



CONDITIONS GENERALES RELATIVES A L'ACCESS CARD

Valable à partir du 17.04.2012

I. GENERALITES

Les services liés à l'Access Card sont régis par

- les Conditions générales de Fortis Banque sa dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Montagne du Parc 3, RPM Bruxelles, TVA BE0403.199.702, FSMA nr. 25879A, e-mail: info@bnpparibasFortis.com et
- les Conditions générales relatives aux cartes de banque et aux services Phone banking et PC banking en ce qui concerne l'utilisation de la carte dans le cadre de PC banking

Conformément aux présentes conditions, les modalités spécifiques des services liés à l'Access Card 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 de banque, cartes MasterCard, cartes Visa et Cartes carburant émises par BNP Paribas Fortis sa.

II. DEFINITIONS

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 »;
- Access Card: la carte qui permet au titulaire de s'identifier afin d'accéder aux services décrits à l'article IV et qui, à l'exception du service PC banking, sont uniquement mis à disposition par le biais de machines ou d'appareils de BNP Paribas Fortis;
- nos distributeurs automatiques: les distributeurs automatiques qui, en Belgique, sont mis à disposition par BNP Paribas Fortis sa pour son entité commerciale BNP Paribas Fortis, et qui sont reconnaissables au logo de cette entité;
- PC banking: Service d'Online banking;
- titulaire: personne physique au profit de laquelle une carte est délivrée par la Banque - personne physique qui utilise PC banking;
- 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 à vue ou 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;
- mandataire versement: personne qui, sur un compte, dispose d'un mandat limité au versement d'espèces sur ce compte;
- solde disponible du compte: montant obtenu en ajoutant au solde créditeur du compte le montant des éventuels crédits et facilités de caisse octroyés par la Banque sur le compte;
- code PIN: code numérique d'identification, personnel et confidentiel;
- code initial: 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) et d'activer sa carte après réception de celle-ci;

- 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;
- procédés de signature: techniques de signature électronique, plus précisément:
 - carte et code PIN lié à la carte
 - dispositif électronique d'authentification et de signature dans le cadre du service PC banking;qui permettent au titulaire de s'authentifier dans le cadre de la procédure d'accès aux services et de signer certains ordres et demandes transmis dans le cadre de l'utilisation des services.

III. CODE INITIAL, CHOIX/FOURNITURE DU CODE PIN, DÉLIVRANCE ET ACTIVATION DE LA CARTE

III.1. Le code initial

Le titulaire de la carte reçoit un code initial lors de la commande d'une nouvelle Access Card. Ce code initial 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.2. Choix/fourniture du code PIN

Lors de la commande de l'Access Card, le titulaire 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 un code initial que le titulaire de la carte reçoit lors de sa commande. 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.
- faire envoyer le code PIN par la Banque sur un support papier. Dans ce cas, le code secret est calculé par l'ordinateur et imprimé selon des procédures de sécurité très strictes et est envoyé par la poste au titulaire ou lui est remis à l'agence.

La Banque prend les mesures nécessaires pour garantir le caractère confidentiel du code lors de son utilisation.

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.3. Délivrance de l'Access Card

Sauf demande explicite du client, la carte 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.

III.4. Activation de l'Access Card

Après réception de la carte, le titulaire de la carte doit activer cette dernière par le biais 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 la carte 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.

III.5. Signature de la carte au moment de la réception

Le titulaire signe la carte dès réception, à l'encre indélébile, dans la zone prévue au verso de la carte pour les signatures.

IV. MODALITES D'ACCES AUX SERVICES

IV.1. Généralités

Cette carte permet au titulaire de s'identifier afin d'accéder aux services tels que décrits à l'article V.

Pour l'utilisation de PC banking, il est fait référence aux "Conditions générales relatives aux cartes de banque et aux services Phone banking et PC banking".

