

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## 1. DEFINITIONS

- Par "CDE", on entend le Code de droit économique, en particulier le livre VII relatif aux services de paiement et de crédit.
- Par "la Banque", on entend Beobank NV/SA, Bd du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles
- Par "consommateur", on entend toute personne physique ou tout groupe de personnes physiques s'engageant dans la présente convention à des fins non-professionnelles pour en recevoir directement le bénéfice.

## 2. CONCLUSION DU CONTRAT DE CREDIT

Le contrat doit être conclu dans les 20 jours calendriers suivant la consultation de la Centrale des Crédits aux Particuliers et doit être renvoyé à la Banque accompagné de tous les documents justificatifs demandés; à défaut, la proposition y contenue est caduque, une nouvelle consultation doit avoir lieu et un nouveau contrat doit être établi aux conditions du jour. Le montant du crédit est mis immédiatement à votre disposition après signature du contrat par toutes les parties. Ce contrat est régi par le droit belge.

## 3. FICHIERS CONSULTES

- Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles ;
- Fichier des enregistrements non-régis (ENR), Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles ;
- Fichier de la Banque.

## 4. CONDITIONS GENERALES

Sans préjudice de l'article VII 86 CDE, la Banque se réserve le droit de modifier unilatéralement ces conditions générales. Dans ce cas, vous en serez informé par écrit ou sur un support durable, au moins deux mois avant la mise en application de cette modification. Sous réserve de ce qui est mentionné à la rubrique "RESILIATION DU CONTRAT", vous avez la possibilité de résilier le contrat sans frais jusqu'au moment de l'entrée en vigueur de la modification. A défaut, vous serez réputé avoir accepté les conditions modifiées.

## 5. BUT DE L'OUVERTURE DE CREDIT - UTILISATION DE VOTRE CARTE - INTERETS DEBITEURS ET CHANGEMENT D'ADRESSE

Cette ouverture de crédit a pour but de vous offrir un pouvoir d'achat correspondant au montant de l'ouverture de crédit et renouvelable en fonction des remboursements intervenus, à concurrence du montant indiqué sur le relevé de compte mensuel. Vous vous engagez à rembourser le montant total dû au plus tard à la fin de la période indiquée au recto de ce contrat dans la rubrique "CONTRAT DE CREDIT" (délai de zérotage). Le délai maximum de zérotage commence à courir dans les deux mois qui suivent le premier prélèvement de crédit ; il recommence à courir à partir du premier prélèvement de crédit suivant le dernier zérotage.

Chaque transaction avec la carte de crédit et les frais éventuels sont prélevés directement et immédiatement du compte carte de crédit ( sauf pour la cotisation annuelle de la carte voir rubrique " COTISATION ANNUELLE - VALIDITE ET RENOUELEMENT DE VOTRE CARTE ").

Les remboursements sont également imputés directement sur le compte carte de crédit.

Les intérêts éventuels calculés sont imputés sur le compte carte de crédit au moment de la clôture mensuelle.

Vous recevez chaque mois un relevé de compte (voir rubrique "RELEVÉ DE COMPTE" ) couvrant toutes les opérations ( transactions, remboursements, frais et intérêts ) réalisées sur le compte carte de crédit durant le mois précédent. Ce relevé indique une date limite de paiement (minimum 15 jours après la date de génération du relevé).

Vous avez le choix quant à la manière dont vous remboursez le montant dû:

- Soit vous remboursez la totalité de vos dépenses pour la date limite indiquée sur le relevé.

Dans ce cas, aucun intérêt débiteur n'est calculé et porté en compte.

- Soit vous remboursez, pour la date limite indiquée sur le relevé, minimum 1/18 ( montant du crédit égal ou inférieur à 5000 eur ) ou 1/20 ( montant du crédit supérieur à 5000 eur ) du montant total dû ( hors cotisation annuelle ), avec un minimum de 25 eur ( sauf si le montant total dû est inférieur à 25 eur ) majoré de la cotisation annuelle ainsi que tout autre montant additionnel, le cas échéant convenu dans le cadre d'un plan de paiement particulier.

Dans ce cas, des intérêts débiteurs sont calculés quotidiennement sur le solde restant dû et sur les nouvelles transactions effectuées avec la carte de crédit et ce aussi longtemps que vous n'effectuez pas un remboursement de la totalité du montant dû.

Aucun intérêt débiteur n'est calculé sur les frais éventuels.

