



# Règlement Carte de débit

Belfius



# Table des matières

<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>	<b>Article 7 Utilisation de la Carte à des automates en Belgique</b>	<b>7</b>
Article 1 Définitions	3	7.1 Automates Belfius	7
		7.2 Autres distributeurs automatiques de billets	8
<b>Chapitre 1 – carte et code pin .....</b>	<b>4</b>	<b>Article 8 Utilisation de la Carte à l'étranger</b>	<b>8</b>
Article 2 Carte	4	Article 9 Aperçu et preuve des opérations	8
2.1 Attribution de la Carte	4	Article 10 Limites	9
2.2 Durée de validité	4	Article 11 Retrait ou blocage de la Carte et interruption des services liés à la Carte	9
2.3 Propriété de la Carte	4	11.1 Retrait de la Carte	9
2.4 Carte personnalisée	4	11.2 Blocage de la Carte à l'initiative de la Banque	9
Article 3 Code PIN	5	11.3 Blocage de la Carte à l'initiative du Client	9
<b>Chapitre 2 – services liés à la carte .....</b>	<b>6</b>	<b>Chapitre 3 - obligations du titulaire du compte/titulaire de la carte et de la banque ..</b>	<b>10</b>
Article 4 Payer avec la Carte	6	Article 12 Obligations du Titulaire du Compte et du Titulaire de la Carte	10
4.1 Paiement via un Terminal dans un point de vente	6	Article 13 Obligations de la Banque	10
4.1.1 Paiement sans contact	6	Article 14 Responsabilité de la Banque	11
4.1.2 Paiement sans entrer le Code PIN	6		
4.2 Paiement sur internet	6	<b>Chapitre 4 – tarifs .....</b>	<b>11</b>
4.3 Réservations	6	Article 15 Tarifs	11
4.3.1 Paiement qui n'est pas immédiatement débité	6		
4.3.2 Paiement dont le montant exact n'est pas connu au moment du consentement au paiement	6	<b>Chapitre 5 - autres conditions .....</b>	<b>11</b>
4.4 Révocation des opérations par carte	7	Article 16 Modification des Conditions	11
Article 5 Authentification avec la Carte	7	Article 17 Protection de la vie privée	11
5.1 Authentification pour accéder aux services bancaires en ligne	7		
5.2 Authentification pour exécuter des virements	7		
Article 6 Utilisation de la Carte pour des services de cartes digitales	7		



# Introduction

Ces conditions générales (ci-après, les « Conditions ») déterminent les droits, les obligations et les responsabilités du Client et de Belfius Banque SA, liés à la fourniture et l'utilisation d'une carte de débit et des services associés. Les droits, les obligations et les responsabilités contenues dans le Règlement Général des Opérations restent d'application à l'utilisation de la carte de débit. S'il y a une contradiction entre les deux documents, ces Conditions prévalent. Les Conditions ont été mises à la disposition du Titulaire de la Carte avant de signer le contrat pour obtenir la carte de débit. En signant ce contrat, le Titulaire de la Carte accepte ces Conditions. Les Conditions sont toujours disponibles gratuitement en néerlandais et en français sur le site [www.belfius.be](http://www.belfius.be) ou sur simple demande en agence.

## Article 1 Définitions

Les définitions suivantes sont d'application à ces Conditions:

**Automates Belfius** = distributeurs automatiques qui font partie du réseau privé de distributeurs de la Banque, quelle que soit leur appellation.

**Banque** = Belfius Banque SA, dont le siège est situé Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 403.201.185, FSMA nr. 19649 A.

**Card Stop** = service permettant au Titulaire de la Carte de bloquer sa Carte en cas de perte, de vol ou de soupçon de fraude disponible 24h/24 au numéro de téléphone gratuit +32 78 170 170 ou via la fonction CardStop dans Belfius Direct Net et Belfius Mobile. Ce service est offert par la SA Worldline, ayant son siège Chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles, TVA BE 0418.547.872, RPM Bruxelles.

**Canaux Digitaux** = canaux digitaux de la Banque pour les services bancaires à distance comme Belfius Mobile, Belfius Direct Net et BelfiusWeb.

