geldende en toegepaste behandelingstermijnen: behoudens uitzonderingen, 3 werkdagen voor de ontvangstmelding en 30 dagen voor een definitief antwoord.

Volgende aanvullingen werden eveneens gedaan in dit artikel:

* uitdrukkelijke verwijzing naar de gedragsregels voor klachtenbehandeling van Febelfin

* vermelding dat Ombudsfin een gekwalificeerde entiteit is voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen in financiële aangelegenheden

* aanvulling mogelijkheid voor consumenten om hun klachten die verband houden met diensten die de bank online aanbiedt, in te dienen via een platform voor de onlinegeschillenbeslechting ontwikkeld door de Europese Commissie.

Op **20/03/2023** werd een nieuwe versie van het **Reglement zichtrekeningen** gepubliceerd.

In dit reglement werd een **artikel 8.3.** toegevoegd met betrekking tot de Basisbankdienst voor ondernemingen en diplomatieke zendingen.

Op **01/02/2023** werd een nieuwe versie van het **Reglement spaarrekeningen** en het **Reglement start2bank spaarrekening** gepubliceerd.

De wijzigingen betroffen het aanbod van spaarrekeningen: toevoeging van de nieuwe spaarrekening start2bank fidelity plus en nuancering aanbod certirente.

Op **05/12/2022** werden een aantal nieuwe versies van reglementen gepubliceerd als huidige versies:

Concreet gaat het over wijzigingen aan volgende reglementen en artikelen.

***Algemeen Reglement van de Verrichtingen:**

Artikel 1.9.: Verwerking van persoonsgegevens

Artikel 1.16.: Briefwisseling

Artikel 1.30.: Klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

***Reglement zichtrekeningen:**

Artikel 10.3: Rekeninguittreksels

***Reglement start2bank zichtrekening:**

Inleiding

Artikel 2.1. – 2.4. en 2.11.: Kenmerken van de start2bank zichtrekening

***Reglement spaarrekeningen:**

Artikel 3.7.2.: stopzetting aan I-Plus spaarrekening gekoppelde overlijdensverzekering na ongeval

Artikel 5.2.: schrapping doelspaarrekening 5 jaar na eerdere schrapping doelspaarrekening 2 jaar

Artikel 6.3.: Rekeninguittreksels

***Reglement start2bank spaarrekening:**

Artikel 2.3.7.: stopzetting aan deze spaarrekening gekoppelde overlijdensverzekering na ongeval

Artikel 5.3.: Rekeninguittreksels

***Reglement beleggingsdiensten**

Deel 1: aanpassingen ivm duurzaamheids(voorkeuren)

Deel 3: belangenconflicten

Artikel 5.2.(deel 5): stortingen op pensioenspaarrekeningen

Op **13 oktober 2022** werd de LIJST IN TOEPASSING VAN ARTIKEL 1.14.6 A.R.V. - Landen waarmee de bank geen verrichtingen uitvoert aangepast

Op **13/06/2022** werd van een aantal bijlagen bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen een nieuwe versie gepubliceerd als huidige versie.

De in oktober 2021 aangekondigde aanpassingen aan alle selfservice bankautomaten is intussen afgerond :Het keuzemenu van de toestellen werd vereenvoudigd en enkele diensten (zoals bijvoorbeeld het beheren van bewaarde begunstigden, het consulteren van rekeninghistorieken en het beheren van geplande overschrijvingen) zijn niet meer beschikbaar. De betreffende artikels werden aangepast in de reglementen zichtrekeningen, start2Bank zichtrekening en debetkaarten.

In de volgende reglementen werden ook enkele inhoudelijke wijzigingen doorgevoerd :

***Reglement homebanking :**

Artikel 4.5.1.: overzicht sparen en beleggen
Artikel 4.9.1.: uw axa bankagent

***Reglement mobile banking :**

Artikel 4.2.1.1.: effectenrekeningen
Artikel 4.4.8.1.: uw axa bankagent

***Reglement Spaarrekeningen :**

Artikel 5.1.2.: termijnrekening in euro

***Reglement Beleggingsdiensten :**

Verskillende wijzigingen doorheen heel het reglement die vooral verband houden met coöperatieve aandelen en de aandeelhoudersrekening.

