

CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'ACCES A MY E-BOX

Les présentes conditions particulières définissent les conditions d'utilisation de la fonctionnalité « My e-box » dans les services PCbanking et MOBILEbanking. Elles sont complétées par les conditions particulières des services PCbanking et MOBILEbanking ainsi que par les Conditions générales bancaires.

Article 1^{er}. Définitions

- application bancaire en ligne : le PCbanking ou MOBILEbanking proposé par bpost banque à ses clients.
- client : titulaire d'un abonnement PCbanking ou MOBILEbanking.

Les présentes conditions utilisent également les termes définis dans les conditions particulières relatives à l'utilisation du service PCBanking et les conditions particulières relatives à l'utilisation du service MOBILEbanking.

Article 2. Description de My e-box

My e-box est un service proposé par le service public fédéral Stratégie et Appui (direction générale Transformation digitale) qui permet aux instances publiques associées d'échanger des messages électroniques avec des personnes physiques. Ce service est réglé par la loi du 27 février 2019 relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'e-box (M.B. 15 mars 2019).

Les messages sont toutes les communications écrites, quel que soit le support, transmises par voie numérique via My e-box par l'instance publique concernée au citoyen concerné.

La Banque permet à ses clients, titulaires d'un abonnement PCbanking ou MOBILEbanking, de visualiser les messages électroniques disponibles dans leur e-box personnelle via leur PCbanking et/ou MOBILEbanking.

Article 3. Accès à My e-box

Le Client qui souhaite visualiser ses documents dans son environnement e-box personnel via ses applications bancaires en ligne doit activer la fonction « My e-box » dans l'environnement PCbanking ou MOBILEbanking afin d'établir une connexion avec son espace e-box personnel. Pour ce faire, il clique sur le bouton « Activation My e-box », puis suit toutes les étapes. Il sera demandé au client s'il accepte que ses données à caractère personnel soient traitées.

La connexion technique ne peut aboutir qu'en faisant usage du numéro de registre national du client. Ce numéro est un élément obligatoire et essentiel de la connexion.

Une fois que le client a terminé la procédure ci-dessus, la connexion est active dans l'environnement PCbanking et MOBILEbanking. La connexion reste active pendant un an. Le client peut donc consulter ses documents pendant un an en cliquant simplement sur « My e-box ». Le client doit répéter la procédure chaque année pour rétablir la connexion.

L'accès via les applications bancaires en ligne n'empêche pas les clients d'accéder à leur e-box via d'autres canaux autorisés.

Article 4. La lecture des documents

Les documents peuvent être consultés en cliquant simplement sur le bouton My e-box. Les documents sont visualisés dans l'application PCbanking ou MOBILEbanking. Le client ne quitte pas l'environnement PCbanking ou MOBILEbanking.

Une fois que le client a donné son consentement pour recevoir des documents via My e-box, ces documents ne seront, en principe, plus envoyés sur papier ou par d'autres canaux de communication. Les clients sont donc tenus de consulter régulièrement leur e-box auprès des instances publiques à l'origine de l'expédition. Les clients en sont eux-mêmes responsables et en supportent toutes les conséquences s'ils négligent cette responsabilité.

Il n'est pas possible de sauvegarder ces documents dans l'environnement PCbanking ou MOBILEbanking. Les clients qui souhaitent télécharger ces documents doivent le faire eux-mêmes.

Article 5. Obligations et responsabilité du client

Le client est tenu de respecter l'ensemble des règles de sécurité relatives à ses moyens d'accès à ses applications bancaires en ligne, telles que décrites dans les conditions particulières correspondantes.

Si un client découvre qu'un tiers a accédé d'une manière irrégulière à l'une de ses applications bancaires en ligne ou qu'il y a un risque ou un soupçon de risque, il doit immédiatement prendre les mesures nécessaires pour faire bloquer l'abonnement PCbanking ou MOBILEbanking concerné. Le client doit également interrompre la connexion entre son abonnement et e-box via le site <https://www.csam.be>.

Ce qui précède est sans préjudice des obligations découlant des conditions particulières concernant PCbanking et MOBILEbanking relatives à la perte, au vol ou à l'utilisation illicite des moyens d'accès et de signature personnels.