**Carte** = carte de débit Bancontact multifonction qui donne accès aux Automates Belfius et/ou au Réseau, avec laquelle le Client peut se connecter

dans les Canaux Digitaux, et qui peut être utilisée pour l'authentification au moment de l'exécution de virements.

**Code PIN** = code secret lié à la Carte qui est utilisé par le Titulaire de la Carte pour valider ses transactions par carte.

**Compte** = compte de paiement auquel la Carte est liée et sur lequel sont comptabilisées les opérations de paiement effectuées avec la Carte.

**Dispositifs de sécurité personnalisés** = tout moyen technique que la Banque fournit au Titulaire de la Carte pour pouvoir s'identifier lors de l'utilisation de la Carte et/ou des Canaux Digitaux, tels que le code secret utilisé dans Belfius Mobile ou le code de réponse généré par le lecteur de carte.

**Mandataire** = la personne physique ou morale qui est autorisée par le Titulaire du Compte à effectuer en son nom et pour son compte certaines opérations relatives au Compte. Le mandataire agit sous la responsabilité du mandant.

**Points CASH** = distributeurs automatiques de billets qui font partie du réseau de Batopin (Belgian ATM Optimisation Initiative).

**Réseau** = tous les distributeurs automatiques de billets (y compris les Automates Belfius et les Points CASH), les Terminaux et d'autres systèmes similaires en Belgique et à l'étranger qui soutiennent le schéma de carte dont le logo est mentionné sur la Carte (par ex. Bancontact et Mastercard) et qui sont disponibles pour le Titulaire de la Carte.

**Service de carte digitale** = service qui permet au Titulaire de la Carte de stocker sa Carte sous forme digitale dans un portefeuille digital (« wallet ») sur son appareil (p. ex. smartwatch, smartphone, ...) ou sur le site web du commerçant, pour pouvoir effectuer ensuite des paiements sans contact ou d'autres paiements électroniques.

**Taux de change de référence** = taux de change utilisé comme base de calcul dans un échange de devises et qui est disponible sur [www.belfius.be](http://www.belfius.be).



**Terminal** = un appareil dans un point de vente qui permet d'effectuer des paiements.

**Titulaire de la Carte** = personne physique au nom de laquelle la Banque a émis, à la demande du Titulaire du Compte ou du Mandataire, une Carte.

**Titulaire du Compte** = la personne physique ou la personne morale qui est titulaire du Compte.

Chaque mot avec une lettre majuscule qui n'est pas expliqué ci-dessus a la signification donnée dans le Règlement Général des Opérations que le Client reconnaît avoir accepté.

Carte avant la fin de sa période de validité pour des raisons techniques ou de sécurité.

## 2.3 Propriété de la Carte

La Carte est strictement personnelle et ne peut pas être remise à quelqu'un d'autre. La Banque reste propriétaire de la Carte. La Carte et/ou des parties de la Carte ne peuvent en aucun cas être modifiées ou endommagées.

## 2.4 Carte personnalisée

Le Titulaire de la Carte peut demander de personnaliser sa Carte avec une image via Belfius Direct Net. La nouvelle Carte personnalisée remplacera la Carte existante, parce qu'il ne peut y avoir qu'une seule Carte par personne par Compte. Pour certains types de Comptes, ce service peut être payant. Les tarifs sont mentionnés dans la fiche tarifaire applicable.

L'image proposée par le Titulaire de la Carte doit respecter la loi, l'ordre public et les bonnes mœurs. Elle ne peut pas violer le droit d'auteur ou tout autre droit de propriété intellectuelle. Le Titulaire de la Carte garantit qu'il est le seul propriétaire de tous les droits sur cette image ou qu'il a obtenu le consentement du propriétaire et de toute personne qui pourrait revendiquer des droits sur l'image, en particulier si l'image vient d'Internet.

Pour toutes les photos de personnes, le Titulaire de la Carte garantit qu'il a obtenu le consentement des personnes sur la photo. Même si l'image respecte les règles ci-dessous, la Banque a toujours le droit de refuser la photo d'une personne si elle soupçonne que la personne concernée n'a pas donné son consentement.