Op **28/03/2022** werd van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en van alle bijlagen (reglementen) een nieuwe versie gepubliceerd als huidige versie.

Na de overname van AXA Bank door de Crelan Groep werd het adres van de maatschappelijke zetel van AXA Bank gewijzigd. Dit werd in alle reglementen aangepast, evenals het logo.

In alle reglementen werden de vierkante haken ([]) weggehaald die verwezen naar wijzigingen die werden doorgevoerd in 2020 en 2021.

In de volgende reglementen werden ook enkele inhoudelijke wijzigingen doorgevoerd :

***Algemeen Reglement van de Verrichtingen**

Artikel 1.1. Toepassingsgebied en hiërarchie van de normen
 Toevoeging nieuw artikel 1.1.4.
Artikel 1.2. Identificatie- en informatieplicht van de klant
 Toevoeging nieuw artikel 1.2.9.
Artikel 1.19: Financiële verrichtingen tussen de klant en de Bank.
 Verduidelijking Artikel 1.19.2
Artikel 1.25: Kosten, belastingen, tarieven, rentevoeten en valuterings
 Artikel 1.25.1.
Artikel 1.32: Beëindiging van de relaties
 Artikel 1.32.1

***Reglement AXA debetkaart**

Artikel 6.1. Aanrekening van de verrichtingen en betalingstransacties
Artikel 7.2. Rechten en verplichtingen in hoofde van de kaarthouder
Artikel 8.1. Melding bij CARDSTOP : nieuw telefoonnummer
Artikel 11.1. Aansprakelijkheid niet-toegestane betalingstransacties (gevalideerd) met de debetkaart

***Reglement kredietkaarten**

Artikel 7.2. Rechten en verplichtingen in hoofde van de klant respectievelijk de kaarthouder (idem reglement debetkaart)
Artikel 8.1 Melding bij CARDSTOP (idem reglement debetkaart)
Artikel 11.1.Aansprakelijkheid niet-toegestane betalingstransacties met de kredietkaart (idem reglement debetkaart)

***Reglement mobile banking**

De volgorde van de menu's werd op enkele plaatsen gewijzigd maar er werden geen inhoudelijke wijzigingen doorgevoerd.

***Reglement spaarrekeningen**

Artikel 4.1. De I-plus bizz spaarrekening

Artikel 5.1. De termijnrekening in euro

Op **01/01/2022** werden een aantal nieuwe versies van reglementen gepubliceerd als huidige versies:

Concreet gaat het over wijzigingen aan volgende reglementen en artikelen.

***Reglement zichtrekeningen :**

Artikel 6: Uitgifte van cheques

Artikel 8: Bijzondere zichtrekeningen

Artikel 8.1. Basisbankdienst consumenten

Artikel 8.2. Universele bankdienst

***Reglement AXA mobile banking:**

In artikel 4: Diensten beschikbaar in mobile banking

4.1. Rekeningen - 4.1.1. Rekeningen: **4.1.1.1. Overzicht**

4.1. Rekeningen - 4.1.2. Kaarten: **4.1.2.1. Debetkaarten**

4.4. Meer - 4.4.1. Communicatie: **4.4.1.2. Pushmeldigen + 4.4.2.5 Rekeningnummer delen**

Op **11/10/2021** werden een aantal nieuwe versies van de reglementen gepubliceerd als huidige versies

Wat de diensten via selfservice betreft, start de Bank vanaf eind oktober 2021 met de aanpassing van alle selfservice bankautomaten.

Het keuzemenu van de toestellen zal vereenvoudigd worden en enkele diensten (zoals bijvoorbeeld het beheren van bewaarde begunstigten, het consulteren van rekeninghistorieken en het beheren van geplande overschrijvingen) zullen niet meer beschikbaar zijn.

