

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES CARTES DE DEBIT VISA

### 1. Description du service

La carte Visa Debit (désignée ci-après sous le terme « la carte ») offre la possibilité d'effectuer au Luxembourg et à l'étranger, soit via un réseau de guichets automatiques de banque (GAB) pour certaines opérations bancaires, soit à travers un réseau de terminaux de paiement électronique (TPE) pour des opérations de paiement, y compris des transactions de commerce électronique. La carte permet également d'effectuer des opérations de dépôt de billets sur le réseau Servibank+ de la Banque. Les conditions d'utilisation des opérations disponibles sont définies sub 3.

L'accès aux GAB et TPE se fait par l'introduction de la carte dans l'appareil et par la composition au clavier d'un numéro de code personnel et confidentiel (PIN). La carte étant envoyée inactive, cette action d'introduction du PIN activera la carte. Le titulaire de carte peut aussi procéder à des opérations de paiement sur des TPE intégrant la fonction Near Field Communication (NFC) sans devoir y insérer la carte, c-à-d sans contact physique de la carte avec le terminal, et sans devoir saisir son PIN ; en fonction du montant de l'opération ou du nombre d'opérations NFC exécutées, l'insertion de la carte et/ou l'utilisation du PIN peut néanmoins être exigée. L'activation de la fonctionnalité NFC est réalisée à la première transaction en mode online avec introduction de la carte dans le TPE ou le GAB et saisie du PIN. Le titulaire de compte peut demander la désactivation et ultérieurement la réactivation du NFC à la Banque. La désactivation de la fonctionnalité NFC est uniquement effective sur la carte en circulation. En cas de renouvellement ou de remplacement de la carte, une nouvelle demande doit être effectuée.

Le titulaire autorise la Banque à transmettre le PIN et la carte séparément par voie postale à l'adresse indiquée par lui.

La carte émise est personnelle et intransmissible.

Le titulaire qui reçoit une nouvelle carte en remplacement d'une carte précédente s'engage à détruire cette dernière.

L'utilisation du code personnel et confidentiel et l'utilisation de la carte moyennant la technologie NFC sont opposables au titulaire de compte et au titulaire de carte avec la même valeur que la signature autographe.

La carte reste la propriété de la Banque. La carte doit être restituée à la Banque à la fin du présent contrat et en tout cas avant résiliation du compte auquel la carte est liée, l'arrêté de compte ne devenant définitif qu'après comptabilisation de toutes les transactions.

Les retraits d'espèces et autres opérations de disposition se font par débit en compte et sont assimilés aux opérations de caisse. Ils sont normalement inscrits en compte endéans les 10 jours ouvrables suivant la date de l'opération, si celle-ci est effectuée au Luxembourg. Les dépôts sont instantanément crédités sur le compte choisi par le titulaire sauf en cas de maintenance technique du réseau. Toute inscription sur le compte d'une transaction non-autorisée, toute erreur ou autre irrégularité dans la gestion du compte doivent être immédiatement signalées à la Banque. La Banque ne peut être rendue responsable du non-fonctionnement des guichets automatiques et/ou des terminaux points de vente, si celui-ci est signalé par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

A la demande du titulaire du compte, la Banque peut remettre des cartes à des mandataires.

La carte est valable jusqu'à la fin du mois et de l'année calendaires qui y sont inscrits. A l'expiration du délai de validité, la carte est à restituer à la Banque.

En cas de non-respect de cette stipulation, le titulaire du compte est responsable de toutes les conséquences généralement quelconques pouvant en résulter. Sauf avis contraire du titulaire deux mois avant expiration de la carte, celle-ci est renouvelée automatiquement à la date d'expiration. La carte délivrée à un enfant mineur âgé de moins de 12 ans et ne pouvant être utilisée que pour effectuer des dépôts n'est pas renouvelée à l'expiration de la carte suivant la date d'anniversaire des 12 ans du titulaire.