Sauf s'il s'agit de ses propres images ou d'images dont le Titulaire de la Carte est propriétaire, sur lesquelles il a les droits d'auteur ou pour lesquelles il a acquis un droit d'utilisation, la Banque n'accepte aucune personnalisation avec :

- les images et les noms de célébrités, comme les pop stars (sauf les images

# Chapitre 1 – carte et code pin

## Article 2 Carte

### 2.1 Attribution de la Carte

La Banque décide si, sur demande du Titulaire du Compte ou du Mandataire, elle lui accorde ou non une Carte, et quels sont les services auxquels la Carte donne droit.

La Carte est envoyée au Titulaire de la Carte par la poste à la dernière adresse qu'il a donnée. Le Titulaire de la Carte peut aussi demander à la Banque de récupérer la Carte dans son agence. Pour des raisons de sécurité, la Banque peut refuser d'envoyer la Carte par la poste et demander au Titulaire de la Carte de la récupérer dans son agence. La Banque n'enverra pas de cartes non demandées, sauf pour un renouvellement ou un remplacement.

### 2.2 Durée de validité

Le contrat par lequel la Carte est attribuée est en principe conclu pour une durée indéterminée. Le mois et l'année de la fin de validité de la Carte sont mentionnés sur la Carte. La Carte n'est plus valable après le dernier jour du mois indiqué sur la Carte. La Banque envoie une nouvelle Carte au Titulaire de la Carte avant la fin de la période de validité. La Banque peut décider de remplacer la



disponibles dans la galerie sur Belfius Direct Net), les athlètes et les membres de la royauté ;

- les personnages de bandes dessinées, les œuvres d'art, les paroles de chansons, les poèmes ou les partitions protégés par des droits d'auteur,
- les logos, les noms de marques ou d'entreprises ;
- les publicités, les photos publicitaires, les références à des produits de marque,
- les adresses, les numéros de téléphone commerciaux, les adresses email ou les adresses Internet,
- les photos d'identité.

Ne sont jamais autorisés, les photos, images et/ou textes qui :

- ont une signification politique ou religieuse ;
- ont une signification ou un contenu violent, raciste, xénophobe, illégal, incendiaire, choquant, provocant, sexuel ou obscène ;
- concernent l'alcool, les drogues ou le tabac ou leur utilisation ;
- montrent des documents d'identité ;
- contiennent des codes PIN ;
- incitent à commettre un délit, un crime ou un acte terroriste ;
- incitent au suicide.

Le Titulaire de la Carte ne peut demander une carte personnalisée que pour sa propre Carte. La Banque n'acceptera jamais que ce service soit utilisé pour demander une carte personnalisée pour d'autres personnes. Si cela devait quand-même arriver, la Banque facturera tous les coûts liés à cette demande à la personne responsable de la demande plus des frais administratifs supplémentaires.

Le Titulaire de la Carte devra garantir la Banque et l'indemniser pour toute réclamation ou demande d'indemnité que la Banque pourrait recevoir à cause de la copie, de la modification, de l'impression ou de toute autre utilisation de l'image fournie par le Titulaire de la Carte pour la personnalisation de la Carte.

## Article 3 Code PIN

La Carte est sécurisée par un Code PIN qui est strictement personnel. En principe, ce Code PIN est envoyé au Titulaire de la Carte par SMS. Si le Titulaire de la Carte va retirer la Carte dans une agence, il peut choisir lui-même son Code PIN est via un Automate Belfius. À la demande expresse du Titulaire de la Carte, la Banque peut envoyer le Code PIN dans une enveloppe fermée et confidentielle à l'adresse du Titulaire de la Carte.

Le Titulaire de la Carte peut changer son Code PIN via les Automates Belfius et les Points CASH. Lors du choix de son Code PIN, le Titulaire de la Carte doit éviter les combinaisons simples de chiffres (comme, par exemple, la date de naissance, les chiffres consécutifs, les mêmes chiffres, etc.). S'il oublie son Code PIN, il peut demander un nouveau Code PIN à la Banque ou consulter son Code PIN via Belfius Mobile.

