

# MOBILEbanking

## Informations précontractuelles

### 1. Fournisseur

Le Service MOBILEbanking est fourni par bpost banque SA, établissement de crédit établi à B-1000 Bruxelles, Rue du Marquis 1 bte 2 - 1000 Bruxelles, et inscrit au RPM sous le numéro 045.038.471 (Bruxelles).

bpost banque est soumis au contrôle prudentiel de la Banque centrale européenne (BCE), Sonnemannstrasse 22, 60314 Frankfurt am Main, Allemagne, et de la Banque Nationale de Belgique, boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles. En matière de protection des investisseurs et des consommateurs, bpost banque est soumise au contrôle de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA), rue du Congrès 12-14, à 1000 Bruxelles.

### 2. Service MOBILEbanking

MOBILEbanking est un service accessible à toute personne physique, titulaire, co-titulaire ou mandataire d'un compte à vue dont elle peut disposer seule et sans restriction de pouvoirs.

Le Service MOBILEbanking est régi par les Conditions Particulières applicables à l'utilisation du Service MOBILEbanking.

Le Service permet à l'utilisateur d'accéder, via son smartphone et/ou sa tablette et leurs applications connexes, à divers services comme la consultation et la gestion de ses comptes à vue et d'épargne liés. Une description détaillée des différentes possibilités d'utilisation du Service peut être consultée dans les Conditions Particulières.

### 3. Tarifs

L'Abonnement MOBILEbanking est gratuit.

Exception : concernant les titulaires d'un compte Postchèque n'ayant pas d'abonnement PCbanking, la redevance pour le Service s'élève à 8 EUR par an.

L'utilisateur du Service supporte tous les frais liés à l'achat, l'installation et le fonctionnement de son smartphone/sa tablette, ainsi que les frais de connexion à Internet et de télécommunications.

### 4. Contrat conclu à distance

#### - Droit de rétractation :

Lorsque l'abonnement est souscrit à distance, l'utilisateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours civils à compter du jour de la souscription du contrat pour se rétracter. Ce droit s'exerce sans frais et sans obligation de motivation. Ce droit peut être exercé par courrier recommandé à l'adresse : Cards, Credits & Contracts, 1100 Bruxelles ou dans un bureau de poste.

À défaut d'exercice de ce droit, le contrat est définitivement souscrit à durée indéterminée. Le contrat peut être résilié à tout moment par bpost banque et par l'utilisateur, conformément aux Conditions Particulières.

#### - Droit applicable – Tribunaux compétents – Divers :

Tant les relations précontractuelles que contractuelles entre bpost banque et l'utilisateur sont régies par le droit belge. Les litiges ressortissent à la compétence des cours et tribunaux belges.

Les communications relatives au Service se font dans la langue enregistrée dans les fichiers de la Banque au moment de la naissance des relations entre la Banque et l'utilisateur.

### 5. Plaintes

Les plaintes peuvent être introduites :

- par le formulaire de contact en ligne sur [www.bpostbank.be](http://www.bpostbank.be)
- par courrier adressé à Postinfo – bpost banque, Centre Monnaie à 1000 Bruxelles
- par e-mail adressé à [plaintes.bpostbanque@bpost.be](mailto:plaintes.bpostbanque@bpost.be)
- par téléphone au numéro 022/012345

Si le client n'est pas d'accord avec la solution proposée, il peut également s'adresser au service Customer Services de bpost banque, rue du Marquis 1 bte 2 à 1000 Bruxelles, ou par e-mail : [quality@bpostbank.be](mailto:quality@bpostbank.be).

Après avoir épuisé toutes les possibilités offertes au sein de la Banque, le Titulaire de la Carte ou du compte peut demander l'intervention de l'Ombudsfin – Service de médiation des services financiers, par courrier adressé à North Gate II, boulevard du Roi Albert II 8 bte 2 à 1000 Bruxelles, par e-mail à l'adresse [Ombudsman@ombudsfin.be](mailto:Ombudsman@ombudsfin.be) ou par le formulaire de contact en ligne sur le site Internet de ce service ([www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)). Les plaintes peuvent également être soumises au SPF Économie, Direction générale de l'inspection économique, par courrier adressé à North Gate II, boulevard du Roi Albert II 16 à 1000 Bruxelles, par téléphone au 02/277.54.84, par e-mail à l'adresse [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be) ou par le formulaire de contact en ligne sur le site Internet de ce service ([www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be)).