Les intérêts débiteurs ne sont pas capitalisés.

Les intérêts sont calculés sur base de la formule suivante : Intérêts=(nbre de jours réels xTnxsolde restant dû)/(365 ou 366) ; où Tn= taux nominal annuel qui est obtenu par le calcul suivant :  $Tn = [(1 + \text{Taux débiteur mentionné})^{(1/12)} - 1] \times 12$ .

Le taux débiteur actuariel est variable et son niveau actuel est mentionné dans les "Données financières" de ce contrat. Le taux débiteur ne sera modifié qu'en cas de modification du taux annuel effectif global maximum légal conformément à l'article 12 de l'arrêté royal du 14 septembre 2016 relatif aux coûts, aux taux, à la durée et aux modalités de remboursement des contrats de crédit soumis à l'application du livre VII du Code de droit économique. Cet arrêté royal prévoit que, tous les six mois, à l'expiration du mois de mars et du mois de septembre, l'indice de référence ( moyenne mensuelle du taux interbancaire Euribor à trois mois ) du mois écoulé est comparé à l'indice ayant dernièrement donné lieu à une modification du taux annuel effectif global maximum. En cas de modification de l'indice de référence d'au moins 0,75 points, le taux de référence est modifié dans le même sens et d'un même nombre de points de pourcentage. Le nouveau taux annuel effectif global maximum est égal à ce taux de référence arrondi à l'unité ou la demi-unité la plus proche. Les nouveaux taux annuels effectifs globaux maxima sont publiés sous forme d'avis au Moniteur belge et entrent en vigueur le premier jour du deuxième mois qui suit celui au cours duquel les taux ont été publiés. Les taux annuels effectifs globaux maxima peuvent être consultés sur le site du SPF Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie (<http://economie.fgov.be/>). La Banque vous informe du nouveau taux débiteur avant la modification. Si la modification du taux excède une marge de 25% du taux initialement ou précédemment convenu, vous avez la faculté conformément à l'article VII 86 §5 CDE, de résilier le contrat selon les modalités de l'article VII 98 CDE (voir rubrique "RESILIATION DU CONTRAT"). Lors d'un paiement par carte à une station essence, étant donné que le montant exact du paiement n'est pas connu à l'avance, un certain montant fixe est réservé pendant la période strictement nécessaire à la prise de carburant. Le montant exact de la prise de carburant sera déduit du montant disponible pour les paiements effectués avec la carte immédiatement après la prise de carburant. Le solde du montant réservé sera alors immédiatement libéré. En cas de déménagement, et pour que vos relevés de compte vous parviennent toujours en temps voulu, vous devez communiquer immédiatement à la Banque votre changement d'adresse, en envoyant une copie recto-verso de votre carte d'identité ainsi que, si votre nouvelle adresse ne figure pas sur votre carte d'identité, un des documents suivants : une impression des données reprises sur la puce de votre carte d'identité, une facture de gaz, d'électricité, d'eau ou de téléphone fixe, une fiche de salaire imprimée, un contrat de bail ou un titre de propriété ; la demande de changement d'adresse doit porter votre signature. A défaut, vous pourriez avoir à supporter les conséquences financières qui en résultent.

## 6. TRAITEMENT DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

La Banque traitera vos données à caractère personnel conformément à la législation belge sur la protection de la vie privée en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel, comme modifiée de temps en temps.

L'accès aux données à caractère personnel n'est accordé par la Banque qu'aux personnes qui en ont légitimement besoin dans le cadre de leurs tâches. La Banque ne traite vos données à caractère personnel que si ce traitement se base sur l'un des fondements suivants: a) le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat entre vous et la Banque, ou à l'exécution de mesures prises à votre demande avant la conclusion d'un contrat (p.ex. une consultation de la Centrale des Crédits aux Particuliers auprès de la Banque nationale de Belgique au regard d'une demande d'un crédit à la consommation); ou b) le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale ou réglementaire à laquelle la Banque est soumise (p.ex. afin de répondre à une requête d'un procureur ou d'un juge d'instruction); ou c) vous avez consenti au traitement de vos données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques (p.ex. la participation à un concours organisé par la Banque); ou d) le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par la Banque (p.ex. l'envoi de publicité à votre nom) ou par des tiers autorisés par le CDE, à condition que ces intérêts soient au moins proportionnels à votre droit à la protection de la vie privée. La Banque ne traitera vos données à caractère personnel que pour octroyer et gérer des produits et des services de la Banque et de ses partenaires commerciaux, pour apprécier votre solvabilité, pour vous proposer des produits et services, pour prévenir et lutter contre la fraude commise par des consommateurs ou des préposés de la Banque, pour le traitement des plaintes et des litiges, pour la formation, pour réaliser des statistiques et des tests, dans le cadre de la législation contre le blanchiment et le terrorisme ou pour satisfaire aux autres obligations légales.

