

Convention d'accès « Gestion de dossier en ligne »

Version : 20.12.2021

Article 1 : Objet

La présente convention définit les conditions dans lesquelles FIMASER SA (ci-après dénommée « Fimaser ») met à la disposition de son Client titulaire d'une ouverture de crédit Fimaser (ci-après dénommé le « Client »), qui l'accepte un Service de « Gestion de dossier en ligne », i.e. Homebanking, lui donnant accès en ligne aux services suivants :

- la consultation du solde, des dernières transactions et des derniers relevés mensuels ;
- la demande de versement sur compte bancaire ;
- la demande d'augmentation de la limite de la réserve ;
- la souscription d'une assurance ;
- la possibilité de modifier certaines données ;
- la demande d'un prêt ;
- la possibilité de commander une nouvelle carte ;
- la possibilité de demander un rappel de code secret de la carte ;
- la possibilité d'un upgrade de la carte ;
- la possibilité de participer au concours Win UP ;
- l'activation du service Verified by VisaTM.

Pour des raisons de sécurité et d'authentification, l'accès Service de « Gestion de dossier en ligne », nécessite un numéro de GSM et une adresse mail valide.

Celles-ci doivent impérativement être communiquées à Fimaser et le Client doit avertir immédiatement Fimaser en cas de changement de numéro de GSM ou d'adresse mail étant donné que ces dernières sont utilisées à des fins d'authentification.

Le Client n'a accès au « Gestion de dossier en ligne », que s'il a préalablement accepté les termes de la présente Convention, qu'il s'engage à respecter.

Fimaser se réserve le droit de restreindre, de suspendre ou de révoquer l'accès au « Gestion de dossier en ligne », en tout ou en partie, en cas de non-respect de la présente convention, pour des motifs de sécurité ou si la réglementation applicable l'oblige.

Le Service est en principe disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Si une maintenance est planifiée, le Client en sera préalablement informé sur la page d'accueil du Homebanking.

Si, pour une autre raison, le service devait être indisponible, Fimaser prendra les mesures qui s'imposent afin de rétablir l'accès dans un délai raisonnable.

La présente Convention annule et remplace la convention d'accès au service « Gestion de dossiers en ligne » et « Carrefour Finance APP ».

Article 2 : Conditions d'adhésion au Service.

L'accès au Service est strictement personnel et réservé au titulaire de l'ouverture de crédit.

L'accès au Service est sans frais.

Le Client supporte tous les frais d'accès à Internet ou à d'autres réseaux. L'utilisation en dehors des frontières de l'Union Européenne (= roaming) du Service de « Gestion de dossier en ligne », peut augmenter de manière conséquente les coûts de télécommunications en cas de connexion.

Article 3 : Identification du Client – Confidentialité – Responsabilité

Le Client s'identifie par :

- son numéro d'identifiant Homebanking visible sur le relevé mensuel¹ composé de 8 chiffres,
- un mot de passe composé d'au minimum 8 caractères alphanumériques (chiffres et/ou lettres et/ou caractères spéciaux) définis par l'adhérent,
- son code à usage unique (qu'il recevra sur le numéro de GSM enregistré), dans les conditions requérant son utilisation.

L'ensemble de ces données constitue les moyens d'identification.

Il est recommandé au Client de modifier le mot de passe au moins une fois tous les trois (3) mois.

Le Client doit prendre tous les moyens appropriés pour assurer la confidentialité de son mot de passe. En effet, le mot de passe choisi par le Client ne doit pas être aisément décelable par un tiers (date de naissance). Il est également recommandé au Client de ne jamais noter ce mot de passe quelque part.

Le Client doit interrompre la session en cliquant sur le bouton « Déconnexion » dès qu'il a fini d'utiliser le service « Gestion de dossier en ligne ».

Pour sa sécurité, en cas d'inactivité prolongée, le Client sera automatiquement déconnecté.

Le Client est responsable de la conservation et de l'utilisation des moyens d'identification. Il doit en assurer la confidentialité et notamment ne les confier à

¹ Le Client n'ayant pas de numéro d'identifiant sur le relevé mensuel, pourra le demander sur la page d'accueil du Homebanking en se munissant de son numéro de dossier.

personne. Dès lors, toute consultation et tout ordre passé en à l'aide des moyens d'identification sont présumés émaner du Client.