Volgens de huidige planning zal het ongeveer 6 maanden in beslag nemen vooraleer alle bankautomaten aangepast zijn.

Klanten zullen hierover tijdig ingelicht worden, kunnen meer info vinden op de website van de Bank of uitleg vragen via hun agentschap. Deze komende wijzigingen worden al vermeld in de reglementen waarop deze diensten van toepassing zijn.

Concreet gaat het verder over wijzigingen aan volgende reglementen en artikelen.

***Algemeen reglement van de verrichtingen :**

Artikel : 1.2. Identificatie- en informatieplicht van de klant (Art 1.2.7.)

Artikel 1.9: Verwerking van persoonsgegevens

***Reglement zichtrekeningen :**

Artikel 4: Betalingsdiensten op de zichtrekening.

Artikel 4.4.2. Overschrijvingsopdrachten via het agentschap (Art 4.4.2.5. Gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst)

Artikel 4.5. Doorlopende betalingsopdrachten

Artikel 4.9 Herroeping of wijziging van betalingsopdrachten (art.4.9.1. Overschrijving, 4.9.2. Doorlopende betalingsopdracht)

***Reglement start2bank zichtrekening :**

Artikel 4: Betalingstransacties op de start2bank zichtrekening

Artikel 4.5.2. : Doorlopende betalingsopdrachten

Artikel 4.9 Herroeping of wijziging van betalingsopdrachten (4.9.1. : Overschrijving, 4.9.2. Doorlopende betalingsopdracht)

***Reglement AXA debetkaart :**

Artikel 4.2. : diensten beschikbaar via selfservice

***Reglement homebanking :**

Artikel 4.5.1.3. De effectenrekeningen (art. 4.5.1.3.2. tab 'historiek')

***Reglement AXA mobile banking service :**

Artikel 4: Diensten beschikbaar in mobile banking
Artikel 4.4.2.2. : Automatische betalingen
Artikel 4.4.2.3. Begunstigden (nieuw artikel)
Artikel 4.4. : Instellingen
Artikel 4.6. : Meldingen

Op **14/06/2021** werden een aantal nieuwe versies van de reglementen gepubliceerd als huidige versie.

Aan de **nummering van de bijlagen** werden enkele wijzigingen doorgevoerd :

Het reglement kredietkaarten : bijlage 5 wordt **bijlage 4**

Het reglement homebanking is geen bijlage meer van het reglement AXA debetkaart en wordt **bijlage 5**

Het reglement AXA mobile banking service is geen bijlage meer van het reglement homebanking en wordt **bijlage 6**.

Concreet gaat het verder over wijzigingen aan volgende reglementen en artikels.

***Algemeen reglement van de verrichtingen :**

Artikel 1.14. Verbintenissen van en opdrachten aan de Bank (1.14.2.)
Artikel 1.16. Briefwisseling (nieuw punt 1.16.5 – dit artikel werd in alle bijlagen aangepast)
Artikel 1.22: Verzet en blokkering

***Reglement zichtrekeningen :**

Artikel 4.10. Geweigerde (betalings)opdrachten en andere verrichtingen

***Reglement start2bank zichtrekening :**

Artikel 4.10. Geweigerde (betalings)opdrachten en andere verrichtingen

***Reglement AXA debetkaart :**

Artikel 3: Toegang, ondertekening en beveiliging (Artikel 3.3.)
Artikel 7: Rechten en verplichtingen m.b.t. de AXA debetkaart (Rechten en verplichtingen in hoofde van de Bank, punt 8)
Artikel 12.2. Wisselkoersen en valutawisselkosten

***Reglement kredietkaarten**

Artikel 6.2. De uitgavenstaat
Artikel 7: Rechten en verplichtingen m.b.t. kredietkaarten (Rechten en verplichtingen in hoofde van de Bank, punt 7)
Artikel 12.2. Wisselkoersen en valutawisselkosten

***Reglement homebanking :**

Inleidende tekst
Artikel 3: Toegang, identificatie, ondertekening en beveiliging
Artike 4.2. Rekeningen (4.2.1. Overzicht rekeningen)
Artikel 9: Rechten en verplichtingen met betrekking tot homebanking (Rechten en verplichtingen in hoofde van de Bank, punt 5)