La Banque pourra également utiliser vos données à caractère personnel pour établir un profil (p.ex. afin de vous proposer des produits et services appropriés). Dans ce cadre la Banque peut aussi analyser vos transactions individuelles à condition que cela n'implique pas de la part de la Banque ou de ses collaborateurs une intrusion disproportionnée dans votre vie personnelle. Dans le contexte des finalités mentionnées ci-dessus, la Banque peut communiquer vos données à caractère personnel à ses fournisseurs de services et aux sociétés qui font partie du même groupe pour autant qu'elle ait imposé des garanties suffisantes concernant la protection de vos données à caractère personnel. De plus, la Banque peut communiquer vos données à caractère personnel aux pouvoirs publics dûment autorisés, et à des tiers qui démontrent qu'ils ont obtenu votre consentement. Pourvu que cette partie tierce y soit autorisée sur base de la Directive UE du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, la Banque n'est pas obligée de vérifier la validité du consentement attribué à telle partie tierce. La Banque n'assume aucune responsabilité quant aux conséquences d'une telle communication, en ce compris des transactions qui ont lieu suite à l'exercice de ce droit. La Banque insiste également que vous n'octroyez pas avec légèreté votre consentement à des tiers aux fins de l'accès à ou de la communication de vos données à caractère personnel, et vous invite à lire au préalable et de façon attentive les conditions contractuelles qui s'y appliquent. Plus spécifiquement vous devez vous assurer de l'utilité d'un tel accès ou d'une telle communication, en tenant compte de la finalité choisie par vous. La Banque se réserve le droit (mais n'est pas tenue) de contrôler au préalable et ensemble avec vous l'accès à ou la communication de vos données à caractère personnel, ou de le refuser, au cas où elle estime que celui-ci est disproportionné, ou bien, comporte un risque de fraude pour vous. En cas de soupçons sérieux de fraude ou d'autres infractions pénales la Banque peut également procurer vos données à caractère personnel à d'autres institutions financières, aux services de police et à la justice; ceci même de manière préventive. La Banque peut aussi faire traiter vos données à caractère personnel hors de l'Union Européenne. La Banque ne fait cela que pour atteindre aux finalités mentionnées ci-dessus, et conformément aux normes concernant le transfert de données à caractère personnel adaptées par l'Union européenne.

La loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers oblige la Banque à communiquer l'ouverture ou la résiliation de certains de vos comptes et contrats, ainsi que les dépôts en espèces effectués par des tiers, au Point de Contact Central de la Banque nationale de Belgique, avenue de Berlaumont 14, 1000 Bruxelles. Dans ce contexte, la Banque communique votre numéro de registre national et, s'il n'est pas disponible, votre nom, prénom, date de naissance et, le cas échéant, votre lieu de naissance au Point de Contact Central. Dans cette communication, la Banque prend en compte le champ d'application, les montants des seuils et les modalités déterminées par la loi. Ces données peuvent être utilisées, notamment, dans le cadre d'une enquête fiscale, dans le cadre d'enquêtes sur des infractions pénales et dans la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de la criminalité grave. Vous avez le droit de consulter les données que la Banque a enregistrées à votre nom auprès du Point de Contact Central de la Banque nationale de Belgique. Si ces données ont été enregistrées de manière incorrecte ou à tort, vous avez le droit de les faire corriger ou supprimer par la Banque. Les données sont stockées dans le Point de Contact Central pendant 10 ans à compter de la date de clôture de la dernière année civile au cours de laquelle les données ont été communiquées.