La composition d'un mot de passe erroné, après 3 tentatives, entraîne l'inaccessibilité du Service. Pour rétablir l'accès au Service de « Gestion de dossier en ligne », le Client doit prendre contact avec Fimaser via e-mail : fimaser.sav@fimaser.be ou par téléphone au 02/226.38.00.

Si le Client a oublié son mot de passe ou son identifiant, il pourra en demander le rappel par le biais de son Homebanking via <https://homebanking.carrefourfinance.be/homebanking/101fr/lostpassword/>.

Fimaser s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le fonctionnement de ce service dans les meilleures conditions et notamment pour assurer la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations recueillies. Ces informations sont cryptées.

Fimaser pourra interrompre le Service à des fins de maintenance ou encore afin d'y apporter des adaptations ou des améliorations.

Fimaser se réserve le droit de modifier la procédure d'accès, les moyens d'identification ainsi que les mesures de sécurité, par exemple en fonction de l'évolution de la législation applicable. Fimaser en avertira les Clients en respectant les délais prévus à l'article 6 de cette convention, sauf cas d'urgence.

Le Client ne pourra en aucun cas tenir Fimaser responsable, du fait que le Service serait temporairement ou définitivement indisponible à la suite de facteurs autres que la mauvaise foi ou la faute grave de Fimaser.

Fimaser n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication. Le Client doit en outre assurer la confidentialité des données sensibles.

Fimaser n'est pas responsable des conséquences de l'utilisation, par un tiers, des moyens d'identification du Client, tant que celui-ci ne lui a pas notifié une demande de blocage d'accès au Service. Fimaser n'est pas non plus responsable de la sécurisation de l'ordinateur, du smartphone, de la tablette ou de tout autre matériel servant à la connexion.

En cas de perte, vol ou abus des moyens d'authentification, le Client doit aviser, sans délai, Fimaser, du lundi au vendredi de 8h45 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 19h00 au 02/226.38.00 ou par email au fimaser.sav@fimaser.be.

Les informations fournies via le Service de Fimaser sont exclusivement communiquées à titre informatif. Elles ne peuvent en aucun cas remplacer un jugement personnel du

Client. A aucun moment et dans aucune circonstance elles ne peuvent être considérées comme des conseils d'ordre juridique, fiscal, bancaire ou financier.

Article 4 : Preuve des instructions et ordres donnés

Les opérations figurant sur le relevé mensuel sont communiquées sous réserve de celles en cours de comptabilisation à la date de la consultation.

Le Client doit également aviser, sans délai, Fimaser au 02/226.38.00 ou par email au fimaser.sav@fimaser.be immédiatement après avoir pris connaissance de son relevé, de l'imputation sur celui-ci de toute opération effectuée sans son accord et de toute autre erreur ou irrégularité qu'il y a constatée.

Il doit également immédiatement aviser Fimaser dès qu'il entend contester une opération pour quelque raison que ce soit. Les contestations des mentions des relevés ou des opérations doivent être adressées au service clientèle, au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit ou de crédit de l'opération contestée.

En cas d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'ouverture de crédit, le Client contactera immédiatement Fimaser au 02/226.38.00 qui lui communiquera la procédure à suivre. De toute manière, le Client transmettra à Fimaser le PV de police (audition complète) par lequel il a signalé l'usage non autorisé ou frauduleux de sa carte.

Fimaser doit, en cas d'opération de paiement non autorisée, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude, rembourser immédiatement au Client, sous réserve de la franchise de 50 EUR due en cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation de la carte perdue ou volée ou au détournement de la carte, le montant de l'opération, et le cas échéant, rétablir le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisé n'avait pas eu lieu. En outre, Fimaser doit rembourser les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnisable.

Article 5 : Demande de versement sur compte bancaire

Le Client accepte de placer le compte enregistré dans son dossier de crédit à la consommation à titre de compte appartenant à un bénéficiaire de confiance². Par conséquent, il accepte que lors de la demande de versement, l'authentification forte ne sera pas requise.

Article 6 : Durée de l'adhésion, Suspension du Service et Résiliation

² Loi du 1er mars 2018 relative au statut et au contrôle des établissements de paiement et des établissements de monnaie électronique, à l'accès à l'activité de prestataire de services de paiement, et à l'activité d'émission de monnaie électronique, et à l'accès aux systèmes de paiement, *M.B.*, 26 mars 2018.

