



CARTE DE BANQUE: information précontractuelle

1. Information relative à BNP Paribas Fortis SA

La carte de banque est un produit de BNP Paribas Fortis SA, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Montagne du Parc 3, RPM Bruxelles, TVA BE0403.199.702, agissant en qualité de fournisseur de ce service.

BNP Paribas Fortis SA est soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles et au contrôle de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), rue du congrès 12-14, 1000 Bruxelles en matière de protection des investisseurs et des consommateurs et inscrite comme agent d'assurances sous le n° FSMA 25879 A.

2. Caractéristiques et conditions d'utilisation de la carte de banque

A) Services possibles:

- **Retrait d'argent à nos distributeurs automatiques (ATM) et paiements 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.
- **Retrait d'argent aux autres distributeurs automatiques (ATM):** ce service est automatiquement lié à chaque carte de banque. 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 avec les logos Bancontact, Maestro, Cirrus, EC ou Eufiserv.
- **Paiements chez les commerçants (POS):** ce service est automatiquement lié à chaque carte de banque. Ce service offre la possibilité de payer ses achats de biens ou de services après de tous tiers équipés de terminaux acceptant Bancontact et Maestro.

Pour des raisons de sécurité, les retraits d'argent et les paiements effectués au moyen de la carte de banque sont limités par défaut à l'Europe géographique (liste des pays disponible sur www.bnpparibasfortis.be, via le Contact Centre ou dans nos agences). Vous pouvez demander l'activation de l'utilisation de la carte en dehors de l'Europe pour une période limitée sur www.bnpparibasfortis.be, via le Contact Centre ou dans nos agences.

- **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.
- **Self:** impression des extraits de compte, virements.
- **Consultation du solde des comptes:** aux distributeurs automatiques de BNP Paribas Fortis et des autres banques en Belgique qui sont équipées à cet effet.
- **Cash Deposit:** dépôt d'argent sur le compte via un automate spécifique.
- **Carte personnalisée:** le titulaire de la carte a la possibilité de personnaliser sa carte de banque, en y faisant insérer une photo sur le recto, par l'intermédiaire de la Banque. Les modalités de la carte personnalisée sont mentionnées dans le « Règlement concernant la carte de banque avec photo ».

La Banque émet des cartes qui servent seulement à imprimer les extraits de compte. Ces cartes peuvent être utilisées sans introduction d'un code secret.

B) Modalités d'utilisation:

- Chaque carte est liée à un compte dont le porteur de la carte est soit titulaire, soit co-titulaire ou mandataire.
- Hormis pour l'impression d'extraits, le paiement de petits montants sur des terminaux spécifiques sans clavier (distributeurs alimentaires, parkings, ...) et sur certains terminaux à l'étranger, toute opération demande l'utilisation d'un code secret et le paiement sur certains terminaux à l'étranger, toute opération demande l'utilisation d'un code secret. Celui-ci est un code numérique d'identification personnel et confidentiel (3 codes erronés entraînent le blocage de la carte). Il est en outre possible de modifier ce code sur les distributeurs d'argent en Belgique.
- **Card-stop:** Il s'agit du service désigné par la banque auquel vous devez vous adresser en cas de perte, de vol ou de risque d'usage abusif de la carte.
- Dans le cadre des paiements à distance, la banque peut inviter le client à autoriser et signer le paiement via les procédures Easy Banking Web.
- Limites d'utilisation applicables
 - Retrait d'argent : 625 € par jour (Welcome Pack : 125 €); 1.250 € par période de 7 jours (Welcome Pack : 250 €)

- Paiement chez un commerçant: 2.500 € par semaine (Welcome Pack : 250 €)
- Montant maximum par période de 7 jours (retraits d'argent + paiements+ chargements): 9.990 € (Welcome Pack : 500 €)

Ces limites sont standard mais peuvent faire l'objet de modifications suivant les conditions mentionnées dans les Conditions générales relatives aux cartes de banque et aux services Easy Banking Phone et Easy Banking Web.

C) Responsabilité :

-Avant la notification:

Jusqu'au moment de la notification, 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 150 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 montant maximum susmentionné n'est pas d'application non plus.

-Après la notification:

Après la notification, 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 disposé à l'article précédent.

D) Tarifs:

Le tarif est directement dépendant de certains services utilisés et du type de compte sur lequel se trouve la carte.

1. Contribution mensuelle

Premium Pack	Comfort Pack	Compte à vue	Hello4You	Welcome Pack
Compris pour max. 2 cartes par compte lié au package	Compris pour max. 2 cartes par compte lié au package	1,20 € (1)	Compris pour 2 cartes	Compris pour 1 carte

(1) débité du compte lié à la carte

2. Frais de transaction

2.1. Retrait d'argent

	En EUR			En devise ≠ EUR
	nos ATM)	Autres ATM dans la zone EEA (*)	Autres ATM hors de la zone EEA(*) (1)	Tous les ATM (1)
Premium Pack	Gratuit	compris	2,86 € + 0,30% max : 12,09€	2,86 € + 0,30% (max. 12,09€) +1,63% (marge de change)
Comfort Pack	Gratuit	compris	2,86 € + 0,30% max : 12,09€	2,86 € + 0,30% (max. 12,09€) +1,63% (marge de change)
Compte à vue	Gratuit	0,10 €/retrait (2)	2,86 € + 0,30% max : 12,09€	2,86 € + 0,30% (max. 12,09€) +1,63% (marge de change)
Hello4You	Gratuit	compris	2,86 € + 0,30% max : 12,09€	2,86 € + 0,30% (max. 12,09€) +1,63% (marge de change)
Welcome Pack	Gratuit	compris	2,86 € + 0,30% max : 12,09€	2,86 € + 0,30% (max. 12,09€) +1,63% (marge de change)

