

# AccessCard

## Conditions particulières

### Article 1. GENERALITES

Les présentes conditions particulières sont applicables à l'utilisation de l'AccessCard. Pour tout ce qui n'y est pas expressément prévu, les Conditions Générales Bancaires sont d'application, ainsi que, en cas d'utilisation de l'AccessCard dans le cadre du service PCbanking, les conditions particulières relatives à l'usage du service PCbanking et en cas d'utilisation de l'AccessCard dans le cadre du service MOBILEbanking, les conditions particulières relatives à l'usage du service MOBILEbanking.

Le Titulaire de Carte reconnaît avoir reçu et pris connaissance des présentes conditions particulières avant la demande d'octroi de la Carte. Il y adhère sans réserve.

### Article 2. DEFINITIONS

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants sont utilisés :

- AccessCard : la Carte qui permet au Titulaire de Carte de s'identifier afin d'accéder aux Services Décrits à l'article 4.
- Banque : bpost banque SA, rue du Marquis, 1 boîte 2, 1000 Bruxelles, TVA BE 0456.038.471, RPM Bruxelles, émettrice de l'AccessCard.
- Carte : l'AccessCard est équipée d'une piste magnétique et d'une puce permettant d'effectuer des transferts électroniques de fonds et d'imprimer des extraits de compte sous les conditions décrites ci-dessous.
- Compte Lié : le(s) compte(s) au(x)quel(s) se rapportent les opérations effectuées dans le cadre d'un ou de plusieurs services liés à la Carte.
- Conditions Générales Bancaires : les conditions générales bancaires de la Banque.
- PCbanking : le service online banking de la Banque.
- MOBILEbanking : le service mobile banking de la banque via tablet ou smartphone.
- Services : les Services concernés par les présentes conditions particulières.
- Titulaire de Carte : personne physique à qui la Banque délivre une Carte.
- Titulaire du Compte : titulaire, personne physique ou morale, d'un Compte Lié.

### Article 3. OCTROI DE LA CARTE

La Carte peut être octroyée à toute personne physique qui la demande en tant que titulaire, co-titulaire ou mandataire d'un compte à vue « Compte Postcheque » ayant le pouvoir d'agir seul sur un Compte Lié sans limitation. La Banque ne peut pas être contrainte de satisfaire à

une demande de Carte ni de communiquer les motifs d'une éventuelle décision négative. La Carte est strictement personnelle et incessible.

La Carte liée au service PCbanking et/ou MOBILEbanking ne peut être attribuée qu'à un Titulaire de Carte qui a souscrit à un abonnement PCbanking et/ou MOBILEbanking.

Le Titulaire de Carte et le Titulaire du Compte sont solidairement et indivisiblement responsables de l'utilisation de la Carte.

### Article 4. DESCRIPTION DES SERVICES

#### 4.1. Généralités

Cette Carte permet au Titulaire de Carte de s'identifier afin d'accéder aux Services tels que décrits aux articles 4.2, 4.3. et 4.4.

#### 4.2. Service Selfbank

Pour les opérations financières effectuées au moyen de la Carte dans le cadre du service Selfbank, le Titulaire de Carte aura accès à tous les Comptes Liés (comptes à vue et/ou comptes d'épargne), quelle qu'en soit la nature, dont il est (co)titulaire.

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

Le Titulaire de Carte aura accès aux services Selfbank suivants :

- Il pourra imprimer les extraits de compte des comptes à vue et comptes d'épargne dont il est (co)titulaire ou mandataire par introduction de la Carte dans un des terminaux Selfbank situés, en Belgique, dans les bureaux de bpost équipés à cet effet. Ils constituent des extraits de compte originaux. Lorsque plusieurs cartes sont liées au même compte, les extraits de compte sont délivrés au Titulaire de Carte qui introduit le premier sa carte dans l'appareil.

