



## CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX CARTES DE BANQUE ET AUX SERVICES EASY BANKING PHONE ET EASY BANKING WEB

Valable à partir du 30.11.2018

### I. GÉNÉRALITÉS

Les services Retrait d'argent à nos distributeurs automatiques et paiement chez les commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger, Retrait d'argent à d'autres distributeurs automatiques, Self, Impression des extraits de compte, Cash deposit, liés à une carte de banque d'une part, Easy Banking Phone et Easy Banking Web d'autre part, sont régis par les Conditions générales de BNP Paribas Fortis sa dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Montagne du Parc 3, RPM Bruxelles, TVA BE0403.199.702, FSMA nr. 25879A.

Conformément à ces Conditions générales bancaires, les modalités spécifiques des services Retrait d'argent à nos distributeurs automatiques et paiement chez les commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger, Retrait d'argent aux autres distributeurs automatiques, Self, Impression des extraits de compte et Cash deposit, liés à une carte de banque d'une part, Easy Banking Phone et Easy Banking Web d'autre part, sont précisées dans les présentes Conditions générales, ainsi que dans le contrat conclu par le titulaire, les manuels et annexes techniques, les avis de modification qui peuvent être communiqués au titulaire selon les modalités précisées à l'article XII ci-après.

La Banque se réserve le droit, pour l'exécution des services susmentionnés, de faire appel à des sous-traitants.

Les présentes Conditions générales ne sont pas applicables aux cartes Mastercard et Visa et aux Access Cards émises par BNP Paribas Fortis sa.

### II. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions générales, les termes suivants sont utilisés:

- Banque: BNP Paribas Fortis sa, ci-après dénommée « la Banque » ou « BNP Paribas Fortis sa » agissant tant pour son compte que, le cas échéant, pour d'autres entités faisant ou non partie du Groupe BNP Paribas, pour lesquelles elle intervient en qualité d'intermédiaire, de sous-traitant ou de partenaire;
- Carte de banque: carte de banque émise par BNP Paribas Fortis sous la marque BNP Paribas Fortis ou Hello bank!, et sur laquelle un ou plusieurs des services suivants sont actifs: Retrait d'argent à nos distributeurs automatiques et paiement chez les commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger, Retrait d'argent aux autres distributeurs automatiques, Self, Impression des extraits de compte, Cash deposit;
- nos distributeurs automatiques: les distributeurs automatiques qui, en Belgique, sont mis à disposition par BNP Paribas Fortis sa pour ses entités commerciales BNP Paribas Fortis et Fintro, et qui sont reconnaissables aux logos respectifs de ces entités;
- autres distributeurs automatiques: les distributeurs automatiques qui, en Belgique, sont mis à disposition par d'autres institutions financières que BNP Paribas Fortis sa ainsi que tous les distributeurs automatiques à l'étranger;
- POS: Point Of Sale/commerçant;
- services online banking: Easy Banking Phone et Easy Banking Web;
- titulaire: personne physique ou morale au profit de laquelle une carte est délivrée par la Banque - personne physique qui utilise un service online banking;
- compte, compte à vue, compte d'épargne: compte, compte à vue, compte d'épargne auquel se rapportent les opérations effectuées dans le cadre d'un ou plusieurs services;
- titulaire du compte: titulaire, personne physique ou morale, du compte, compte à vue, compte d'épargne;
- mandataire carte: personne qui, sur un compte, dispose d'un mandat limité à la détention et à l'utilisation d'une carte;
- Cash deposit: la possibilité pour le titulaire de la carte de déposer des billets en euros sur son compte à vue ou son compte d'épargne par l'intermédiaire d'un appareil automatique mis à disposition à cet effet dans une agence BNP Paribas Fortis;
- carte personnalisée: carte de banque dont le titulaire a personnalisé le recto;
- carte nominative: carte de banque sur laquelle sont mentionnées des données personnelles (numéro de compte, nom);
- carte provisoire: carte de banque ne mentionnant pas de données personnelles, que le titulaire peut obtenir dans les agences de la banque en cas de perte, de vol ou de défectuosité technique de sa carte, autre que sa Carte de banque Hello, et qui, dans l'attente d'une nouvelle carte nominative, peut être utilisée pendant une période limitée. Pour l'utilisation de la carte temporaire, le titulaire reçoit en même temps que la carte un code PIN spécifique qui peut éventuellement être modifié par le titulaire de la carte à un distributeur automatique;
- solde disponible du compte: montant obtenu en ajoutant au solde du compte le montant des éventuels crédits et facilités de caisse octroyés par la Banque sur le compte;
- code d'activation: code unique que le titulaire de la carte reçoit lors de la commande d'une nouvelle carte nominative et qui lui permet d'accéder à la ligne téléphonique sécurisée lui permettant de choisir son code PIN (s'il le souhaite) ou d'activer sa carte après réception de celle-ci s'il a opté pour la réception d'un code PIN de la Banque);
- numéro d'accès: le numéro de client unique qui est nécessaire pour accéder aux différents canaux (guichet, distributeurs automatiques, Easy Banking Web, Easy Banking Phone, Easy banking App) mis à disposition par la Banque.
- code PIN: code numérique d'identification, personnel et confidentiel;
- code PIN Easy Banking Phone: code PIN qui permet au titulaire de s'identifier dans le cadre de l'accès au service Easy Banking Phone et de l'accès à d'autres services bancaires par téléphone qui requièrent une session sécurisée. Ce code PIN Easy Banking Phone peut éventuellement, conformément aux termes de l'article IV.2, être utilisé aussi dans le cadre du contact du client avec un conseiller de la Banque afin de s'identifier si nécessaire;
- CARD STOP: entité désignée par la Banque pour recevoir notification de la perte, du vol ou de tout risque d'usage abusif d'une carte;
- Appareil: tout appareil qui permet au titulaire de se connecter à Internet (ordinateur, tablette, smartphone...);
- procédés d'identification et/ou de signature: techniques d'identification et/ou de signature électroniques auxquelles est conférée la valeur probante visée à l'article 22.2 des conditions générales bancaires, plus précisément:
  - carte et code PIN lié à la carte dans le cadre des services Retrait d'argent à nos distributeurs automatiques et paiement chez les commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger, Retrait d'argent aux autres distributeurs automatiques, Self, Impression des extraits de compte, Cash deposit;
  - numéro d'accès et code PIN Easy Banking Phone dans le cadre du service Easy Banking Phone;
  - dispositifs électroniques d'identification et/ou de signature mis à disposition par la Banque ou acceptés par celle-ci et qui permettent au titulaire, selon les possibilités offertes par la Banque, de s'identifier dans le cadre de la procédure d'accès au service Easy Banking Web, d'approuver et/ou de signer certains ordres et demandes transmis dans le cadre de l'utilisation de ce service;
  - la signature électronique de données créée selon les modalités et présentant les caractéristiques visées à l'article IV.3 (b);
- «Security SMS»: application de sécurité que la banque peut activer, consistant en un code à usage unique, adressé par SMS sur le numéro de GSM du titulaire, que ce dernier introduit en complément du procédé technique de signature électronique mis à sa disposition.
- terminal de paiement extérieur: terminal de paiement installé à l'extérieur des stations-service, à proximité des pompes, qui permet exclusivement de régler les pleins de carburant au moyen d'une carte;
- Zoomit: service permettant au titulaire de Easy Banking Web, de consulter des documents électroniques (factures, fiches de paie, ...) qui sont mis à sa disposition, par leur expéditeur.
- Services itisme

- Application itsme : application mobile offerte par Belgian Mobile ID SA (siège social Place Sainte Gudule 5, 1000 Bruxelles, n° BCE 0541.659.084). Selon les possibilités offertes par la Banque, les fonctionnalités de l'Application itsme peuvent être utilisées comme procédés d'identification dans le cadre de la procédure d'accès aux canaux digitaux de la Banque et/ou d'approbation de certains ordres et transactions initiés dans ces canaux ;
- Compte itsme : compte personnel qui doit être préalablement créé auprès de Belgian Mobile ID SA pour utiliser l'Application Itsme ;
- Code itsme : code d'identification personnel et confidentiel, créé directement dans l'Application itsme par l'utilisateur pour accéder à et utiliser son Compte itsme.

### III. MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES ET AUX COMPTES - DÉLIVRANCE DES MOYENS D'ACCÈS

#### III.1. Le code d'activation, choix du code PIN, délivrance de la carte, activation

##### III.1.1. Le code d'activation

Le titulaire de la carte reçoit un code d'activation lors de la commande d'une nouvelle carte nominative. Ce code d'activation permet au titulaire d'accéder à une ligne téléphonique sécurisée que la Banque met à sa disposition pour:

- choisir avant la livraison physique de la carte son propre code PIN.
- activer sa carte après la livraison physique de cette dernière.

##### III.1.2. Choix du code PIN

Lors de la commande de la carte, le titulaire de la carte a le choix entre:

- choisir lui-même son code PIN par le biais d'une ligne téléphonique sécurisée qui est mise à sa disposition à cette fin. L'accès à cette ligne est uniquement possible en utilisant le code d'activation que le titulaire de la carte reçoit lors de sa commande.
- faire envoyer le code PIN par la Banque sur un support papier. Dans ce cas, le code secret est déterminé par le biais d'une application sécurisée.

Le titulaire de la carte peut par la suite modifier à tout moment son code PIN aux distributeurs automatiques installés en Belgique qui sont équipés à cet effet.

##### III.1.3. Délivrance de la carte

Sauf demande explicite du client, et sous réserve de ce qui est dit ci-après, la carte nominative est envoyée à la dernière adresse de correspondance qu'il a communiquée. La carte est bloquée pendant l'expédition et ne peut pas être utilisée aussi longtemps que le titulaire de la carte ne l'a pas activée par le biais de la ligne téléphonique sécurisée que la Banque met à disposition à cette fin.

Par dérogation à ce qui précède, la carte nominative est envoyée à l'adresse légale du client, lorsque celui-ci, lors de son entrée en relation avec la Banque, a été identifié à distance, et ce, aussi longtemps qu'une identification en face à face n'a pas été effectuée en agence.

##### III.1.4. Activation

Si le titulaire de la carte a reçu son code PIN secret par le biais d'un support papier de la Banque, il doit activer sa carte nominative par l'intermédiaire de la ligne téléphonique sécurisée que la Banque met à disposition. Pour accéder à cette ligne, il lui est demandé d'introduire son code initial.

Si le titulaire de la carte a choisi lui-même son code PIN secret via la ligne téléphonique sécurisée, il peut utiliser immédiatement sa carte nominative sans activation préalable auprès des commerçants (pas sur Internet) et des distributeurs de billets.

Si la carte nominative est délivrée à la suite d'un remplacement à la demande du titulaire (et sans modification additionnelle du code PIN) ou à l'initiative de la Banque à l'occasion de son expiration ou pour toute autre raison, la carte est activée par sa première utilisation avec le code PIN existant de la carte remplacée ou renouvelée.

Une carte temporaire peut être utilisée immédiatement avec un code PIN qui est remis au client en même temps que la carte.

#### III.1.5. Première utilisation de la carte

La première utilisation de la carte

- doit consister en une opération avec utilisation du code PIN auprès d'un commerçant, d'un distributeur de billets (la demande du solde suffit) ou lors d'un accès à Easy Banking Web/Easy banking App.
- ne peut pas être un paiement sur Internet.

#### III.2. Les services Retrait d'argent à nos distributeurs automatiques et paiement chez les commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger, Retrait d'argent aux autres distributeurs, Self, Impression des extraits de compte, Cash deposit

##### III.2.1. Modalités d'accès aux services et aux comptes

Sur la carte peuvent être activés un ou plusieurs des services décrits à l'article IV ci-dessous, au choix du titulaire, sous réserve de ce qui est stipulé au présent article. Sous réserve d'autres moyens de preuve, l'activation sert de confirmation expresse de la consultation et de l'acceptation des règles, conditions et tarifs applicables à ces services, tels que modifiés de temps en temps, et dont le client peut à tout moment demander un exemplaire sur support durable.

##### III.2.1.1. Services Retrait d'argent à nos distributeurs automatiques et paiement chez les commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger, Retrait d'argent aux autres distributeurs automatiques

Pour les opérations effectuées au moyen de la carte dans le cadre des services Retrait d'argent à nos distributeurs automatiques et paiement chez les commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger, Retrait d'argent aux autres distributeurs automatiques, le titulaire de la carte a accès à un compte à vue. Il doit s'agir d'un compte à vue dont le titulaire de la carte est (co)titulaire ou sur lequel il est soit mandataire, soit mandataire carte.

À un Welcome Pack dont le titulaire est âgé de moins de dix-huit ans ne peut être lié au maximum qu'un seul service Retrait d'argent à nos distributeurs et paiement chez les commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger et un seul service Retrait d'argent aux autres distributeurs automatiques.

Les services 'Retrait d'argent à nos distributeurs automatiques', 'Retrait d'argent aux autres distributeurs automatiques' et 'Paiement chez les commerçants' sont automatiquement liés à toute carte de banque.

##### III.2.1.2. Service Cash deposit

Le service Cash deposit est activé par le titulaire de la carte à la première utilisation du service. Pour le dépôt de billets en euros via Cash deposit, le titulaire de la carte a accès à un compte à vue ou à un compte d'épargne dont il est (co)titulaire ou sur lequel il est soit mandataire, soit mandataire carte.

Le service Cash deposit n'est pas accessible au titulaire de la carte dont l'identification a été faite à distance lors de son entrée en relation avec la Banque, et ce aussi longtemps qu'une identification en face à face n'a pas été effectuée en agence.

