

Partie II : Conditions générales Visa Confort CBC, MasterCard Globe CBC, MasterCard Platinum CBC

La présente « Partie II. Conditions générales » forme un tout indivisible avec la « Partie I. Conditions particulières » pour constituer ensemble le contrat de crédit que le prêteur propose aux emprunteurs.

Article 1 Signature et droit de rétractation

1.1 Le contrat de crédit est formé par la signature de celui-ci par toutes les parties dans le délai visé à la Partie I. Conditions particulières ("Cette offre est valable du ... au ...").

La présente ouverture de crédit remplace avec effet immédiat une éventuelle ouverture de crédit existante, prélevable sur le même compte de crédit que celui dont question ci-après, et y met fin de commun accord. De même, une éventuelle situation débitrice existante sur le compte de crédit est immédiatement imputée sur le crédit nouvellement ouvert.

1.2 Les emprunteurs ont le droit de renoncer au contrat de crédit dans un délai de quatorze jours civils à compter de la date de conclusion du présent contrat. Ils peuvent exercer ce droit sans justification et sans paiement d'aucune indemnité. Les emprunteurs doivent exercer leur droit de rétractation en adressant une lettre recommandée à KBC Bank SA, Service CBG Consumer Finance - Operations, avenue du Port 2 à 1080 Bruxelles.

Les emprunteurs autorisent le prêteur à exécuter le contrat de crédit pendant le délai de rétractation. S'il n'est pas renoncé au contrat de crédit, celui-ci reste en vigueur.

Les emprunteurs qui renoncent au contrat de crédit sont tenus de rembourser sans délai au prêteur, et au plus tard dans les 30 jours civils à partir de l'exercice du droit de rétractation, le montant du crédit prélevé, ainsi que les intérêts dus. Ces intérêts sont calculés à partir de la date du prélèvement du crédit jusqu'à la date de remboursement et à un taux d'intérêt égal au taux d'intérêt débiteur du crédit. Le montant d'intérêts débiteurs qui est dû par jour est mentionné dans la Partie I. Conditions particulières Il ne peut être exigé des emprunteurs aucune autre indemnité pour la renonciation au contrat de crédit, à l'exception de l'indemnisation des frais que le prêteur aurait payés à un organisme public et qui n'entrent pas en ligne de compte pour un remboursement.

Le délai de 30 jours civils précité prend effet à la date d'envoi de la notification de la rétractation par les emprunteurs.

Les emprunteurs qui exercent ainsi leur droit de rétractation ne sont plus tenus pour les services accessoires qu'ils auraient conclus auprès du prêteur ou auprès d'un tiers sur base d'un contrat avec le prêteur. Toutefois, la résolution du nouveau contrat de crédit ne préjudicie en rien la résiliation par consentement mutuel de l'ouverture de crédit existante éventuelle que le présent contrat visait à remplacer. Dans ce cas, le solde débiteur sur le compte de crédit est à considérer comme résultant de l'exécution du présent contrat de crédit (auquel il a été renoncé).

Article 2 Modalités d'utilisation du crédit

Il peut y avoir prélèvement et reprise d'encours sur l'ouverture de crédit de la manière décrite à l'art. 7. Tous les montants prélevés ou faisant l'objet d'une reprise d'encours sont comptabilisés au débit du compte de crédit dont le numéro sera communiqué aux emprunteurs dans le premier relevé mensuel. L'éventuelle notification ultérieure,

par le prêteur, d'un nouveau numéro de compte n'entraîne aucune modification du contrat de crédit. Les montants prélevés peuvent être remboursés anticipativement à tout moment et sans indemnité de remploi par les emprunteurs par virement sur le compte de crédit.

L'ouverture de crédit ne peut être principalement utilisée dans le cadre de l'exercice d'une activité professionnelle indépendante.

Article 3 Durée, suspension et résiliation du crédit

3.1 L'ouverture de crédit a une durée indéterminée.

3.2 Le prêteur peut procéder à la suspension du contrat de crédit s'il y a des raisons objectives pour ce faire. Les obligations des emprunteurs restent intégralement d'application pendant la suspension.

3.3. L'ouverture de crédit peut être résiliée par chacune des deux parties par lettre recommandée à la poste et moyennant respect d'un délai de préavis. Ce délai s'élève à un mois en cas de résiliation par les emprunteurs et à deux mois en cas de résiliation par le prêteur. Le solde débiteur éventuel du compte de crédit doit être apuré par les emprunteurs au plus tard à l'expiration du préavis.

Article 4 Intérêts débiteurs, frais, taux annuel effectif global et intérêts de retard

4.1 Le prêteur se réserve le droit de modifier le taux d'intérêt débiteur à tout moment. A titre de nouveau taux d'intérêt débiteur, le prêteur prendra le taux d'intérêt débiteur qu'il publie pour les nouveaux emprunteurs en exécution de l'arrêté royal du 23 mars 1995 relatif à l'indication de prix de services financiers homogènes. Les emprunteurs sont informés du nouveau taux d'intérêt débiteur au plus tard la veille de l'entrée en vigueur de la modification et ce, via le relevé de compte (sur papier ou sur un autre support durable). Une majoration du taux d'intérêt débiteur entraîne une augmentation des intérêts débiteurs dus.