***Reglement AXA mobile banking service :**

Inleidende tekst
Artikel 3: Toegang, identificatie, ondertekening en beveiliging
Artikel 4: Diensten beschikbaar in mobile banking (4.1. Rekeningen, 4.6. Meldingen)
Artikel 8: Rechten en verplichtingen met betrekking tot mobile banking (Rechten en verplichtingen in hoofde van de Bank)

***Reglement beleggingsdiensten**

Artikel 1.6: Toepassing van het niet-onafhankelijk beleggingsadvies.

Op **15/03/2021** werd van alle reglementen een nieuwe versie gepubliceerd als huidige versie.

In sommige reglementen werden inhoudelijke wijzigingen doorgevoerd en werden daarnaast vierkante haken ([]) weggehaald die verwezen naar wijzigingen die in het verleden werden doorgevoerd.

In andere reglementen werden enkel die vierkante haken weggehaald, zonder inhoudelijke wijzigingen. Van deze reglementen werd de versiedatum dan ook niet gewijzigd.

Concreet gaat het over volgende reglementen en in voorkomend geval volgende gewijzigde artikelen:

***Algemeen reglement van de verrichtingen**

Artikel 1.32.1.: Beëindiging van de relaties

***Reglement zichtrekeningen**

Artikel 1 : Definities
Artikel 4.7.1. en 4.7.2. : Betalingsdiensten aangeboden door Derde partijen
Artikel 6 : Uitgifte van cheques

***Reglement start2bank zichtrekening**

Artikel 1 : Definities
Artikel 4.7.1 en 4.7.2. : Betalingsdiensten aangeboden door Derde partijen

***Reglement AXA debetkaart**

Artikel 1 : Definities
Artikel 3.1. : Toegang, ondertekening en beveiliging
Artikel 11.1.(3) : Aansprakelijkheid niet-toegestane betalingstransacties (gevalideerd) met de debetkaart

***Reglement homebanking**

Artikel 1 : Definities
Artikel 3.1. en 3.3. : Toegang, identificatie, ondertekening en beveiliging
Artikel 4.6. : Lenen
Artikel 7 : Limieten
Artikel 8.5. : Aanrekening van transacties en verrichtingen en bewijs
Artikel 13.1.(3) : Aansprakelijkheid niet-toegestane betalingstransacties via homebanking

***Reglement AXA mobile banking service**

Artikel 1 : Definities
Artikel 3.3. : Toegang, identificatie, ondertekening en beveiliging
Artikel 6: Limieten
Artikel 7.5. : Aanrekening van transacties en verrichtingen en bewijs
Artikel 12.1.(3) : Aansprakelijkheid niet-toegestane betalingstransacties via mobile banking

***Reglement kredietkaarten**

Artikel 1 : Definities
Artikel 3.1. : Toegang, ondertekening en beveiliging
Artikel 4.2.3. : Gebruik van de kredietkaart en de aan de kredietkaart gekoppelde diensten - Elektronische betalingstransacties

***Reglement spaarrekeningen**

Geen inhoudelijke wijzigingen. Enkel vierkante haken die verwijzen naar vorige wijzigingen verwijderd.

***Reglement beleggingsdiensten**

Geen inhoudelijke wijzigingen. Enkel vierkante haken die verwijzen naar vorige wijzigingen verwijderd.

***Reglement verhuur van kluisen**

Geen inhoudelijke wijzigingen. Enkel vierkante haken die verwijzen naar vorige wijzigingen verwijderd.

***Reglement start2bank spaarrekeningen**

Geen inhoudelijke wijzigingen. Enkel vierkante haken die verwijzen naar vorige wijzigingen verwijderd.

Op **15/06/2020** werden de meeste reglementen aangepast en gepubliceerd als huidige versie.

Concreet gaat het over wijzigingen aan volgende reglementen en artikels.