##### III.2.1.3. Services Self

L'activation du service Retrait d'argent à nos distributeurs automatiques et paiement chez les commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger entraîne automatiquement l'activation des services Self sur la carte.

La Banque délivre des cartes dépourvues de puce qui permettent uniquement à leur titulaire d'utiliser le service « des extraits de compte », et ce pour les comptes autres que le(s) Compte(s) à vue Hello.

Le titulaire a le choix entre le service Self limité, à condition d'en faire la demande expresse, et le service Self standard.

Dans le cadre des services Self, le titulaire ne peut effectuer sur un compte que les opérations qui sont compatibles avec l'étendue du pouvoir d'agir dont il dispose sur ce compte.

##### III.2.1.3.1. Service Self limité

Pour les opérations effectuées au moyen de la carte dans le cadre du service Self limité, le titulaire de la carte a accès à un compte à vue. Il doit s'agir d'un compte à vue dont le titulaire de la carte est (co)titulaire ou sur lequel il est soit mandataire, soit mandataire carte.

### III.2.1.3.2. Service Self standard

Pour les opérations financières effectuées au moyen de la carte dans le cadre du service Self standard, le titulaire de la carte a accès aux comptes mentionnés ci-dessous:

- a) à un compte à vue dont il est (co)titulaire ou sur lequel il est soit mandataire soit mandataire carte
- b) à tous les comptes à vue et/ou comptes d'épargne, quelle qu'en soit la nature, autres que celui mentionné sous a), dont il est (co)titulaire
- c) à tous les comptes à vue et/ou comptes d'épargne ouverts au nom d'une personne dont il est le représentant légal.

Chaque fois qu'il effectue une opération dans le cadre du service Self standard, le titulaire peut consulter sur l'écran du terminal la liste des comptes accessibles. La liste est mise à jour en permanence en fonction des événements qui modifient la situation de ces comptes ou la relation du titulaire de la carte à ces comptes.

Le titulaire a, dans le cadre des services Self, accès à certains services auxquels il a souscrit et à certains contrats qu'il a conclus auprès de la Banque, d'une filiale de la Banque ou d'une société qui fait partie du groupe auquel appartient la Banque.

### III.2.1.3.3 Services Self supplémentaires

La Banque a le droit de lier à tout moment de nouveaux services ou des services supplémentaires (par exemple, services GSM) au service Self limité, au service Self standard et aux comptes accessibles ou de les commercialiser conformément à l'article IV.4, sans toutefois y être obligée.

### III.2.2. Signature de la carte au moment de la réception

Le titulaire signe la carte dès réception, à l'encre indélébile, sur le panneau signature apposé à son verso.

### III.2.3. Utilisation de la carte et du code PIN

#### III.2.3.1. Utilisation de la carte et du code PIN - Règle de base

Sous réserve de ce qui est stipulé au présent article sous III.2.3.2. et III.2.3.3., pour effectuer toute opération avec la carte, le titulaire doit introduire la carte dans le lecteur et composer le code PIN sur le clavier du terminal.

Lorsqu'un distributeur de billets, à l'étranger, invite le titulaire à introduire un code PIN de plus de quatre chiffres, le titulaire compose sur le clavier les quatre chiffres de son code PIN et valide le cas échéant en appuyant sur la touche prévue à cet effet.

L'agrégation des terminaux est annoncée au titulaire par tout moyen approprié. La carte de banque permet d'accéder aux terminaux à l'intérieur des espaces Self de BNP Paribas Fortis et Fintro, et aux distributeurs de billets et terminaux de paiement portant la dénomination « Bancontact », « Maestro », « Cirrus », « EC » ou « Eufiserv ».

#### III.2.3.2. Utilisation de la carte et du code PIN – paiements sans contact

Sur les terminaux de paiement dans certains pays, le titulaire ne doit pas composer son code PIN, mais doit signer un ticket imprimé par le terminal.

Pour des raisons de sécurité et pour garantir le bon fonctionnement de la carte, le titulaire doit obligatoirement avoir réalisé une opération sur un distributeur de billets belge requérant la composition du code PIN du titulaire.

Sur certains terminaux de paiement (parking, péage, distributeurs automatiques) les opérations sont exécutées par le simple fait d'introduire la carte dans le terminal, suivi d'une confirmation sur le bouton « ok »

(ou non). En confirmant via le bouton « ok », le titulaire est réputé marquer son accord sur la transaction.

Sur certains terminaux (acceptant des paiements sans contact) il est possible d'effectuer des paiements en approchant la carte près du terminal qui supporte cette technologie.

Le montant maximum des transactions sans introduction du code PIN (contact et sans contact) se limite à 25 EUR par transaction et à 50 EUR pour les montants cumulés.

Exception par transaction :

- parkings : 50 EUR (Maestro)
- péages : 100 EUR (Maestro)

Le client devra donc introduire son code PIN si ces limites sont dépassées.

#### III.2.3.3. Restriction des modalités d'utilisation de la carte de banque

Pour des raisons de sécurité, la Banque peut instaurer dans certains pays non européens des restrictions relatives aux modalités d'utilisation de la carte de banque. Cela peut avoir pour conséquence que dans ces pays, le titulaire ne pourra pas effectuer de retraits d'argent ni d'opérations de paiement avec sa carte, ou uniquement dans certaines conditions (par ex. uniquement en utilisant le code PIN). Sur demande, nous pouvons fournir au client des renseignements supplémentaires sur les éventuelles restrictions d'utilisation applicables dans ces pays. À cet effet, le client peut prendre contact avec une agence de la Banque, le Service clients ou consulter les sites Internet de la Banque: [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) et [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be).

#### III.2.4. Composition de codes PIN erronés

La carte deviendra inutilisable après que trois codes PIN erronés auront été composés successivement. Si le titulaire constate qu'il a oublié son code PIN, il demande un nouveau code PIN à la Banque.

### III.3. Service Easy Banking Phone

#### III.3.1. Modalités d'accès aux comptes

Pour les opérations financières effectuées dans le cadre du service Easy Banking Phone, le titulaire du service Easy Banking Phone a accès aux comptes mentionnés ci-dessous:

via l'ordinateur vocal:

- Les comptes à vue dont il est (co)titulaire ou sur le(s)quel(s) il est mandataire;
- Tous les comptes d'épargne dont il est (co)titulaire ou sur lequel il est mandataire.

via un conseiller de la Banque:

- tous les comptes dont il est (co)titulaire;
- tous les comptes dont il est usufruitier. Dans ce cas, le titulaire du service Easy Banking Phone n'est autorisé à effectuer que les opérations suivantes: la consultation du solde de ces comptes et des opérations qui y sont effectuées;
- tous les comptes sur lesquels il est mandataire;
- tous les comptes ouverts au nom d'une personne dont il est le représentant légal.

Le titulaire du service Easy Banking Phone ne peut effectuer sur un compte que les opérations qui sont compatibles avec l'étendue du pouvoir d'agir dont il dispose sur ce compte.

#### III.3.2. Utilisation de Easy Banking Phone

Le titulaire compose le numéro d'accès ou le numéro de compte et le code PIN Easy Banking Phone que la Banque lui a délivré. Lors de la première utilisation du service Easy Banking Phone:

- via l'ordinateur vocal: le titulaire est invité à remplacer le code PIN Easy Banking Phone qui lui a été délivré par un code PIN Easy Banking Phone de son choix
- via un conseiller de la Banque: le titulaire est invité, si nécessaire, à s'identifier à l'aide du code PIN Easy Banking Phone qu'il a reçu. Le titulaire est prié de remplacer le code PIN Easy Banking Phone qu'il a reçu par un code PIN Easy Banking Phone de son choix.

Le titulaire peut modifier son code PIN Easy Banking Phone via Easy Banking Phone. Le titulaire du service Easy Banking Web peut également modifier son code PIN Easy Banking Phone via Easy Banking Web.

Lorsqu'il adhère au service Easy Banking Phone via Easy Banking Web, le titulaire est invité à choisir et initialiser son code PIN Easy Banking Phone.

### III.3.3. Codes PIN erronés

Easy Banking Phone devient inutilisable après que trois codes PIN erronés auront été successivement composés. Si le titulaire a oublié son code PIN Easy Banking Phone, il peut en demander un nouveau auprès de son agence ou via son Easy Banking Web.

### III.4. Service Easy Banking Web

L'accès au service Easy Banking Web et son utilisation ne sont autorisés que par le biais des sites Internet de la Banque prévus à cette fin.

#### III.4.1. Modalités d'accès aux comptes

Pour les opérations financières effectuées dans le cadre du service Easy Banking Web, le titulaire du service a accès aux comptes mentionnés ci-dessous:

- tous les comptes dont il est (co)titulaire;
- tous les comptes dont il est usufruitier. Dans ce cas, le titulaire du service Easy Banking Web n'est autorisé à effectuer que les opérations suivantes: la consultation de l'historique, du solde et des informations relatives à ces comptes, ainsi que la réception des extraits de ces comptes;
- tous les comptes sur lesquels il est mandataire;
- tous les comptes ouverts au nom d'une personne dont il est le représentant légal.

Chaque fois qu'il effectue une opération dans le cadre du service Easy Banking Web, le titulaire peut consulter sur l'écran du terminal la liste des comptes accessibles. La liste est mise à jour en permanence en fonction des événements qui modifient la situation de ces comptes ou la relation du titulaire de la carte à ces comptes.

Le titulaire du service Easy Banking Web ne peut effectuer sur un compte que les opérations qui sont compatibles avec l'étendue du pouvoir d'agir dont il dispose sur ce compte.

#### III.4.2. Utilisation de Easy Banking Web

##### III.4.2.1. Via les procédés d'identification et/ou de signature mis à disposition par la Banque

La Banque met à la disposition du titulaire un lecteur de carte personnel lors de la demande de ce service. Le service est activé lors de sa première utilisation.

Pour s'identifier ou signer les opérations à exécuter ou les ordres donnés dans le cadre du service Easy Banking Web, le titulaire utilise les procédés d'identification et/ou de signature mis à sa disposition par la Banque. Il se conforme aux instructions et informations figurant dans les manuels et annexes techniques.

##### III.4.2.2. Via l'Application itsme et le Code itsme

Selon les possibilités offertes par la Banque, le titulaire âgé d'au moins 18 ans qui souhaite utiliser l'Application itsme pour s'identifier dans le cadre de la procédure d'accès aux services Easy Banking Web et Easy Banking App (ce dernier régi par Les Conditions générales relatives au service Easy Banking App) et/ou approuver certains ordres et transactions initiés dans le cadre de l'utilisation de ces services, doit

- d'abord s'enregistrer dans l'Application itsme par la création auprès de Belgian Mobile ID SA de son compte Itsme auquel est lié le Code itsme qu'il aura choisi, le tout conformément aux modalités et conditions de la convention conclue entre le titulaire et Belgian Mobile ID
- ensuite activer son Compte itsme dans le cadre du service Easy Banking Web ou du service Easy Banking App en se conformant

aux instructions et informations mises à disposition via le service concerné.

Le titulaire utilise à cet effet les procédés d'identification et de signature mis à sa disposition par la Banque.

Le compte itsme sera bloqué après l'introduction d'un Code itsme incorrect à trois reprises consécutives. Pour débloquer son Compte itsme et obtenir un nouveau Code itsme, le titulaire doit à nouveau s'enregistrer dans l'Application itsme via la fonctionnalité prévue dans les canaux de la Banque ou via les canaux itsme en se conformant aux instructions données.

Le titulaire peut bloquer son Compte itsme à tout moment via le site internet itsme [www.itsme.be](http://www.itsme.be).

Il pourra dans ce cas accéder à et utiliser le service Easy Banking Web au moyen des autres procédés d'identification et de signature mis à sa disposition par la Banque.

### III.5. Sécurité des codes PIN

Les codes PIN délivrés par la Banque sont calculés et imprimés par ordinateur selon des procédures très strictes de sécurité.

Pour le code PIN choisi par téléphone par le titulaire de la carte, la Banque prend les mesures nécessaires pour

- sécuriser rigoureusement la procédure;
- garantir la confidentialité du code PIN choisi.

La Banque prend les mesures appropriées pour garantir le secret des codes PIN utilisés dans le cadre des services.

### III.6. Applications tierces de paiement.

La Banque permet au Titulaire de lier sa carte à certaines applications tierces de paiement au moyen desquelles il peut initier des opérations de paiement liées à cette carte (cette initiation par le biais de Bancontact et/ou Maestro dépend des options prises par l'application concernée de recourir à Bancontact et/ou Maestro). Des limites de transaction spécifiques peuvent s'appliquer. Le Titulaire doit accepter les conditions d'utilisation et la politique de protection des données à caractère personnel de l'éditeur de l'application concernée, qui met cette application à la disposition du Titulaire sous sa seule responsabilité. La Banque n'est pas partie au contrat liant le Titulaire et l'éditeur de l'application de paiement concernée.

Les obligations et responsabilité du Titulaire décrites à l'article VII des présentes conditions, notamment en matière de sécurité, de confidentialité, et de notification en cas de perte, de vol ou de tout risque d'abus de la carte et du Code PIN, s'appliquent intégralement au Titulaire dans le cadre de l'utilisation d'une application tierce de paiement. Dans ce cadre, le terme « carte » utilisé dans les présentes conditions générales doit également s'entendre du dispositif doté de l'application tierce de paiement, en ce compris, le cas échéant, l'appareil mobile du Titulaire ; le terme « Code PIN », doit s'entendre du ou des moyens de sécurité de l'application tierce de paiement et/ou du dispositif sur lequel l'application est installée.