En cas d'inaccessibilité temporaire ou permanente de son application bancaire en ligne, le client doit, pour quelque raison que ce soit, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir consulter son e-box via d'autres canaux. Le client en assume l'entière responsabilité et prend en charge toutes les conséquences en cas de manquement.

Article 6. Obligations et responsabilité de la Banque

Le rôle de la Banque est de veiller à ce que les clients puissent consulter leur espace e-box personnel. La Banque n'est tenue qu'à une obligation de moyens.

La Banque n'est en aucun cas responsable du contenu, de la qualité, du caractère complet et de l'exactitude des documents. Les plaintes à ce sujet doivent être adressées à l'expéditeur du document. La Banque n'intervient jamais dans ce cadre. La Banque ne prend également pas connaissance du contenu des documents.

L'autorité en charge de l'organisation oblige la Banque à conserver un registre. Dans ce registre, toutes les données des opérations du client sur My e-box via PCbanking ou MOBILEbanking sont reprises. Les données enregistrées sont conservées durant une période de 10 ans, à compter du 1^{er} janvier suivant l'opération concernée. L'administration publique concernée peut demander des données du registre. La Banque transmettra ces données sans être tenue à devoir vérifier le bien-fondé des demandes de l'administration publique concernée.

L'accès à My e-box peut être temporairement indisponible pour les raisons suivantes :

- l'interruption de la connexion entre l'application bancaire en ligne et e-box à des fins de maintenance ou d'interventions techniques. Dans la mesure du possible, la Banque en informera le client à l'avance. Toutefois, il ne peut être exclu que des interruptions puissent survenir sans que la Banque ne soit en mesure de donner un préavis, en raison d'un incident technique, d'une urgence ou d'un cas de force majeure ;
- l'interruption de l'accès à PCbanking ou MOBILEbanking pour des raisons prévues dans les conditions particulières de ces services. Il s'agit, par exemple, de la maintenance technique ou de la suspension de ces services si la Banque identifie un risque d'utilisation non autorisée ;
- des obligations légales obligeant la Banque à suspendre ses relations commerciales avec le client ou à lui refuser temporairement l'accès à ses comptes, ce qui signifie également que l'utilisation de PCbanking et MOBILEbanking n'est plus autorisée.

Sauf en cas de faute grave ou de faute intentionnelle de sa part, la Banque n'est pas responsable des conséquences de telles interruptions.

La Banque n'est pas responsable de l'impossibilité d'établir une connexion vers l'espace personnel e-box ou de l'interruption de la connexion si celle-ci est due à des tiers.

La Banque n'est pas responsable pour tous dommages (directs ou indirects) s'il apparaît que des tiers ont accédé à l'e-box du client parce que celui-ci n'a pas respecté les mesures de sécurité prévues dans les conditions particulières relatives à PCbanking et MOBILEbanking (par exemple, le non-respect de l'obligation de confidentialité des moyens d'accès et de signature).

Article 7. Protection des données à caractère personnel

La Banque, en tant que responsable du traitement, traite les données à caractère personnel du client afin de lui permettre de consulter ses documents dans My e-box.

La Déclaration de confidentialité reprend de plus amples informations concernant le traitement des données à caractère personnel par la Banque.

Article 8. Modification des conditions

La Banque se réserve le droit de modifier les présentes conditions à tout moment, sous réserve d'en informer au préalable les clients. En cas de modifications essentielles, les nouvelles conditions seront communiquées au moins un mois à l'avance.

La Banque informe les clients de tout changement en leur envoyant un message personnel dans leur application PCbanking ou MOBILEbanking.

Article 9. Cessation de l'accès

Le client peut à tout moment supprimer la connexion entre son e-box et les applications bancaires en ligne, soit dans l'une de ses applications bancaires en ligne, soit via le site <https://www.csam.be>.

La fin de l'abonnement PCbanking ou MOBILEbanking, quelle(s) qu'en soi(en)t la cause ou les raisons, emporte automatiquement la fin de la connexion entre l'e-box personnelle et les applications bancaires en ligne.

Le client, les titulaires du compte de référence ainsi que la Banque se réservent le droit de résilier les relations contractuelles conformément aux Conditions générales bancaires et aux conditions particulières correspondantes.