Le Titulaire de Compte peut demander que les extraits de compte, qui ne sont pas imprimés endéans une période de 96 jours calendrier via un terminal SELFbank, ou le cas échéant n'ont pas été consultés via PCbanking, lui soient envoyés par la poste. Les extraits de compte sont alors envoyés à l'adresse de correspondance du compte concerné. La Banque décomptera ici des frais d'envoi (voy. Liste des tarifs). Les coûts seront débités du compte concerné. Le Titulaire de Carte peut demander à tout moment cet envoi additionnel ou faire cesser celui-ci par demande auprès d'un bureau de poste.

- Il pourra consulter le solde en temps réel des Comptes Liés ainsi que les transactions effectuées mais non encore comptabilisées sur les extraits de compte par introduction de la Carte dans un des terminaux Selfbank situés, en Belgique, dans les bureaux de bpost équipés à cet effet et par insertion du code secret comme mentionné à l'article 5 des présentes conditions.

- Il pourra effectuer des virements (avec ou sans date mémo) entre les Comptes Liés par introduction de la Carte dans un des terminaux Selfbank situés, en Belgique, dans les bureaux de bpost équipés à cet effet et par insertion du code d'identification personnel et confidentiel mentionné à l'article 5 des présentes conditions.
- Il pourra effectuer des virements (avec ou sans date mémo) au bénéfice d'un tiers à partir des Comptes à vue Liés par introduction de la Carte dans un des terminaux Selfbank situés, en Belgique, dans les bureaux de bpost équipés à cet effet et par insertion du code d'identification personnel et confidentiel mentionné à l'article 5 des présentes conditions.

Les opérations de transfert, via les terminaux Selfbank, sont limitées au solde disponible sur le compte à débiter avec un maximum de 5.000 EUR par transaction entre ses propres comptes et au maximum 5.000 EUR par transaction et par jour avec un maximum de 10.000 EUR par 7 jours (calendrier) au bénéfice d'un tiers.

L'exécution des ordres de virement donnés via le service Selfbank est confirmée via les extraits de compte des comptes concernés.

#### 4.3. PCbanking

La Carte, en combinaison avec un lecteur de Carte, sert d'accès, d'identification et de signature pour le service PCbanking.

Pour plus de détails concernant l'utilisation de ce Service, il est fait référence aux conditions particulières relatives à l'usage du service PCbanking.

#### 4.4. MOBILEbanking

La Carte, en combinaison avec un lecteur de Carte, peut servir de moyen d'identification et de signature pour le service MOBILEbanking, ceci conformément aux conditions et modalités des conditions particulières du service MOBILEbanking.

Pour plus de détails concernant l'utilisation de ce Service, il est fait référence aux conditions particulières relatives à l'usage du service MOBILEbanking.

### **Article 5. CODE SECRET**

Le code secret est un code d'identification personnel et confidentiel correspondant à la Carte.

Le code secret est:

- soit créé par le Titulaire de la Carte après réception d'un code unique et confidentiel via un message sms. Le titulaire choisi son code secret personnel en suivant les instructions reprises dans le sms. Dès que le code est créé, la Carte est envoyée au Titulaire ;
- soit transmis au Titulaire de la Carte sous pli fermé et distinct de l'envoi de la Carte. Le Titulaire de Carte doit détruire la lettre après avoir mémorisé le code.

La Banque prend les mesures raisonnables pour garantir la confidentialité du code secret.

Le code secret peut être librement changé par le Titulaire de Carte sous son entière responsabilité.

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.

### **Article 6. RENOUELEMENT**

La date de validité de la Carte est indiquée sur celle-ci. Avant l'échéance de la validité de la Carte, une nouvelle Carte est délivrée au Titulaire de Carte, sauf renonciation écrite du Titulaire du Compte ou du Titulaire de Carte notifiée à la Banque au moins un mois avant l'échéance de la Carte ou refus de la Banque de délivrer une nouvelle Carte. Dans ce dernier cas, la Banque en avise le Titulaire de Carte.

L'utilisation par le Titulaire de la nouvelle Carte rendra inopérante l'ancienne Carte. Le Titulaire de Carte s'engage à détruire son ancienne Carte dès qu'il aura sa nouvelle Carte.