La carte est émise moyennant une cotisation mensuelle telle que définie dans le tarif de la Banque. Le tarif est sujet à modification conformément aux Conditions Générales de Banque. La cotisation est prélevée d'office sur le compte. La carte peut être émise dans le cadre d'un package commercial, auquel cas la cotisation annuelle précitée est intégrée dans le prix du package. En cas de remplacement d'une carte perdue ou volée, le tarif en vigueur est d'application.

La carte est émise et délivrée sur instructions du titulaire du compte.

Le titulaire du compte est responsable des opérations effectuées par la Banque sous le couvert de la carte VISA debit, et cela même si une procuration a été révoquée.

Le titulaire du compte et, le cas échéant, le titulaire de la carte, autorise(nt) la Banque à transmettre à des tiers (tels que les fabricants de cartes, ceux qui les

embossent ou les agents techniques qui gèrent les systèmes de paiement) les données à caractère personnel le(s) concernant et accepte(nt) le recours par la Banque à ces tiers, à Luxembourg ou à l'étranger.

### 2. Règles de sécurité

Afin de prévenir toute utilisation frauduleuse des systèmes, le titulaire de carte s'engage à conserver soigneusement sa carte et à tenir secret son code personnel, qui ne doit être noté ni sur la carte ni sur un document conservé avec cette dernière.

Le non-respect de ces consignes de sécurité est à considérer comme négligence grave et mettra le titulaire de compte et le titulaire de la carte dans l'obligation de supporter l'entière perte résultant d'une utilisation frauduleuse de la carte, même postérieure à la mise en opposition telle que décrite ci-après.

La perte, le vol ou la découverte du code secret de la carte par un tiers ainsi que son éventuelle utilisation frauduleuse doivent être immédiatement notifiés par le titulaire au service central de mise en opposition accessible 24 heures sur 24 (tél. +352 49 10 10) afin que les dispositions, empêchant un usage frauduleux de la carte, puissent être prises dans les meilleurs délais. Les conversations téléphoniques peuvent faire l'objet d'un enregistrement qui pourra être utilisé en justice, avec la même force probante qu'un document écrit. Alternativement, il peut bloquer sa carte sur BILnet. Le titulaire est également tenu de déclarer la perte ou le vol de sa carte aux autorités locales de police. Cette déclaration est à remettre à la Banque. A l'exception des cas où le titulaire de carte a commis une négligence grave ou une fraude, ou lorsqu'il utilise la carte à des fins professionnelles ou commerciales, le titulaire de compte et le titulaire de la carte n'assument, jusqu'au moment de la notification précitée, les conséquences de la perte, du vol ou de l'utilisation frauduleuse de la carte par un tiers que jusqu'au montant de cinquante euros (50 EUR).

La Banque se réserve le droit de bloquer la carte pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité, par exemple dans le cas d'une présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse, en informant le titulaire avant ou immédiatement après le blocage.

### 3. Opérations

Le titulaire de carte ne pourra annuler un ordre qu'il a donné grâce à sa carte. Le titulaire du compte autorise la Banque à débiter son compte du montant des opérations de retrait d'espèces, des paiements, transferts effectués moyennant la carte, y compris les commissions afférentes, la preuve de l'opération et de son déroulement correct se faisant par les enregistrements effectués par les guichets automatiques/TPE. Les commissions liées aux opérations sont indiquées dans le tarif bancaire.

Les opérations en monnaies étrangères sont converties en euros par l'organisme chargé du clearing international des différents systèmes de cartes, au cours de change en vigueur auprès de Visa au jour du traitement de l'opération, augmenté des frais de change de cet organisme et de ceux de la Banque (2,09 %). Le titulaire de carte peut se renseigner auprès de la Banque pour connaître le cours de change en vigueur, étant entendu que le cours de change peut varier entre le moment de la consultation et l'exécution du paiement.

#### 3.1. Retraits d'espèces sur GAB

Les retraits d'espèces sont limités actuellement et jusqu'à avis contraire au montant défini par carte et par période de 7 jours calendrier, étant entendu qu'ils ne sont autorisés que dans le cadre de la couverture en compte ou d'une ligne de crédit existante.

