

# CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'USAGE DU SERVICE PCBANKING

## Article 1. Stipulation générale

Les Conditions Générales Bancaires de bpost banque régissent le Service PCbanking.  
Les présentes Conditions Particulières complètent ces Conditions Générales Bancaires en précisant les conditions et modalités propres au Service PCbanking.  
L'Abonné reconnaît avoir reçu et pris connaissance des présentes Conditions avant la signature de la convention d'abonnement. En signant la convention d'abonnement, il y adhère sans réserve.  
Les Conditions Générales Bancaires, la convention d'abonnement signée par l'Abonné, les présentes Conditions Particulières et le manuel d'utilisation, forment le cadre contractuel du Service PCbanking.

La Banque se réserve le droit, pour l'exécution du Service, de faire appel à des sous-traitants.

## Article 2. Terminologie

Dans les présentes Conditions Particulières, les termes suivants sont utilisés:

Banque: bpost banque SA, Rue du Marquis 1 boîte 2 - 1000 Bruxelles.

Abonné: la personne physique à qui a été attribué le Service et qui a signé la convention d'abonnement.

Titulaire de carte: la personne physique au nom de laquelle et pour l'usage de laquelle bpost banque a émis une carte bancaire (carte de débit)/AccessCard/carte Jeunes.

Comptes liés: tous les comptes à vue, les comptes d'épargne et les dépôts-titres tenus auprès de la Banque et dont l'Abonné est titulaire, cotitulaire, mandataire ou représentant légal.

Service: le Service PCbanking

Moyens d'accès et de signature: moyens mis à disposition par la Banque ou acceptés par la Banque et par lesquels l'Abonné peut s'identifier électroniquement et/ou signer des ordres dans le cadre du Service.

Carte: la carte bancaire (carte de débit), l'AccessCard, ou la carte Jeunes, liée à l'abonnement.

Code secret: code chiffré personnel et confidentiel de la Carte servant d'identifiant.

Lecteur de carte: petit appareil électronique permettant, au moyen d'une signature électronique, de s'identifier de manière sécurisée et de signer des opérations dans le cadre du Service.

Numéro d'abonnement: numéro attribué par la Banque à l'Abonné et qui permet de l'identifier.

Compte de référence: compte à vue lié à l'abonnement PCbanking, désigné comme tel par l'Abonné au moment de l'octroi du Service et sur lequel sont comptabilisés les frais éventuels relatifs au Service.

MOBILEbanking: le service de banque mobile sur tablette ou Smartphone de la Banque.

Application itsme: l'application mobile offerte par Belgian Mobile ID SA (siège social Place Sainte Gudule 5, 1000 Bruxelles). Selon les possibilités offertes par la Banque, les fonctionnalités de l'Application itsme peuvent être utilisées comme Moyen d'accès et de signature dans le Service.

Compte itsme: le compte personnel qui doit être préalablement créé auprès de Belgian Mobile ID SA pour utiliser l'Application itsme.

Code itsme : code d'identification personnel et confidentiel, créé directement dans l'Application itsme par l'utilisateur pour utiliser l'Application itsme.

## Article 3. Octroi du Service

Le Service peut être octroyé à toute personne physique qui le demande en tant que titulaire, co-titulaire ou mandataire d'au moins un compte à vue sur lequel il a le pouvoir d'agir seul et sans limitation de pouvoirs.

La Banque ne peut pas être contrainte de satisfaire à une demande d'abonnement au Service ni de communiquer les motifs d'une éventuelle décision négative.

Pour utiliser le Service, l'Abonné doit pouvoir disposer d'un accès à internet via un ordinateur qui lui permet de se connecter aux sites internet de la Banque. La Banque publie sur son site internet les exigences techniques (navigateur internet et système d'exploitation) auxquelles l'ordinateur doit satisfaire. Cette page internet est régulièrement mise à jour en fonction de l'évolution technologique. Il est recommandé que l'Abonné consulte cette page régulièrement.

#### **Article 4. Accès aux Comptes liés**

Tous les comptes à vue, les comptes d'épargne et les dépôts-titres tenus auprès de la Banque et pour lesquels l'Abonné est titulaire, co-titulaire, mandataire ou représentant légal sont, dès l'octroi du Service, des Comptes liés.