## IV. DESCRIPTION DES SERVICES

### IV.1. Services liés à une Carte de banque

#### IV.1.1. Retrait d'argent à nos distributeurs automatiques et paiement chez les commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger

Ce service est automatiquement lié à chaque carte de banque. Ce service offre au titulaire de la carte la possibilité de retirer de l'argent aux distributeurs de billets de BNP Paribas Fortis et Fintro en Belgique et de payer ses achats de biens ou de services auprès de tous tiers équipés de terminaux acceptant les paiements en Belgique et à l'étranger (avec les logos Bancontact ou Maestro et sous réserve des dispositions de l'article III.2.3.3). Ce service est tarifé à partir de l'octroi de la carte dans les cas prévus dans la liste des tarifs visée à l'article X.2

Lors d'un paiement par carte à un terminal extérieur dans une station essence, étant donné que le montant exact du paiement n'est pas connu à l'avance, un certain montant fixe est réservé pendant la période

strictement nécessaire à la prise de carburant à l'initiative de la société pétrolière. Le montant exact de la prise de carburant sera déduit du montant disponible pour vos paiements carte après la prise de carburant. Le solde du montant réservé sera alors libéré.

#### **IV.1.2. Retrait d'argent aux autres distributeurs automatiques**

Ce service est automatiquement lié à chaque carte de banque BNP Paribas Fortis.

Ce service offre la possibilité de retirer de l'argent aux distributeurs automatiques d'autres banques en Belgique et à tous les distributeurs automatiques à l'étranger sous réserve des dispositions de l'article III.2.3.3. Ces distributeurs automatiques portent les logos « Bancontact », « Maestro », « Cirrus », « EC » ou « Eufiserv ». Ce service est activé à partir de la première utilisation.

#### **IV.1.3. Consultation du solde des comptes**

Les soldes de vos comptes peuvent uniquement être consultés en Belgique aux distributeurs automatiques de BNP Paribas, Fintro et des autres banques qui sont équipées à cet effet. Les soldes affichés sont en principe les soldes arrêtés en fin du dernier jour ouvrable bancaire qui précède le jour de la consultation.

#### **IV.1.4. Modification du code PIN**

Ce service n'est disponible qu'en Belgique. Le titulaire peut remplacer son code PIN par un nouveau code PIN de son choix sur les distributeurs de billets portant le logo Bancontact, sur les terminaux Self, et sur certains terminaux installés dans les agences de la Banque.

#### **IV.1.5. Paiements à distance**

Le titulaire peut transmettre à un commerçant une instruction de paiement au moyen de la carte dans le cadre d'un contrat à distance.

La Banque peut prendre toutes mesures visant à empêcher le titulaire d'utiliser sa carte pour un paiement, dans le cadre de contrats à distance, sans identification électronique.

Le titulaire qui est en même temps titulaire du service Easy Banking Web ou détenteur d'un lecteur de carte peut, lorsqu'il veut payer au moyen de sa carte dans le cadre d'un contrat à distance conclu avec un commerçant via Internet, se voir préalablement invité à s'identifier et à signer le paiement en utilisant les procédés de signature électroniques que la Banque a mis à sa disposition, notamment dans le cadre du service Easy Banking Web, conformément à l'article IV.3.(d).

#### **IV.1.6. Opérations spécifiques aux terminaux Self de BNP Paribas Fortis**

##### **IV.1.6.1. Virements**

Les ordres de virement peuvent être introduits sur les terminaux Self de BNP Paribas Fortis.

##### **IV.1.6.2. Impression des extraits de compte**

Les extraits de compte délivrés par les terminaux Self constituent des extraits originaux. Lorsque plusieurs cartes sont liées au même compte, les extraits de compte sont délivrés au titulaire qui introduit le premier sa carte dans l'appareil.

Si le titulaire de la carte n'a pas retiré d'extrait de compte à l'imprimante d'extraits pendant une période de nonante jours, un extrait de compte est imprimé et envoyé par la poste à l'adresse de correspondance du titulaire du compte. Dans ce cas, les frais de port sont à charge du titulaire du compte.

Le titulaire d'une carte lui permettant de retirer ses extraits sur les terminaux Self de BNP Paribas Fortis peut demander que plus aucun extrait de compte ne lui soit envoyé par voie postale; il s'engage alors à retirer ses extraits aux terminaux Self de BNP Paribas Fortis aussi fréquemment que possible.

Si le titulaire de la carte veut retirer ses extraits de compte au terminal Self et que plus de 99 feuillets doivent être imprimés, l'opération sera refusée. Dans ce cas, les extraits de compte sont imprimés et envoyés par

la poste à l'adresse de correspondance du titulaire du compte. Les frais de port sont alors à la charge du titulaire du compte.

Le service Impression d'extraits ne permet pas d'imprimer les extraits du Compte à vue Hello

#### **IV.1.6.3. Cash deposit**

Sous réserve de la restriction mentionnée à l'article III.2.1.2, le titulaire de la carte a la possibilité de déposer, par l'intermédiaire d'appareils automatiques spécialement conçus à cet effet, des billets de banque en euros sur un compte à la Banque.

Le dépôt de billets via Self Cash deposit est possible pour:

- les comptes dont le client est titulaire ou cotitulaire;
- les comptes pour lesquels le client est représentant légal du titulaire;
- le compte de référence de la carte si le titulaire de la carte est mandataire.

Le titulaire de la carte dépose les billets dans le module prévu à cet effet de l'appareil automatique Self Cash deposit. Cela peut se faire en différentes liasses. Le titulaire de la carte doit confirmer le montant de la liasse compté par la machine. Si le titulaire de la carte n'est pas d'accord avec le comptage d'une liasse, il peut interrompre l'opération et récupérer tous les billets de cette liasse (à l'exception des billets suspects et des faux billets). Le titulaire de la carte reçoit pour la (les) liasse(s) qu'il a confirmée(s) un ticket avec le détail du versement. Après confirmation du montant déposé par le titulaire de la carte, le compte qu'il a choisi est crédité.

La Banque a la possibilité d'instaurer pour les versements des plafonds par opération, par carte et par compte.

Une vérification électronique unique et spécifique est effectuée sur chaque billet qui est déposé dans le Self Cash deposit. Sous réserve de la preuve du contraire apportée par le client, la vérification effectuée par la Banque fournit la preuve de l'opération constatée dans le cadre de laquelle un billet a été déposé.

Les billets méconnaissables sont restitués au client par le module sans que le compte ne soit crédité.

Les faux billets sont retenus par l'appareil sans que le compte ne soit crédité.

#### **IV.2. Easy Banking Phone**

Le service Easy Banking Phone permet au titulaire d'entrer en liaison, par l'intermédiaire d'un téléphone à touches, avec l'ordinateur vocal de la Banque pour consulter la situation de comptes, de produits de banque et d'assurance, effectuer des virements, acquérir et gérer certains services financiers ou autres commercialisés par la Banque selon les modalités précisées à l'article IV.4.

Le service Easy Banking Phone permet également au titulaire d'entrer en contact avec un conseiller de la Banque (en s'identifiant au moyen de son numéro d'accès et de son code PIN Easy Banking Phone, soit dès le début de la communication téléphonique, soit dans le courant de cette communication) aux fins mentionnées au premier alinéa, ainsi que pour effectuer des opérations de placement, transmettre des ordres et demandes, obtenir des informations financières générales et des informations et conseils personnalisés, suivant les modalités « Easy Banking Phone » stipulées à l'article IV.4.2. Les conversations téléphoniques sont intégralement enregistrées par la Banque.

#### **IV.3. Easy Banking Web**

##### **(a) fonctionnalités**

Le service Easy Banking Web est un service qui permet au titulaire de se connecter via un appareil avec l'ordinateur de la Banque pour, selon les fonctionnalités disponibles sur le site internet de la Banque auquel il accède, consulter la situation de comptes, de produits de banque et d'assurance, effectuer des virements et des opérations de placement, transmettre des ordres et demandes, signer électroniquement des données au moyen d'une signature créée selon les modalités et présentant les caractéristiques visées à l'article IV.3 (b) ci-dessous, utiliser le service Zoomit, obtenir des informations financières générales et des informations et conseils personnalisés, échanger des messages avec la

Banque, acquérir et gérer certains services financiers ou autres commercialisés par la Banque selon les modalités précisées à l'article IV.4.

#### **(b) signature électronique de données**

La Banque, sur le(s) site(s) et pour le(s) type(s) de données qu'elle détermine, peut exiger du titulaire qu'il crée une signature électronique qui l'identifie et qui lui est liée de façon unique. La signature assure l'intégrité des données électroniques signées. Ce procédé de signature est à usage exclusif dans le cadre des relations entre la Banque et le titulaire, à l'exclusion de tout autre usage.

La signature est créée sous le contrôle du titulaire. A cette fin, le titulaire autorise la Banque, pour les données électroniques qu'elle lui propose à l'écran (par exemple le fichier contenant les données liées à une instruction ou à la souscription d'un service par le titulaire), à créer ou faire créer un certificat de signature électronique identifiant le titulaire et à créer sa signature électronique au moyen du certificat. Le certificat est soumis aux conditions d'utilisation spécifiées dans la politique de gestion des certificats de la Banque disponible sur le site de la Banque et fournie au moment de la demande d'autorisation de création de chaque certificat. Le titulaire accepte ces conditions d'utilisation en autorisant la création du certificat.

Le titulaire donne cette autorisation au moyen du procédé de signature spécifié par la Banque. Les modalités et étapes de la création de la signature électronique sont spécifiées à l'écran.

La Banque délivre au titulaire un document électronique contenant les données électroniques, muni de la signature électronique du titulaire que celui-ci peut vérifier. Le document électronique signé est destiné à un usage exclusif dans le cadre des relations entre la Banque et le titulaire, et à l'exclusion de tout autre usage.

#### **(c) sécurisation par Security SMS**

Dans le cadre de la lutte contre les risques de fraude ou de tout autre abus, la banque se réserve le droit d'activer pour les services et fonctionnalités qu'elle détermine, dans les conditions et selon les modalités qu'elle avisera, l'application « Security SMS » définie à l'article II. Le titulaire se conforme aux instructions et informations mises à disposition via le service concerné.

#### **(d) divers**

Le service Easy Banking Web permet également au titulaire d'entrer en contact avec un conseiller de la Banque aux fins d'aide au service (Helpdesk Easy Banking Web); les conversations téléphoniques sont intégralement enregistrées par la Banque.

Le titulaire qui utilise une connexion via Internet et dispose d'une carte sur laquelle le service « Retrait d'argent à nos distributeurs automatiques et paiement chez des commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger » est actif peut payer, au moyen de la carte, un achat effectué auprès d'un commerçant qui utilise un système de vente à distance par l'intermédiaire d'un site Internet; le titulaire s'identifie et signe la transaction en utilisant les procédés de signature électroniques que la Banque a mis à sa disposition notamment dans le cadre du service Easy Banking Web.

Le titulaire est informé par la Banque des caractéristiques techniques et de la configuration requises pour l'appareil utilisé pour que les services puissent fonctionner correctement. Ces informations sont disponibles sur les écrans Easy Banking Web.

### **IV.4. Acquisition et gestion de services financiers ou autres dans le cadre des services Self banking, Easy Banking Phone et Easy Banking Web**

Dans le cadre des services Self, Easy Banking Phone et Easy Banking Web, le titulaire peut acquérir, modifier et annuler certains services financiers ou autres commercialisés par la Banque. Pour introduire sa demande d'acquérir, modifier ou annuler les services visés ci-dessus, le titulaire utilise des transactions entièrement ou partiellement électroniques.

#### **IV.4.1. Transactions entièrement électroniques**

Une transaction entièrement électronique se déroule comme suit:

- Dans le cadre des services Self et Easy Banking Web, la transaction est proposée dans l'écran de menu standard où le titulaire la sélectionne. Dans le cadre du service Easy Banking Phone, la transaction peut être activée en appuyant sur une touche ou une combinaison de touches de l'appareil téléphonique.
- Les données de la demande une fois complétées, la demande est signée par le titulaire au moyen du procédé de signature propre au service qu'il utilise.
- La demande signée par le titulaire est entièrement acheminée et traitée par voie électronique.
- Lorsque la demande est introduite dans le cadre des services Self et Easy Banking Web, le titulaire est, sauf incident technique interrompant l'opération, immédiatement informé de la suite réservée à sa demande (acceptation, non-acceptation ou examen par la Banque).
- La Banque confirme au titulaire l'acceptation de sa demande et lui communique toutes les informations nécessaires par le biais d'un avis joint à un extrait de compte, par simple lettre ou tout autre système de messagerie électronique.
- Lorsque la demande porte sur des services que la Banque commercialise pour d'autres entités, la confirmation de l'acceptation de la demande peut, le cas échéant, émaner directement de l'entité concernée.

#### **IV.4.2. Transactions partiellement électroniques**

##### **Dans le cadre du service Easy Banking Web:**

Une transaction partiellement électronique se déroule comme suit:

- le titulaire transmet une demande par voie électronique;
- une fois les données de la demande complétées, la demande est signée par le titulaire au moyen du procédé de signature spécifique qu'il utilise pour ce service;
- la Banque informe le titulaire de la suite réservée à sa demande (acceptation, non-acceptation ou examen par la Banque) et lui communique toutes les informations nécessaires par le biais d'un avis joint à un extrait de compte, par simple lettre ou tout autre système de messagerie électronique. Lorsque la demande porte sur des services que la Banque commercialise pour d'autres entités, le titulaire peut, le cas échéant, être informé de la suite réservée à sa demande directement par l'entité concernée.