#### 3.2. Paiements sur TPE et E-commerce

Les paiements sont limités actuellement et jusqu'à avis contraire au montant défini ci-dessus par carte et par période de 7 jours calendrier, étant entendu qu'ils ne sont autorisés que dans le cadre de la couverture en compte ou ligne de crédit existante.

#### 3.3. Dépôts sur le réseau Servibank+

Chaque fois que la carte est utilisée pour effectuer un dépôt, le titulaire doit choisir le compte à créditer après avoir introduit son code secret. Les dépôts sont limités à 10.000 euros avec un nombre maximal de 200 billets, toutes les coupures étant acceptées. La preuve de la transaction et de l'instruction du titulaire se fait par les enregistrements effectués par le guichet automatique de la Servibank+. Le bordereau délivré par l'appareil n'est destiné qu'à l'information du titulaire.

### 3.4. Applications tierces de paiement

(1) La Banque permet au titulaire de lier sa carte à certaines applications tierces de paiement au moyen desquelles il peut initier des opérations de paiement liées à cette carte. En activant un tel service, le titulaire accepte que la Banque fournisse à l'éditeur de l'application de paiement les données nécessaires à l'exécution de ce service et à l'affichage éventuel au sein de l'application des opérations réalisées avec le service de paiement mobile de l'éditeur. De même, il accepte de recevoir des notifications liées à l'utilisation du service sur son téléphone. Des limites de transactions spécifiques peuvent s'appliquer. Le titulaire doit, le cas échéant, accepter les conditions d'utilisation et la politique de protection des données à caractère personnel de l'éditeur de l'application concernée, qui met cette application à la disposition du titulaire de carte sous sa seule responsabilité. La Banque n'est pas partie au contrat liant le titulaire et l'éditeur de l'application de paiement concernée.

(2) Les obligations et la responsabilité du titulaire décrites à l'article 2 des présentes conditions, notamment en matière de sécurité, de confidentialité et de modification en cas de perte, de vol ou de tout risque d'abus de la carte et du PIN, s'appliquent intégralement au titulaire dans le cadre de l'utilisation d'une application tierce de paiement. Dans ce cadre, le terme « carte » utilisé dans les présentes Conditions Générales doit également s'entendre du dispositif doté de l'application tierce de paiement, en ce compris, le cas échéant, l'appareil mobile du titulaire ; le terme « PIN » doit s'entendre du ou des moyens de sécurité de l'application tierce de paiement et/ou du dispositif sur lequel l'application est installée.

### 4. Durée et résiliation

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée, sauf si le contrat porte sur une carte délivrée à un enfant mineur âgé de moins de 12 ans et ne pouvant être utilisée que pour effectuer des dépôts ; dans ce cas, le contrat n'est pas renouvelé à l'expiration de la carte suivant la date d'anniversaire des 12 ans du titulaire.

Le titulaire peut résilier le contrat moyennant lettre recommandée ou par déclaration écrite remise aux guichets de la Banque. Il doit couper la carte en deux morceaux et la retourner à la Banque. La résiliation ne devient effective qu'à partir du moment où le titulaire a retourné la carte à la Banque.

La Banque peut résilier le contrat, en informant le titulaire par écrit en respectant un préavis de deux mois.

### 5. Modification des conditions

La Banque peut à tout moment modifier les présentes Conditions Générales, en informant le titulaire au plus tard deux mois à l'avance par mailing, extraits de compte ou tout autre support durable. Ces modifications seront considérées comme approuvées si la Banque n'a pas reçu une opposition écrite du titulaire avant l'entrée en vigueur de la modification. Si le titulaire n'est pas d'accord avec les modifications, il a le droit de résilier le contrat par écrit et sans frais, avec effet à tout moment avant la date à laquelle les modifications sont supposées entrer en vigueur.

Les Conditions Générales de la Banque sont d'application, pour autant qu'il n'y soit pas dérogé dans les présentes. Le titulaire peut à tout moment obtenir un double des présentes, sur simple demande.

