

CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX CARTES DE DEBIT « ACCESS CARD »

Valable à partir du 15.01.2020

ARTICLE 1. GÉNÉRALITÉS

Outre l'application des Conditions générales bancaires, les services liés à une Access Card sont régis par les présentes conditions.

Celles-ci sont le cas échéant complétées par des instructions techniques disponibles sur le site www.fintro.be.

En cas de contradiction entre les Conditions générales bancaires et les présentes conditions, ces dernières s'appliquent.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions, les termes suivants sont utilisés:

- Access Card : carte de débit émise par BNP Paribas Fortis sous la marque Fintro et dont l'utilisation est limitée aux appareils de la Banque et aux Services Easy Banking ;
- Banque: BNP Paribas Fortis sa ;
- CARD STOP: entité désignée par la Banque pour recevoir notification de la perte, du vol ou de tout risque d'usage abusif d'une Access Card, d'un Code PIN ou d'un Code d'authentification;
- Cash deposit: la possibilité pour l'Utilisateur de déposer des billets en euros sur un Compte par l'intermédiaire d'un appareil automatique mis à disposition à cet effet dans une agence Fintro;
- Code d'activation: code unique que l'Utilisateur reçoit lors de la commande d'une nouvelle Access Card 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 son Access Card après réception de celle-ci ;
- Code PIN: identificateur, personnel et confidentiel qui est lié à l'Access Card via lequel l'Utilisateur s'authentifie pour accéder aux services liés à l'Access Card ;
- Code d'authentification : code généré au moyen de l'Access Card et du lecteur de carte (ou d'un autre équipement ou procédé) fourni à l'Utilisateur, permettant à la Banque de vérifier l'identité de l'Utilisateur ou la validité de l'utilisation de l'Access Card;
- Compte: compte auquel se rapportent les opérations effectuées au moyen l'Access Card dans le cadre d'un ou plusieurs services dans la limite des pouvoirs dont l'Utilisateur dispose sur ce(s) compte(s);
- Services Easy Banking: Fintro Easy Banking Web, Fintro Easy Banking App et Telebanking;
- Titulaire: titulaire, personne physique ou morale, du Compte auquel l'Access Card selon le service concerné, donne accès ;
- Utilisateur : personne physique au profit de laquelle une Access Card par compte est délivrée par la Banque ; L'Utilisateur est soit Titulaire, soit mandataire de ce dernier, ce mandat pouvant, au choix du Titulaire, être limité à l'usage de l'Access Card.

ARTICLE 3. DELIVRANCE ET ACTIVATION DE L'ACCESS CARD - CONDITIONS D'UTILISATION

3.1 Délivrance de l'Access Card

Sauf demande explicite de l'Utilisateur (ou du Titulaire, personne morale), et sous réserve de ce qui est dit ci-après, l'Access Card est envoyée à la dernière adresse de correspondance qu'il a communiquée. Elle est bloquée pendant l'expédition et ne peut pas être utilisée aussi longtemps que l'Utilisateur ne l'a pas activée.

Par dérogation à ce qui précède, elle est envoyée à l'adresse légale de l'Utilisateur, lorsque celui-ci, lors de son entrée en relation avec la Banque, a été identifié à distance, et ce, aussi longtemps que son

identification ne sera pas confirmée en face à face avec un représentant de la Banque.

L'Utilisateur la signe dès réception, à l'encre indélébile, sur le panneau signature apposé à son verso.

3.2 Code PIN et activation de l'Access Card

Lors de la commande d'une Access Card, l'Utilisateur reçoit un Code d'activation qui lui permet, via une ligne téléphonique sécurisée :

- De choisir son Code PIN avant délivrance de l'Access Card ;
- D'activer celle-ci, une fois reçue, lorsque le Code PIN est envoyé par la Banque.

Toute utilisation de l'Access Card requiert, en règle, l'usage du Code PIN et le cas échéant de Codes d'authentification.