La Banque conserve vos données à caractère personnel pendant un délai déterminé, qui diffère selon la finalité du traitement. Quant à l'ensemble des données à caractère personnel qui sont traitées lors de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat, le délai de conservation est en principe dix ans, à compter de la date de la fin du contrat. Ce délai correspond au délai de prescription des obligations personnelles (art. 2262 bis Code Civil) et, le cas échéant, au délai de prescription de poursuite pénale (p. ex. dans le cadre de la prévention et de la détection des irrégularités et de fraude par la clientèle). La Banque se réserve, sur base de son intérêt commercial légitime et sauf le cas où vous vous y opposez, le droit de vous approcher aux fins de marketing au maximum pendant trois ans après que vous ayez bénéficié d'un produit ou d'un service de la Banque. Dans le cadre de la gestion d'un litige en cours ou d'une enquête judiciaire, la Banque peut conserver vos données à caractère personnel jusqu'à l'achèvement définitif de celui-ci. Après ces délais, la Banque fera en sorte d'effacer définitivement les données à caractère personnel concernées de ses fichiers de données, à moins qu'une conservation plus longue ne soit requise sur base de la réglementation en vigueur. Vous pouvez, à tout moment, demander un extrait de vos données à caractère personnel dans le fichier de la Banque, et si besoin demander de les faire rectifier, effacer ou transférer sous forme électronique. Il vous suffit d'adresser un courrier avec copie recto-verso de sa carte d'identité à Beobank NV/SA, Responsable du Traitement, Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles. Cet extrait n'inclura pas de transactions individuelles: pour de telles transactions, vous devrez demander une copie de votre extrait de compte. Vous pouvez, à tout moment, vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de promotion commerciale. Vous pouvez procéder de la sorte en faisant la demande à nos bureaux et agences, ou par courrier au Département Marketing de la Banque. Dans ce cas, vous devrez tenir compte du fait que vous ne serez pas toujours mis au courant (en temps utile) des offres avantageuses de la Banque. Sur [www.beobank.be](http://www.beobank.be), la Banque fournit de plus amples informations concernant la sécurité bancaire en ligne et l'utilisation des cookies. Pour tous ses traitements de données à caractère personnel relatives aux Consommateurs la Banque est soumise à la surveillance de l'Autorité de protection des données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles. Au cas où vous n'aurez pas reçu de la Banque une réponse satisfaisante à vos demandes légitimes, vous pourrez contacter l'instance précitée afin de faire valoir vos droits.

## 7. COTISATION ANNUELLE - VALIDITE ET RENOUVELLEMENT DE VOTRE CARTE

Votre première cotisation annuelle vous sera facturée à la date de votre premier relevé de compte à condition que celui-ci soit établi minimum un mois après la mise à disposition du montant du crédit ;

À défaut, votre première cotisation annuelle vous sera facturée à la date du relevé de compte suivant.

Elle couvre les frais d'utilisation de votre carte pendant 12 mois à dater du mois de sa facturation.

Pour les années ultérieures, votre cotisation annuelle vous sera facturée à la date du relevé de compte établi après le mois d'anniversaire.

La carte est valable jusqu'au dernier jour du mois et de l'année indiquée. La Banque ne vous enverra pas de carte non sollicitée, hormis en cas de remplacement de cartes existantes. A l'expiration, une nouvelle carte vous sera automatiquement envoyée pour autant que vous ayez toujours respecté vos obligations financières. La Banque est responsable de l'envoi de la carte. Dès réception de la nouvelle carte, il est important, pour des raisons de sécurité, que vous détruisiez l'ancienne carte.

## **8. VOTRE CARTE DE CREDIT BEOBANK**

Votre carte est personnelle. Vous devez la signer immédiatement à sa réception. Vous ne pouvez la confier à personne. Elle sert à l'acquisition de biens et de services sans paiement en espèces auprès des commerçants affichant l'emblème de votre carte. Vous pouvez également effectuer des retraits d'espèces aux guichets automatiques, des ordres de transfert ou retirer de l'argent en espèces à l'aide de votre carte dans les banques affichant le sigle de votre carte. Des frais seront portés sur le compte carte de crédit lors de chaque retrait d'espèce. Ces frais s'élèvent à 2,50% du montant retiré (min. 5,00 eur; max 15,00 eur par retrait). Cette opération est gratuite si le compte carte de crédit présente un solde créditeur au moins égal au montant du retrait.

## **9. VOTRE CODE SECRET**

Dans les jours suivant la conclusion du contrat de crédit, vous recevrez une notification par la poste ou via un autre support durable afin de prendre connaissance de votre code secret. Vous devez être le seul à le connaître ! La Banque ne connaît pas votre code. Mémo-risez-le. Il remplace votre signature pour les opérations électroniques et constitue la preuve de votre accord. Prenez toutes les précautions nécessaires pour que personne d'autre que vous ne puisse utiliser votre code secret. Ne le partagez pas avec un représentant (présu-mé) de la Banque. Évitez les combinaisons évidentes de chiffres tels que votre date de naissance ou la série de numéros 1111, 1122, 1234, etc. Ne laissez jamais la carte sans surveillance au travail, dans un endroit public ou dans un endroit accessible au public. Si vous ne vous souvenez plus de votre code secret, appelez Beobank Service Centre ( 02/622.20.00); un nouveau code secret vous sera envoyé à votre adresse.