***Algemeen reglement van de verrichtingen :**

Artikel 1.14: Verbintenissen van en opdrachten aan de Bank

***Reglement zichtrekeningen :**

Artikel 3.3. : Wisselkoersen en valutawisselkosten
Artikel 4.7. : Betalingsdiensten aangeboden door Derde partijen
Artikel 4.10. : Geweigerde betalingsopdrachten

***Reglement start2bank zichtrekening :**

Artikel 2 : Kenmerken van de start2bank zichtrekening
Artikel 3 : Wisselkoersen en valutawisselkosten
Artikel 4.7. : Betalingsdiensten aangeboden door Derde partijen
Artikel 4.10. : Geweigerde betalingsopdrachten

***Reglement AXA debetkaart :**

Artikel 4 : Gebruik van de AXA debetkaart en de aan de debetkaart gekoppelde diensten
Artikel 5: Limieten en kasfaciliteit op de zichtrekening
Artikel 12.2. : Wisselkoersen en valutawisselkosten

***Reglement homebanking :**

Artikel 3: Toegang, identificatie, ondertekening en beveiliging
Artikel 4.2.4. : Nieuwe rekening/producten openen

Artikel 4.5. : Sparen en beleggen
Artikel 4.6. : Lenen
Artikel 9 : Rechten en verplichtingen met betrekking tot homebanking
9.1. Rechten en verplichtingen in hoofde van de Bank (punt 5)

***Reglement AXA mobile banking service :**

Artikel 4: Diensten beschikbaar in mobile banking : overzicht
Artikel 4.2.1. : Effectenrekeningen
Artikel 4.3. : Leningen
Artikel 8: Rechten en verplichtingen met betrekking tot mobile banking
8.1. Rechten en verplichtingen in hoofde van de Bank (punt 4)

***Reglement kredietkaarten**

Artikel 4: Gebruik van de kredietkaart en de aan de kredietkaart gekoppelde diensten
Artikel 5.1 : Uitgavenlimieten
Artikel 12.2. : Wisselkoersen en valutawisselkosten

***Reglement spaarrekeningen**

Artikel 2.3. Geldopnemingen
Artikel 2.8. Weigering verrichtingen

***Reglement beleggingsdiensten**

Artikel 1.3: Aanbod van beleggingsdiensten met betrekking tot effecten
Artikel 1.6: Toepassing van het niet-onafhankelijk beleggingsadvies.
Artikel 2.3.8. Beschermingsmaatregelen ten aanzien van de effecten in bewaring bij de Bank

Op 14/04/2020 werd een nieuwe versie van het **reglement debetkaarten en van het reglement kredietkaarten** gepubliceerd als huidige versie.

Het ging hier hoofdzakelijk om wijzigingen in het kader van de Coronacrisis : er werd beslist om de limieten voor contactloze betalingen te verhogen.

Concreet gaat het over wijzigingen aan volgende artikels :

Reglement AXA debetkaart

Artikel 4.3. : Elektronische betalingstransacties met de debetkaart
4.3.1.1. via betaalterminals : no pin betalingen
Artikel 5.5. : Limieten voor contactloze transacties
Artikel 8. Verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van de debetkaart
8.1. melding bij Cardstop.

Reglement kredietkaarten

Artikel 5.4. Limieten voor contactloze transacties
Artikel 8: Verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van de kredietkaart
8.1 Melding bij CARDSTOP

Op 16/03/2020 werd een nieuwe versie van het **reglement Homebanking en van het reglement AXA mobile banking service** gepubliceerd als huidige versie.

Concreet gaat het over wijzigingen aan volgende artikels :

Reglement homebanking :

Artikel 4 : diensten beschikbaar in homebanking
Artikel 4.2. Rekeningen, 4.2.1. overzicht rekeningen
Artikel 4.4.1. Kredietkaarten

Reglement AXA mobile banking service :

Artikel 1 : definities : gezichtsherkenning wordt toegevoegd (wordt ook toegevoegd in verdere artikels)
Artikel 4 : diensten beschikbaar in mobile banking
Artikel 4.1.2.2. Kredietkaarten
Artikel 4.4.3. Mijn gegevens

Op 01/01/2020 werd een nieuwe versie van het **algemeen reglement van de verrichtingen** gepubliceerd als huidige versie.