La Banque prend les mesures nécessaires pour que le Code PIN ne soit pas accessible à d'autres personnes que le Titulaire de la Carte. La Banque n'est pas responsable si le Code PIN ne reste pas secret, si cela est dû au fait que le Titulaire de la Carte lui-même n'a pas pris toutes les mesures nécessaires pour garantir sa sécurité (par exemple, s'il a choisi un Code PIN facile à deviner, s'il a communiqué son Code PIN à une autre personne, ou s'il a mis son Code PIN par écrit).

Le Code PIN a la même valeur de preuve qu'une signature manuscrite du Titulaire de la Carte. L'introduction du Code PIN est la preuve que le Titulaire de la Carte a accepté l'opération, sauf s'il est prévu autre chose dans ces Conditions.



## Chapitre 2 – services liés à la carte

### Article 4 Payer avec la Carte

#### 4.1 Paiement via un Terminal dans un point de vente

Le Titulaire de la Carte peut payer des produits ou des services en utilisant sa Carte et son Code PIN via le Terminal disponible dans un point de vente qui est connecté au Réseau. La Banque n'est pas responsable si une Carte n'est pas acceptée par un point de vente.

##### 4.1.1 Paiement sans contact

Certains Terminaux permettent de faire des paiements sans insérer la Carte dans le Terminal, en tenant la Carte pendant quelques secondes près de la zone du Terminal prévue pour cela (les « paiements sans contact »). Si le Titulaire de la Carte suit ces étapes, cela vaudra comme consentement au paiement.

Le Titulaire de la Carte peut désactiver la possibilité de faire des paiements sans contact via les Canaux Digitaux ou en agence.

Pour des raisons techniques, les paiements sans contact peuvent parfois fonctionner, par exemple dans les avions, même si le Titulaire de la Carte a désactivé cette option.

##### 4.1.2 Paiement sans entrer le Code PIN

Certains Terminaux, comme les bornes de paiement pour le parking, permettent de payer avec la Carte sans devoir entrer le Code PIN. Cela peut se faire soit en payant sans contact, soit en insérant simplement la Carte dans le Terminal et éventuellement en appuyant sur un bouton « OK ». Ainsi le Titulaire de la Carte suit ces étapes, cela vaudra comme consentement au paiement.

Le Titulaire de la Carte peut désactiver la possibilité de faire des paiements sans entrer le Code PIN via les Canaux Digitaux ou en agence. Pour des raisons techniques, les paiements sans

entrer le Code PIN peuvent parfois fonctionner dans certains cas, par exemple dans les avions, même si le Titulaire de la Carte a désactivé cette option.

Pour ces paiements, le montant est limité aux montants maximums fixés par la loi ou par la Banque (voir l'article 10 de ces Conditions, « Limites »). Si ces limites sont dépassées, le paiement nécessitera l'utilisation du Code PIN. Après avoir utilisé le Code PIN, le Titulaire de la Carte pourra de nouveau faire des paiements sans Code PIN dans les limites définies.

#### 4.2 Paiement sur internet

Le Titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour payer sur Internet dans des points de vente qui acceptent les paiements avec le schéma de carte dont le logo est repris sur la Carte (par exemple, Bancontact et Mastercard). Le Titulaire de la Carte peut consentir à ces transactions en suivant la procédure d'authentification prévue, en utilisant le lecteur de carte, la Carte physique et son Code PIN, ou en entrant ses Dispositifs de sécurité personnalisés dans Belfius Mobile ou via itsme. Si le Titulaire de la Carte suit la procédure d'authentification et/ou utilise son Code PIN ou ses Dispositifs de sécurité personnalisés, cela vaudra comme consentement au paiement.

#### 4.3 Réservations

##### 4.3.1 Paiement qui n'est pas immédiatement débité

Lorsque le Compte n'est pas débité du Compte immédiatement après un paiement, la Banque a le droit de réserver le montant de ce paiement sur le Compte, ce qui le rend indisponible.

La réserve disparaît dès que le Compte est débité ou si l'opération est annulée par le bénéficiaire.

##### 4.3.2 Paiement dont le montant exact n'est pas connu au moment du consentement au paiement

Lorsque le montant exact d'un paiement n'est pas connu au moment où le Titulaire de la Carte donne



son consentement à effectuer le paiement, par exemple dans une station-service, un montant fixe est réservé. Ce montant est réservé jusqu'à ce que le montant exact du paiement soit connu. Le montant exact du paiement est débité dès que possible, sauf en cas de problème technique. Le montant réservé est ensuite immédiatement débloqué.