## **10. CARTES ADDITIONNELLES**

Une personne de votre choix peut obtenir, après accord mutuel, une carte additionnelle. Les présentes conditions générales sont d'application pour cette carte, sauf en ce qui concerne le paiement des dépenses qui y sont liées. Vous restez en effet seul responsable du paiement des relevés de compte mensuels. Pour vous permettre d'en garder le contrôle, les dépenses effectuées avec la carte additionnelle sont reprises en détail sur votre relevé de compte personnel. Tout courrier relatif à la carte additionnelle est envoyé à votre adresse.

La carte additionnelle peut être annulée à tout moment à votre demande, ou à celle de son possesseur ou par la Banque (dans le cas où la carte principale est annulée). Elle doit dans ce cas être renvoyée à la Banque, coupée en deux et par envoi recommandé, pour éviter toute utilisation abusive. Tant que la Banque ne l'a pas réceptionnée, vous restez responsable des transactions effectuées à l'aide de cette carte.

## **11. CONTROLE DES DEPENSES**

Avant de donner votre accord pour une transaction avec votre carte, vérifiez attentivement que la date et le montant dû sont exacts. La Banque ne peut être tenue responsable en cas de désaccord avec le commerçant. C'est directement avec lui que vous devez régler cette contestation. Contrôlez attentivement votre relevé de compte. Vous pouvez demander à la Banque (par téléphone, par télécopie ou par courrier) d'exécuter un ordre de transfert dans la limite du solde disponible de votre compte, pour autant que votre identité puisse être vérifiée par la Banque et que votre instruction soit conforme aux conditions communiquées par la Banque. Vous assumez cependant toutes les conséquences (dol ou erreur) liées à ce type d'instructions, sauf dol ou négligence grave imputable à la Banque. La Banque ne peut pas être tenue responsable des retards, erreurs ou omissions dans la transmission de télécopies ou de courriers, ni dans le cas d'une mauvaise interprétation de leur contenu. Vous devez notifier à la Banque, dès que vous en avez connaissance, tout débit de votre compte et toute transaction effectuée sans votre accord ainsi que toute erreur ou irrégularité constatée sur votre relevé de compte. Toute réclamation doit être notifiée à la Banque sans délai et au plus tard dans les treize mois suivant la date de l'opération. Si vous n'informez pas la Banque de la contestation dans les deux mois suivant la date de la transaction, la présomption vaut, jusqu'à preuve du contraire, que vous n'avez pas informé la Banque à temps. Les transactions effectuées avec votre accord sont irrévocables, à l'exception de celles initiées par le commerçant. Dans ce cas, vous disposez d'un délai de 8 semaines pour contester la transaction.

## **12. RELEVÉ DE COMPTE**

La Banque établit un relevé de compte une fois par mois, sauf s'il n'y a eu aucun mouvement sur votre compte et que le solde est égal à zéro. Ce relevé est envoyé à votre adresse ou est accessible sur Internet. Il reprend notamment vos dépenses facturées durant le mois, ainsi que celles de la (des) carte(s) additionnelle(s) éventuelle(s), les remboursements, le montant minimum à payer, les intérêts et les frais dus (art. VII 99 CDE). Les transactions en monnaies étrangères sont mentionnées tant en EUR qu'en devise étrangère. La conversion en EUR est opérée au taux de change de Visa ou MasterCard en vigueur le jour du traitement comptable de la transaction par la Banque, majoré d'un pourcentage de 2,10% du montant de la transaction. La date des transactions (prélèvements) mentionnée sur votre relevé mensuel est la date à laquelle la transaction a été effectuée. La date des remboursements est la date à laquelle votre compte est crédité. Si vous souhaitez obtenir une copie d'un relevé de compte pour une période remontant à plus de 6 mois par rapport à votre demande, des frais seront portés en compte. Le montant de ces frais est mentionné dans les tarifs de la Banque disponibles dans ses points de vente et sur [www.beobank.be](http://www.beobank.be).

