

Convention Banque à distance

Lisez attentivement cette Convention Banque à distance (« la Convention »).

Cette Convention annule et remplace la convention dénommée « Convention Beobank Online & Beobank Mobile ». Elle reprend les services disponibles en Beobank Online, Beobank Mobile & Beobank Pay.

La **Section 1 - Conditions générales Beobank Online, Beobank Mobile & Beobank Pay** - s'applique à tous les Clients utilisant la Banque à distance.

La **Section 2 - Conditions particulières pour les titulaires d'un compte Beobank** - vous concerne si vous avez également un compte bancaire chez Beobank.

La **Section 3 - Conditions particulières pour les détenteurs de cartes de crédit Beobank** - vous concerne si vous avez également une carte de crédit Beobank.

Section 1 : Conditions générales Beobank Online, Beobank Mobile et Beobank Pay

Article 1.1 : Objet, définitions et support

Beobank Online : Banque en ligne accessible via le site web de la Banque et permettant au Client d'accéder à ses comptes et produits bancaires et d'effectuer des opérations à distance.

Beobank Mobile : Application mobile de la Banque permettant au Client d'accéder à ses comptes et produits bancaires et d'effectuer des opérations à distance.

Beobank Pay : Application mobile de la Banque permettant au Client de réaliser uniquement des opérations de paiement notamment via le service Wero utilisable sur son téléphone mobile. Pour plus de détails, consultez les conditions particulières Beobank Pay.

La Banque : Beobank NV/SA

Client : Toute personne physique ou morale ayant conclu une relation bancaire avec la Banque et utilisant les Services.

Services : L'ensemble des services actuels et futurs mis à disposition du Client par la Banque, accessibles via Beobank Online, Beobank Mobile ainsi que Beobank Pay.

La présente Convention définit les conditions d'utilisation des Services que la Banque offre au Client pour lui permettre de gérer ses opérations bancaires et/ou ses comptes bancaires et/ou ses cartes de débit, débit différé & de crédit à distance à partir de son propre matériel. Les Services sont accessibles via Beobank Online, Beobank Mobile et Beobank Pay.

Lorsqu'ils sont visés conjointement, le "Client" et la "Banque" sont désignés comme les "Parties".

La Banque fournit l'aide et le support nécessaires au Client via Beobank Service Center au 02/622 20 00. Les Services restent soumis au Règlement Général des Opérations de la Banque ainsi que, si elles sont applicables, aux Conditions Générales applicables aux produits concernés, pour autant que cette Convention n'y déroge pas.

Article 1.2 : Accès aux Services

Pour avoir accès aux Services Banque à distance, le Client a besoin d'une combinaison de moyens d'identification mis à sa disposition par la Banque ou choisis par le Client lors de son premier accès aux Services.

Au cas où la Banque remet au Client un Digipass, celui-ci reste la propriété de la Banque.

Le(s) identifiant(s) et mot(s) de passe et/ou code(s) secret(s) choisis par le Client dans le cadre du processus d'identification sont strictement personnels et confidentiels.

Les Services sont accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Des interruptions des Services pourront se produire pour des raisons de maintenance ou pour l'installation d'une nouvelle version du logiciel

Article 1.3 : Obligations et responsabilités du Client

Les Services constituent des instruments de paiement. Les moyens fournis au Client pour y avoir accès sont strictement personnels. Dès que le Client dispose des accès à l'instrument de paiement, il est responsable de l'utilisation de ses moyens d'accès, sous réserve des dispositions légales impératives applicables en matière de services de paiement.

Le Client prend toutes les mesures de précaution nécessaires pour préserver la sécurité de l'instrument de paiement conformément à la présente Convention et au Règlement Général des Opérations de la Banque. Il veille notamment à ne pas en divulguer les moyens d'accès tels que les mots de passe, les codes pin ou les codes générés par le Digipass.

Dès la mise à disposition de son relevé de compte, le Client prend connaissance de l'état de ses comptes pour lesquels les Services ont été activés, ainsi que des opérations qui ont été enregistrées. Il informe la Banque sans délai de toute anomalie constatée.

Si l'adresse e-mail du Client est modifiée, le Client doit informer immédiatement la Banque de sa nouvelle adresse e-mail, de sorte que les nouvelles notifications de relevé de compte lui parviennent en temps utile. A défaut d'une telle information, le Client lui-même devra en supporter les conséquences financières éventuelles.

Lors de l'utilisation d'Internet, le Client est supposé connaître la législation en vigueur dans le pays où il se trouve. La Banque décline toute responsabilité quant aux infractions à la législation locale qui seraient commises par le Client.

Pour plus d'informations sur les conditions et les possibilités d'accès à Internet, le Client doit prendre contact avec son fournisseur d'accès à Internet.