##### **Dans le cadre du service Easy Banking Phone:**

Une transaction partiellement électronique se déroule comme suit:

- le titulaire formule sa question téléphonique au conseiller de la Banque;
- après traitement de la demande, la Banque informe le titulaire de la suite réservée à sa demande (acceptée, non acceptée ou examinée par la Banque) et lui communique toutes les informations nécessaires par le biais d'un avis joint à un extrait de compte, par simple lettre ou tout autre système de messagerie électronique. Lorsque la demande porte sur des services que la Banque commercialise pour d'autres entités, le titulaire peut, le cas échéant, être informé de la suite réservée à sa demande directement par l'entité concernée.

#### **IV.4.3. Liste des fonctionnalités et transactions disponibles**

La liste des fonctionnalités et transactions disponibles sur le site auquel le titulaire accède dans le cadre du service Easy Banking Web peut être consultée sur le site. Le titulaire de ce service peut également prendre connaissance des fonctionnalités et transactions possibles par le biais de personal messages qui lui sont adressés dans le cadre de ce service.

- Le titulaire du service Easy Banking Phone peut prendre connaissance des fonctionnalités et transactions disponibles via un conseiller de la Banque.
- Les fonctionnalités et transactions disponibles au moyen du service Self peuvent être consultées sur le menu de ce service.

La liste de ces fonctionnalités et transactions est évolutive, certaines pouvant être ajoutées, modifiées ou supprimées par la Banque.

### **V. PLAFONDS**

#### **V.1. Retraits d'argent – paiements sur terminaux de paiement**

### V.1.1. Règles générales

Les limites mentionnées ci-dessous sont les plafonds standards d'utilisation concernant les cartes.

Les retraits d'argent sont limités comme suit:

- montant maximum par carte et par jour: (0-24 heures): 625 EUR
- montant maximum par carte par période de 7 jours: 1.250 EUR

Les paiements chez des commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger, ainsi que les paiements à distance sont plafonnés à 2.500 EUR par carte et par période de 7 jours.

Le titulaire de la carte a la possibilité, au cours du contrat, d'augmenter ou diminuer les plafonds standards dans l'offre ci-dessous de la Banque. Les limites pour les retraits et les paiements peuvent être adaptées indépendamment l'une de l'autre. L'augmentation des plafonds standards peut être soumise à l'accord préalable de la Banque. L'augmentation des plafonds standard pour les retraits d'argent n'est pas autorisée au titulaire de la carte qui a été identifié à distance lors de son entrée en relation avec la Banque, et ce aussi longtemps que son identification ne sera pas confirmée en face à face en agence.

Le titulaire de la carte a également la possibilité d'adapter, via les canaux mis à disposition par la Banque, temporairement (pour une période allant de 1 jour à 7 jours) les limites pour des retraits ou paiements exceptionnels. Dans ce cas, il est tenu uniquement compte de ces limites pendant la période déterminée. L'adaptation temporaire des limites pour les retraits exceptionnels n'est pas autorisée au titulaire de la carte qui a été identifié à distance lors de son entrée en relation avec la Banque, et ce aussi longtemps que son identification ne sera pas confirmée en face à face en agence.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude la banque se réserve le droit d'abaisser automatiquement et avec effet immédiat les limites des cartes, le cas échéant auprès de certains commerçants ou secteurs d'activités particuliers, lorsque :

- le titulaire de carte ne respecte pas les obligations découlant des présentes conditions générales
- les systèmes de détection de la fraude de la Banque indiquent une fraude possible sur le(s) compte(s) auxquels le titulaire a accès ou liées à ce(s) compte(s).
- les conditions appliquées par la banque à l'octroi d'une certaine limite ne sont plus remplies lors d'un contrôle ultérieur.

#### Retraits d'argent

par carte/jour	par carte/7 jours consécutifs
25 EUR	25 EUR
30 EUR	50 EUR
40 EUR	80 EUR
50 EUR	125 EUR
125 EUR	250 EUR
250 EUR	500 EUR
250 EUR	1.250 EUR
500 EUR	1.250 EUR
625 EUR	1.250 EUR
625 EUR	2.500 EUR
1.250 EUR	5.000 EUR
2.500 EUR	5.000 EUR
4.500 EUR	5.000 EUR
7.000 EUR	7.500 EUR

#### Paiements auprès de commerçants (par carte/7 jours consécutifs)

25 EUR
50 EUR

80 EUR
125 EUR
250 EUR
750 EUR
1.250 EUR
2.500 EUR
5.000 EUR

Les opérations de retraits d'argent, de paiements chez des commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger ainsi que les paiements à distance ne peuvent excéder 9.990 EUR par période de 7 jours et par compte.

Les retraits d'argent aux distributeurs automatiques peuvent, en fonction du propriétaire du distributeur, être limités à des montants inférieurs à ceux mentionnés ci-dessus.

### V.1.2. Règles applicables au Welcome Pack (titulaires âgés de moins de dix-huit ans)

Les règles énoncées au présent article sont appliquées aux Welcome Pack dont les titulaires ont moins de dix-huit ans.

Les limites mentionnées ci-dessous sont les plafonds standards d'utilisation concernant les cartes.

Les retraits d'argent sont limités comme suit:

- montant maximum par carte et par jour (0-24h): 125 EUR
- montant maximum par carte par période de 7 jours: 250 EUR

Les paiements chez des commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger ainsi que les paiements à distance sont limités à 250 EUR par carte et par période de 7 jours.

À la demande explicite du représentant légal, les plafonds standards peuvent être augmentés ou diminués dans le cadre de l'offre ci-dessous: Retraits d'argent

par carte/jour	par carte/7 jours consécutifs
25 EUR	25 EUR
30 EUR	50 EUR
40 EUR	80 EUR
50 EUR	125 EUR
125 EUR	250 EUR
250 EUR	500 EUR
250 EUR	750 EUR

#### Paiements auprès de commerçants (par carte/7 jours consécutifs)

25 EUR
50 EUR
80 EUR
125 EUR
250 EUR
500 EUR
1.250 EUR

### V.2. Virements

Est considéré comme virement au bénéfice d'un tiers au sens du présent article tout virement destiné à un compte qui n'est pas accessible au titulaire dans le cadre des services, c'est-à-dire un compte autre que ceux mentionnés soit à l'article III.2.1.3.2., soit à l'article III.3.1., soit à l'article III.4.1. des présentes Conditions générales.

Les limites globales suivantes sont d'application pour l'ensemble des virements introduits par Easy Banking Phone et terminaux Self de BNP Paribas Fortis: les virements de compte à vue à compte d'épargne et de compte d'épargne à compte à vue sont limités au solde disponible du compte à débiter; les virements de compte à vue au bénéfice d'un tiers sont limités au solde disponible du compte à débiter avec un maximum de 5 000 EUR par jour et de 10 000 EUR par semaine.

L'ordre et/ou la réception des virements internationaux (hors zone SEPA – Espace économique européen) n'est/ne sont pas autorisé(e)(s) au départ ou au bénéfice d'un compte dont le(s) (co)titulaire(s) ou l'un d'eux a/ont été identifié(s) à distance lors de l'entrée en relation avec la Banque et ce, aussi longtemps que son/leur identification ne sera pas confirmée en face à face en agence.

Les virements au bénéfice d'un tiers effectués via Easy Banking Web sont limités à maximum 300.000 EUR par jour et par compte. La Banque se réserve toutefois le droit de limiter ce montant maximal à concurrence d'un montant qu'elle fixera elle-même en cas de risque d'escroquerie ou d'abus similaires.

Dans le cadre des services Easy Banking Phone et Self banking, les virements d'un Welcome Pack dont le titulaire est âgé de moins de dix-huit ans au bénéfice d'un tiers sont limités au solde disponible du compte à débiter avec un maximum de 625 EUR par jour et 1.250 EUR par semaine. Les mêmes limites s'appliquent dans le cadre du service Easy Banking Web.

### **V.3. Transactions sur instruments financiers**

Pour l'achat et la vente via Easy Banking Web d'instruments financiers (notamment actions, fonds de placement et obligations), la limite est de 250.000 EUR par transaction.



## **VI. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE**

### **VI.1. Obligations de base – sécurité des cartes, codes PIN et procédés de signature**

Le titulaire a l'obligation d'utiliser la carte et les services conformément aux conditions qui en régissent l'émission et l'utilisation.

Le titulaire doit s'assurer qu'il réalise directement ses opérations par le biais des services bancaires dédiés décrits ci-dessus. En particulier, l'accès au service Easy Banking Web et son utilisation, ou l'usage des procédures d'identification et/ou de signature (que la Banque met à la disposition du titulaire dans le cadre du service Easy Banking Web) doivent se dérouler exclusivement par le biais du site Internet prévu à cet effet par la banque.

Les cartes, codes PIN y compris le Code itsme et procédés d'identification et de signature sont rigoureusement personnels au titulaire.

Le titulaire prend toutes les précautions nécessaires pour assurer la sécurité et, le cas échéant, la discrétion à propos de ses cartes, code PIN et procédés d'identification et de signature. En ce qui concerne spécifiquement tout code PIN y compris le Code itsme, il s'engage à le mémoriser, à ne l'inscrire sur aucun document, objet ou support que ce soit, à ne pas le divulguer ni le laisser connaître d'une manière ou d'une autre. Il s'engage de même à ne pas laisser ses cartes, code PIN, Code itsme et procédés de signature à la portée ou à la disposition d'un tiers.

Sans préjudice de ce qui précède et lorsque le titulaire a activé l'Application itsme comme procédés d'identification et de signature dans le cadre du service Easy Banking Web, celui-ci est tenu de respecter les obligations et mesures de sécurité relatives à l'utilisation de l'Application, du Compte et du Code itsme telles que stipulées dans la convention qu'il a conclue avec Belgian Mobile ID SA.

### **VI.2. Notification de la perte, du vol ou de tout risque d'abus des cartes, appareils, codes PIN et procédés de signature**

Le titulaire prend toutes les mesures lui permettant de constater sans retard les circonstances ci-après et procède aux notifications nécessaires.

Le titulaire d'une carte notifie à CARD STOP, dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol ou tout risque d'abus de sa carte.

Le titulaire d'un service online banking notifie au Helpdesk Easy Banking Web, dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol ou tout risque d'abus de son dispositif électronique de signature et d'identification et/ou de son appareil.

Si le dispositif électronique d'identification et de signature, dans le cadre de Easy Banking Web, comporte l'utilisation d'une carte et d'un lecteur, le titulaire notifie à CARD STOP, dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol ou tout risque d'abus de cette carte.

CARD STOP peut être joint par téléphone 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au numéro 070/344.344.

La conversation téléphonique est intégralement enregistrée par les soins de CARD STOP.

Le Helpdesk Easy Banking Web n'est accessible que certains jours et à certaines heures. Le titulaire peut obtenir les informations relatives aux horaires du Helpdesk Easy Banking Web auprès de son agence ou sur le site internet de la Banque [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be).

Si le titulaire constate les faits en dehors des heures de fonctionnement du Helpdesk Easy Banking Web, il effectue la notification dès que ce service est à nouveau accessible où dès que cela lui est raisonnablement possible.

Le titulaire qui a activé l'Application itsme doit immédiatement avertir Belgian Mobile ID et bloquer son Compte itsme dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, de l'utilisation ou du risque d'utilisation frauduleuse de son appareil, de son Compte itsme ou de son Code Itsme. Le blocage du Compte itsme peut se faire soit à tout moment via le site internet itsme [www.itsme.be](http://www.itsme.be), soit durant les heures d'ouverture via le Helpdesk itsme n° tél +32 2 657 32 13 .en se conformant aux instructions fournies. Toutes les informations utiles, y compris les horaires d'accessibilité du Helpdesk itsme, sont également disponibles sur le site précité.

CARD STOP, le Helpdesk Easy Banking Web ou le Helpdesk itsme, selon le cas, communiquent immédiatement au titulaire un numéro de dossier qui permet de prouver la notification.

Les faits notifiés conformément au présent article doivent être déclarés dans les 24 heures de leur constatation aux autorités de police du lieu de la perte ou du vol.

### **VI.3. Notification d'une erreur ou irrégularité constatée sur les extraits de compte**

Le titulaire a l'obligation de prendre connaissance, aussi fréquemment que possible, de la situation des comptes auxquels se rapportent les opérations effectuées dans le cadre des services ainsi que des mouvements qui y sont enregistrés.

Si le titulaire constate dans ce cadre une transaction de paiement non autorisée ou non effectuée correctement, il agit conformément aux dispositions de la rubrique « Services de paiement » concernant les opérations de paiement figurant dans les Conditions générales bancaires de la Banque.

### **VI.4. Responsabilité de l'usage abusif qui est fait des cartes, codes PIN et procédés de signature**

#### **VI.4.1. Jusqu'au moment de la notification**

Jusqu'au moment de la notification prévue à l'article VI.2., le titulaire est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de sa carte ou de ses procédés de signature à concurrence d'un montant de 50 EUR, sauf s'il a agi avec négligence grave ou frauduleusement, auquel cas le plafond prévu n'est pas applicable. En cas d'utilisation professionnelle, le plafond susmentionné n'est pas applicable.

Par dérogation à l'alinéa 1er, le titulaire ne supporte aucune perte si :

1° la perte, le vol ou le détournement d'une Carte ou de ses procédés de signature ne pouvait être détecté par le titulaire avant le paiement, sauf s'il a agi frauduleusement; ou

2° la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées

#### **VI.4.2. Après la notification**

Après la notification prévue à l'article VI.2., le titulaire n'est plus responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de sa carte ou de ses procédés de signature, sauf si la Banque apporte la preuve que le titulaire a agi frauduleusement, et sauf ce qui est stipulé à l'article VI.4.3.