### **Article 7. REGLES DE PRUDENCE ET DE SECURITE**

La Carte et le code secret sont strictement personnels au Titulaire de Carte. Le Titulaire de Carte s'engage, dès qu'il reçoit la Carte et le code secret, à prendre toutes les précautions raisonnables pour préserver la sécurité de sa Carte et de son code secret, et à prévenir tout risque d'une utilisation non autorisée de la Carte.

Le Titulaire de Carte s'engage notamment :

- à prendre toutes les mesures de précaution raisonnables pour que sa Carte ne puisse être accessible (ne pas laisser sa Carte sur un lieu de travail, un hôtel, un avion, autres espaces publics) ;
- ne jamais céder ou laisser utiliser sa Carte par un tiers (même lorsqu'il s'agit de son partenaire ou d'un membre de la famille) ;
- à signer la Carte dès sa réception à l'encre indélébile;
- à ne pas choisir un code secret évident ou simple et accessible (p. ex. la date de naissance, un code postal, codes simples comme 1234);
- à mémoriser le code secret, et ne pas le communiquer à des tiers ni le noter sur aucun support sous forme aisément reconnaissable, notamment sur la Carte ou sur un objet ou un document conservé ou emporté avec la Carte ;
- lors de l'utilisation de la Carte, l'utiliser dans des circonstances de sécurité afin que la confidentialité du code secret soit garantie (p.ex. ne pas se laisser distraire à un terminal, insérer son code secret avec la discrétion nécessaire).

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol ou d'une utilisation irrégulière ou non autorisée de la Carte, ou tout autre risque d'une utilisation non autorisée, le Titulaire de Carte doit immédiatement le signaler à Card Stop (070/344 344). Il prend toutes les mesures raisonnables qui lui permettent de constater ces faits sans retard. Le Titulaire de carte doit également procéder de la sorte lorsque la Carte est avalée dans un terminal.

S'il n'a pas reçu sa Carte dans les 8 jours suivant la création ou la réception de son code secret, le Titulaire de Carte en informe immédiatement la Banque.

### **Article 8. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE CARTE**

1. Le Titulaire de Carte doit utiliser la Carte et les Services concernés conformément aux conditions qui en régissent l'utilisation.

2. Le Titulaire de Carte doit prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la sécurité de sa Carte, pour garantir la confidentialité de son code secret et pour prévenir tout risque d'usage abusif.
3. Il s'engage à respecter strictement les règles de prudence et de sécurité décrites dans l'article 7.
4. Les ordres donnés par le Titulaire de Carte lors de l'utilisation de la Carte sont irrévocables. Les virements devant être exécutés à une date future (« date mémo ») peuvent toutefois être révoqués, entre autres via le service Selfbank, au plus tard un jour calendrier avant la date future convenue.
5. Le Titulaire d'une Carte notifiée à CARD STOP au numéro 070/344.344, dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol, le détournement, l'utilisation non autorisée ou tout risque d'utilisation non autorisée de sa Carte. CARD STOP peut être joint par téléphone 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Ce Service communiquera au Titulaire de Carte un numéro d'identification de sa déclaration. La conversation téléphonique est enregistrée par un système automatisé. Les données ainsi enregistrées constituent les seules preuves en cas de contestation.

Le Titulaire de Carte doit également avertir les services de police du vol ou de la perte de la Carte endéans les 24 heures et faire parvenir la preuve et les références de cette déclaration à la Banque.

La Banque mettra tout en œuvre afin qu'aucune opération ne puisse être effectuée avec la Carte, une fois qu'elle aura été avisée de la perte, du vol, du détournement, de l'utilisation non autorisée, ou tout risque d'utilisation non autorisée conformément aux procédures décrites. La Banque transmet également une nouvelle Carte au Titulaire de Carte.

6. Le Titulaire du Compte et/ou le Titulaire de Carte doivent en outre avertir la Banque par téléphone au numéro 02/201.23.45, dès qu'il(s) a (ont) connaissance de l'imputation sur leur compte de toute opération non autorisée ou non correctement exécutée ainsi que toute irrégularité constatée sur les extraits de compte.
7. En cas de perte, de vol ou détournement d'une Carte, le Titulaire du Compte et le Titulaire de Carte sont responsables de toutes les pertes liées à toute opération non autorisée, consécutives à l'utilisation de la Carte perdue, volée ou détournée jusqu'au moment de la déclaration visée ci-dessus, à concurrence d'un montant de 50 EUR. Le plafond prévu n'est pas applicable si le Titulaire de Carte ou le Titulaire de Compte a agi frauduleusement ou intentionnellement ou si avec une négligence grave il n'a pas respecté une ou plusieurs de ses obligations.