## 4.4 Révocation des opérations par carte

Le Titulaire de la Carte ne peut pas révoquer (c'est-à-dire annuler) les instructions qu'il a données avec la Carte lorsqu'il a donné son consentement à l'opération en suivant et en réalisant les procédures d'authentification de la Banque, sauf s'il est prévu autre chose dans la loi ou le Règlement Général des Opérations.

## Article 5 Authentification avec la Carte

### 5.1 Authentification pour accéder aux services bancaires en ligne

Le Titulaire de la Carte peut se connecter aux Canaux Digitaux avec sa Carte, son Code PIN et le lecteur de carte. Dans ce cas, le «Règlement des opérations bancaires sur Internet» s'applique aussi.

### 5.2 Authentification pour exécuter des virements

Le Titulaire de la Carte peut faire des virements ou d'autres paiements via les Canaux Digitaux et les Automates Belfius en suivant la procédure d'authentification prévue avec sa Carte physique, son code PIN et, si nécessaire, le lecteur de carte.

## Article 6 Utilisation de la Carte pour des services de cartes digitales

Le Titulaire de la Carte peut utiliser sa Carte dans le cadre d'un Service de carte digitale. Dans ce cas, le «Règlement relatif aux services de carte digitale» s'applique aussi.

## Article 7 Utilisation de la Carte à des automates en Belgique

Les services disponibles aux distributeurs automatiques de billets varient en fonction du contrat du Titulaire du Compte/de la Carte et des fonctionnalités de ces distributeurs.

### 7.1 Automates Belfius

Les Automates Belfius offrent une ou plusieurs des fonctionnalités suivantes pour le(s) Compte(s), mais ne sont pas limités par cette liste:

- La consultation du solde du Compte qui est enregistré dans les systèmes de la Banque au moment de la consultation;
- L'impression des extraits de compte ;
- Les dépôts et retraits de billets de banque en euros;

Le dépôt est enregistré sur le Compte. Le Client accepte que le montant calculé par les systèmes de la Banque est correct et qu'il prime sur celui qu'il a lui-même calculé, sauf s'il peut apporter la preuve du contraire.

- Les virements en euros ;
- L'activation ou la modification du Code PIN ;
- Les retraits d'argent ponctuels pour un montant supérieur à la limite applicable (voir l'article 10 des Conditions, « Limites »).



Pour cela, le Titulaire de la Carte doit d'abord faire une demande via Belfius Direct Net, Belfius Web ou en agence. Ensuite, l'argent peut être retiré via les Automates Belfius ou les points CASH. La Banque doit donner une autorisation spécifique et individuelle pour chaque retrait d'argent. Cette autorisation ne pourra pas être donnée si le solde du Compte n'est pas suffisant au moment du retrait, ou s'il y a des circonstances indépendantes de la volonté de la Banque ou un cas de force majeure qui font que le retrait n'est pas possible.

## 7.2 Autres distributeurs automatiques de billets

Les points CASH offrent une ou plusieurs des services suivants pour le(s) Compte(s), mais ne sont pas limités par cette liste

- La consultation du solde du Compte qui est enregistré dans les systèmes de la Banque au moment de la consultation;
- Les dépôts et retraits de billets de banque en euros;

Sauf si d'autres règles s'appliquent, les dépôts sont enregistrés sur le Compte qui est lié à la Carte. Le Client accepte que le montant calculé par les points CASH est correct et qu'il prime sur celui qu'il a lui-même calculé, sauf s'il peut apporter la preuve du contraire.

- La modification du Code PIN ;
- Les retraits d'argent ponctuels pour un montant supérieur à la limite applicable (voir l'article 10 des Conditions, « Limites »).

Pour cela, le Titulaire de la Carte doit d'abord faire une demande via Belfius Direct Net, Belfius Web ou en agence. Ensuite, l'argent peut être retiré via les points CASH. La Banque doit donner une autorisation spécifique pour chaque retrait. Cette autorisation sera donnée à condition que le solde du Compte suffisant au moment du retrait, et à condition qu'il n'y ait pas de circonstances indépendantes de la volonté de la Banque ou de

cas de force majeure qui font que le retrait n'est pas possible.