L'Access Card deviendra inutilisable après que trois codes PIN erronés auront été composés successivement.

En cas de remplacement de l'Access Card à la demande de l'Utilisateur ou de renouvellement de celle-ci à sa date d'expiration, la nouvelle carte est activée par sa première utilisation avec le Code PIN existant de la carte remplacée ou renouvelée.

S'il s'agit d'une carte délivrée provisoirement dans l'attente de la nouvelle carte, un Code PIN spécifique à cette carte sera délivré par la Banque.

ARTICLE 4. SERVICES DISPONIBLES

Les services décrits ci-après peuvent être activés sur l'Access Card au choix de l'Utilisateur.

L'activation implique la confirmation expresse de la consultation et de l'acceptation des règles, conditions et tarifs applicables à ces services, tels que modifiés de temps en temps, et dont le client peut à tout moment demander un exemplaire sur support durable.

La Banque se réserve le droit de poser des restrictions quant à l'accès aux services et quant aux fonctionnalités et transactions y proposées à l'égard des Utilisateurs identifiés à distance lors de leur entrée en relation avec la Banque et ce, aussi longtemps que leur identification ne sera pas confirmée en face à face avec un représentant de la Banque.

Les modalités d'accès aux différents services sont décrites sur le site www.fintro.be.

4.1 Retraits d'argent aux distributeurs automatiques de la Banque

4.1.1 Principes

Ce service est automatiquement lié à l'Access Card. Il offre à l'Utilisateur la possibilité de retirer de l'argent aux distributeurs de billets de la Banque.

4.1.2 Limites

Les retraits d'espèces aux distributeurs de billets de la Banque 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.

Sous réserve de l'accord de la Banque, l'Utilisateur (ou le Titulaire) peut augmenter ou diminuer pour une période indéterminée ou pour une période déterminée de maximum 7 jours les limites ci-dessus.

Cette possibilité n'est toutefois pas autorisée pour l'Utilisateur qui a été identifié à distance lors de son entrée en relation avec la Banque, et ce, aussi longtemps que son identification ne sera pas confirmée en face à face avec un représentant de la Banque.

4.2 Cash deposit

L'Utilisateur a la possibilité au moyen de son Access Card de déposer, par l'intermédiaire d'appareils automatiques (Self Cash Deposit) spécialement conçus à cet effet dans certains locaux de la Banque, des billets de banque en euros sur un Compte auprès de la Banque :

- dont il est titulaire, cotitulaire ou mandataire ;
- dont il est le représentant légal du Titulaire ;
- auquel est lié l'Access Card.

Il suit à cette fin les instructions figurant sur les écrans de la machine.

La Banque peut instaurer pour les versements des plafonds par opération, par Access Card 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 l'Utilisateur ou le Titulaire, la vérification effectuée par la Banque fournit la preuve de l'opération constatée.

Les billets détectés comme faux sont retenus par l'appareil sans que le compte ne soit crédité.

4.3 Imprimante d'extraits

Via des terminaux se trouvant dans des locaux de la Banque, l'Access Card permet d'imprimer les extraits des Comptes auxquels elle est liée. Ce service n'est disponible qu'au profit des Utilisateurs qui en font usage au 15 janvier 2020, et ce jusqu'à ce que sa suppression soit notifiée à leur égard.

Les extraits de compte délivrés par ces terminaux constituent des extraits originaux. Lorsque plusieurs cartes sont liées au même compte, les extraits de compte sont délivrés au premier Utilisateur qui fait usage de sa carte à cette fin.

Si les extraits n'ont pas été retirés pendant une période de 90 jours, ils sont imprimés et envoyés par la poste à l'adresse de correspondance du Titulaire, moyennant les frais à sa charge figurant dans les tarifs de la Banque.

4.4 Virements

En s'authentifiant au moyen de son Access Card et du Code PIN qui y est lié, l'Utilisateur peut effectuer des virements via certains terminaux de la Banque.