La Banque se réserve le droit d'invoquer comme négligence grave, en tenant compte de l'ensemble des circonstances de fait, notamment le non respect par le Titulaire de Carte ou le Titulaire de Compte des règles de sécurité et de prudence, sans préjudice du droit du Titulaire de Carte ou le Titulaire de Compte d'en appeler à l'appréciation du juge conformément à la loi.

Après la déclaration effectuée conformément aux dispositions ci-dessus, le Titulaire du Compte et le Titulaire de Carte ne sont plus responsables des conséquences financières résultant de l'utilisation de la Carte perdue, volée ou détournée sauf s'il a agi frauduleusement. Dans ce cas il revient à la banque de fournir des preuves à l'appui afin de prouver les agissements frauduleux.

Le Titulaire de Carte ne supporte aucune perte si la perte, le vol ou le détournement de la Carte ne pouvait être constaté avant les

transactions non autorisées, à moins qu'il ait agi frauduleusement ou intentionnellement ou si 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.

8. En ce qui concerne la Carte liée au service PCbanking, il est référé, en outre, plus particulièrement, aux dispositions de l'article 5 des conditions particulières relatives à l'usage du service PCbanking. En ce qui concerne la Carte liée au service MOBILEbanking, il est référé, en outre, plus particulièrement, aux dispositions de l'article 7 des conditions particulières relatives à l'usage du service MOBILEbanking

## Article 9. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE LA BANQUE

1. La Banque supporte les risques de tout envoi au Titulaire de Carte ou de tout moyen qui en permet l'utilisation. La Banque n'enverra pas, au Titulaire de Carte, une Carte non sollicitée sauf en cas de remplacement d'une Carte existante.
2. Les données essentielles de toute opération sur les terminaux Selfbank sont enregistrées dans le journal des instructions du réseau (login) et conservées par la Banque. La durée de conservation de ces données est de 10 ans à compter de l'exécution de l'opération.

Lorsque le Titulaire du Compte ou le Titulaire de Carte nie avoir autorisé une opération qui a été exécutée ou affirme que l'opération n'a pas été exécutée correctement, la Banque doit apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

La Banque apporte cette preuve en produisant le journal des instructions établi par le réseau, dont la visualisation sur n'importe quel support est considérée comme document original et sans préjudice d'une preuve contraire apportée par le Titulaire du Compte ou le Titulaire de Carte.

Lorsque le Titulaire du Compte ou le Titulaire de Carte affirme que l'opération n'a pas été exécutée correctement, la production du journal par la Banque est une preuve suffisante pour établir que l'opération a été correctement exécutée.

3. Sans préjudice des obligations et responsabilités des Titulaires décrites dans les présentes conditions, la Banque est responsable:
  - de l'inexécution ou l'exécution incorrecte des opérations effectuées correctement à l'aide de la Carte, à partir de dispositifs, terminaux ou au moyen d'équipements agréés par la Banque;
  - des opérations effectuées sans autorisation du Titulaire de Carte;
  - en cas de contrefaçon de la Carte par un tiers, de l'usage de la Carte contrefaite, pour autant que le Titulaire de Carte était en possession de la Carte au moment de l'opération contestée;
  - de l'usage de la Carte sans présentation physique et sans identification électronique.

Dans les cas où la Banque est responsable, elle doit, selon le cas :

- rembourser sans tarder le montant de l'opération non exécutée ou mal exécutée, et si besoin est, rétablir le Compte dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération n'avait pas eu lieu ;

- rembourser immédiatement le montant de l'opération non autorisée, et, le cas échéant rétablir le Compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération non autorisée n'avait pas eu lieu, le cas échéant augmentée des intérêts sur ce montant ;
  - rembourser les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Titulaire de Carte pour la détermination du dommage indemnisable comme suite à l'opération non autorisée.
4. En ce qui concerne la Carte liée au service PCbanking, il est référé, en outre, plus particulièrement, aux dispositions de l'article 6 des conditions particulières relatives à l'usage du service PCbanking.