Cependant, les services accessibles à l'Abonné via le Service, concernant les Comptes liés pour lesquels il ne dispose pas du pouvoir d'agir seul et sans limitation de pouvoirs, sont limités à la consultation de l'état de ces comptes et de l'historique des mouvements sur ces comptes.

En tout état de cause, l'Abonné ne peut effectuer que des opérations compatibles avec les pouvoirs dont il dispose sur les Comptes liés.

#### **Article 5. Description des services**

5.1. Le Service permet à l'Abonné d'entrer en liaison avec le site PCbanking de la Banque par l'intermédiaire d'un PC pour:

- la consultation de l'état des Comptes liés (solde et historique des mouvements);
- La consultation des produits et services bancaires et d'assurance dont l'Abonné est titulaire;
- la consultation et l'impression des extraits de compte relatifs aux Comptes liés;
- des opérations sur les Comptes liés;
- la demande ou l'achat de produits ou services déterminés offerts par la Banque;
- la gestion de données (ex. liste des bénéficiaires);
- l'échange de messages avec la Banque.

Un aperçu détaillé est aussi disponible sur le site [www.bpostbanque.be](http://www.bpostbanque.be). La Banque peut toujours ajouter, modifier ou supprimer des fonctionnalités.

Pour les Abonnés mineurs, certains services ne sont pas accessibles, ou de manière limitée seulement.

##### 5.2. Plafonds:

Les virements effectués via le Service sont limités, par abonnement, à un montant maximum de 25.000 EUR par jour et de 50.000 EUR par semaine. La limite par transaction est fixée à 25.000 EUR. Ces limites ne sont pas d'application pour les transferts entre comptes liés.

Pour un Abonné mineur, les limites décrites dans les Conditions Générales du Compte Jeunes sont d'application.

La Banque se réserve toutefois le droit de limiter ces montants maximaux à concurrence d'un montant qu'elle fixera elle-même en cas de risque d'escroquerie ou d'abus similaires.

Une opération ne sera effectivement exécutée que si le Compte lié sur lequel elle s'effectue présente une provision suffisante compte tenu des opérations non encore comptabilisées.

#### **Article 6. Utilisation**

6.1. Pour s'identifier lors de la connexion au Service, les ordres à exécuter ou les transactions à signer dans le Service, l'Abonné utilise les Moyens d'accès et de signature suivants:

- soit le Lecteur de Carte, la Carte et le Code secret en conformité avec les instructions reprises dans le manuel d'utilisation. Pour l'accès au Service, l'Abonné doit indiquer également son numéro d'abonnement ;
- soit l'Application itsme.

L'Abonné peut activer le service Mobile banking sur son smartphone ou sa tablette avec son Numéro d'abonnement, Lecteur de carte, Carte et Code secret. Une description du service Mobile banking et ses conditions d'utilisation sont repris dans les Conditions particulières relatives à l'utilisation du service Mobile banking.

6.2. Pour faire usage de l'Application itsme, l'Abonné doit avoir au moins 18 ans. L'Abonné doit s'enregistrer préalablement dans l'Application itsme en créant un Compte itsme et en le couplant à un Code itsme conformément aux conditions convenues entre l'Abonné et Belgian Mobile ID. L'Abonné doit ensuite activer son Compte itsme dans le Service PC banking. Il utilise à cette fin les Moyens d'accès et de signature mis à sa disposition par la Banque.

Le compte itsme se bloque dans le cas où un Code itsme erroné est encodé à trois reprises. Dans un tel cas, l'Abonné doit à nouveau s'enregistrer dans l'application et demander un nouveau Code. L'Abonné dispose toujours de la possibilité de bloquer ou d'effacer son compte itsme via le site web itsme. En cas de désactivation ou de blocage de l'Application itsme, l'Abonné dispose toujours de l'accès au Service et peut signer des ordres ou des transactions par le biais des Moyens d'accès et de signature mis à sa disposition à cette fin par la Banque.