Les virements au bénéfice de comptes à vue dont l'Utilisateur est (co)titulaire, mandataire, usufruitier ou dont il est le représentant légal du titulaire sont limités au solde disponible du compte à débiter.

Dans les autres cas, ils sont limités à ce solde, avec un maximum de 5000 EUR par jour et 10 000 EUR par semaine. Pour l'application de ce plafond sont également pris en considération les virements effectués via Telebanking.

4.5 Autres services spécifiques disponibles via des terminaux de la Banque

En s'authentifiant au moyen de son Access Card et du Code PIN qui y est lié, l'Utilisateur a accès à divers services, décrits sur le site www.fintro.be et/ou sur les écrans des terminaux eux-mêmes (consultation de soldes, d'historique, modification de Code PIN, ...).

La liste des services disponibles est évolutive et toute adaptation sera communiquée de la même manière.

4.6 Accès aux Services Easy Banking

Aux conditions fixées par les Conditions générales bancaires et plus particulièrement par son Annexe 1 ou par des conventions particulières, l'Access Card peut être utilisée dans le cadre des Procédés

d'authentification et/ou de signature utilisés pour accéder à différents canaux à distance de la Banque.

ARTICLE 5. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATEUR ET DU TITULAIRE

5.1 Contrôle et sécurité de l'Access Card et du Code PIN.

L'Utilisateur a l'obligation d'utiliser l'Access Card et les services auxquels elle donne accès conformément aux conditions qui en régissent l'émission et l'utilisation.

L'Utilisateur a l'obligation de garder son Code PIN et Codes d'authentification strictement secrets et de garder son Access Card, son Code PIN et ses Codes d'authentification sous son contrôle exclusif.

A cette fin, l'Utilisateur respecte entre autres les conseils de prudence suivant :

- dès qu'il reçoit son Code PIN, l'Utilisateur le mémorise et détruit le cas échéant le document sur lequel il lui a été communiqué ;
- il ne communique son Code PIN ou Codes d'authentification à personne, pas même à un membre de sa famille ou à ses amis ;
- il ne note nulle part son Code PIN, même sous forme codée, par exemple en le dissimulant dans un faux numéro de téléphone ;
- il choisit son Code PIN en évitant des combinaisons trop évidentes (telles qu'une partie de sa date de naissance, de son numéro de téléphone, le code postal de sa commune) et en s'abstenant d'utiliser comme Code PIN un code utilisé pour d'autres services ;
- il compose son Code PIN à l'abri des regards indiscrets, en ne laissant jamais personne voir ce qu'il fait et en s'assurant de l'impossibilité d'être observé à son insu. Si l'Utilisateur constate des circonstances inhabituelles, il en informe immédiatement la Banque ;
- si la confidentialité de son Code PIN ou Code d'authentification est compromise, l'Utilisateur le modifie immédiatement.

Personne n'a le droit de demander à l'Utilisateur son Code PIN ou ses Codes d'authentification, ni les services de police, ni une compagnie d'assurances, ni la Banque en-dehors des procédures décrites sur le site www.fintro.be et/ou dans les canaux.

En tout état de cause, l'Utilisateur s'engage à respecter les conseils de prudence repris sur le site www.fintro.be.

Lorsque l'Access Card et le Code PIN ou des Codes d'authentification sont utilisés dans le cadre de procédures d'authentification dans le cadre d'un Service Easy Banking, les conditions de ce Service sont par ailleurs d'application.

5.2. Notification en cas de perte, de vol ou de risque d'usage abusif de l'Access Card, du Code PIN et/ou de Codes d'authentification

L'Utilisateur ou le Titulaire notifie immédiatement à CARD STOP (+32.70.344.344 24/24), dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol ou tout risque d'abus de son Access Card, de son Code PIN ou de ses Codes d'authentification.

Les faits notifiés conformément au présent article doivent être déclarés dans les 24 heures de leur constatation aux autorités de police.