Concreet werden er 2 artikels gewijzigd : Artikel 1.9. Verwerking van persoonsgegevens
Artikel 1.15. Volmachten

Op 09/12/2019 werden 2 bijlagen van het algemeen reglement van de verrichtingen gepubliceerd als huidige versie:

- het reglement homebanking : bijlage 1 bij het reglement AXA debetkaart
- het reglement AXA Mobile Banking Service, bijlage 1 bij het reglement homebanking

Concreet gaat het over wijzigingen aan de volgende artikels :

Reglement homebanking : Artikel 4.5.4. Pensioensparen

Reglement AXA Mobile Banking Service : Artikel 4.4.3. Instellingen
Artikel 4.6. Meldingen

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

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

Nieuw in homebanking

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

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

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

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

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

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

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

Nieuw in mobile banking

Voortaan kunt u in de mobile app:

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

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

- o voor bewaarde begunstigden van 2500 naar 25.000 euro
 - o voor niet-bewaarde begunstigden van 500 naar 5000 euro
- Die daglimieten kunt u steeds laten aanpassen via uw bankagent.

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

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

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

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

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

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

Concreet gaat het over wijzigingen aan volgende artikelen :

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

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

Reglement Homebanking : Bijlage 1 bij het reglement AXA debetkaart

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

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

Artikel 1 : definities : definitie van vingerafdruk
Artikel 2: beschrijving van de functionaliteit mobile banking
Artikel 3 : Toegang, identificatie, ondertekening en beveiliging
Artikel 4 : Diensten beschikbaar in mobile banking
4.2.1. effectenrekening
4.2.2. pensioensparen
4.3. leningen
4.4. Meer : herschikking van het hele artikel
Artikel 6 : Limieten
Artikel 7 : Aanrekening van transacties en verrichtingen en bewijs
7.1. aanmelden in mobile banking
7.2. openen of aanvragen van een rekening, product of dienst
7.3. aanrekening van betalingstransacties/beleggingstransacties
7.5. aanrekening andere verrichtingen
Artikel 8 : rechten en verplichtingen mbt mobile banking

Bijlage 9 : Reglement beleggingsdiensten

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

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

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

Wijziging van :

Deel I : Algemene bepalingen

Artikel 1.3. Aanbod van beleggingsdiensten met betrekking tot effecten

Artikel 1.6. Beoordeling van de geschiktheid van effecten

1.6.1.toepassing van het niet-onafhankelijk beleggingsadvies met portefeuille-dimensie

1.6.2.toepassing van het niet-onafhankelijk beleggingsadvies voor pensioensparen zonder portefeuille-dimensie

1.6.4.geldigheidsduur van de gegevens van de klant

1.6.5.beleggingsadvies aan meerdere personen met een gezamenlijke portefeuille

1.6.6.beleggingsadvies aan onbekwamen (minderjarigen en meerderjarige onbekwamen)

1.6.7.loutere uitvoering op initiatief van de klant (buiten advies)

Deel II : De rechtstreekse en onrechtstreekse orderuitvoering, het incasso van beperkt aantal effecten aan toonder, de bewaring en het beheer van effecten op rekening

Artikel 2.3. Bewaring van effecten op rekening

2.3.2. werking effectenrekening, kasbonrekening en pensioenspaarrekening

Deel V : Specifieke bepalingen in verband met pensioensparen

Artikel 5.2. Stortingen op de spaarrekening

Deel VI : Specifieke bepalingen in verband met het beleggingsplan (gespreide aankoop)

Artikel 6.1. opening van een beleggingsplan

Addendum : laatste blz – nieuw artikel : 8. Recente informatie over de orderuitvoering

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

***Het algemeen reglement van de verrichtingen :**

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

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

Wijziging van :