## **13. DECHEANCE DU TERME - RESOLUTION DU CONTRAT**

Avertissement : la non-exécution du contrat de crédit par le(s) consommateur(s) peut entraîner de graves conséquences pour ce(s) dernier(s) notamment par le fichage au volet négatif de la Centrale des crédits aux particuliers qui peut rendre plus difficile, voire impossible, l'obtention d'un crédit. De plus, les défaillances de paiements peuvent entraîner des frais, intérêts de retard et pénalités, voire entraîner la résolution du contrat aux torts du/des consommateur(s).

13.1. En cas de dépassement du montant de l'ouverture de crédit, la Banque vous invitera à rembourser le montant du dépassement. La Banque calculera un intérêt de retard sur le montant du dépassement. Si le paiement du montant minimum dû n'est pas effectué au plus tard à la date limite figurant sur votre relevé de compte, un intérêt de retard sera calculé sur la partie en capital impayé. Le taux d'intérêt de retard équivaut au taux débiteur actuariel appliqué, majoré d'un coefficient de 10%. Comme le taux débiteur, le taux d'intérêt de retard est variable, à la hausse comme à la baisse.

13.2. Les rappels adressés valent mise en demeure par la Banque et sont facturés 7,50 EUR par lettre de rappel, à concurrence d'un envoi par mois maximum, majorés des frais postaux en vigueur au moment de l'envoi.

13.3. Dans le cas où votre compte présente un défaut de paiement d'au moins deux échéances du montant minimum mensuel à rembourser (comme indiqué sur le relevé de compte) ou d'au moins 20% du montant total à rembourser, ou encore si votre compte présente un dépassement du montant de l'ouverture de crédit, et que le retard et le dépassement ne sont pas régularisés un mois après envoi recommandé contenant mise en demeure, votre contrat d'ouverture de crédit sera dénoncé de plein droit. Le consommateur déclaré en faillite ou en état de déconfiture est déchu d'office du bénéfice du terme.

Le juge peut ordonner la résolution du contrat à charge du consommateur qui omet de fournir les informations exactes et complètes nécessaires à la Banque ou à l'intermédiaire de crédit pour évaluer sa situation financière et ses possibilités de remboursement (articles VII 69 et VII 204 CDE)

13.4. La déchéance du terme et la résolution du contrat entraînent les conséquences suivantes :

- a) l'obligation de rembourser en une seule fois le solde restant dû et le coût total du crédit échu et impayé, majorés des intérêts de retard sur le solde restant dû et des frais convenus;
- b) l'obligation du paiement d'une indemnité forfaitaire de 10% sur la tranche de solde restant dû jusqu'à 7.500 EUR et de 5% sur la tranche supérieure à 7.500 EUR, au moment de la déchéance du terme ou de la résolution du contrat;
- c) l'obligation du paiement des frais de justice d'un jugement portant condamnation du consommateur, sous réserve de l'appréciation souveraine des cours et tribunaux ;
- d) la signalisation de votre défaillance de paiement à la Centrale des Crédits aux Particuliers (contrat régi par le CDE) ou au Fichier ENR (contrat non régi) (voir rubrique "FICHIERS CONSULTÉS").

13.5. Si, par sa faute ou sa négligence, la Banque enclenche l'une ou l'autre des conséquences de la déchéance du terme ou de la résolution du contrat, elle vous sera redevable d'une indemnité. Cette pénalité à caractère indemnitaire n'est payable qu'une seule fois. Son montant est forfaitairement fixé à 10% sur la tranche jusqu'à 7.500 EUR et 5% sur la tranche supérieure à 7.500 EUR, calculé sur le montant disponible de votre ouverture de crédit au moment de la faute ou de la négligence de la Banque. Cette indemnité sera servie en premier par voie de compensation avec la créance de la Banque à votre égard. A l'égal du consommateur (art. VII 199 CDE), la Banque peut solliciter du juge la réduction de l'indemnité quand elle paraît excessive ou injustifiée.

13.6. En cas de résolution du contrat ou de déchéance du terme, chaque paiement s'impute d'abord sur le coût total du crédit et le solde restant dû, ensuite sur les intérêts de retard, l'indemnité forfaitaire et les frais convenus.

#### **14. CARTE PERDUE OU VOLEE**

Vous avez l'obligation d'utiliser votre carte conformément aux présentes conditions générales.