### **VI.4.3. Notion de négligence grave**

#### **VI.4.3.1. Généralités**

Compte tenu de l'ensemble des circonstances de fait et sans préjudice du pouvoir d'appréciation souverain du juge, peut être considéré comme négligence grave, le fait pour le titulaire:

- de ne pas notifier, selon le cas, à CARD STOP, à la Banque ou à Belgian Mobile Wallet pour les services online banking, la perte, le vol ou tout risque d'abus de sa carte, de son appareil ou de ses procédés d'identification et de signature dès qu'il en a eu connaissance
- de ne pas prendre connaissance régulièrement de la situation des comptes auxquels se rapportent les opérations effectuées dans le cadre des services ainsi que des mouvements particuliers qui y sont enregistrés, si ce fait a pour conséquence que le titulaire a tardé à constater et à notifier à la Banque l'usage abusif de sa carte et/ou de ses procédés d'identification et de signature
- de ne pas respecter les conseils de prudence repris à l'article VI.6
- de ne pas déclarer la perte ou le vol de sa carte, de son appareil ou de ses procédés de signature, dans les 24 heures de la constatation des faits, aux autorités de police du lieu de la perte ou du vol.

#### **VI.4.3.2. Défaut de précautions à l'égard des codes PIN y compris le Code itsme et procédés de signature**

#### **VI.4.3.2.1. Utilisation abusive du code PIN, Code itsme et des procédés d'identification et de signature**

Dans les limites susmentionnées, est notamment considéré comme négligence grave le fait pour le titulaire:

- de noter tout code PIN/Code itsme, sous forme lisible, sur la carte, sur l'appareil ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le titulaire avec la carte;
- de divulguer le code PIN/Code itsme à un tiers ;
- de conserver les caractéristiques de sécurité personnelles avec le lecteur de carte, de les remettre ou de les communiquer à un tiers.

Il n'y a pas négligence grave dans le chef du titulaire lorsqu'il y a eu extorsion du code PIN avec violence sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches ou sous la menace d'une violence imminente sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches.

#### **VI.4.3.2.2. Défaut de précautions à l'égard d'une carte**

La présente disposition s'applique dans le cas d'une utilisation abusive de la carte sans le code PIN.

Il n'y a pas négligence grave dans le chef du titulaire:

- lorsque le vol de la carte est commis avec violence sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches, ou sous la menace d'une violence imminente sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches
- lorsque le vol de la carte est commis au domicile dans les conditions précisées ci-après. Ne sont réputés domicile que la résidence principale, toute résidence secondaire ainsi que toute maison de vacances du titulaire, du titulaire du compte, ainsi que tout logement d'étudiant. Le vol doit avoir été commis avec effraction, escalade, violences, menaces, fausses clefs. Compte tenu de l'ensemble des circonstances de fait et sans préjudice du pouvoir d'appréciation souveraine du juge, peut être considéré comme négligence grave, le fait de laisser la carte en tout lieu, autre que le domicile, où le titulaire réside de manière occasionnelle ou temporaire (chambre d'hôtel, d'hôpital ou de clinique, tente, camping-car, caravane, mobile home, roulotte, bateau par exemple), sauf si la carte a été déposée dans un coffre-fort que le propriétaire ou le gérant des lieux met à disposition de sa clientèle, dans un tiroir ou une armoire fermés à clef.

Dans les limites susmentionnées, peut être considéré comme négligence grave le fait de laisser sa carte sans surveillance:

- sur le lieu de travail, sauf si la carte se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef
- dans un véhicule, même garé dans une allée privative, que ce véhicule soit ou non fermé à clef
- dans un lieu public ou accessible au public, sauf si la carte se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef
- dans un lieu privé (y compris le domicile) où diverses personnes outre le titulaire sont présentes, à l'occasion par exemple d'une réception, fête en ce compris une fête familiale, conférence, projection, exposition, activité ou compétition sportive, sauf si la carte se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef
- dans les cours, accès et jardins faisant partie d'une propriété privée
- dans les parties communes d'un bâtiment soumis au régime de copropriété.

#### **VI.4.3.3. Autres cas de négligence grave**

Dans les limites susmentionnées, peut être considéré comme négligence grave dans le chef du titulaire le fait de permettre, par un manque de précautions ou de vigilance à l'égard de la carte, de l'appareil, du code PIN/Code itsme ou des procédés d'identification et de signature, aux personnes énumérées dans la liste ci-dessous de faire usage de la carte, des procédés de signature ou des caractéristiques de sécurité personnelles:

- le titulaire, cotitulaire ou mandataire d'un compte auquel se rapportent les opérations effectuées avec la carte
- le conjoint, un cohabitant, invité ou visiteur (que la visite ait des fins privées ou professionnelles) du titulaire ou du titulaire du compte
- les personnes, salariées ou non, quel que soit leur statut, qui travaillent au service ou sont les collaborateurs du titulaire ou du titulaire du compte

- les parents et alliés du titulaire ou du titulaire du compte.

#### **VI.5. Exécution et irrévocabilité des ordres transmis dans le cadre des services**

Le titulaire ne peut plus révoquer une instruction de transfert de fonds qu'il a donnée au moyen d'une carte ou envoyée dans le cadre d'un service online banking dès qu'elle est reçue par la Banque.

Si le transfert de fonds devait toutefois se faire à une date convenue avec la Banque, la révocation peut se faire au plus tard le jour précédant l'exécution prévue de l'ordre de paiement.

La révocation doit être signifiée à la Banque par écrit et signée par le titulaire. Pour les virements effectués dans le cadre du service Easy Banking Web, la révocation du virement avec date mémo ou date d'exécution peut se faire par voie électronique au moyen de la fonction « Supprimer ». La révocation est signée par le biais des procédés de signature mis à disposition par la Banque.

Le titulaire du compte autorise irrévocablement la Banque à débiter de son compte le montant des opérations effectuées avec une carte. Les soldes négatifs irréguliers que pourrait présenter un compte suite à ces débits ne constituent en aucun cas un octroi de crédit et doivent être régularisés sans délai par le titulaire du compte.

Les instructions de paiement transmises dans le cadre des services sont exécutées par la Banque à condition que le statut de ce compte et les conventions qui le régissent le permettent.

L'utilisation des services pour envoyer des ordres à la Banque ne modifie en rien la nature de ces ordres.

Il appartient au titulaire de prendre toute mesure pour empêcher tout paiement indu, la Banque n'intervenant pas dans les litiges qui surviendraient à cet égard entre le titulaire et les tiers bénéficiaires d'un tel paiement.

#### **VI.6. Conseils de prudence**

La Banque recommande au titulaire de respecter les mesures de prudence relatives à l'utilisation des services qui sont reprises dans le présent article.

##### **VI.6.1. Mesures de prudence relatives à la carte**

Signez toute nouvelle carte dès réception.

Conservez votre carte sur vous ou en lieu sûr.

Au travail, ne laissez jamais votre carte sans surveillance. De plus en plus de vols de cartes sont commis sur le lieu de travail.

Dans tout lieu public ou accessible au public, dans tout lieu privé où vous vous trouvez en compagnie d'autres personnes, ne laissez jamais votre carte sans surveillance, sauf si la carte se trouve dans un tiroir ou une armoire fermé(e) à clef.

Ne laissez jamais votre carte dans votre véhicule, même garé dans votre allée privative.

Conservez vos tickets de retrait et de paiement.

Mettez immédiatement votre carte en opposition si elle est retenue par un distributeur automatique sans raison valable.

Retirez régulièrement vos extraits aux terminaux Self, sous réserve de ce qui est mentionné à l'article IV.1.8.2 ou téléchargez-les via Easy Banking Web. Vérifiez toujours dès réception vos extraits de compte. Notifiez immédiatement à la Banque toute erreur ou irrégularité constatée.

##### **VI.6.2. Mesures de prudence relatives aux codes PIN en ce compris le Code itsme**

Dès que vous avez reçu un code PIN de la Banque, mémorisez-le, et détruisez le document sur lequel il vous a été communiqué.

Dès que vous avez reçu le code PIN lié à votre carte, changez-le à un distributeur de billets dès que possible.

Dès que vous avez reçu votre code PIN Easy Banking Phone, activez le

service Easy Banking Phone via l'ordinateur vocal, et choisissez le code PIN avec lequel vous utiliserez dorénavant Easy Banking Phone.

Votre code PIN/code itsme doivent rester secret: ne les communiquez donc à personne, même pas à un membre de votre famille, un(e) ami(e) ou une personne soi-disant bien intentionnée.

Personne n'a le droit de vous demander votre code PIN/Code itsme, ni votre banque, ni les services de police ou d'assurance.

Ne notez surtout pas votre code PIN/Code itsme, même sous forme codée, par exemple en le dissimulant dans un faux numéro de téléphone.

Composez toujours votre code PIN/Code itsme à l'abri des regards indiscrets, que ce soit à un distributeur de billets ou chez un commerçant ou sur le clavier de votre appareil. Ne laissez jamais personne voir ce que vous faites et assurez-vous toujours de l'impossibilité d'être observé à votre insu par exemple en masquant le clavier à l'aide de votre main. Ne vous laissez distraire par personne ni aider par un inconnu. Si vous constatez des circonstances inhabituelles, informez-en immédiatement la Banque et le cas échéant le commerçant.

Lorsque vous choisissez un nouveau code PIN, évitez les combinaisons trop évidentes (par exemple une partie de votre date de naissance, de votre numéro de téléphone, le code postal de votre commune, etc.). Choisir un code PIN unique pour toutes vos cartes ou tous vos codes d'accès peut paraître facile mais comporte des risques évidents.

Si la confidentialité de votre code PIN Easy Banking Phone est compromise, changez-le immédiatement via l'option 1-4-1 du service Easy Banking Phone: « Modifications des données personnelles » du Easy Banking Phone. Si votre code PIN Easy Banking Phone ne vous donne plus accès au service, appelez sans attendre le Service Clients au numéro indiqué sur les sites web de la Banque [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) ou [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be).

De même si la confidentialité de votre Code itsme est compromise, modifiez-le immédiatement ou bloquez votre Compte itsme via les canaux disponibles de Belgian Mobile ID.

### **VI.6.3. Mesure de prudence relative au service Easy Banking Web**

Assurez-vous que vous accédez au service exclusivement par le biais d'un site Internet de la Banque prévu à cette effet et que vous utilisez le service Easy Banking Web ou les procédures d'identification et/ou de signature que la Banque met à votre disposition dans le cadre de ce service.

Ne laissez pas votre appareil sans surveillance tant qu'il est connecté à l'ordinateur de la Banque. Fermez le programme avec le bouton « Se déconnecter » dès que vous avez fini d'utiliser le service Easy Banking Web.

Assurez-vous que l'appareil que vous utilisez est protégé contre les virus, les logiciels espions et adware au moyen des programmes nécessaires tels que les programmes antivirus et firewall, et veillez à ce qu'ils soient toujours à jour. En effet, certains virus peuvent prendre le contrôle de votre appareil, ce qui engendre des problèmes de sécurité non seulement pour les opérations online banking, mais pour tous les programmes, fichiers ou fonctions se trouvant sur votre appareil.

### **VI.7. Services online banking: droit d'utilisation et propriété intellectuelle**

Le titulaire dispose d'un droit d'utilisation strictement personnel des logiciels mis à sa disposition par la Banque dans le cadre des services. Ces logiciels sont la propriété de la Banque et/ou des personnes qui en ont cédé les droits d'exploitation à la Banque.

Il est strictement interdit pour toute autre partie d'utiliser ce logiciel, d'y faire appel ou de le partager dans le cadre ou à partir d'une autre application Internet ou d'un programme informatique, par exemple pour extraire des informations via Easy Banking Web ou effectuer des opérations.

Le concept des sites Internet de Easy Banking Web, leurs textes, leur présentation graphique et autres éléments constitutifs sont la propriété de la Banque et ne peuvent sous aucun prétexte être modifiés, reproduits ou distribués sans le consentement écrit préalable de la Banque.

### **VI.8 Utilisation des services de tiers prestataires**

VI.8.1. Nonobstant toute autre stipulation contraire dans les présentes Conditions, le titulaire peut donner instruction à un tiers prestataire d'accéder aux informations sur les comptes du titulaire qui sont accessibles en ligne, et/ou donner à la Banque les instructions du titulaire d'exécuter des opérations de paiement depuis les comptes du titulaire qui sont accessibles en ligne et/ou interroger la Banque quant à la disponibilité de fonds sur les comptes du titulaire qui sont accessibles en ligne et qui sont liés à un instrument de paiement lié à une carte émise par ce tiers prestataire.

Le titulaire doit avant de faire appel à ses services s'assurer que le tiers prestataire est dûment autorisé en qualité d'établissement de crédit ou d'institution de paiement pour fournir en Belgique les services d'initiation de paiement et/ou d'information sur les comptes et/ou pour demander la confirmation de la disponibilité de fonds. Lorsque le titulaire donne accès à un procédé d'identification et/ou de signature à un tiers partie autre qu'un tiers prestataire autorisé, la Banque considérera que le titulaire autorise la Banque à donner accès aux informations sur, et/ou à initier des paiements depuis les, et/ou à confirmer la disponibilité de fonds sur, les comptes du titulaire qui sont accessibles en ligne, et le titulaire sera responsable de tous paiements ainsi que de tous accès aux données résultant des actions de cette tierce partie.

Lorsque le titulaire a fait appel à un tiers prestataire de services d'initiation de paiement dûment autorisé, le titulaire s'adressera à la Banque afin de notifier et faire rectifier une opération non-autorisée ou incorrectement exécutée.