6.3. L'Abonné reconnaît que l'usage des Moyens d'accès et de signature forme sa signature électronique. L'Abonné reconnaît que la signature électronique apposée au Moyen des moyens d'accès et de signature constitue la preuve valable de son identité et de son consentement sur le contenu des ordres et transactions opérées dans le Service.

## Article 7. Obligations et Responsabilités de l'Abonné

7.1 L'Abonné doit utiliser le Service conformément aux conditions qui en régissent l'émission et l'utilisation. Il doit notamment respecter strictement toutes les instructions relatives aux procédures d'accès et d'utilisation ainsi qu'aux normes de sécurité, telles que décrites dans les présentes Conditions et le manuel d'utilisation.

7.2 L'Abonné ne peut révoquer un ordre de transfert donné dans le cadre du Service, sous réserve d'un ordre de paiement devant être exécuté dans le futur. Celui-ci peut être révoqué jusqu'au jour bancaire ouvrable précédant le jour futur convenu.

7.3 L'Abonné doit prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la sécurité de ses Moyens d'accès et de signature, sauvegarder leur caractère confidentiel et personnel et prévenir tout risque d'utilisation non autorisée.

Ainsi, l'Abonné s'engage notamment :

- à ne jamais communiquer à des tiers son Code secret ou son Code itsme ni à les noter, sur quelque support que ce soit, sous une forme aisément reconnaissable;
- à ne jamais communiquer à des tiers ni ne mettre à leur disposition les Moyens d'accès et de signature;
- à ne jamais communiquer à des tiers les codes fournis par la Carte ou le Lecteur de carte (ni par téléphone, ni par email ou toute autre manière).

L'Abonné qui a activé l'Application itsme pour utilisation dans le Service, est tenu de respecter les obligations et mesures de sécurité relatives à l'utilisation du service itsme reprises dans son contrat avec Belgian Mobile ID.

7.4 L'Abonné prend toutes les mesures de précaution nécessaires afin d'éviter toute utilisation abusive de son ordinateur. Il fait en sorte que son ordinateur soit sécurisé.

7.5 L'Abonné notifie à POSTINFO, dès qu'il en a connaissance, toute perte, vol, détournement ou utilisation non autorisée de ses Moyens d'accès et de signature et tout risque d'utilisation non autorisée de ceux-ci, ainsi que toute imputation sur les extraits de compte d'opérations effectuées via le Service sans son accord et non correctement exécutée, ainsi que toute irrégularité constatée sur les extraits de compte.

POSTINFO peut être joint par téléphone au numéro 022/012345 du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 16h30. Si les faits sont constatés hors ces jours et heures d'accessibilité à POSTINFO, l'Abonné effectue sa notification dès que possible.

Etant donné que le système d'identification et de signature électronique dans le cadre de PCbanking implique l'utilisation d'une Carte et d'un code secret, le détenteur informera immédiatement CARD STOP en cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée de cette Carte et/ou de son code secret, ou de risque d'utilisation non autorisée de cette Carte et de son code secret. L'Abonné veille à prendre les mesures qui lui permettent de se mettre en état de constater sans retard de tels faits. CARD STOP est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au 070/344.344. L'entretien téléphonique est intégralement pris en charge par CARD STOP.

En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée, l'Abonné doit également faire une déclaration de ces faits auprès des autorités de police dans les 24 heures de leur constatation et faire parvenir la preuve et les références de cette déclaration à la Banque.

L'Abonné qui a activé l'Application itsme doit également prévenir Belgian Mobile ID et bloquer son compte dès qu'il a connaissance de la perte, du vol ou de l'utilisation frauduleuse de son Compte itsme ou de son appareil. Ceci peut s'opérer via le site internet d'itsme ou en contactant le helpdesk de itsme (+32.2.657.32.13 durant les heures d'ouverture). Plus d'informations peuvent être trouvées sur le site web d'itsme.

7.6 L'Abonné est responsable de toutes les pertes liées à toute opération non autorisée consécutive à l'utilisation de ses Moyens d'accès et de signature perdus, volés ou détournés, dès qu'ils sont en sa possession jusqu'à la notification prévue au point 4 à concurrence toutefois d'un montant de 50 €. Ce plafond prévu de 50 € n'est cependant pas applicable si l'Abonné a agi frauduleusement, intentionnellement ou avec négligence grave.