### 6. Droit applicable - Jurisdiction

Les relations entre la Banque et le(s) titulaire(s) sont soumises au droit luxembourgeois.

Les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg seront seuls compétents pour toute contestation entre le titulaire et la Banque, ce dernier pouvant cependant porter le litige devant toute autre juridiction qui, à défaut de l'élection de juridiction qui précède, aurait normalement compétence à l'égard du titulaire.

### 7. 3D Secure

#### Objet

3D Secure est une norme internationalement reconnue d'identification du titulaire d'une carte de débit pour les paiements en ligne utilisant l'appellation « Visa Secure ». Elle a pour but de renforcer la sécurité des transactions sur Internet. Le titulaire de carte pourra vérifier directement sur le site du marchand si celui-ci a choisi de sécuriser ses paiements via la norme 3D Secure. Les présentes Conditions définissent les modalités d'utilisation de la technologie 3D Secure. Elles complètent et font partie intégrante des conditions générales de l'émetteur concernant l'utilisation des cartes Visa (ci-après les « Conditions générales d'utilisation des Cartes ») entre la banque (ci-après « l'émetteur ») ayant émis la carte de débit (ci-après la « Carte ») et le titulaire et/ou l'utilisateur de la carte (ci-après le « titulaire de carte »).

#### Activation du 3D secure pour une carte

(1) La Banque se réserve le droit d'activer d'office 3D Secure pour les cartes du titulaire. Sur base des informations à sa disposition (certificat LuxTrust), la Banque activera ce moyen d'authentification permettant de procéder à l'exécution d'une transaction sur Internet nécessitant une identification 3D Secure (ci-après « la transaction 3D Secure »), à savoir authentification au moyen d'un certificat Signing Server LuxTrust (Token ou Luxtrust Mobile). Le titulaire de carte peut vérifier sur BILnet si la technologie 3D Secure a été activée pour sa carte. Si tel n'est pas le cas, il peut procéder à son activation via BILnet. Afin de lier le certificat LuxTrust à sa Carte, le titulaire de carte doit, dans le cadre de la procédure d'activation, introduire son identifiant LuxTrust (User Id), son mot de passe LuxTrust ainsi que le mot de passe à usage unique indiqué sur son Token LuxTrust ou valider l'activation par Luxtrust Mobile.

(2) Le titulaire de carte peut par ailleurs définir un message personnel de sécurité. Ce message personnel de sécurité apparaît lors de toutes les transactions 3D Secure.

(3) L'activation du 3D Secure est gratuite et s'effectue par le biais d'une connexion Internet sécurisée.

(4) Le titulaire de carte doit, le cas échéant, effectuer une procédure d'activation séparée pour chacune de ses Cartes. Si le titulaire de carte reçoit une nouvelle Carte avec un nouveau code PIN (par ex. en cas de perte ou de vol), celle-ci doit le cas échéant également faire l'objet d'une activation.

(5) Sans activation du 3D Secure, une transaction auprès d'un commerçant sur internet nécessitant une identification 3D Secure ne peut pas être exécutée.

(6) Le titulaire de carte peut modifier son moyen d'authentification 3D Secure via BILnet.

#### Utilisation de la carte et autorisation (Exécution d'une transaction 3D Secure)

Le titulaire de carte doit valider l'exécution de la transaction 3D Secure par l'utilisation de ses codes personnels (identifiant Luxtrust, mot de passe, code à usage unique, authentification biométrique). La saisie des éléments de sécurité requis confirme l'approbation du paiement par carte conformément aux dispositions des Conditions générales d'utilisation des Cartes de l'émetteur.