En ce qui concerne la Carte liée au service MOBILEbanking, il est référé, en outre, plus particulièrement, aux dispositions de l'article 8 des conditions particulières relatives à l'usage du service MOBILEbanking.

## Article 10. BLOCAGE ET CESSATION DE LA CONVENTION

### 10.1 Blocage de la Carte

La Banque peut à tout moment et sans avertissement bloquer le Service en cas de motifs justifiés comme lorsque la sécurité du Service est compromise, la présomption d'un usage non autorisé ou abusif. La Banque informe l'Abonné, si possible, avant le blocage ou, au plus tard, immédiatement après. Cette fourniture d'information n'est pas exigée lorsque cet objectif interférerait avec des préoccupations légitimes de sécurité ou serait lié à une loi ou réglementation. Dès lors que les raisons du blocage n'existent plus, le blocage est levé, auquel cas le Titulaire de carte reçoit une nouvelle Carte ou code secret.

### 10.2 Cessation des services

Le Titulaire ou la Banque pourra, à tout moment, mettre fin anticipativement aux Services, et ce unilatéralement et sans devoir justifier d'un motif. Dans le cas où la Banque use de cette faculté, le Titulaire de Carte en est averti au moins deux mois à l'avance. La Banque peut cependant mettre fin aux Services avec effet immédiat pour un motif le justifiant.

En cas de cessation la redevance annuelle est remboursée au *pro rata temporis*, à partir du mois suivant la date de la cessation des Services.

## Article 11. TARIFICATION DES SERVICES

Tous les frais relatifs aux Services sont repris dans la liste des tarifs visée dans l'article 21 des Conditions Générales Bancaires. Cette liste est à disposition dans tous les bureaux de bpost et sur [www.bpostbanque.be](http://www.bpostbanque.be).

Les services suivants sont ou peuvent faire l'objet d'une tarification :

- la réédition d'une nouvelle Carte en remplacement d'une Carte perdue, volée ou endommagée;
- la réédition d'un nouveau code secret;
- la cotisation.

Le service Selfbank est fourni gratuitement.

Le service d'accès à PCbanking est inclus dans la cotisation annuelle de PCbanking. Le service d'accès à MOBILEbanking est inclus dans la cotisation annuelle de MOBILEbanking

## Article 12. MODIFICATIONS DES PRESENTES CONDITIONS PARTICULIERES

La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions particulières moyennant un avis au Titulaire du Compte deux mois avant la mise en application de la modification concernée. Le Titulaire dispose d'un délai de deux mois pour dénoncer sans frais le contrat. A défaut de restitution de la Carte par le Titulaire de Carte pour annulation ou de résiliation du contrat par le Titulaire du Compte, dans les deux mois, le Titulaire du Compte et le Titulaire de Carte seront liés par la modification concernée.

## Article 13. RECLAMATION ET RECOURS

Les réclamations en relation avec la Carte ou des services qui y sont liés peuvent être introduites :

- via le formulaire de contact en ligne sur [www.bpostbank.be](http://www.bpostbank.be)
- par courrier adressé à Postinfo – bpost banque, Boulevard Anspach 1, 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 boîte 2 à 1000 Bruxelles, ou par email : [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 adressée à North Gate II, boulevard du Roi Albert II, n° 8, boîte 2 à 1000 Bruxelles ou par email : [Ombudsman@ombudsfin.be](mailto:Ombudsman@ombudsfin.be) ou via 02/545 77 70 ou via le formulaire de contact en ligne sur leur site internet [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be).

Des réclamations peuvent également être soumises au SPF Économie, PME, Direction générale de l'inspection économique, par courrier adressé à North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles par téléphone au 02/277.54.84, par email à [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be) ou via le formulaire de contact en ligne sur leur site internet [www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be).