Les possibilités d'attribuer des services ou des fonctions dépendent de la relation du titulaire de la carte à l'égard du (des) compte(s) qui est (sont) lié(s) à la carte et, le cas échéant, d'une convention préexistante (PC banking).

En ce qui concerne les opérations qui sont effectuées avec la carte, le titulaire de la carte a accès à un compte à vue et/ou à un compte d'épargne en tant que titulaire, co-titulaire, mandataire, mandataire carte ou mandataire versement.

IV.2. Service de retrait d'argent à nos distributeurs automatiques

Pour ce service, 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.

IV.3. Service Cash deposit

Le service Cash deposit est activé par le titulaire de la carte à la première utilisation du service.

Le titulaire de la carte a la possibilité de déposer, par l'intermédiaire d'appareils automatiques BNP Paribas Fortis spécialement conçus à cet effet, des billets de banque en euros sur un compte à la Banque.

Le dépôt de billets par le biais d'un appareil Self Cash deposit est possible pour:

- tout compte à vue et/ou compte d'épargne dont le client est titulaire ou cotitulaire;
- tout compte à vue et/ou compte d'épargne pour lesquels le client est représentant légal du titulaire;
- le compte de référence de la carte si le titulaire de la carte est mandataire, mandataire carte ou mandataire versement.

IV.4. Consultation du solde des comptes

Si le titulaire de la carte est titulaire, cotitulaire ou mandataire, il peut consulter le solde du (des) compte(s) à nos distributeurs automatiques.

IV.5. Services Self

L'activation du service Retrait d'argent à nos distributeurs automatiques entraîne automatiquement l'activation des services Self sur la carte.

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

IV.6. Virements

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

IV.7. Impression des extraits de compte

Les extraits de compte peuvent être demandés avec l'Access Card si le titulaire de la carte est titulaire, cotitulaire ou mandataire du (des) compte(s) lié(s) à la carte.

Les extraits de compte délivrés par les distributeurs 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 distributeurs 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 distributeurs 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.

IV.8. Utilisation de la carte et du code PIN

IV.8.1. Règle de base

L'Access Card donne accès aux distributeurs de BNP Paribas Fortis.

Pour effectuer une opération avec la carte, le titulaire doit introduire la carte dans le lecteur et composer le code PIN sur le clavier du distributeur.

Pour s'authentifier ou signer les opérations effectuées dans le cadre du service PC banking, le titulaire utilise les procédés de signature mis à sa disposition par la Banque. Il se conforme aux instructions et informations figurant dans les manuels et annexes techniques.

IV.8.2. Composition de codes PIN erronés

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

IV.9. PC banking

Il est fait référence à ce sujet à l'article III.4 des Conditions générales relatives aux cartes de banque et aux services Phone banking et PC banking.

V. DESCRIPTION DES SERVICES

V.1. 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 spécifique BNP Paribas Fortis.

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.

V.2. Retrait d'argent à nos distributeurs automatiques

Le service permet au titulaire de la carte de retirer de l'argent aux distributeurs automatiques placés dans les agences, dans les espaces Self et sur les murs extérieurs des agences BNP Paribas Fortis en Belgique, ainsi qu'aux distributeurs de billets qui sont exploités par BNP Paribas Fortis en d'autres lieux, comme dans les centres commerciaux, les gares, ... et qui sont reconnaissables au logo BNP Paribas Fortis.

V.3. Impression des extraits de compte

La possibilité pour le titulaire de la carte d'imprimer ses extraits de compte aux distributeurs Self.

V.4. Services Self

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.

V.4.1. 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 ou à un compte d'épargne. Il doit s'agir d'un compte à vue ou d'un compte d'épargne dont il est (co)titulaire ou sur lequel il est soit mandataire, soit mandataire carte.

V.4.2. 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:

- à un compte à vue dont il est (co)titulaire ou sur lequel il est mandataire
- à tous les comptes, quelle qu'en soit la nature, autres que celui mentionné sous a), dont il est (co)titulaire
- à 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 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.