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 d'une ou plusieurs obligations énoncées aux points 7.1, 7.3, 7.4 et 7.5, et sans préjudice du droit de l'Abonné d'en appeler à l'appréciation du juge conformément à la loi.

Après la notification effectuée conformément aux dispositions du point 4, l'Abonné n'est plus responsable des conséquences financières résultant de l'utilisation de ses Moyens d'accès et de signature perdus, volés ou détournés sauf s'il a agi frauduleusement. Dans le cas où l'Abonné a constaté les faits hors des jours et heures d'accessibilité du Service Help Desk et a effectué la notification de ces faits dès que possible, il n'est pas responsable des conséquences résultant de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée de ses Moyens d'accès et de signature entre le moment où il a constaté les faits et le moment où il a effectué la notification, sauf s'il a agi frauduleusement.

7.7 Cependant, dans les cas suivants, la responsabilité de l'Abonné n'est pas engagée sauf si l'Abonné a agi frauduleusement ou a manqué intentionnellement aux obligations qui lui incombent en vertu des points 7.1, 7.3, 7.4 et 7.5:

- si ses Moyens d'accès et de signature ont été utilisés sans présentation physique et sans identification électronique ;
- si ses Moyens d'accès et de signature ont été copiés par un tiers ou ont été indûment utilisés pour autant que l'Abonné était au moment de l'opération contestée, en possession de ses Moyens.

## Article 8. Obligations et Responsabilités de la Banque

8.1 Pour le Service, la Banque a mis en place des systèmes conformes à l'état actuel de la technologie et met en œuvre des moyens raisonnables pour la sauvegarde de leur sécurité. Elle prend les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des modes d'identification personnels des Abonnés.

8.2 La Banque enregistre les données essentielles de toute opération effectuée dans le cadre du Service, au moment où celle-ci est effectuée. Ces enregistrements sont conservés par la Banque au moins pendant 10 ans à compter de l'exécution des opérations et peuvent être restitués sous forme lisible sur n'importe quel support standard.

Lorsque l'Abonné nie avoir autorisé une opération exécutée dans le cadre du Service ou affirme que l'opération n'a pas été exécutée correctement, la Banque doit apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, correctement enregistrée et comptabilisée et n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

La Banque apporte valablement cette preuve en produisant les enregistrements relatifs aux opérations contestées sans préjudice d'une preuve contraire apportée par l'Abonné.

Lorsque l'Abonné affirme qu'une opération n'a pas été exécutée correctement, la production des enregistrements est une preuve suffisante pour établir que l'opération a été correctement exécutée.

8.3 La Banque met en place les moyens pour assurer au mieux la continuité du Service. Cependant, la Banque se réserve le droit de procéder, sans indemnité, à des interruptions du Service pour autant qu'elles ne se prolongent pas au-delà d'un délai raisonnable, en cas de nécessité, et notamment pour l'entretien ou pour l'installation de nouvelles versions ou mises à jour des systèmes et dispositifs.

8.4 La Banque est responsable, sous réserve de l'exécution par l'Abonné, de toutes les obligations qui sont à sa charge:

- de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte d'un ordre transmis correctement par l'Abonné dans le cadre et selon les normes d'utilisation du Service, à partir de dispositifs, terminaux ou au moyen d'équipements agréés par la Banque;
- des ordres effectués sans autorisation de l'Abonné.

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 lié concerné 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 augmenté des intérêts sur ce montant;
- rembourser les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par l'Abonné pour la détermination du dommage indemnisable comme suite à l'opération non autorisée.

8.5 La Banque n'assume aucune responsabilité en cas de dommages, directs ou indirects, qui résulteraient du mauvais fonctionnement de l'équipement de l'Abonné ou du Service de télécommunications offert par un tiers, soit en cas d'interruption du Service pour des causes indépendantes de la volonté de la Banque.