Le Titulaire de la Carte peut retirer des billets en euros en Belgique aux distributeurs automatiques d'autres banques qui acceptent le schéma de carte dont le logo est mentionné sur la Carte (par exemple, Bancontact et Mastercard).

## Article 8 Utilisation de la Carte à l'étranger

Le Titulaire de la Carte peut utiliser la Carte à l'étranger pour faire des paiements via des Terminaux ou retirer de l'argent dans des distributeurs automatiques de billets qui acceptent le schéma de carte dont le logo est mentionné sur la Carte (par exemple, Mastercard). Des frais supplémentaires et des marges de change peuvent s'appliquer (voir l'article 15 des Conditions, « Tarifs »).

Dans certains cas, pour pouvoir utiliser sa Carte à l'étranger le Titulaire de la Carte doit modifier les paramètres d'utilisation de la Carte via les Canaux Digitaux ou en agence.

## Article 9 Aperçu et preuve des opérations

La Banque garde en interne un registre des opérations faites avec la Carte pendant 10 ans à partir de la date d'exécution des opérations.

Pour certaines opérations, comme les dépôts de billets en euros, le Titulaire de la Carte reçoit un ticket avec les détails de l'opération qu'il a effectuée. Ce ticket mentionne aussi le solde du Compte après cette opération. Le solde effectif du Compte peut être différent à cause d'autres opérations en cours.

La Banque fournit au Titulaire du Compte, au moins une fois par mois, les informations suivantes concernant les opérations faites avec la Carte, notamment via les extraits de compte : la date de l'opération, la date de valeur, l'identification de l'opération et, si c'est applicable, les informations sur le bénéficiaire ; le montant



débité en euros et, éventuellement en devises étrangères ; les provisions et les frais pour les opérations enregistrées et éventuellement le Taux de change (de référence) utilisé. L'aperçu des opérations faites avec la Carte mentionné sur les extraits de compte et/ou les relevés signés par le Titulaire de la Carte forment une preuve incontestable que l'opération a été faite par le Titulaire de la Carte.

## Article 10 Limites

Certaines limites s'appliquent quand le Titulaire de la Carte utilise la Carte. Ces limites varient selon les services liés au Compte. Elles peuvent être consultées sur le site [www.belfius.be](http://www.belfius.be) ou en agence.

Le Titulaire du Compte/de la Carte peut adapter ces limites, tant que cela reste dans les conditions fixées par la loi ou par la Banque. En principe, les limites standard s'appliquent, sauf si d'autres limites ont été convenues par la Banque et le Titulaire de la Carte.

## Article 11 Retrait ou blocage de la Carte et interruption des services liés à la Carte

### 11.1 Retrait de la Carte

Lorsque le Client ou la Banque met fin au contrat par lequel la Carte a été accordée conformément au Règlement Général des Opérations, ou lorsque l'utilisation de la Carte prend fin pour n'importe quelle raison, le Titulaire de la Carte doit rendre la Carte inutilisable en la découpant en morceaux et en informer la Banque.

Si le Client utilise la Carte après la fin du contrat ou après que la Banque ait demandé de rendre la Carte, cela peut entraîner des poursuites pénales. Le Titulaire du Compte est responsable de tous les frais liés à la poursuite de l'utilisation de la Carte ou à sa récupération. Si le Titulaire de la Carte a une procuration, le Titulaire du Compte est responsable de tous les coûts causés par

l'utilisation de la Carte par le Titulaire de la Carte après la révocation ou la fin de sa procuration.

### 11.2 Blocage de la Carte à l'initiative de la Banque

La Banque peut bloquer la Carte pour des raisons objectives liées à la sécurité de la Carte (par exemple, si un Code PIN incorrect est tapé plusieurs fois ; si la Carte est déclarée perdue, volée ou utilisée de manière abusive ; si la Carte est cassée ; si la Carte est laissée dans le distributeur automatique de billets dans le Terminal, etc...) ou si elle a des soupçons que la Carte est utilisée de manière non-autorisée ou frauduleuse (par exemple, en cas de vol ou de perte de la Carte ou si la Carte est utilisée d'une manière qui ne respecte pas les Conditions ou les autres règles de la Banque). La Banque informe le Titulaire de la Carte ou du Compte si c'est possible avant le blocage, ou dans tous les cas au plus tard juste après, via une annexe aux extraits de compte ou de toute autre manière appropriée, sauf si cela met en danger la sécurité ou si c'est interdit par la loi. La Banque débloque la Carte ou la remplace lorsque les raisons du blocage n'existent plus, sauf s'il a été décidé de mettre fin au contrat par lequel la Carte a été accordée.