#### Obligation de diligence

(1) Le titulaire de carte doit assurer la sécurité et la confidentialité de ses éléments de sécurité et de tout instrument ou dispositif (carte de débit, certificat LuxTrust) nécessaires à la validation d'une transaction. Il ne doit notamment pas noter les éléments de sécurité ou les sauvegarder sous un format électronique dans leur forme intégrale ou modifiée, codifiée ou non, ni les communiquer à une tierce personne. Le titulaire de carte peut choisir un message personnel de sécurité lors de l'activation du 3D Secure lié à la Carte. Il doit notamment s'assurer de ne pas écrire ou sauvegarder son message personnel de sécurité sous un format électronique dans sa forme intégrale ou modifiée, codifié ou non, que ce soit près de la Carte elle-même ou ailleurs. Le titulaire de carte s'engage également à ne pas communiquer son message personnel de sécurité à un tiers ni à le rendre accessible à un tiers de quelque façon que ce soit.

(2) Lors de la validation de la transaction 3D Secure, le titulaire de carte doit s'assurer que le portail dédié comporte les éléments de protection suivants :

– l'adresse du portail commence par « https »,

– la barre d'adresse du portail doit afficher un cadenas,

– le portail reprend le cas échéant le message personnel de sécurité défini par le titulaire de carte,

– le portail reprend le logo « Visa Secure ». En cas d'absence d'un de ces éléments de protection sur le portail dédié le titulaire de carte doit s'abstenir de valider la transaction et est seul responsable de tout dommage pouvant résulter d'une saisie de ses éléments de sécurité et d'une éventuelle validation de l'opération.

(3) En cas d'absence d'un de ces éléments de protection sur le portail dédié ou de soupçon quant à une utilisation frauduleuse des éléments de sécurité du titulaire de carte, celui-ci doit immédiatement informer l'émetteur et procéder au blocage de la Carte conformément aux dispositions reprises aux Conditions générales d'utilisation des Cartes de l'émetteur de la Carte.

(4) Le titulaire de carte doit, le cas échéant, immédiatement modifier son message personnel de sécurité s'il a des raisons de croire qu'un tiers a pris connaissance de celui-ci.

#### Traitement des données à caractère personnel

(1) Le titulaire de carte mandate l'émetteur pour le traitement de ses données à caractère personnel afin d'assurer le bon fonctionnement de la Carte ainsi que la prévention, la détection et l'analyse d'opérations frauduleuses.

(2) En sus des dispositions relatives au traitement des données à caractère personnel prévues aux Conditions générales d'utilisation de la Carte de l'émetteur, le titulaire de carte autorise spécifiquement l'émetteur à transmettre ses données à caractère personnel à des tiers dont l'intervention est nécessaire dans le cadre du 3D Secure, notamment aux sociétés en charge de la gestion du portail dédié et des codes nécessaires à l'activation du service 3D Secure et à la validation des transactions 3D Secure. Dans ce contexte, le titulaire de carte reconnaît expressément avoir été informé que l'utilisation de 3D Secure nécessite l'intervention de sociétés tierces intervenant notamment dans le cadre de la validation par certificat LuxTrust, et de la gestion du portail dédié. Les données transmises sont également susceptibles d'être stockées auprès de ces sociétés tierces, en ce compris à l'étranger.

(3) L'émetteur, responsable du traitement des données à caractère personnel, s'engage à traiter ces données conformément à la législation applicable relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

#### Responsabilité

(1) Les clauses de responsabilité figurant dans les Conditions générales d'utilisation des Cartes ainsi que dans les Conditions générales de l'émetteur restent valables dans le cadre de l'utilisation de 3D Secure. L'émetteur ne garantit pas la disponibilité systématique du service 3D Secure et ne saurait être tenue responsable de tout dommage résultant d'une panne, interruption (y compris en cas de maintenance nécessaire) ou surcharge des systèmes de l'émetteur ou de l'un des tiers mandatés par l'émetteur.

(2) L'émetteur ne saurait être tenue responsable de tout échec du service 3D Secure, respectivement pour tout dommage, résultant d'une panne, du mauvais fonctionnement ou de l'interruption des réseaux de communications électroniques (internet, téléphonie mobile) et serveurs publics, d'un conflit social ou d'autres événements en dehors de son contrôle.