5.3 Responsabilité en cas d'usage abusif de l'Access Card, du Code PIN ou de Codes d'authentification

5.3.1. Jusqu'au moment de la notification

Jusqu'au moment de la notification prévue à l'article 5.2., le Titulaire est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol ou à l'usage abusif de son Access Card, de son Code PIN ou de Codes d'authentification ou de l'Access Card, du Code PIN ou de Codes d'authentification de l'Utilisateur à concurrence de maximum 50 EUR, sauf en cas de négligence grave ou de fraude, auquel cas le plafond prévu n'est pas applicable.

Par dérogation à l'alinéa 1er, le Titulaire ne supporte aucune perte si :

1° la perte, le vol ou le détournement de son Access Card, de son Code PIN ou de ses Codes d'authentification ou de l'Access Card, du Code PIN ou des Codes d'authentification de l'Utilisateur ne pouvait être détecté par le Titulaire ou l'Utilisateur avant le paiement effectué avec l'Access Card, sauf si l'un d'eux a agi frauduleusement; ou

2° 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.

Les limites de responsabilité prévues dans le présent article ne sont pas d'application à l'égard d'un Titulaire agissant à des fins professionnelles.

5.3.2. Après la notification

Après la notification prévue à l'article 5.2 le Titulaire n'est plus responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de son Access Card, de son Code PIN ou de ses Codes d'authentification ou de l'Access Card, du Code PIN ou des Codes d'authentification de l'Utilisateur sauf si la Banque apporte la preuve que l'un d'eux a agi frauduleusement.

5.3.3. Négligence grave

5.3.3.1. Généralités

Compte tenu de l'ensemble des circonstances de fait et sans préjudice du pouvoir d'appréciation souverain du juge, peut être considéré comme négligence grave, le fait pour l'Utilisateur ou le Titulaire:

- de ne pas notifier, à CARD STOP, la perte, le vol ou tout risque d'abus de son Access Card, de son Code PIN ou de ses Codes d'authentification ;
- de ne pas prendre connaissance régulièrement de la situation des Comptes et des mouvements qui y sont enregistrés, si ce fait a pour conséquence de retarder le constat et la notification de l'usage abusif de l'Access Card, du code PIN ou des Codes d'authentification ;
- de ne pas respecter les conseils de prudence repris dans les Conditions générales bancaires, les présentes conditions ou figurant sur le site www.fintro.be, ainsi que dans les communications faites par la Banque lors de la remise de l'Access Card ;
- de ne pas déclarer la perte, ou le vol de son Access Card, de son Code PIN ou de ses Codes d'authentification, dans les 24 heures de la constatation des faits, aux autorités de police ;
- de manière générale de commettre un des faits repris aux articles 5.3.3.2 et 5.3.3.3.

5.3.3.2 Défaut de précautions à l'égard du Code PIN et des Codes d'authentification

Dans les limites susmentionnées, peut être notamment considéré comme négligence grave le fait pour l'Utilisateur:

- de noter le code PIN sous forme lisible, sur l'Access Card, ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le l'Utilisateur avec l'Access Card;
- de divulguer le code PIN ou un Code d'authentification à un tiers ;
- de permettre, par un manque de précautions ou de vigilance à l'égard de l'Access Card, du Code PIN ou des Codes d'authentification, aux personnes énumérées dans la liste ci-dessous d'en faire usage :
 - le Titulaire, cotitulaire ou mandataire du Compte auquel se rapportent les opérations effectuées avec l'Access Card ;
 - le conjoint, un cohabitant, invité ou visiteur (que la visite ait des fins privées ou professionnelles) de l'Utilisateur ou du Titulaire ;
 - les personnes, salariées ou non, quel que soit leur statut, qui travaillent au service ou sont les collaborateurs de l'Utilisateur ou du Titulaire ;
 - les parents et alliés de l'Utilisateur ou du Titulaire.