2.2. Paiements chez les commerçants

	En EUR		En devise ≠ EUR	
	Dans la zone EEA (*)	Hors zone EEA (*) (1)	Dans la zone EEA(*) (1)	Hors zone EEA(*) (1)
Premium Pack	Gratuit	1,21% du montant Max. 12,09€	1,21% du montant (max. 12,09€) + marge de change: 1,63%	1,21% du montant (max. 12,09€) + marge de change: 1,63%
Comfort Pack	Gratuit	1,21% du montant Max. 12,09€	1,21% du montant (max. 12,09€) + marge de change: 1,63%	1,21% du montant (max. 12,09€) + marge de change: 1,63%
Compte à vue	Gratuit	1,21% du montant Max. 12,09€	1,21% du montant (max. 12,09€) + marge de change: 1,63%	1,21% du montant (max. 12,09€) + marge de change: 1,63%
Hello4You	Gratuit	1,21% du montant Max. 12,09€	1,21% du montant (max. 12,09€) + marge de change: 1,63%	1,21% du montant (max. 12,09€) + marge de change: 1,63%
Welcome Pack	Gratuit	1,21% du montant Max. 12,09€	1,21% du montant (max. 12,09€) + marge de change: 1,63%	1,21% du montant (max. 12,09€) + marge de change: 1,63%

(*) EEA: European Economic Area: Les pays auxquels s'applique le Règlement européen 2560/2001 forment l'Espace Économique Européen. Ils'agit :

- des États membres de l'Union Européenne : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, le Danemark, l'Espagne (y compris les Iles Canaries, Ceuta et Melilla), l'Estonie, la Finlande, la France (y compris la Guadeloupe, la Guyane française, la Martinique et la Réunion), la Grèce, la Hongrie, l'Italie, l'Irlande, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal (y compris les Açores et Madère), la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni (y compris Gibraltar), la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.
- De l'Islande, la Norvège et Liechtenstein.

(1) payable lors du débit de la transaction et débité du compte lié à la carte

(2) payable au début du mois prochain et débité du compte lié à la carte.

3. Cotisation des différentes packages

Premium Pack

Ce package comprend plusieurs services bancaires. (e.a. max. 2 cartes de banque par compte lié au package)
Pour plus de détail : [consultez notre site](#).

Cotisation : 6,25 € par mois

ComfortPack

Ce package comprend plusieurs services bancaires. (e.a. max. 2 cartes de banque par compte lié au package)
Pour plus de détail : [consultez notre site](#)

Cotisation : 3,00 € par mois

Welcome Pack

Ce compte pour les jeunes de moins de 18 ans comprend plusieurs services bancaires (e.a. 1 carte de banque) et extra bancaires. Pour plus de détail : [consultez notre site](#).

Cotisation : gratuit

Hello4You Pack

Ce package est destiné à des personnes de 18 à 27 ans et comprend plusieurs services bancaires (e.a. 2 cartes de banque) et extra bancaires. Pour plus de détail : [consultez notre site](#).

Cotisation : gratuit

4. Carte de banque personnalisée

Lors de la personnalisation de la carte de banque, des frais (9,50 €) sont liés à chaque demande d'une nouvelle image ou photo, dès que celle-ci est effectivement utilisée pour la fabrication d'une nouvelle carte.

Les titulaires d'un Welcome Pack et d'un Hello 4You Pack ont droit à une personnalisation gratuite par année calendrier.

E) Validité

- La carte a une durée de validité limitée. Elle est automatiquement renouvelée à son expiration, sauf refus de la Banque ou renonciation du titulaire notifiée à la Banque un mois avant cette échéance.
- Fortis Banque peut à tout moment modifier les caractéristiques, conditions et autres modalités des cartes de banque, précisées ci-avant. Sauf mention contraire expresse, les informations relatives à ces caractéristiques, conditions et autres modalités sont par conséquent uniquement valables à la date à laquelle elles ont été fournies.

3. Droit de rétractation- droit de résiliation

3.1. Droit de rétractation

Vous disposez du droit de rétracter à la carte de banque sans pénalités et sans indication de motif. Vous pouvez exercer ce droit pendant 14 jours calendrier à dater de la conclusion du contrat sur simple demande à votre agence.

Vous ne pouvez en ce cas être tenu qu'au paiement des frais éventuels afférents au service effectivement fourni selon le tarif en vigueur. A défaut d'exercer le droit de renonciation, vous disposerez d'une carte de banque avec une durée de validité limitée.

3.2. Droit de résiliation

Conformément aux Conditions Générales relatives aux cartes de banque et aux services Easy Banking Phone et Easy Banking Web, le client ou la banque pourra, à tout moment, mettre fin anticipativement à un ou plusieurs services liés à la carte de banque et ce unilatéralement et sans devoir justifier d'un motif.

Le titulaire peut à tout moment résilier gratuitement 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.

4. Droit applicable – juridiction – divers

Les relations qui vous lient à la banque, tant celles préalables à l'octroi d'une carte de banque que celles qui résulteront de son octroi, sont régies par le droit belge.

Toute action relative à la convention d'octroi d'une carte de banque et à son exécution sera portée devant le juge désigné dans les Conditions générales de la Banque.

Toutes communications dans le cadre et/ou en vertu de l'octroi d'une carte de banque sont faites dans la langue qui a été enregistrée dans les fichiers de la banque lors de votre entrée en relation avec celle-ci.

5. 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 de médiation de la Banque, par courrier ordinaire, à l'adresse suivante : Service de médiation (ICA1M), Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles.

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@ombudsfm.be
www.ombudsfm.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.

6. Conditions générales relatives aux cartes de banque et aux services Easy Banking Phone et Easy Banking Web (= DS 3056)