## Article 9. Tarif et frais

La Banque se réserve le droit de tarifier le Service et les opérations effectuées dans le cadre du Service. Tous les frais relatifs au Service sont précisés dans la Liste des tarifs visés à l'article 21 des Conditions Générales Bancaires et communiqués à l'Abonné conformément aux dispositions de cet article.

Tous les frais relatifs à l'équipement et au matériel informatique, au fonctionnement de ceux-ci, à l'accès Internet, ainsi que tous les coûts des télécommunications liés aux connexions effectuées dans le cadre du Service sont à charge de l'Abonné.

#### **Article 10. Droit de rétractation en cas de contrat à distance**

Lorsque le contrat pour le Service est conclu à distance, l'Abonné a le droit de se rétracter, sans pénalité et sans indication de motif, audit contrat. L'Abonné peut exercer ce droit de rétractation pendant un délai de 14 jours calendriers à dater de la conclusion du contrat, par lettre recommandée adressée à Cards, Credits & Contracts, 1100 Bruxelles. L'Abonné qui a fait usage de son droit de rétractation est tenu de restituer dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 30 jours calendriers à compter de la date de l'envoi de la lettre recommandée précitée, le Lecteur de carte dans n'importe quel bureau de bpost.

À l'expiration du délai de rétractation, le contrat est conclu définitivement et il ne peut y être mis fin qu'aux conditions mentionnées dans l'article 11 ci-dessous.

Sans préjudice à l'alinéa 1<sup>er</sup> du présent article, l'utilisation du Service pendant le délai de rétractation précité, est considérée comme l'autorisation de l'Abonné de commencer le Service.

#### **Article 11. Blocage et cessation du Service**

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.

L'Abonné ou la Banque peut mettre fin unilatéralement à l'abonnement, à tout moment et sans devoir communiquer de motif. L'Abonné avise la Banque de la cessation au bureau de poste ou par un écrit adressé à POSTINFO (Centre Monnaie, 1100 Bruxelles). Si la Banque décide de mettre fin à l'abonnement, elle en avertit l'Abonné moyennant préavis préalable de deux mois. Pour des motifs le justifiant, la Banque peut mettre fin immédiatement à l'abonnement en avisant l'Abonné.

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

La clôture du Compte de référence met fin automatiquement à l'Abonnement.

#### **Article 12. Modification**

La Banque a la faculté de modifier unilatéralement les présentes Conditions à n'importe quel moment. Un avis de modification sera adressé à l'Abonné, le cas échéant, via le Service, au moins deux mois avant la mise en application de la modification. Les modifications sont à disposition de l'Abonné via le Service. A défaut de réaction dans les deux mois, l'Abonné est réputé avoir accepté les modifications.

#### **Article 13. Extraits de compte**

Les extraits de compte relatifs aux comptes liés sont mis à la disposition de l'Abonné, électroniquement, via le Service. Les extraits de compte ne sont plus communiqués par la poste, ni aux titulaires des comptes, ni à l'Abonné, à moins que le titulaire de ce compte l'ait demandé expressément.

Nonobstant les dispositions de l'article 7.4 de ces Conditions particulières, toute contestation relative à une opération non autorisée ou mal exécutée dans le cadre du Service, doit être signalée par écrit, à POSTINFO (Centre Monnaie, 1100 Bruxelles), immédiatement après avoir été constatée sur les extraits de compte et au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit ou de crédit de l'opération contestée. A défaut de protester dans ce délai, l'opération sera réputée être correctement exécutée et approuvée.

#### **Article 14. Plaintes et litiges**

Nonobstant l'article 7.5 des présentes Conditions particulières, toute contestation relative à une opération non autorisée ou incorrectement exécutée dans le cadre du Service doit être signalée immédiatement par écrit, dès la constatation de celle-ci sur les extraits de compte et au plus tard dans les treize (13) mois à compter de la date de débit ou de crédit de l'opération contestée. A défaut de réclamation communiquée dans ce délai, l'opération est réputée avoir été correctement exécutée et approuvée.

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, 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 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'Ombudsfm – 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@ombudsfm.be](mailto:Ombudsman@ombudsfm.be) ou via le formulaire de contact en ligne sur leur site internet.

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.