

# Convention Beobank Online et Beobank Mobile

*Lisez attentivement cette Convention (« la Convention »).*

La *Section 1 - Conditions générales Beobank Online et Beobank Mobile*, s'applique à tous les clients Beobank Online et Beobank Mobile;

La *Section 2 - Conditions particulières pour les titulaires d'un compte Beobank*, vous concerne si vous avez également un compte bancaire et/ou une carte à débit différé (carte qui permet de regrouper tous les paiements réalisés sur une période d'un mois et de les prélever automatiquement sur votre compte en une seule fois le dernier jour du mois) 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 (c.-à-d. une carte de paiement permettant d'étaler les remboursements sur une période plus longue).

## Section 1 : Conditions générales Beobank Online et Beobank Mobile

### Article 1.1 : Objet et définitions

Cette Convention comprend les conditions relatives à l'utilisation des services actuels et futurs de Beobank Online et Beobank Mobile ("les Services") que la Banque offre au Client pour lui permettre de gérer ses opérations bancaires et/ou ses comptes de cartes de crédit à distance à partir de son propre matériel.

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

Pour cette Convention, un "Ordre" est toute demande électronique d'exécution d'un transfert ou de négociation d'espèces ou de valeurs au nom et pour le compte du Client.

La Banque fournit l'aide et le support nécessaire au Client via un service d'assistance téléphonique (helpdesk) (Beobank Service Center). Les Services restent soumis au Règlement Général des Opérations de la Banque ainsi que, si elles sont applicables, aux Conditions Générales applicables aux cartes de crédit, pour autant que cette Convention n'y déroge pas.

### Article 1.2 : Horaires d'accès

Beobank Online et Beobank Mobile sont accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Des interruptions 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

Beobank Online et Beobank Mobile sont 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 tous les dommages directs et indirects liés à l'utilisation de l'Instrument de paiement, par lui-même ou par un tiers.

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 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, à d'autres personnes que lui.

Dès la mise à disposition de son relevé de compte, le Client prend connaissance de l'état de ses comptes pour lesquels les services Beobank Online et/ou Beobank Mobile ont été activés, ainsi que des Ordres qui ont été enregistrés.

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 s'assurer que son logiciel est dépourvu de virus informatiques ou de logiciels malveillants. Le Client ne peut toutefois tenir la Banque responsable des dommages causés au 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 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 des dommages indirects.

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

Conformément au contrat-cadre entre les Parties, le Client reçoit un relevé reprenant toutes les transactions effectuées sur son compte.

Le Client peut s'inscrire au service de documents via Internet via Beobank Online. La souscription active le service pour les extraits de compte, avis d'exécution, relevés des valeurs et tous autres documents

que la banque met à disposition sous format électronique, et qui sont émis après l'activation. Une fois activé, le service concerne tous les types de comptes dont le client est titulaire, en ce compris les comptes-titres, aussi longtemps que le Client n'annule pas son inscription. Il n'est pas possible d'exclure un compte du service.

Dès qu'un nouveau document est disponible, le Client recevra une notification à l'adresse email renseignée dans les coordonnées personnelles de Beobank Online. A partir de ce moment, les documents en question seront disponibles dans Beobank Online, sous la rubrique « Documents via Internet ». Dès l'activation du service, le Client ne recevra plus d'extrait par la poste.

Dès que l'un des titulaires du compte souscrit au service de documents via Internet, tous les autres titulaires recevront une notification indiquant qu'ils ne recevront plus d'extraits par la poste, mais pourront également s'inscrire aux documents via Internet dans Beobank Online. Ils seront invités à communiquer leur adresse e-mail au cas où ils ne l'auraient pas encore fait. Dans le cas où le décompte est adressé au titulaire seul, les titulaires peuvent s'adresser à la Banque pour obtenir un décompte commun, ce qui permettra au co-titulaire de s'inscrire également au service de documents via Internet.

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.

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 à tout moment dans Beobank Online.

#### **Article 1.6 : Frais**

Les Services sont en principe mis gratuitement à la disposition du Client, sauf les frais du module optionnel « Beobank Alert » (voir article 3.2), et sauf les frais de raccordement et de connexion (abonnements téléphonique et Internet) qui sont à charge du Client.