VI.8.2. Toutes instructions, visées au paragraphe VI.8.1, d'initier une opération de paiement et/ou d'accéder aux informations sur les comptes et/ou de confirmer la disponibilité de fonds seront considérées comme des instructions valides du titulaire à la Banque aux fins des présentes Conditions et seront traitées en vertu de celles-ci de la même façon qu'une instruction donnée par le titulaire.

VI.8.3. La Banque se réserve le droit de refuser une instruction visée au paragraphe VI.8.2. dans les mêmes cas que ceux dans lesquels la Banque a le droit de refuser une instruction donnée directement par le client.

VI.8.4. La Banque peut refuser l'accès aux comptes du titulaire et donc refuser une instruction visée au paragraphe VI.8.2 lorsqu'il existe des raisons motivées et documentées liées à une utilisation non autorisée ou à des activités frauduleuses du tiers prestataire visé au paragraphe VI.8.1. La Banque informera auparavant le titulaire de son intention de refuser cet accès et indiquera ses raisons, sauf s'il n'est pas raisonnablement possible de le faire, auquel cas la Banque en informera le titulaire immédiatement après. Dans chaque cas, la Banque en informera le titulaire de la manière qu'elle considère la plus appropriée compte tenu des circonstances et ne sera pas tenue d'informer le titulaire lorsque cela compromettrait ses mesures raisonnables de sécurité ou lorsqu'une telle information est interdite par ou en vertu de la loi. Lorsque la Banque refuse l'accès aux comptes du titulaire, elle doit le notifier à l'autorité compétente.

## **VII. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE**

### **VII.1. Durée de validité de la carte**

La carte a une durée de validité limitée. Elle est automatiquement renouvelée à son expiration, sauf refus de la Banque ou rétractation du titulaire notifiée à la Banque un mois avant cette échéance.

En cas de perte, de vol ou de défectuosité technique de sa carte, autre que sa Carte de banque Hello, le titulaire peut, dans l'attente d'une nouvelle carte nominative, obtenir dans les agences de la Banque une carte provisoire.

La carte provisoire est dotée des mêmes services, fonctionnalités et limites que la carte de banque qu'elle remplace temporairement.

L'utilisation de la carte provisoire est limitée à 3 mois à compter de sa délivrance.

### **VII.2. Expédition de la carte, du code PIN et du code d'accès**

La Banque assume les risques de toute expédition au titulaire de la carte d'une carte, d'un code PIN ou d'un code d'accès.

### **VII.3. Relevé interne des opérations**

La Banque conserve un relevé interne des opérations effectuées avec la

carte pendant une période de 10 ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier suivant la date d'exécution des opérations.

#### **VII.4. Modification des plafonds relatifs aux cartes**

La Banque modifie les plafonds relatifs aux cartes, sur demande du titulaire dans les limites et conditions spécifiées aux articles V.1.1. et V.1.2.

La Banque est tenue de diminuer les plafonds à la demande du titulaire qui se trouve dans l'une des situations suivantes: la perte ou le vol de la carte ou du code PIN, ou l'imputation sur ses extraits de compte de toute opération effectuée sans son accord.

Le titulaire de la carte a également la possibilité d'adapter temporairement (pour une période allant de 1 jour à 7 jours) les limites pour les retraits ou paiements exceptionnels. Dans ce cas, il est tenu uniquement compte de ces limites pendant la période déterminée. Cette possibilité n'est pas autorisée au titulaire de la carte qui a été identifié à distance lors de son entrée en relation avec la Banque, et ce aussi longtemps que son identification ne sera pas confirmée en face à face en agence.

La Banque se réserve le droit de refuser toute demande d'augmentation de limite sans avoir à motiver sa décision.

#### **VII.5. Preuve des opérations effectuées dans le cadre des services**

Les données essentielles de toute opération de transfert électronique de fonds effectuée dans le cadre des services sont enregistrées et conservées par la Banque, de manière à pouvoir être restituées sous forme lisible sur tout support quelconque. Dans le cadre de tout différend avec le titulaire concernant une de ces opérations, et sans préjudice d'une preuve contraire produite par le titulaire, dans la mesure où ce dernier agit en tant que consommateur, la Banque, à l'appui de ces données, apporte de son côté la preuve que l'opération a été correctement enregistrée et comptabilisée, et n'a pas été affectée par un incident technique ou une autre défaillance.

Certains distributeurs de billets et terminaux de paiement délivrent, soit sur demande expresse du titulaire, soit automatiquement, un ticket mentionnant les références et le montant de l'opération. Ce ticket est délivré sans préjudice des dispositions prévues au premier alinéa du présent article.

#### **VII.6. Continuité des services online banking**

La Banque apporte ses meilleurs soins à l'élaboration des programmes et logiciels d'accès aux services online banking. Elle met tout en œuvre pour assurer la continuité des services et sauvegarder la sécurité de ses systèmes. Toutefois, elle peut procéder, sans indemnité, à des interruptions afin d'entretenir l'appareillage ou le logiciel existant, ou pour installer de nouveaux terminaux ou de nouvelles versions du logiciel, pour autant que ces interruptions ne se prolongent pas au-delà d'un délai raisonnable.

#### **VII.7. Inexécution ou exécution incorrecte des opérations – opérations effectuées sans autorisation - contrefaçon**

Sans préjudice des obligations et responsabilités du titulaire décrites à l'article VI et sous réserve des dispositions de l'article III.2.3.3, la Banque est responsable:

- de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte des opérations effectuées dans le cadre des services, à partir de dispositifs, terminaux ou au moyen d'équipements agréés par la Banque, que ceux-ci soient placés sous son contrôle ou non;
- des opérations effectuées sans autorisation du titulaire et de toute erreur ou irrégularité commise dans la gestion des services et imputable à la Banque;
- en cas de contrefaçon de la carte par un tiers, de l'usage de la carte contrefaite;
- du risque pour chaque envoi au titulaire d'une carte ou de tout moyen qui en permet l'utilisation.

Dans tous les cas où la Banque est responsable sur la base du premier alinéa du présent article, elle doit rembourser au titulaire dans les délais les plus brefs et selon le cas:

- lorsqu'il résulte de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte de l'opération une perte équivalente à tout ou partie du montant de

l'opération, le montant de cette perte éventuellement augmenté d'intérêts;

- la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le titulaire dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'opération non autorisée, éventuellement augmentée d'intérêts sur cette somme;
- la somme nécessaire pour rétablir le titulaire dans la situation où il se trouvait avant l'usage d'une carte contrefaite;
- les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le titulaire pour la détermination du dommage indemnisable;

Dans le cadre des services online banking, la Banque n'assume aucune responsabilité pour tout préjudice, direct ou indirect, qui découle soit du fonctionnement de l'équipement du titulaire ou des services de télécommunication prestés par des tiers, soit d'une interruption des services due à des circonstances indépendantes de sa volonté.

#### **VII.8. Fourniture d'informations**

Dans le cadre des services, la Banque délivre des informations générales et des informations personnalisées relatives aux comptes. La Banque apporte ses meilleurs soins dans le but de fournir des informations correctes.

Les informations générales sont recueillies aux meilleures sources. Sauf faute lourde ou intentionnelle, la responsabilité de la Banque ne peut être mise en cause dans les cas où certaines informations se révéleraient inexactes, ni en raison de l'interprétation ou de l'utilisation que le titulaire aurait pu faire des informations fournies.

### **VIII. ONLINE BANKING - DISPOSITIONS RELATIVES À LA PREUVE**

#### **VIII.1 Procédés d'identification et/ou de signature**

En complément des Conditions générales bancaires, en particulier leur article 22, le titulaire convient expressément que tout usage d'un ou des procédés d'identification et/ou de signature, lui permettant d'accéder à et d'utiliser un des ou les services Easy Banking, a valeur de signature électronique au sens de l'article XII.15 du Code de droit économique.

Le titulaire convient ainsi expressément que la signature électronique créée au moyen d'un ou des procédés d'identification et/ou de signature constitue, pour lui-même et pour la Banque, la preuve de son identité, de son accord quant au contenu des opérations, ordres et actions confirmés et/ou transmis sous cette signature ainsi que de la concordance entre les opérations, ordres et actions confirmés et/ou transmis par le titulaire et les opérations, ordres et actions reçus par la Banque par le canal de communication utilisé.

Le titulaire reconnaît être lié par cette signature électronique et assumer la responsabilité des opérations, ordres et actions confirmés et/ou transmis à l'aide de celle-ci, sans préjudice de l'article VI des présentes conditions générales, et sans préjudice pour le titulaire, agissant en tant que consommateur, du droit d'apporter la preuve contraire s'il allègue une erreur ou irrégularité.

#### **VIII.2 Enregistrements**

Les enregistrements des communications téléphoniques prévus aux articles IV.2. et IV.3 (d) sont soumis aux dispositions de l'article 9 des Conditions générales de la Banque relatif à l'enregistrement et au traitement des données à caractère personnel. La Banque les conserve dix ans au terme duquel elle les détruit, hormis les cas où elle serait amenée à devoir les garder au-delà de ce délai en raison d'impératifs légaux ou réglementaires ou d'un intérêt légitime.

Ces enregistrements constituent la preuve complète de la teneur de la communication téléphonique et notamment des ordres et/ou demandes transmis par le titulaire. En cas de contestation, ils pourront être produits en tant que preuve devant l'autorité saisie du différend.

Lorsque les communications téléphoniques portent sur des services que la Banque commercialise pour d'autres entités, la Banque est autorisée à transmettre les enregistrements de ces communications téléphoniques à l'entité concernée aux fins décrites ci-dessus.

Dans l'hypothèse où le titulaire estimerait qu'une erreur ou une irrégularité s'est présentée dans le système d'enregistrement, il lui appartient d'en apporter la preuve.

La Banque se réserve le droit, lorsqu'elle l'estime utile ou nécessaire, de demander au titulaire de confirmer par courrier, télécopie, e-mail ou tout autre système de messagerie électronique les ordres et/ou demandes formulés par téléphone. La Banque pourra par conséquent en suspendre l'exécution jusqu'à la réception de la confirmation.

La force probante d'un écrit est donnée aux copies télécopie, aux impressions de messages e-mail et de messages transmis par tout autre système de messagerie électronique; ces copies et impressions sont considérées comme des documents originaux.

Le titulaire supporte les conséquences dommageables de la fraude ou des erreurs relatives aux ordres et demandes confirmés par télécopie, e-mail ou tout autre système de messagerie électronique à moins que le titulaire ne fournisse la preuve du dol ou d'une faute lourde dans le chef de la Banque.

La Banque a le droit de différer l'exécution des ordres et/ou demandes confirmés par télécopie, transmis par e-mail ou tout autre système de messagerie électronique quand elle estime que ceux-ci n'ont pas un caractère d'authenticité suffisant, et d'exiger un ordre écrit sur papier ou certaines pièces justificatives.

Dans le cadre de l'utilisation des services, le titulaire peut transmettre à la Banque des ordres et/ou demandes par e-mail ou tout autre système de messagerie électronique. Les modalités précisées aux alinéas 5, 6 et 7 du présent article en ce qui concerne la force probante et la responsabilité du titulaire et de la Banque sont également applicables aux messages ainsi transmis.

## **IX. DUREE DU CONTRAT ET CESSATION DU SERVICE**

Le présent contrat a une durée indéterminée.

Le titulaire peut à tout moment, sans frais, résilier le contrat moyennant un délai de préavis d'un mois.

La Banque peut à tout moment résilier le contrat moyennant un préavis de deux mois. En cas d'utilisation professionnelle, le délai de préavis est d'un mois.

La Banque peut cependant mettre fin au service avec effet immédiat lorsque le titulaire manque à l'une de ses obligations envers la Banque, ou lorsque la Banque a connaissance de faits qui sont de nature à ébranler la relation de confiance qu'elle a avec le titulaire.

La Banque se réserve le droit de donner instruction au réseau de distributeurs de billets et de terminaux de paiements installés en Belgique ou à l'étranger et aux commerçants de saisir ou de refuser une carte, ainsi que le droit de suspendre l'accès du titulaire aux services online banking dans les hypothèses suivantes:

- plusieurs codes PIN erronés ont été successivement composés
- la carte est défectueuse ou détériorée
- la carte a été oubliée dans le terminal
- le titulaire fait de la carte ou du service un usage non conforme aux présentes Conditions générales
- le titulaire manque à l'une de ses obligations envers la Banque, ou la Banque a connaissance de faits qui sont de nature à ébranler la relation de confiance qu'elle a avec le titulaire
- il existe un risque d'abus ou de fraude.

Les frais imputés périodiquement dans le cadre de ce contrat sont seulement dus proportionnellement par le titulaire jusqu'à la cessation du contrat.

## **X. TARIFICATION DES SERVICES**

### **X.1. Redevance relative aux services**

Les services sont fournis moyennant le cas échéant une redevance périodique prélevée automatiquement sur un compte à vue auquel les services donnent accès. Le service Easy Banking Phone est gratuit.

### **X.2. Autres tarifs**

Font ou peuvent faire l'objet d'une tarification:

- frais de gestion carte de banque

- toutes les transactions effectuées dans le cadre des services
- les transferts de fonds et paiements effectués en exécution d'ordres transmis dans le cadre des services
- la délivrance d'une nouvelle carte
- la délivrance d'un nouveau code PIN
- l'envoi du code SMS lié à la signature dans le cadre du service Security SMS.
- le remplacement d'un élément du dispositif électronique d'identification et de signature dans le cadre des services Easy Banking Web et Security SMS
- la modification de la limite d'utilisation de la carte
- le remplacement d'une carte perdue, volée
- La délivrance d'une carte temporaire.