Dans ces cas mentionnés, toute transaction faite avec la Carte peut être refusée et la Carte peut être avalée par le distributeur automatique de billets.

### 11.3 Blocage de la Carte à l'initiative du Client

Si le Titulaire de la Carte ne retrouve pas sa Carte et n'est pas sûr de l'avoir perdue, il peut bloquer la Carte temporairement pour des raisons de sécurité. S'il retrouve la Carte dans les 14 jours, il peut la débloquer et l'utiliser de nouveau. Sinon, la Carte sera bloquée définitivement et le Titulaire de la Carte recevra une nouvelle Carte avec un nouveau Code PIN. A partir du moment où le Titulaire de la Carte remarque qu'il a perdu sa carte, il doit immédiatement informer Card Stop et la Banque, comme prévu à l'article 12 de ces Conditions.



## Chapitre 3 - obligations du titulaire du compte/titulaire de la carte et de la banque

### Article 12 Obligations du Titulaire du Compte et du Titulaire de la Carte

Le Titulaire du Compte et/ou de la Carte doit respecter les obligations suivantes :

- utiliser la Carte uniquement selon ces Conditions et demander des informations sur son utilisation auprès de son agence ou via le site [belfius.be](http://belfius.be).
- informer immédiatement Card Stop et la Banque quand il constate que la Carte a été perdue, volée, ou qu'elle a été utilisée de manière abusive ou sans autorisation (Card Stop – numéros de téléphone +32 78170170 (gratuit), – disponible 24h/24 – adresse: Worldline NV, Chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles – fonction CardStop dans Belfius Direct Net et/ou Belfius Mobile). En cas de vol ou d'abus, il doit aussi immédiatement porter plainte à la police ;
- avertir immédiatement Card Stop et la Banque si la Carte est avalée par un distributeur automatique de billets ;
- prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir la sécurité de la Carte et des Dispositifs de sécurité personnalisés, comme s'assurer que personne (y compris l'époux(se), les membres de la famille et les amis) ne connaisse ou ne puisse utiliser le Code PIN et/ou ne puisse utiliser la Carte ;
- ne pas écrire le Code PIN sous n'importe quelle forme, s'assurer que personne ne puisse voir les codes qui sont générés par le lecteur de Carte, ne pas laisser la Carte sans surveillance ;

- informer immédiatement la Banque si le Code PIN ou d'autres Dispositifs de sécurité personnalisés ont été transmis à d'autres personnes, ou que d'autres personnes y ont eu accès, par n'importe quel moyen, pour que, si c'est nécessaire, l'accès aux Canaux Digitaux puisse être bloqué;
- informer la Banque, dès qu'il constate une erreur ou irrégularité dans ses extraits de compte, y compris des paiements ou des retraits d'argent qui ont été effectués sans son accord ;
- traiter la Carte et le lecteur de Carte avec soin et ne pas les abîmer.

En cas de perte, de vol ou d'abus de la Carte, le Titulaire de la Carte doit communiquer à la Banque le numéro de référence qu'il a reçu de Card Stop (voir ci-dessus), ensemble avec une copie de sa plainte à la police. Le Titulaire de la Carte accepte que la Banque ou Card Stop puisse enregistrer ses déclarations faites par téléphone et que ces enregistrements puissent être utilisés comme preuves.