Il n'y a toutefois pas négligence grave dans le chef de l'Utilisateur lorsqu'il y a eu extorsion du code PIN ou de Codes d'authentification avec violence sur la personne ou les biens de l'Utilisateur ou de l'un de ses proches ou sous la menace d'une violence imminente.

5.3.3.3. Défaut de précautions à l'égard d'une Access Card

La présente disposition s'applique dans le cas d'une utilisation abusive de l'Access Card sans le code PIN.

Dans les limites susmentionnées, peut notamment être considéré comme négligence grave le fait de laisser son Access Card sans surveillance:

- sur le lieu de travail, sauf si l'Access Card se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés 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 l'Access Card se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef ;
- dans un lieu privé (y compris le domicile) où diverses personnes outre l'Utilisateur 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 l'Access Card se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés 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 ;
- dans tout autre lieu que le domicile où l'Utilisateur 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 l'Access Card 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 fermés à clef.

Il n'y a toutefois pas négligence grave dans le chef de l'Utilisateur:

- lorsque le vol de l'Access Card est commis avec violence sur la personne ou les biens de l'Utilisateur ou de l'un de ses proches, ou sous la menace imminente d'une telle violence ;
- lorsque le vol de l'Access Card 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 de l'Utilisateur, du Titulaire, ainsi que tout logement d'étudiant. Le vol doit avoir été commis avec effraction, escalade, violences, menaces, fausses clefs.

ARTICLE 6. OBLIGATIONS DE LA BANQUE

La Banque doit satisfaire aux obligations suivantes :

- prendre les mesures appropriées pour garantir le secret du Code PIN ;
- veiller à la disponibilité du service CARD STOP visé à l'article 5.2 ;
- empêcher que l'Access Card puisse encore être utilisée une fois que la notification visée à l'article 5.2 a été faite.

La Banque assume les risques de toute expédition à l'Utilisateur de l'Access Card, du Code PIN ou du Code d'activation.

Article 7. DUREE DU CONTRAT ET CESSATION DU SERVICE

Le présent contrat a une durée indéterminée.

Toutefois, l'Access Card a une durée de validité limitée, mentionnée sur celle-ci. Elle est automatiquement renouvelée à son expiration, sauf cessation du service notifiée sur base du présent article.

L'Utilisateur 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.

Lorsque l'Utilisateur n'est pas Titulaire du Compte auquel est lié l'Access Card, le contrat cesse de plein droit lorsque le Titulaire met fin au mandat dont l'Utilisateur bénéficie et sur base duquel il dispose de l'Access Card.

La Banque se réserve le droit de saisir ou de refuser une Access Card dans les hypothèses suivantes:

- trois codes PIN erronés ont été successivement composés ;
- l'Access Card est défectueuse ou détériorée ;
- l'Access Card a été oubliée dans le terminal ;
- l'Utilisateur fait de l'Access Card ou d'un service auquel elle donne accès un usage non conforme aux présentes conditions ;
- l'Utilisateur ou 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 l'Utilisateur ou le Titulaire ;
- il existe un risque d'abus ou de fraude.

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

Article 8. TARIFICATION DES SERVICES

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

- frais de gestion de l'Access Card ;
- toutes les transactions effectuées au moyen de l'Access Card ;
- la délivrance d'une nouvelle Access Card ;
- la délivrance d'un nouveau code PIN ;
- la modification de la limite d'utilisation de l'Access Card ;
- le remplacement d'une Access Card perdue, volée ;
- la délivrance d'une carte provisoire.

Ces frais sont repris dans la liste des tarifs disponible en agence et sur le site www.fintro.be.

Article 9. MODIFICATIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

L'Utilisateur est informé de toute modification des présentes Conditions par voie d'avis joint à un extrait de compte ou par simple lettre ou sur un support durable. 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 l'Utilisateur dispose d'un délai de deux mois au moins pour dénoncer sans frais le contrat et qu'en l'absence de dénonciation dans ce délai, il sera réputé avoir accepté les modifications apportées aux conditions.