Les frais pour les transactions (retraits d'argent/paiements chez les commerçants) sont indépendants de tout supplément éventuel que certains commerçants ou exploitants de distributeurs de billets pourraient imputer.

Les retraits d'argent et paiements effectués au moyen d'une carte dans une devise autre que l'euro font l'objet d'une conversion par application d'un taux de change déterminé sur la base des cours de change indicatifs publiés par la Banque Centrale Européenne et d'une marge de change, qui est mentionné dans la liste des tarifs. Le cours est celui du jour où la Banque reçoit le fichier contenant l'opération.

Le titulaire du service Easy Banking Phone ou Easy Banking Web prend à sa charge:

- les frais relatifs à l'acquisition, à l'installation, au fonctionnement du terminal, du matériel informatique ou autre et du dispositif électronique d'identification et de signature qui lui permettent d'accéder aux services
- les frais relatifs à l'accès à Internet ou autres réseaux
- les coûts de télécommunications dans le cadre des services Easy Banking Phone et Easy Banking Web.

### **X.3. Informations concernant les tarifs, la date de débit ou de crédit et les dates de valeur**

Il est à cet égard fait référence aux Conditions générales bancaires « Services de paiement » et à la liste des tarifs qui est à la disposition du titulaire dans toutes les agences de la Banque et sur les sites internet de la Banque [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) ou [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be).

## XI. RÉCLAMATIONS ET RECOURS

Les plaintes peuvent être transmises à la Banque par l'intermédiaire de l'agence du client ou par le biais du service clientèle, ou en utilisant le formulaire de réclamation disponible via Easy Banking Web ou sur le site Internet de la Banque.

Si la solution proposée n'est pas satisfaisante, le client peut adresser une plainte écrite auprès du Service Gestion des Plaintes de la Banque, par courrier ordinaire, à l'adresse suivante:

Service Gestion des Plaintes  
Montagne du Parc 3  
1000 Bruxelles  
Fax: +32 (0)2 228 72 00

Si la solution proposée par le Service Gestion des Plaintes de la Banque ne satisfait pas le client, ce dernier peut, en tant que personne physique agissant dans un contexte privé, soumettre le litige au Ombudsfin – Ombudsman en conflits financiers, soit par courrier ordinaire à l'adresse suivante, soit en utilisant le formulaire de réclamation disponible à cet effet sur son site Internet:

Ombudsfin – Ombudsman en conflits financiers  
North Gate II  
Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2  
1000 Bruxelles

Fax: +32 2 545 77 79

E-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)  
[www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

Si la plainte concerne un service de paiement, une réclamation écrite peut également être déposée auprès de la Direction générale Contrôle et Médiation du Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, WTC III, Boulevard Simon Bolivar 30, 1000 Bruxelles.

En tant que consommateur, vous pouvez également introduire une plainte relative à une vente ou un service en ligne via le formulaire disponible sur le site <http://ec.europa.eu/odr> de l'Union Européenne.

## XII. MODIFICATIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

Le titulaire est informé de toute modification des présentes Conditions générales par voie d'avis joint à un extrait de compte ou par simple lettre ou sur un support durable à la disposition du titulaire et auquel celui-ci a accès. Cette information a lieu au moins deux mois avant l'entrée en vigueur de la modification concernée.

En même temps que les informations visées au premier alinéa, la Banque mentionne que le titulaire dispose d'un délai de deux mois au moins pour dénoncer sans frais le contrat et qu'en l'absence de dénonciation par le titulaire dans ce délai, ce dernier sera réputé avoir accepté les conditions modifiées.

## **Annexe 1 aux conditions générales relatives aux cartes de banque et aux services Easy Banking Phone et Easy Banking Web : Règlement du service Zoomit disponible via le service Easy Banking Web.**

### **1. Objet du Règlement du service Zoomit**

Le Règlement du service Zoomit (ci-après le Règlement) a pour objet de décrire le service Zoomit d'Isabel tel que proposé par la Banque dans le cadre de son service Easy Banking Web et de déterminer les droits et obligations liés à ce service.

### **2. Définitions**

2.1 Les définitions reprises à l'article II des conditions générales relatives aux cartes de banque et aux services Easy Banking Phone et Easy Banking Web sont, sauf dérogation ou précision dans le présent Règlement, applicables au présent Règlement.

2.2 En complément de ces définitions, les définitions suivantes sont utilisées dans le présent Règlement.

Le « Document » : désigne tout document électronique, comportant ou non des données financières (dont notamment mais pas exclusivement des factures, des notes de crédit, des fiches de salaires) mis à la disposition d'un ou de plusieurs Destinataires par un Expéditeur au moyen de Zoomit.

Le « Contractant » ou « Vous » : toute personne physique qui a souscrit un contrat Easy Banking Web et disposant par conséquent de la fonctionnalité Zoomit.

Le « Destinataire » : désigne la personne physique, morale, l'association de fait ou l'administration publique, cliente de l'Expéditeur, à laquelle des Documents sont adressés via Zoomit. Le cas échéant le Destinataire indique quels Utilisateurs via leur application Easy Banking Web peuvent accéder aux Documents.

L'« Utilisateur » : le Contractant qui, en tant que titulaire du service Easy Banking Web, a accès aux Documents via la fonctionnalité Zoomit, soit en tant que Destinataire, soit en tant que personne ayant reçu l'autorisation du Destinataire de pouvoir accéder aux Documents.

L'« Expéditeur » : désigne une entité qui émet des Documents dont elle est le titulaire officiel et qui les met à la disposition d'un ou de plusieurs Destinataires au moyen de Zoomit, conformément au contrat correspondant conclu avec Isabel.

« Isabel » : Isabel S.A., dont le siège est établi en Belgique, Boulevard de l'Impératrice 13/15, 1000 Bruxelles, RPM 0455 530 509, la société à laquelle la Banque fait appel pour proposer Zoomit

« Code d'accès » : désigne l'identifiant unique et confidentiel d'un Document commercial et/ou non sensible qui peut être émis par l'Expéditeur et communiqué au Destinataire correspondant pour obtenir l'accès au Document (par exemple sur la facture papier), tel que plus amplement décrit dans les spécifications de produit de Zoomit.

« Zoomit » : désigne le service d'Isabel permettant aux Expéditeurs de mettre, de manière sécurisée, des Documents à la disposition de Destinataires, et aux Destinataires et/ou aux Utilisateurs de récupérer, consulter, stocker, gérer et payer, de manière sécurisée, au moyen de leur application Easy Banking Web.

### **3. Description de Zoomit**

Par le biais de « Zoomit », le Destinataire ou l'Utilisateur peut consulter gratuitement et en toute sécurité toutes sortes de Documents, qui sont mis à disposition par différents Expéditeurs. L'accès à ces Documents est fourni par le biais de l'application Easy Banking Web.

Zoomit facilite également le paiement de toute facture rendue accessible aux Utilisateurs via les Documents mis à disposition via le service Easy Banking Web offert par la Banque. Toutefois, Zoomit ne comporte aucune fonctionnalité de paiement en soi ; les paiements sont effectués via et par la Banque exclusivement sans intervention de Zoomit

Pour l'exécution et le traitement de Zoomit, la Banque fait appel à Isabel, agissant en qualité de sous-traitant de la Banque. La Banque et Isabel interviennent uniquement comme boîte aux lettres pour les Documents transmis entre les Destinataires et les Expéditeurs, en ajoutant le lien vers le Document (tel qu'il lui est communiqué par

les Expéditeurs) au(x) compte(s) bancaire(s) du Destinataire correspondant d'une manière sécurisée.

La Banque et Isabel se communiqueront entre elles d'autres informations complémentaires sur le statut relatif à un Document (par exemple à propos d'une transaction de paiement effectuée ou encore à effectuer en cas de facture). Les informations transmises ne sont cependant pas sélectionnées ni modifiées par la Banque ou par Isabel, mais uniquement transmises au Destinataire indiqué par l'Expéditeur.

Sauf s'il en est convenu autrement par contrat, la signature (éventuellement électronique) des Utilisateurs, sera contraignante pour le Destinataire, tant vis-à-vis d'Isabel qu'à l'égard d'autres Expéditeurs, et cela de la même manière qu'une signature manuscrite.

Les Expéditeurs ont le droit d'insérer des annonces publicitaires dans les Documents, à condition que ces annonces soient limitées à des informations relatives aux propres produits et services des Expéditeurs. Pour plus d'informations sur la description technique de Zoomit, les Utilisateurs sont invités à consulter le site internet : [www.zoomit.be](http://www.zoomit.be).

### **4. Accès à Zoomit**

4.1 Toute souscription ou adhésion au service Easy Banking Web fait office de souscription ou adhésion au service Zoomit et d'acceptation du présent Règlement qui fait partie intégrante des Conditions générales relatives aux cartes de banque et aux services Easy Banking Phone et Easy Banking Web.

4.2 Chaque Expéditeur a conclu avec Isabel un contrat « Expéditeur », afin que les Destinataire et les Utilisateurs puissent consulter des Documents via le service Zoomit de la Banque.

4.3 Outre le cadre contractuel avec la Banque, une autorisation spécifique doit être donnée, via Easy Banking Web, pour chaque Expéditeur et pour chaque type de Document avant d'avoir effectivement accès aux Documents de cet Expéditeur.

Toutefois, il est possible qu'un Expéditeur recueille, indépendamment du service Easy Banking Web, un tel accord d'un Destinataire, de sorte que ses Documents soient directement accessibles dans Zoomit pour ce Destinataire et les Utilisateurs, via Easy Banking Web, sans formalité complémentaire. L'Expéditeur assumera dans ce cas l'entière responsabilité de l'obtention d'une telle autorisation, la Banque et Isabel se limitant à la seule communication de ce qu'elles reçoivent de l'Expéditeur.

L'Utilisateur autorise la Banque et Isabel, en tant que sous-traitant, à l'informer de la disponibilité de Documents dans Zoomit avant même qu'il ait lui-même ajouté cet Expéditeur à sa liste d'Expéditeurs.

4.4 Sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part, la Banque n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les relations contractuelles entre Isabel et l'Expéditeur et entre le Destinataire et l'Expéditeur.

4.5 L'Utilisateur sera tenu de respecter le présent Règlement, ainsi que les guidelines communiqués en rapport avec ce service.

Le Destinataire est seul responsable de la gestion de ces droits d'accès à Zoomit. Toute perte ou tout dommage résultant d'une fraude ou d'un accès non autorisé aux Documents qui serait dû à une gestion insuffisante ou inadaptée de ces droits d'accès sera à sa charge, sauf fraude ou négligence lourde de la part d'Isabel et/ou de la Banque.

Seuls les Destinataire et les Utilisateurs qui confirment avoir reçu l'autorisation du Destinataire seront en droit d'accéder à un Document via Zoomit. Si un Utilisateur autre que le Destinataire reçoit par erreur un droit d'accès à un Document pour lequel le Destinataire ne lui a pas conféré un tel droit, il s'abstiendra de l'ouvrir et informera sans délai le Destinataire et l'Expéditeur de cette erreur.

Des informations complémentaires sur le fonctionnement de ZOOMIT sont disponibles en ligne ([www.zoomit.be](http://www.zoomit.be)).



## 5. Mise à disposition des Documents

Le Destinataire ou l'Utilisateur aura accès au Document d'un Expéditeur après qu'un test de concordance aura démontré, conformément à l'article 10, qu'il est effectivement autorisé à consulter ce Document.

En cliquant sur le Document, l'Utilisateur quitte l'application Easy Banking Web et est redirigé(e), par le biais d'un lien sécurisé, vers le serveur de l'Expéditeur ou d'un tiers qu'il a désigné où il peut consulter le Document, sans que ce Document ne se retrouve dans les systèmes ou les serveurs de la Banque ou d'Isabel.

A moins qu'il n'en soit convenu autrement avec l'Expéditeur, chaque lien vers un Document via Zoomit sera mis à disposition pour une période d'au moins dix-huit (18) mois (la « Période de Disponibilité »), laquelle commence à compter du moment où le réseau Zoomit prend connaissance de la localisation du Document et de l'identité du Destinataire.

Le Destinataire reconnaît et accepte, tant pour lui que pour les Utilisateurs que :

- le Destinataire peut télécharger et enregistrer tout Document, selon son choix et sous sa propre responsabilité pendant la Période de Disponibilité ;
- Les Documents ne seront plus disponibles à l'échéance de la Période de Disponibilité ou au moment de la fin des relations contractuelles entre le Destinataire et l'Expéditeur ou à la fin partielle ou totale du service Zoomit des Expéditeurs et/ou du Destinataire, pour quelque raison que ce soit ;
- la mise à disposition des Documents par le biais de Zoomit puisse mener, en fonction des accords contractuels passés avec l'Expéditeur, à ce que les Documents ne puissent plus être envoyés en totalité ou partiellement par le biais d'un autre canal (par exemple uniquement une copie par la poste normale, par fax ou par e-mail, ou une copie du Document par le biais de Zoomit). Cela s'effectue sous l'entière responsabilité de l'Expéditeur. La Banque et Isabel déclinent toute responsabilité à cet effet, sauf faute lourde ou intentionnelle de leur part.
- ni la Banque ni Isabel ne portent une quelconque responsabilité quant au contenu des sites/serveurs vers lesquels ils créent ou autorisent un lien, et ils ne donnent aucune garantie en ce qui concerne le niveau de sécurité de ces sites. Cette responsabilité incombe exclusivement à l'Expéditeur.
- ni la Banque, ni Isabel ne fournissent une garantie en ce qui concerne la solvabilité et/ou la fiabilité des Expéditeurs, des propriétaires ou détenteurs de sites, ni en ce qui concerne les personnes ou entreprises sur lesquelles ces sites/serveurs fournissent des informations.
- Si la Banque le prévoit, les Documents qui affichent le statut de paiement « à payer » (ou tout autre intitulé similaire) peuvent être directement payés dans Easy Banking Web. Aussitôt que cet ordre de paiement ou de domiciliation aura été donné par le Destinataire, le statut du Document sera modifié par l'Expéditeur en « paiement initié » (ou tout autre intitulé similaire) ou « paiement effectué » (ou tout autre intitulé similaire)
- Le statut d'un Document ne renvoie pas à l'exécution d'un paiement, et donc ne peut être utilisé comme preuve de ce paiement (seuls les extraits bancaires peuvent être utilisés comme preuve). Le Destinataire reconnaît qu'il n'y a pas de lien entre le paiement et le statut tel que renseigné dans Zoomit.