V.5. Virements

La possibilité pour le titulaire de la carte de transférer des fonds vers ses propres comptes ou vers des comptes de tiers.

V.6. Consultation du solde du compte

La possibilité pour le titulaire de la carte de consulter les soldes des comptes.

Les soldes affichés sont en principe les soldes arrêtés en fin du dernier jour ouvrable bancaire qui précède le jour de la consultation.

V.7. PC banking

Il est fait référence ici à l'article IV.3. des Conditions générales relatives aux cartes de banque et aux services télé banking et PC banking.

V.8. Modification du code PIN

Le titulaire peut remplacer son code PIN par un nouveau code PIN de son choix sur les distributeurs de billets portant le logo Bancontact/Mister Cash, sur les distributeurs Self, et sur certains terminaux installés dans les agences de la Banque.

VI. PLAFONDS

VI.1. Retraits d'argent

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

Les retraits d'espèces 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

Le titulaire de la carte ou son représentant légal (si le titulaire de la carte est mineur) a la possibilité, au cours du contrat, d'augmenter ou diminuer les plafonds standard dans l'offre ci-dessous de la Banque. Dans ce cadre, l'augmentation des plafonds standards peut être soumise à l'accord préalable de la Banque.

Retrait d'argent par carte/jour	Retrait d'argent par carte/7 jours
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

Les opérations de retraits d'espèces ne peuvent excéder 9.990 EUR par période de 7 jours et par compte.

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 des retraits ou paiements exceptionnels. Dans ce cas, il est tenu uniquement compte de ces limites pendant la période déterminée.

VI.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 à l'article III.4.1 des Conditions générales relatives aux cartes de banque et aux services Phone banking et PC banking.

Les limites suivantes sont d'application pour l'ensemble des virements introduits par les 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 d'un compte à vue au bénéfice d'un tiers sont limités au solde disponible du compte à débiter, avec un maximum de 2.500 EUR par jour et 5.000 EUR par semaine;
- les virements au bénéfice d'un tiers effectués via PC banking 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 PC banking 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.

VI.3. Transactions sur instruments financiers

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

VI.4. Cash deposit

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

VII. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE

VII.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 PC banking 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 PC Banking) doivent se dérouler exclusivement par le biais du site Internet prévu à cet effet par la banque.

Les cartes, codes PIN et procédés de signature sont rigoureusement personnels au titulaire.

Le titulaire prend toutes les précautions nécessaires pour assurer la sécurité de ses cartes, code PIN et procédés de signature. En ce qui concerne spécifiquement tout code PIN, 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 sa carte, code PIN et procédés de signature à la portée ou à la disposition d'un tiers.

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

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 prend toutes les mesures lui permettant de constater sans retard de telles circonstances.

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.

CARD STOP ou le Help Desk PC banking, selon le cas, communique 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.

VII.3. Notification d'une erreur ou irrégularité constatée sur les extraits de compte

Le titulaire du compte 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.

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

VII.4.1. Jusqu'au moment de la notification

Jusqu'au moment de la notification prévue à l'article VII.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 plafond 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 plafond susmentionné n'est pas applicable.

VII.4.2. Après la notification

Après la notification prévue à l'article VII.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.

VII.4.3. Notion de négligence grave

VII.4.3.1. Généralités

Est notamment considéré comme négligence grave, en fonction des circonstances effectives et sans préjudice du pouvoir de décision souverain du juge, le fait pour le titulaire:

- de ne pas notifier à CARD STOP ou à la Banque la perte, le vol ou tout risque d'abus de sa carte ou de ses procédés 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 qui y sont enregistrés, si ce fait a pour conséquence que le titulaire du compte a tardé à constater et à notifier à la Banque l'usage abusif de sa carte
- de ne pas respecter les conseils de prudence repris à l'article VII.6
- de ne pas déclarer la perte ou le vol de sa carte 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.