Dès réception de votre carte, vous devez prendre toutes les mesures raisonnables afin de préserver sa sécurité et ses dispositifs de sécurité personnalisés. Dès que vous avez connaissance de la perte, du vol ou de l'utilisation frauduleuse, vous devez en informer immédiatement la Banque, en contactant Beobank Service Center (02/622.20.00), même de l'étranger. Votre carte est alors bloquée. Si la Banque vous y invite, vous devez également confirmer par écrit à la Banque le vol, la perte ou l'utilisation frauduleuse et produire le procès-verbal de déclaration à la police.

Si vous retrouvez la carte perdue ou volée, vous devez la renvoyer à la Banque, coupée en deux pour annulation. En cas de remplacement de votre carte suite à la perte ou au vol, des frais seront portés en compte. Le montant de ces frais est mentionné dans les tarifs de la Banque disponibles dans ses points de vente et sur [www.beobank.be](http://www.beobank.be). Avant la notification des faits, vous êtes responsable à concurrence d'un maximum de 50 EUR des conséquences de l'utilisation consécutive à la perte ou au vol de la carte, ainsi que de l'utilisation illégitime de la carte ; cette limitation n'est pas d'application si vous avez agi frauduleusement ou n'avez pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs de vos obligations en vertu de cette convention.

Sont notamment considérés comme négligences graves :

- indiquer son code secret, sous une forme aisément reconnaissable, sur la carte ou sur un objet ou un document conservé avec la carte ;
- ne pas signaler immédiatement la perte ou le vol dès sa constatation.

Sauf si vous avez agi frauduleusement ou délibérément, votre responsabilité n'est pas engagée si la carte a été utilisée sans présentation physique et sans identification électronique ou si elle a été copiée par un tiers ou a été indûment utilisée alors que vous étiez en possession de la carte. Les conséquences des utilisations postérieures à la notification sont à charge de la Banque, sauf si vous avez agi frauduleusement. Vous restez néanmoins toujours tenus de collaborer avec la Banque et/ou les autorités en cas d'usage frauduleux de la carte.

#### **15. BLOCAGE DE VOTRE CARTE**

La Banque a le droit de bloquer votre carte ou certaines fonctionnalités de votre carte pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de la carte, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte ou au risque sensiblement accru que vous soyez dans l'incapacité de vous acquitter de votre obligation de paiement. La Banque vous informe du blocage et des raisons de celui-ci si possible avant le blocage et au plus tard immédiatement après, à moins que la communication de cette information ne soit interdite par une autre législation ou ne s'oppose à des objectifs d'ordre public ou de sécurité publique.

#### **16. CESSION DE DROITS**

Sans préjudice de l'application des articles VII 102 à 104 CDE, la Banque se réserve le droit de céder le contrat ou la créance résultant du contrat ou de subroger un tiers dans tout ou partie de ses droits. La Banque peut déléguer de la même manière des débiteurs au règlement d'engagements qui lui sont propres envers un créancier délégataire.

#### **17. RESILIATION DU CONTRAT**

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le consommateur a le droit de mettre fin au contrat à tout moment et sans frais moyennant un préavis d'un mois signifié par envoi recommandé. La Banque peut mettre fin au contrat à tout moment moyennant un préavis de 3 mois, notifié au consommateur par envoi recommandé.

A l'expiration du délai de préavis, le capital échu et impayé, le montant du coût total du crédit échu et impayé ainsi que les frais convenus doivent avoir été remboursés. Si tel n'est pas le cas, vous serez en outre tenu, trois mois après envoi recommandé contenant mise en demeure, de payer les intérêts de retard sur le capital échu et impayé depuis la date de résiliation de l'ouverture de crédit et une indemnité forfaitaire de 10% sur la tranche de capital restant dû jusqu'à 7.500 EUR et de 5% sur la tranche supérieure à 7.500 EUR au moment de l'expiration de ce délai de 3 mois. En cas de résiliation du contrat, la (les) carte(s) doit(doivent) être renvoyée(s) à la Banque, coupée(s) en deux et par envoi recommandé, pour éviter toute utilisation abusive.