## 6. Résiliation et clôture du service Zoomit

6.1 Tant l'Utilisateur que la Banque peuvent résilier le service Zoomit selon les modalités reprises ci-après.

6.2 Le service Zoomit faisant partie intégrante du service Easy Banking Web, la résiliation totale du service Zoomit par l'Utilisateur n'est toutefois possible que moyennant et selon les mêmes modalités que la résiliation du service Easy Banking Web.

6.3 A tout moment et sans frais, le Destinataire peut mettre fin, à l'aide du module de gestion Zoomit, à la mise à disposition des Documents via le service Zoomit de certains ou de l'ensemble des Expéditeurs. Une telle annulation spécifique prend effet à partir du jour ouvrable suivant, sauf si les conditions de l'Expéditeur stipulent un autre délai de résiliation. Sauf indications contraires dans ses conditions, l'Expéditeur n'est plus obligé, après annulation, de fournir une nouvelle fois les Documents qui ont déjà été mis à disposition par le biais de Zoomit par un quelconque autre moyen.

En cas de résiliation du service Easy Banking Web ou dans le cas visé à l'alinéa 1 ci-avant, le Destinataire s'engage à en informer les Expéditeurs concernés le plus rapidement possible et à convenir avec eux de nouveaux accords en matière de mise à disposition des Documents.

6.4 Sous réserve de ce qui est dit ci-après, la Banque peut, moyennant un préavis de deux mois, mettre fin au service Zoomit ou à la mise à disposition des Documents via le service Zoomit de certains ou de l'ensemble des Expéditeurs.

Par ailleurs, la Banque peut, à tout moment et sans préavis, mettre fin au service Zoomit ou en suspendre l'exécution en tout ou en partie si l'Utilisateur manque gravement à ses engagements vis-à-vis de la Banque, notamment en cas de non-respect des procédures de sécurisation, tout accès ou tentative d'accès non autorisé à Zoomit et/ou aux Documents.

## 7. Interruptions de Zoomit

Isabel et la Banque se réservent le droit de suspendre le service Zoomit en vue de la maintenance ou pour apporter des modifications ou des améliorations au système. La Banque Vous en informera au préalable dans la mesure du possible. Il peut toutefois arriver que des interruptions surviennent sans que Vous ayez pu être informé, en cas d'incident technique ou en cas de force majeure, en ce compris, et de manière non limitative, des grèves ou tout autre événement sur lequel la Banque n'a pas d'emprise, ou en cas d'extrême urgence.

## 8. Responsabilité

La Banque ou Isabel ne peuvent pas garantir que Zoomit soit adapté aux besoins et souhaits propres de l'Utilisateur, en particulier à son système informatique et de télécommunication.

Sans porter préjudice à ce qui suit, et sauf fraude ou faute grave, ni la Banque, ni Isabel ne sont responsables :

- de l'indisponibilité du service Zoomit suite à des travaux de maintenance, annoncés ou non, à de défauts ou à un cas de force majeure ;
- des erreurs dans l'accès ou l'absence d'accès à des Documents via Zoomit si ces erreurs résultent directement ou indirectement d'informations incorrectes ou incomplètes communiquées à la Banque ou à un Expéditeur ;
- des agissements ou absences d'agissements de l'Utilisateur qui sont contraires à une clause des présentes conditions ou de toute législation ou clause réglementaire ou contractuelle s'appliquant à ses relations avec sa propre clientèle ;
- du non respect par l'Utilisateur des prescriptions et/ou indications en matière de sécurité ;
- de l'échec du test de concordance lorsque le Destinataire communique des données inexactes/incomplètes à la Banque ou à l'Expéditeur ;
- de l'impossibilité de créer une quelconque connexion nécessaire pour assurer la prestation de service, ou des interruptions de cette connexion, de quelque manière que ce soit, dans la mesure où elles sont dues à des tiers ;
- de tout dommage indirect ou dommage immatériel de nature financière, commerciale ou de toute autre nature, tel que la perte de temps, la perte de clientèle ou les préjudices à la clientèle, la perte de données, la perte de revenus, le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, la perturbation des activités commerciales, les actions en justice de tiers, la perte de renommée ou d'économies prévues qui découleraient ou seraient liés à l'utilisation de Zoomit.



Dans le cas où la Banque et/ou Isabel seraient tenus responsables et seraient tenus d'indemniser des dommages, cette responsabilité se limiterait dans tous les cas à la réparation des dommages directs prouvés. La responsabilité totale de la Banque et/ou d'Isabel en ce qui concerne Zoomit se limitera, quelle que soit la gravité de la faute, à 25.000 EUR. Ni la Banque ni Isabel ne sont responsables du contenu, ni de l'exactitude et de la disponibilité des Documents échangés par le biais de Zoomit. Les réclamations ou questions portant sur ces Documents ou sur leur contenu ne sont donc pas traitées par la Banque, mais doivent être adressées directement aux Expéditeurs.

### 9. Protection des données personnelles

L'utilisation de Zoomit implique le traitement des données à caractère personnel telles que définies dans la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel (« loi Vie Privée »). Selon le Document, de telles données peuvent comprendre, notamment, les nom, prénom, surnom, pseudonyme, adresse e-mail, numéro d'identification bancaire, numéro de compte bancaire de l'Expéditeur, du Destinataire et/ou de l'Utilisateur, ainsi que toute autre donnée à caractère personnel que l'Utilisateur aura communiquée à la Banque ou à l'Expéditeur ou aura autorisé la Banque et/ou l'Expéditeur à collecter.

Vous acceptez que la Banque et ses sous-traitants puissent traiter ces données personnelles, celles communiquées aux Expéditeurs et/ou les données supplémentaires que Vous saisissez dans l'application Zoomit en vue de gérer l'accès et la mise à disposition des Documents au Destinataire et aux Utilisateurs et d'assurer le bon fonctionnement de Zoomit.

Vous donnez ainsi votre accord à la Banque et à Isabel pour vous informer de la disponibilité de Documents, le cas échéant même avant d'avoir ajouté l'Expéditeur à la liste des Expéditeurs autorisés à rendre ses Documents disponibles via Zoomit.

Vous acceptez également que la Banque ainsi que ses sous-traitants puissent utiliser les données personnelles précitées sous une forme agrégée dans un but statistique et de rapport.

Plus concrètement, l'accès aux Documents et leur mise à disposition implique notamment les traitements suivants des données :

- En tant que titulaire du service Easy Banking Web, Vous acceptez que la Banque et/ou son sous-traitant Isabel échangent avec les Expéditeurs potentiels et/ou existants des données d'identification sur le Destinataire et/ou les Utilisateurs pour autant que cela soit nécessaire à l'envoi et à la mise à disposition des Documents. Seules sont échangées des données d'identification qui sont proportionnellement nécessaires pour ces finalités (à ce stade le nom, le prénom, l'adresse postale, l'adresse email, le numéro de compte bancaire et le fait de savoir si le Destinataire fait oui ou non usage de Easy Banking Web et/ou de Zoomit)
- La Banque permet ensuite au Destinataire, par le biais d'un bouton Zoomit, de voir, pour chaque numéro de compte bancaire pour lequel il existe des Documents, s'il est possible d'accéder à ces Documents. Une facture est toujours rattachée à une transaction de paiement ;
- Selon le cas, la Banque est autorisée, sur base de ces traitements à ajouter un Expéditeur à votre liste d'Expéditeurs ou à conserver (le cas échéant via ses sous-traitants) votre accord avec les conditions de l'Expéditeur afin de pouvoir ajouter un Expéditeur déterminé à votre liste d'Expéditeurs,
- Un test de concordance a lieu, lequel a été confié par la Banque et par l'Expéditeur à Isabel qui se charge du traitement des données, conformément à l'article 9.

Lors du traitement de ces données personnelles dans le cadre de Zoomit, toutes les parties concernées respectent scrupuleusement les règles imposées par la loi Vie Privée. L'Expéditeur intervient à cet effet en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel dans le cadre de sa relation contractuelle avec vous afin de vous permettre de vous envoyer des Documents par voie électronique et de vous permettre de les consulter. La Banque se charge, en tant que responsable, du traitement de vos données à caractère personnel de vous permettre, ainsi qu'aux Utilisateurs de consulter les Documents par le biais de Zoomit. Vous disposez, auprès du responsable respectif du traitement, d'un droit de consultation ainsi qu'un droit de rectification gratuit de vos données. Vous pouvez exercer ces droits en contactant par écrit le responsable respectif du traitement.

La Banque et son sous-traitant Isabel prennent toutes les mesures et font usage de toutes les techniques de sécurisation (ajout d'une clé, ...) qui sont nécessaires pour protéger les données personnelles qu'elles traitent – donc y compris le lien vers le Document, mais à l'exclusion des Documents eux-mêmes (ceux-ci sont sous la responsabilité de l'Expéditeur) – contre la perte, le vol, la dégradation et l'accès non

autorisé. Les données à caractère personnel de l'Utilisateur ne seront pas partagées avec des tiers qui ne sont pas impliqués dans la gestion et le fonctionnement de Zoomit.

### 10. Le test de concordance

L'exécution du test de concordance est une obligation de moyens dans le chef d'Isabel. Cela signifie qu'en tant que sous-traitant de l'Expéditeur et de la Banque, Isabel va faire une comparaison entre (1) les données d'identification du Destinataire et/ou de ses Utilisateurs, telles que connues de la Banque et (2) celles reçues de l'Expéditeur.

Il existe plusieurs options de sensibilité de Document :

1. lorsque la sensibilité d'un Document est réglée sur « Document commercial », le test de concordance suppose une correspondance entre l'identité du Destinataire et/ou de l'Utilisateur autorisé (nom, prénom et surnoms) et le numéro de compte bancaire du Destinataire, tels qu'indiqués par l'Expéditeur, et les mêmes éléments tels qu'indiqués par la Banque. Dans le cas où ce premier test échouerait (par exemple, parce qu'un autre Utilisateur accède au Document), un second test de concordance est effectué entre le numéro d'entreprise unique du Contractant, tel que communiqué par l'Expéditeur, et celui, tel qu'il est connu par la Banque. Si ce second test de concordance échoue, il demeure néanmoins possible d'accéder au Document au moyen du Code d'Accès correspondant.
2. Lorsque la sensibilité du Document est réglée sur « non sensible », le test de concordance suppose une correspondance entre l'identité du Destinataire et/ou de l'Utilisateur autorisé (nom, prénom et surnoms) et le numéro de compte bancaire du Destinataire, tels qu'indiqués par l'Expéditeur, et les mêmes éléments, tels qu'indiqués par la Banque. Si le test de concordance échoue, il demeure néanmoins possible d'accéder au Document, selon les cas, au moyen du Code d'Accès correspondant ou si l'Utilisateur qui accède au Document confirme avoir été mandaté en ce sens par le Destinataire. Le Destinataire en est averti et peut toujours s'y opposer si nécessaire.
3. Lorsque la sensibilité du Document est réglée sur « sensible », le test de concordance suppose une correspondance entre l'identité du Destinataire et/ou de l'Utilisateur autorisé (nom, prénom et surnoms) et le numéro de compte bancaire du Destinataire, tels qu'indiqués par l'Expéditeur, et les mêmes éléments, tels qu'indiqués par la Banque. Si le test de concordance échoue, l'accès au Document est refusé.

La décision de l'option de sensibilité qu'il convient d'appliquer aux Documents est uniquement prise par l'Expéditeur. Le Destinataire conviendra avec son Expéditeur s'il est nécessaire d'adapter cette option de sensibilité.

### 11. Droits intellectuels

Les droits de propriété et autres droits intellectuels liés au service Zoomit, tels que les droits sur les programmes, les logiciels, les bases de données, les concepts graphiques protégés et les interfaces ainsi que sur les marques, les noms commerciaux et le logo, demeurent la propriété de leurs propriétaires respectifs. Vous vous abstenrez de porter atteinte à ces droits.

Pendant toute la durée de votre inscription à Zoomit, Vous bénéficiez d'une licence personnelle non exclusive et non transmissible vous permettant d'utiliser les programmes informatiques Zoomit d'Isabel dans le cadre de l'objectif convenu, notamment la mise à disposition de Documents.

Vous êtes uniquement autorisé à utiliser l'application Zoomit, la documentation y relative ou d'autres éléments protégés liés à cette

application pour votre propre compte dans le cadre de l'utilisation de cette fonctionnalité.

Vous n'êtes pas autorisé à faire quelque copie que ce soit de ces éléments, à les distribuer ou à les exploiter dans un contexte autre que celui lié à l'utilisation de cette application dans le cadre du service Easy Banking Web, ou encore à modifier quelque élément de l'application Zoomit que ce soit.