### Article 13 Obligations de la Banque

La Banque :

- prend les mesures nécessaires pour garantir que les Dispositifs de sécurité personnalisés de la Carte ne soient pas accessibles à des personnes autres que le Titulaire de la Carte qui est autorisé à utiliser la Carte. Le Titulaire du Compte/de la Carte doit toujours respecter les obligations prévues à l'article 12 de ces Conditions («Obligations du Titulaire du Compte et du Titulaire de la Carte») ;
- n'envoie pas de Carte si le Titulaire de la Carte ne l'a pas demandé, sauf si la Carte qui a déjà été fournie au Titulaire du Compte/de la Carte doit être remplacée ;



- supporte le risque lié à l'envoi d'une Carte au Titulaire de la Carte ou à l'envoi de tout moyen qui rend l'utilisation de la Carte possible, en particulier les Dispositifs de sécurité personnalisés ;
- s'assure que le Titulaire du Compte/de la Carte peut toujours faire la notification prévue à l'article 12 des Conditions ou pour demander le déblocage ;
- donne au Titulaire du Compte/de la Carte, sur demande, les moyens par lesquels il peut prouver qu'il a fait cette notification, et ce pendant dix-huit mois après la notification ;
- empêche l'utilisation de la Carte après la notification mentionnée à l'article 12 des Conditions ;
- conserve un registre interne des opérations pendant au moins 10 ans à partir de l'exécution des opérations.

## Article 14 Responsabilité de la Banque

Dans les limites fixées par le Règlement Général des Opérations, la Banque est responsable:

- de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte des opérations faites avec la Carte sur un appareil, terminal ou équipement reconnu par la Banque, que ceux-ci soient placés sous son contrôle ou non ;
- de toute erreur ou irrégularité dans la gestion du Compte, sauf si c'est le Titulaire de la Carte qui l'a causé ou qui en est responsable.

## Chapitre 4 – tarifs

### Article 15 Tarifs

Les services décrits dans ces Conditions peuvent entraîner des frais supplémentaires.

Tous les frais liés à la Carte et aux services liés à la Carte sont mentionnés dans la fiche tarifaire applicable. Ce document est disponible en agence et sur le site [belfius.be](http://belfius.be).

Le Titulaire du Compte autorise la Banque à prélever sur le Compte les frais qui doivent être payés selon le contrat. Certains frais peuvent être prélevés au moment de la première utilisation du service lié à la Carte. Si le client veut éviter que ces frais soient prélevés de son Compte chaque année, chaque trimestre ou chaque mois, il doit informer la Banque un mois à l'avance qu'il ne souhaite plus utiliser sa Carte. Les frais régulièrement facturés pour la Carte doivent être payés proportionnellement par le Titulaire du Compte/de la Carte jusqu'à la fin du contrat. Si ces frais ont été payés à l'avance, ils sont remboursés proportionnellement à partir du mois suivant la fin du contrat.

Quand les transactions ne sont pas faites en euros, le montant est aussi indiqué en euros pour information. La conversion en euros se fait au taux de change de la Banque centrale européenne qui est applicable le jour où les transactions sont enregistrées par le bénéficiaire.

## Chapitre 5 - autres conditions

### Article 16 Modification des Conditions

La Banque peut modifier, seule et sans l'accord du Client, ces Conditions et les tarifs applicables. Ces changements doivent se faire selon la procédure prévue dans le Règlement Général des Opérations.

## Article 17 Protection de la vie privée

La Banque, les autres entités du groupe Belfius, et leurs ayants droit (à la suite d'une fusion, d'une scission, d'un apport, d'une cession ou d'une autre manière) et les entreprises avec lesquelles



elle est (elles sont) liée(s) par contrat dans le cadre de leurs activités, traitent les données à caractère personnel du Client. La loi protège ces données à caractère personnel. Le traitement peut impliquer un transfert ou un échange de données entre les entités du groupe Belfius. Les raisons pour lesquelles la Banque traite les données (finalités) et les droits du Client sont expliqués dans la Charte Vie Privée. Cette Charte fait partie du contrat conclu avec le Client et peut être invoquée vis-à-vis du Client. La Charte est disponible en agence et sur [belfius.be/PrivacyCharter](http://belfius.be/PrivacyCharter).



**Belfius Banque SA** - Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles - Téléphone +32 2 222 11 11 - belfius.be  
RPM Bruxelles TVA BE 0403.201.185 - IBAN BE23 0529 0064 6991 - BIC GKCCBEBB - FSMA n°19649 A