VII.4.3.2 Défaut de précautions à l'égard des codes PIN et procédés de signature

VII.4.3.2.1. Utilisation abusive du code PIN et des procédés de signature

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

- de noter tout code PIN, sous forme lisible, sur la carte ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le titulaire avec la carte;

- de divulguer le code PIN à un tiers.
- de conserver les caractéristiques de sécurité personnelles avec le lecteur de carte ou le digipass, 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.

VII.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. Est par contre considéré comme négligence grave dans le chef du titulaire, en fonction des circonstances effectives et sans préjudice du pouvoir de décision souverain du juge, 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 fermée à clef.

Dans les limites susmentionnées, est 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 fermée 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 fermée 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 fermée 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.

VII.4.3.3. Autres cas de négligence grave

Dans les limites susmentionnées, est 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, du code PIN ou des procédés de signature, aux personnes énumérées dans la liste ci-dessous de faire un usage abusif de la carte ou des procédés de signature:

- 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.

VII.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 PC banking, 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.

VII.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.

VII.6.1. Mesures de prudence relatives à la carte

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.

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 distributeurs Self. Vérifiez toujours dès réception vos extraits de compte. Notifiez immédiatement à la Banque toute erreur ou irrégularité constatée.

VII.6.2. Mesures de prudence relatives aux codes PIN

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.

Votre code PIN doit rester secret: ne le 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, ni votre banque, ni les services de police ou d'assurance.

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

Composez toujours votre code PIN à l'abri des regards indiscrets, que ce soit à un distributeur de billets ou sur le clavier de votre PC. 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.

VII.6.3. Mesure de prudence relative au service PC banking

Assurez-vous que vous accédez au service exclusivement par le biais du site Internet de la Banque prévu à cette effet et que vous utilisez le service PC banking 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 ordinateur 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 PC banking.

Assurez-vous que l'ordinateur 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 ordinateur, ce qui engendre des problèmes de sécurité non seulement pour les opérations online banking, mais pour tous les programmes se trouvant sur votre ordinateur.

VII.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 PC banking ou effectuer des opérations.

Le concept du site Internet de PC banking, ses textes, sa présentation graphique et ses 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.

VIII. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

VIII.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.

VIII.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.

VIII.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^{er} janvier suivant la date d'exécution des opérations.

VIII.4. Modification des plafonds relatifs aux cartes

La Banque modifie les plafonds relatifs aux cartes sur demande du titulaire dans les limites et conditions dans l'article VI.1.

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 1 mois) les limites pour des retraits ou paiements exceptionnels. Dans ce cas, il est tenu uniquement compte de ces limites pendant la période déterminée.

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

VIII.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.

Les distributeurs 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.

VIII.6 Inexécution ou exécution incorrecte des opérations – opérations effectuées sans autorisation - contrefaçon

Sans préjudice des obligations et responsabilités du titulaire décrites à l'article VII, 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 majoré des intérêts;

- la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le titulaire dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'opération non autorisée, éventuellement majorée des 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;

VIII.7 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.

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.

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

La Banque se réserve le droit de saisir ou de refuser une carte, ainsi que le droit de suspendre l'accès du titulaire au service PC banking dans les hypothèses suivantes:

- 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.

X. TARIFICATION DES SERVICES

X.1. Redevance relative aux services

Les services sont fournis moyennant une redevance périodique prélevée automatiquement sur un compte à vue ou compte d'épargne auquel les services donnent accès.

X.2. Autres tarifs

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

- les frais de gestion
- 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
- la modification des limites d'utilisation de la carte
- le remplacement d'une carte perdue, volée

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.

XI. RECLAMATION 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 PC banking 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 (1QA8D)
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 Ombudsfm - 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:

Ombudsfm - Ombudsman en conflits financiers
Rue Belliard 15-17, boîte 8
1040 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.

XII. MODIFICATIONS DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES

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 modif