Article 1.4 : Obligations et responsabilités de la Banque

La Banque prend toutes les mesures de précaution raisonnables pour assurer la sécurité des Services. La Banque met en œuvre des mesures raisonnables afin de limiter les risques liés aux virus informatiques et aux logiciels malveillants. Le Client ne peut toutefois tenir la Banque responsable des dommages causés à son matériel et/ou aux logiciels par un virus informatique ou un logiciel malveillant que ces mesures de précautions raisonnables n'auraient pas permis d'éviter.

La Banque ne peut être tenue responsable de l'indisponibilité ou du mauvais fonctionnement des Services résultant de perturbations techniques sur le réseau ou d'une défaillance du fournisseur d'accès Internet ou d'un autre tiers ou de tout autre problème indépendant de la volonté de la Banque.

La Banque met tout en œuvre pour garantir la continuité des Services. Toutefois, la Banque peut interrompre les Services pour des travaux d'entretien et d'amélioration.

La Banque peut, sans notification préalable, bloquer l'accès du Client aux Services pour des raisons liées à la sécurité des Services ou à une présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse. La Banque informe le Client du blocage, sauf si cette information se heurte à des impératifs de sécurité ou à une interdiction légale.

La Banque est responsable des dommages directs résultant d'une fraude ou d'une faute grave de ses services ou de ses préposés. La Banque n'est pas tenue à des dommages indirects.

Article 1.5 : Disponibilité et format des relevés de compte et autres documents

Conformément au document Produits & Services entre les Parties, le Client reçoit un relevé reprenant toutes les transactions effectuées sur son compte.

Les relevés de compte restent disponibles dans Beobank Online pendant dix ans à partir du moment où le Client a activé le Service.

Le Client peut annuler le Service « Documents via Internet » à tout moment dans Beobank Online.

Article 1.6 : Frais

Les Services sont mis gratuitement à la disposition du Client,

La Banque peut toutefois introduire à tout moment des frais pour les Services, dans le respect des dispositions de l'article 1.7 « Modification de la Convention ». Pour plus de détails, veuillez consulter nos tarifs disponibles sur <https://www.beobank.be> et dans nos agences.

Article 1.7 : Modification de la Convention

La Banque peut modifier unilatéralement les conditions de cette Convention. Le Client est informé au moins deux mois avant que la modification n'entre en vigueur.

Cette information peut être communiquée de la manière que la Banque juge la plus appropriée, par exemple sous la forme d'un avis sur un relevé de compte ou par courrier ordinaire ; la Banque mentionne la date d'entrée en vigueur de la modification.

Si le Client n'est pas d'accord avec la modification, il a le droit de résilier la Convention avant l'entrée en vigueur de la modification conformément à l'Article 1.8 ci-dessous. A défaut de quoi, le Client est réputé avoir accepté la modification.

Article 1.8 : Suspension des Services et résiliation de la Convention

La Banque se réserve le droit de refuser l'accès aux Services sans être tenue de motiver sa décision. Le Client n'a aucun recours en la matière.

La Banque peut, à tout moment et sans devoir justifier sa décision, mettre fin à la présente Convention, moyennant un préavis de deux mois. La décision de mettre fin à la Convention peut être communiquée au Client de la manière que la Banque juge la plus appropriée, par exemple par simple lettre ; la Banque mentionne la date de fin de la Convention.

Le Client peut, à tout moment et sans avoir à justifier sa décision, mettre fin à la Convention. Il suffit qu'il en informe un point de vente de la Banque ou contacte Beobank Service Center (02/622.20.00). Le Client ne doit pas respecter un délai de préavis mais la mise en œuvre effective de la résiliation par la Banque peut nécessiter un délai raisonnable, qui lui sera communiqué et lui sera opposable.

Article 1.9 : Plaintes et litiges

Pour toute plainte éventuelle, le Client doit s'adresser en premier lieu à la Banque, Beobank NV/SA, Service Clientèle, Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles (tél. : 02/620.27.17- e-mail : contactinfo@beobank.be, recla@beobank.be, klacht@beobank.be).

La Banque envoie au Client un accusé de réception de sa plainte dans les cinq jours ouvrables. Pour autant que la plainte soit complète et précise, la Banque s'efforce d'y répondre dans le mois suivant sa réception. Si la Banque ne peut répondre à la plainte dans le mois, elle en informe le Client en indiquant le délai endéans lequel une réponse peut être attendue.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse de la Banque, il peut faire appel au service de médiation en matière financière, Ombudsfm, North Gate II, Boulevard Roi Albert II, 8, bte 2 1000 Bruxelles (tél. 02/545.77.70 – fax 02/545.77.79 – e-mail : ombudsman@ombudsfm.be). Les avis émis par Ombudsfm ne sont pas contraignants. La procédure se déroule entièrement par écrit. Le recours à Ombudsfm est gratuit.