Artikel 3 : Toegang, ondertekening en beveiliging

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

4.2. diensten via selfservice

4.2.9. inlezen identiteitskaart

Artikel 5 : Limieten en kasfaciliteit op de zichtrekening

5.5. limieten voor contactloze transacties

Artikel 7 : Rechten en plichten met betrekking tot de AXA Bankkaart

7.2. Rechten en plichten in hoofde van de kaarthouder (punt 4)

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

Wijziging van Artikel 4 : Diensten beschikbaar in homebanking

4.4. Kaarten

4.4.1. Kredietkaarten

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

Wijziging van Artikel 4 : Diensten beschikbaar in Mobile Banking

4.1.2. Kaarten

4.1.2.2. Kredietkaarten

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

Wijziging van :

Artikel 2: Beschrijving van de dienst 'kredietkaarten'

Artikel 3: Toegang, ondertekening en beveiliging

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

4.2. elektronische betalingstransacties

Artikel 5 : Limieten en kasfaciliteit op de zichtrekening

5.4. Limieten voor contactloze transacties

Artikel 6 : Aanrekening van betalingstransacties en bewijs
6.2. Uitgavenstaat
Artikel 7 : Rechten en plichten met betrekking tot de kredietkaart
7.2. Rechten en plichten in hoofde van de klant respectievelijk de kaarthouder
Artikel 8 : Verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van de kaart
8.1. melding bij Cardstop

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

***Reglement Mobile Banking Service, bijlage 1 bij het reglement Homebanking**

Artikel 4: Diensten beschikbaar in mobile banking

Artikel 4.1. Rekeningen

4.1.1.6. Payconiq by Bancontact

4.4.2. Payconiq

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

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

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

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

Artikel 1 : Definities
Artikel 3 : Toegang, identificatie, ondertekening en beveiliging (artikels 3.1. en 3.3.)
Artikel 4.10.2. Mijn e-banking
Artikel 8.1. Aanloggen in homebanking
Artikel 9 : Rechten en verplichtingen met betrekking tot homebanking
9.1. Rechten en verplichtingen in hoofde van de bank
9.2. Rechten en verplichtingen in hoofde van de klant
Artikel 10 : Verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van homebanking
10.3. itsme en/of de itsme code

Op **01/10/2018** werden de klanten via de volgende tekst op hun rekeninguittreksel op de hoogte gebracht van een aantal wijzigingen aan het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en een aantal bijlagen naar aanleiding van de Europese Richtlijn voor Betalingsdiensten PSD2 die begin augustus in België in voege is getreden :

deze richtlijn heeft als doelstellingen:

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

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

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

- *uw rekeninggegevens te consulteren*
- *betalingen te initiëren*

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

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

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

4.PSD2 beperkt uw aansprakelijkheid als klant tot een maximaal franchisebedrag van 50 euro indien:
-u uw betaalmiddel(bank- of kredietkaart, smartphone met mobile banking/Bancontact-app/Payconiq, ...) verliest
-uw betaalmiddel wordt gestolen
-uw betaalmiddel onrechtmatig gebruikt wordt
... en hierdoor een niet-toegestane betalingstransactie uitgevoerd wordt met uw betaalinstrument;

5.PSD2 voert het principe van sterke cliëntenuauthenticatie in (Strong Customer Authentication of SCA) welk inhoudt dat u zich moet identificeren via twee van de volgende elementen:
-iets dat u weet, zoals een wachtwoord of pincode
-iets dat u heeft, zoals een betaalkaart of smartphone
-iets dat eigen is aan u, zoals een vingerafdruk.
telkens u zich online toegang tot uw AXA Bank zichtrekening verschaft of een elektronische betaling initieert.