#### **18. ENREGISTREMENT DANS LA CENTRALE DES CREDITS AUX PARTICULIERS**

Ce contrat fait l'objet d'un enregistrement dans la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique conformément à l'article VII 148 CDE. Cet enregistrement a pour but de lutter contre le surendettement du consommateur en fournissant aux prêteurs des informations concernant les crédits en cours et les éventuels défauts de paiement. Vous avez accès sans frais aux données enregistrées à votre nom dans la Centrale et vous pouvez demander sans frais la rectification ou la suppression des données erronées. Délais de conservation des données : 3 mois et 8 jours ouvrables après la date de la fin du contrat de crédit et, le cas échéant, 2 jours ouvrables après le remboursement du montant dû en cas de remboursement anticipatif du contrat de crédit ou en cas de résiliation du contrat d'ouverture de crédit, et pour autant qu'un nouveau prélèvement après remboursement ne soit plus possible.

#### **19. DROIT DE RETRACTATION**

Vous avez le droit de renoncer au contrat de crédit pendant un délai d'un mois, sans donner de motif, à dater du jour de la conclusion du contrat ou du jour où vous recevez les clauses et conditions contractuelles si cette date est postérieure au jour de la conclusion du contrat de crédit. A cette fin, vous devez notifier votre décision à la Banque par envoi recommandé envoyé à Beobank NV/SA, Service Clientèle, Bd du Roi Albert II 2 à 1000 Bruxelles dans le délai précité. Le délai est réputé respecté si la notification a été envoyée avant l'expiration de celui-ci. Vous devez payer à la Banque le capital prélevé, sans retard indu et au plus tard 30 jours calendriers après avoir envoyé la notification de la rétractation à la Banque. La Banque n'a droit à aucune indemnité. La rétractation du contrat de crédit entraîne la résolution de plein droit des contrats annexes ainsi que, le cas échéant, du (des) contrat(s) d'assurance visant à garantir le remboursement du crédit. Dans ce dernier cas, la prime d'assurance vous sera remboursée directement par la Compagnie d'assurances. Si vous ne renoncez pas au contrat de crédit dans le délai ci-dessus, vous serez tenu par les obligations résultant du contrat de crédit.

#### **20. INEXECUTION DU CONTRAT PAR LA BANQUE**

Sous réserve de ce qui est prévu à la rubrique "BLOPAGE DE VOTRE CARTE", est considérée comme inexécution du contrat par la Banque : le fait que la Banque empêche délibérément les prélèvements dans les limites de l'ouverture de crédit octroyée, ou que la Banque vous rend, par son fait ou sa négligence, l'accès au compte impossible, par exemple en ne renouvelant pas en temps utile votre carte. Dans ces cas, la Banque vous sera redevable d'une indemnité égale à l'intérêt débiteur contractuel, appliqué au montant disponible de l'ouverture de crédit octroyée auquel vous n'avez pu avoir accès. Elle sera servie, en premier, par voie de compensation avec la créance de la Banque à votre égard.

#### **21. COMPENSATION CONVENTIONNELLE**

Si vous possédez auprès de la Banque des avoirs, en compte ou d'une autre manière, ceux-ci peuvent être compensés et ce, à tout moment, avec tous les montants dûs découlant du présent contrat.

#### **22. DIVERS**

Les engagements pris par le consommateur en vertu du présent contrat de crédit ne sont pas garantis par une hypothèque pour toutes sommes actuelle ou future.

#### **23. TRAITEMENT DES PLAINTES**

Pour les plaintes éventuelles, vous devez vous 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 - email: [contactinfo@beobank.be](mailto:contactinfo@beobank.be)). La Banque vous envoie un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables. Pour autant que la plainte soit complète et précise, la Banque s'efforce d'y répondre dans les 15 jours calendriers suivant sa réception. Si la Banque ne peut répondre à la plainte dans ce délai, elle vous en informe en indiquant le délai dans lequel une réponse peut être attendue. Vous pouvez également faire appel à l'Ombudsfm, Service de médiation des services financiers - NG II -Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2, 1000 Bruxelles ( tél 02/545.77.70 fax 02/545.77.79 email : [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be) ). Les avis émis par l'Ombudsfm ne sont pas contraignants. La procédure se déroule entièrement par écrit. Le recours à l'Ombudsfm est gratuit.

Vous pouvez également adresser vos réclamations au SPF Economie, Direction générale de l'Inspection économique Front Office NG III, Boulevard du Roi Albert II 16, 3ème étage, 1000 Bruxelles (fax 02/277.54.52 email : [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)).

#### **24. NOMBRE D'EXEMPLAIRES DU CONTRAT**

- un exemplaire destiné à la Banque après signature du consommateur;
- un exemplaire destiné au consommateur;
- le cas échéant un exemplaire pour l'intermédiaire de crédit.