Article 1.10 : Sécurité

Pour protéger les informations relatives aux Clients et à leurs opérations, les Services utilisent un niveau de cryptage élevé. Bien que ce niveau de cryptage soit autorisé en Belgique, il peut ne pas être autorisé dans d'autres pays. Les Clients qui souhaitent utiliser les Services à l'étranger doivent s'informer sur la législation locale en matière de cryptage avant d'utiliser les Services. La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable si les Clients ne respectent pas la législation locale.

Pour garantir une meilleure protection, la Banque conseille au Client de ne pas utiliser les Services de Beobank Online sur un ordinateur susceptible d'être utilisé également par des personnes inconnues.

Article 1.11 : Communication et Messagerie

Les informations que la Banque doit fournir aux Clients en rapport avec les Services le seront sur support durable (format papier ou format électronique) et/ou sur le site internet de la Banque. Le Client qui bénéficie des Services Beobank Online, Beobank Mobile ou Beobank Pay est irrévocablement présumé disposer d'un accès régulier à internet.

Le service de « Messagerie » permet au Client de correspondre avec la Banque via Beobank Online & Beobank Mobile. La Banque peut y recourir dans un but informatif, publicitaire ou (dans la mesure de sa politique vie privée) de prospection commerciale.

Le Client peut demander en Beobank Online à être alerté par e-mail lorsqu'il reçoit un message dans sa Messagerie. Cette notification lui est envoyée par la Banque à l'adresse email qu'il lui a transmise.

Le Client peut archiver les messages reçus dans sa Messagerie directement sur le serveur de la Banque. Les messages de plus de 5 ans (ainsi que leurs pièces jointes) sont automatiquement supprimés de la Messagerie. Ils seront néanmoins encore consultables durant 2 mois dans les éléments supprimés du Client (ceci vaut pour l'ensemble des dossiers de la Messagerie : boîte de réception, éléments envoyés, archivés et supprimés).

S'agissant d'une Messagerie fermée, et pour des raisons de confidentialité, le Client ne peut pas transférer ses messages vers une boîte e-mail externe. La Banque recommande donc au Client, en cas de besoin, d'enregistrer manuellement ses pièces jointes et ses messages importants.

La Banque se réserve le droit de conserver pendant un délai raisonnable, à titre d'archives internes ou à titre probatoire, tous les messages reçus ou émis par elle, même supprimés par le Client.

Compte tenu de ce que la Messagerie n'est qu'un moyen de communication et dans le respect des réglementations applicables, la Banque se réserve le droit de ne pas faire droit à une demande formulée par ce moyen par le Client, ou si elle y fait droit, de n'être tenue à aucun délai de traitement.

La Messagerie ne permet pas la prise en compte :

- de demande de virement domestique ou international,
- de demande d'ajout, de modification ou de suppression des destinataires de virement,
- de demande d'opération sur instrument financier.

Pour ces opérations, le Client doit prendre contact avec son agence ou avoir recours aux fonctionnalités de Beobank Online, Beobank Mobile ou Beobank Pay.

Pour le Client bénéficiant d'un accès professionnel à Beobank Online comprenant la fonction « gestion des délégués », le Client a la faculté d'octroyer, à un ou plusieurs délégués créés, un accès à la Messagerie. En outre, le Client ayant octroyé un accès à la Messagerie pourra accéder aux messages intervenus entre le délégué et la Banque. Le délégué, en revanche, n'aura accès qu'à ses propres messages.

Article 1.12 : Droit applicable et tribunaux compétents

Cette Convention est régie par le droit belge et soumise à la compétence des tribunaux de Bruxelles.

Article 1.13 : Propriété intellectuelle

Les marques, logos, signes ainsi que tous les contenus de Beobank Online, Beobank Mobile & Beobank Pay sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle.

Le Client ne pourra utiliser ou reproduire lesdits contenus sans autorisation préalable écrite de la Banque sous peine de poursuites judiciaires.

Article 1.14 : Données à caractère personnel

Beobank respecte la législation relative à la protection de vos données à caractère personnel.

Vous trouverez plus d'informations sur les traitements de vos données à caractère personnel, leur protection ainsi que sur vos droits conférés par le RGPD dans [notre Politique de protection des données à caractère personnel disponible](#) sur www.beobank.be ou sur simple demande à contactinfo@beobank.be - Beobank NV/SA, Boulevard du Roi Albert II, 2 1000 Bruxelles.

Section 2 : Conditions particulières pour les titulaires d'un compte courant auprès de Beobank

Article 2.1 : Limites d'utilisation et dates de valeur

Les virements sont soumis aux limites disponibles sur www.beobank.be.

Les virements exécutés via les Services ont les mêmes dates de valeur que les autres transactions automatisées.

Section 3 : Conditions particulières pour les détenteurs de cartes de crédit Beobank

Article 3.1 : Beobank Alert

Via Beobank Online, le Client peut souscrire le service « Beobank Alert ». Il reçoit alors des sms et/ou emails, l'informant sur l'utilisation de ses cartes de crédit.