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

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

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

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

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

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

Concreet werden er wijzigingen aangebracht aan de volgende artikels :

***Algemeen Reglement van de Verrichtingen**

Artikel 1.9 : verwerking van persoonsgegevens

Artikel 1.15 : volmachten

Artikel 1.30 : klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedure

***Reglement Zichtrekeningen (bijlage 1)**

Artikel 1, : definities

Artikel 2 : kenmerken van de zichtrekening

Artikel 3 : tarieven, rentevoeten, wisselkoersen en valutadatum

3.1. tarieven

3.4. valutadatum

Artikel 4 : betalingsdiensten op de zichtrekening

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

Artikel 5 : inning van cheques

5.1. algemene bepalingen

Artikel 10 : informatie en rekeninguittreksels

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

Artikel 12 : klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

Artikel 13 : aansprakelijkheid

Artikel 14 : verwerking van persoonsgegevens

Artikel 15 : opzegging

Artikel 16 : wijziging reglement

***Reglement Start2bank Zichtrekening (bijlage 2)**

Artikel 1 : definities

Artikel 2 : kenmerken van de start2bank zichtrekening

Artikel 3 : tarieven, rentevoeten, wisselkoersen en valutadatum

- 3.2. rentevoeten
- 3.4. valutadatum

Artikel 4: Betalingstransacties op de start2bank zichtrekening

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

Artikel 5 : inning van cheques

Artikel 6 : informatie en rekeninguittreksels

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

Artikel 8 : klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

Artikel 9 : aansprakelijkheid

Artikel 10 : verwerking van persoonsgegevens

Artikel 11 : opzegging

Artikel 13 : wijziging reglement

***Reglement AXA Bankkaart (bijlage 3)**

Artikel 1: definities

Artikel 2 : beschrijving van de AXA bankkaart

Artikel 3 : toegang, ondertekening en beveiliging

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

Artikel 5 : limieten en kasfaciliteit op de zichtrekening

Artikel 6 : aanrekening van verrichtingen en betalingstransacties en bewijs

Artikel 7 : rechten en verplichtingen mbt de AXA bankkaart

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

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

Artikel 10 : klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

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

Artikel 12 : tarieven, rentevoeten en wisselkoersen

Artikel 13 : verwerking van persoonsgegevens

Artikel 14 : beëindiging van de overeenkomst mbt de AXA bankkaart

Artikel 15 : wijziging van het reglement

***Reglement Homebanking, bijlage 1 bij het Reglement AXA Bankkaart**

Artikel 1 : definities

Artikel 3 : toegang, identificatie, ondertekening en beveiliging

Artikel 4 : diensten beschikbaar in homebanking

4.2. rekeningen

4.4. kredietkaarten

Artikel 8 : aanrekening van transacties en verrichtingen en bewijs

Artikel 9 : rechten en verplichtingen met betrekking tot homebanking

Artikel 10 : verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van homebanking

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

Artikel 12 : klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

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

Artikel 15 : verwerking van persoonsgegevens

Artikel 17 : beëindiging van de toegang tot homebanking

Artikel 18 : wijziging van het reglement

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

Artikel 1 : definities

Artikel 3 : toegang, identificatie, ondertekening en beveiliging

Artikel 4 : diensten beschikbaar in mobile banking

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

Artikel 7 : aanrekening van transacties en verrichtingen en bewijs

Artikel 8 : rechten en plichten mbt mobile banking

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

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

Artikel 11 : klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

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

Artikel 14: Verwerking van persoonsgegevens

Artikel 16: Beëindiging van de toegang tot mobile banking

Artikel 17: Wijziging van het reglement

***Reglement Kredietkaarten (bijlage 5)**

Artikel 1 : definities

Artikel 2 : beschrijving van de dienst 'kredietkaarten'

Artikel 3 : toegang, ondertekening en beveiliging

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

4.2. elektronische betalingstransacties

Artikel 5 : Limieten en kasfaciliteit op de zichtrekening

5.1. uitgavenlimieten

Artikel 6 : aanrekening van betalingstransacties en bewijs

Artikel 7 : rechten en verplichtingen mbt kredietkaarten

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

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

Artikel 10: Klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures

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

Artikel 12: Tarieven en wisselkoersen

12.2. wisselkoersen

Artikel 13: Verwerking van persoonsgegevens

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

Artikel 15: Wijziging van het reglement