La Banque peut toutefois introduire à tout moment des frais pour le Service, dans le respect des dispositions de l'article 1.7 « Modification de la convention ».

#### **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, dans lequel 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. 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, dans lesquels 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 en Belgique 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](mailto:contactinfo@beobank.be)).

La Banque envoie au Client un accusé de réception 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 à l'ombudsman en conflits financiers, Ombudsfm, North Gate II, Boulevard Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles (tél. 02/545.77.70 - fax 02/545.77.79 - e-mail : [ombudsman@ombudsfm.be](mailto: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, Beobank Online et Beobank Mobile 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 Beobank Online ou Beobank Mobile à l'étranger doivent s'informer au préalable sur la législation locale en matière de cryptage avant d'utiliser Beobank Online ou Beobank Mobile. 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 Beobank Online et Beobank Mobile le seront sur support durable (format papier ou format électronique) et/ou sur le site internet de

la Banque ([www.beobank.be](http://www.beobank.be)). Le Client qui bénéficie des services Beobank Online ou Beobank Mobile est irrévocablement présumé disposer d'un accès régulier à internet.

Pour autant que cette fonctionnalité soit techniquement disponible, le Client peut souscrire au service de Messagerie.

Le service de Messagerie permet au Client qui dispose de ce service de correspondre avec la Banque dans son espace personnel sur le site internet de la Banque. La Banque peut y recourir dans un but informatif, publicitaire ou (dans la mesure de sa politique vie privée) de prospection commerciale.

Après avoir souscrit, le Client se connecte sur Beobank Online pour accéder à son espace personnel.

Le Client peut demander 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 e-mail qu'il a transmise.

Le Client peut archiver les messages reçus dans sa Messagerie directement sur le serveur de la Banque pendant une durée maximum de 24 mois. 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, 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, 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 :

- d'ordre 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.

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. Il pourra ainsi correspondre avec la Banque dans son espace personnel dédié en saisissant les limites fixées aux identifiants de délégué et son moyen d'authentification attaché. En outre, le Client ayant octroyé l'accès à la Messagerie pourra accéder aux messages intervenus entre le délégué et la Banque. Le délégué, en revanche, n'aura accès qu'à sa propre correspondance.

## **Article 1.12 : Droit applicable**

Cette Convention est régie par le droit belge.

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

### **Article 2.1 : Accès aux services Beobank Online et Beobank Mobile**

Pour avoir accès au service Beobank Online, 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.

Pour avoir accès à Beobank Mobile, le Client a besoin d'une combinaison de moyens d'identification mis à sa disposition par la Banque.

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

Les 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.

### **Article 2.2 : Limites d'utilisation et dates de valeur**

Les virements sont soumis aux limites disponibles sur [www.beobank.be](http://www.beobank.be). Ces limites s'appliquent automatiquement dès l'accès aux Services et l'enregistrement pour les services qui y sont associés. Ces limites sont cumulatives pour tous les services financiers à distance et sont fixées par Client et non par compte.

Les Services restent soumis au Règlement Général des Opérations de la Banque ainsi que, si elles sont applicables, aux Conditions Générales applicables aux cartes de crédit, pour autant que cette Convention n'y déroge pas.

Les virements exécutés via Beobank Online ou Beobank Mobile 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 : Accès aux services Beobank Online et Beobank Mobile**

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

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

### **Article 3.2 : Beobank Alert**

Via Beobank Online, le Client peut s'inscrire au module d'alerte de Beobank Online. Il reçoit alors des messages spécifiques sur son téléphone mobile et/ou à son adresse e-mail, pour l'informer online ou selon des fréquences prédéterminées sur des transactions spécifiques. Ce module d'alerte n'est pas activé par défaut.

Les frais d'utilisation de ce module sont comptabilisés mensuellement conformément aux tarifs et frais en vigueur, comme indiqué sur le site internet [www.beobank.be](http://www.beobank.be). Ces tarifs sont susceptibles de modification à tout moment moyennant notification deux mois au préalable.

### **Article 3.3 : Changement d'adresse**

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.