L'adhésion est conclue pour une durée indéterminée à compter de la date d'adhésion du Client. Elle prendra néanmoins fin, de plein droit, au jour de la clôture de l'ouverture de crédit.

Le Client peut résilier son adhésion à tout moment par simple notification écrite à Fimaser et notamment en cas de modification des conditions d'accès au Service de « Gestion de dossier en ligne ».

Le Client peut également demander, par téléphone ou par voie électronique, le blocage de ses moyens d'identification s'il suspecte un risque d'utilisation frauduleuse de ceux-ci. À sa demande, Fimaser lui communiquera un nouveau numéro d'identifiant (par mail ou courrier).

Fimaser pourra, sans qu'il soit nécessaire d'adresser une mise en demeure par lettre recommandée, résilier l'adhésion dans tous les cas de clôture et d'exigibilité prévues dans les conditions générales du contrat constatant l'ouverture de la ligne de crédit.

Fimaser se réserve la possibilité de suspendre l'accès au Service si elle relève des faits laissant présumer une utilisation frauduleuse du Service. L'adhérent sera informé par Fimaser.

Article 7 : Modification des conditions d'accès au Service « Gestion de dossier en ligne »

A l'exception d'une modification imposée par la réglementation applicable ou pour des raisons de sécurité, toute modification des conditions d'accès au Service de « Gestion de dossier en ligne », notamment ses conditions tarifaires (cf. article 2), sera notifiée au Client, 15 jours avant son entrée en vigueur au moyen d'un message spécifique inséré sur le site www.CarrefourFinance.be ou d'un e-mail. Si le Client continue à utiliser le Service de « Gestion de dossier en ligne » après ce délai de 15 jours, il sera réputé avoir accepté les conditions modifiées.

La présente convention est consultable sur le site www.CarrefourFinance.be, à la rubrique « En savoir plus – Conditions générales ».

Article 8 : Cookies

Au cours de l'utilisation du Service de « Gestion de dossier en ligne », des cookies sont utilisés.

Le consentement du Client est demandé pour certaines catégories de cookies, et ce choix peut être modifié à tout moment dans la rubrique « gestion des cookies » du site www.CarrefourFinance.be.

La liste complète des cookies utilisés est détaillée dans la politique de cookies du site www.CarrefourFinance.be, qui est accessible à tout moment.

Article 9 : Données personnelles

Fimaser est le responsable de traitement des données personnelles du Client. Fimaser a nommé un Délégué à la Protection des Données (Data Protection Officer - DPO) qui peut être contacté aux adresses suivantes : par courrier postal : Quatuor – Boulevard Baudouin 29/3B à 1000 Bruxelles et par email privacy@fimaser.be.

Les données nominatives recueillies à l'occasion de l'accès au Service « Gestion de dossier en ligne » sont utilisées pour les seules nécessités de leur gestion et destinées à l'usage de Fimaser. Conformément à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le Client a le droit d'accéder aux données le concernant en adressant au responsable du traitement une demande écrite et signée. Il a également le droit d'obtenir, sans frais, la rectification de toute donnée à caractère personnel inexacte qui le concerne. Il dispose également d'un droit d'opposition, d'un droit d'effacement et de limitation du traitement relativement aux données personnelles le concernant ainsi que du droit à la portabilité sur les données à caractère personnel qu'il a fournies (pour les traitements automatisés de données dont la base juridique est celle du consentement ou de l'exécution d'un contrat) lui permettant ainsi de recevoir et/ou de transmettre celles-ci à un tiers dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, conformément aux dispositions de la loi du 30 juillet 2018 relative à la vie privée et de toute législation belge ou européenne venant à la compléter ou la remplacer, notamment le Règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 dit Règlement général sur la protection des données (ou RGPD). Lorsqu'ils souhaitent exercer ces droits, les Clients doivent adresser une demande à Fimaser, soit par courrier postal à l'adresse suivante : Quatuor – Boulevard Baudouin 29/3B à 1000 Bruxelles, soit par courrier électronique à l'adresse suivante : fimaser.sav@fimaser.be.

Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous renvoyons sur notre site web à la rubrique « Protection de la vie privée ».

Article 10 : Droit applicable et juridiction

La présente convention est soumise au droit belge.

Tout litige relatif à la présente convention sera la compétence exclusive des cours et des tribunaux de Bruxelles (chambre francophone).