4.2 Tous les montants comptabilisés au débit du compte de crédit sont productifs d'intérêts tous les mois au profit du prêteur. Les intérêts débiteurs dus sur les montants prélevés sont calculés sur la base du taux d'intérêt débiteur convenu et du nombre de jours effectifs. Le taux d'intérêt applicable quotidiennement est obtenu sur la base de la formule suivante : $\text{taux d'intérêt débiteur annuel} / 365$. Il n'est pas imputé d'intérêts débiteurs sur les montants prélevés qui sont remboursés par les emprunteurs et que le prêteur reçoit avant le cinquième jour du mois qui suit le mois dans le courant duquel les montants prélevés sont comptabilisés au débit du compte de crédit. Les emprunteurs apprennent via le relevé mensuel (relevé des dépenses) à quel moment les montants prélevés sont comptabilisés au débit du compte de crédit. Si les montants prélevés n'ont pas été remboursés avant le cinquième jour du mois, ces montants font alors l'objet d'une imputation avec effet rétroactif d'intérêts débiteurs à partir du premier jour du mois qui suit le mois dans le courant duquel les montants prélevés sont comptabilisés au débit du compte de crédit.

Outre les intérêts débiteurs, les emprunteurs sont redevables chaque année de frais pour la mise à disposition d'une ou plusieurs cartes permettant de disposer du crédit (voir Partie I. Conditions particulières). Les frais de la carte de crédit obligatoire et de la carte partenaire facultative sont dus le premier jour civil du deuxième mois suivant la conclusion du contrat de crédit (au prorata) et ensuite au 1^{er} janvier de chaque année civile.

Enfin, les emprunteurs sont redevables des frais de transaction dont il est question à l'article 7. Tous les frais sont payables par comptabilisation sur le compte de crédit.

4.3 Le taux annuel effectif global est calculé sur la base des hypothèses suivantes :

- l'utilisation complète et immédiate du montant de crédit mentionné par paiement auprès d'un commerçant. Le paiement chez un commerçant est le mécanisme le plus commun pour un prélèvement du crédit. Il n'y est pas lié de frais de transaction ;
- la durée du crédit est de 1 an ;
- le taux d'intérêt débiteur indiqué, qui est fixe (malgré la clause de changement de taux d'intérêt débiteur à l'art. 4.1.) ;
- le remboursement du crédit en amortissements en capital mensuels égaux (chaque fois en fin de mois) ;
- les intérêts débiteurs sont calculés, pour le calcul du TAEG, conformément aux prélèvements de crédit et amortissements en capital supposés.

Le paiement des intérêts débiteurs et des frais se fait aux moments stipulés dans les conditions générales.

4.4 Le taux d'intérêt de retard est égal au dernier taux d'intérêt débiteur appliqué, majoré d'un coefficient de 10% (pour le taux d'intérêt débiteur annuel actuel: voir Partie I. Conditions particulières). Les intérêts de retard dus sont payables aux mêmes moments et de la même manière que les intérêts débiteurs. Les intérêts de retard sont dus de plein droit et sans mise en demeure.

4.5 Le prêteur peut modifier unilatéralement le coût du prélèvement d'espèces à un distributeur automatique de billets. Toute modification sera notifiée aux emprunteurs par écrit ou sur tout autre support durable au moins 2 mois avant l'entrée en vigueur.

Les emprunteurs qui n'acceptent pas la modification doivent notifier à la banque, par écrit et avant l'entrée en vigueur de ladite modification, leur décision de résilier le présent contrat. A défaut, ils sont réputés avoir accepté les modifications. Cette résiliation a lieu sans frais pour les emprunteurs. Le droit de modification précité ne peut être exercé qu'une seule fois par le prêteur et le coût initialement convenu ne peut être augmenté que de 25% maximum.

Article 5 Paiements par les emprunteurs et domiciliation

Les emprunteurs s'engagent à apurer tous les mois le solde débiteur de leur compte de crédit à concurrence du montant calculé comme indiqué à la Partie I. Conditions particulières. Ils veilleront en outre à ce qu'un solde débiteur n'excède jamais la période convenue entre les parties (voir aussi Partie I. Conditions particulières).

Les emprunteurs autorisent le prêteur à débiter toutes les sommes dues et exigibles par domiciliation de leur compte bancaire mentionné dans la Partie I. Conditions

particulières. Ces sommes seront débitées le premier jour ouvrable du mois qui suit celui de la réception du relevé mensuel des opérations. Les emprunteurs s'engagent à maintenir une provision en compte suffisante. Les emprunteurs s'engagent à signer à la demande du prêteur un avis de domiciliation séparé afin que le prêteur puisse encaisser les paiements de la manière décrite ci-dessus. Tant que cette somme reste impayée, elle sera présentée à nouveau pour encaissement des montants dus et exigibles jusqu'au prochain relevé mensuel.

Les emprunteurs autorisent également le prêteur à recouvrer conjointement tous les montants dus et exigibles découlant de ce contrat de crédit ainsi que les cotisations d'affiliation pour l'assurance éventuelle y afférente.

Le prêteur crédite le compte de crédit de tous les paiements reçus. Les emprunteurs veillent à ce que le compte de crédit ne présente pas de solde créditeur. Un éventuel solde créditeur sur le compte de crédit ne donne de toute manière pas droit à des intérêts créditeurs. Sous réserve des dispositions de l'article 6.2, les paiements s'imputent d'abord sur les intérêts de retard et frais de mise en demeure éventuellement dus, ensuite sur les frais de carte, puis sur les intérêts débiteurs, et finalement sur le capital.

Les emprunteurs sont informés du montant du débit via le relevé mensuel.

Article 6 Non-respect et résiliation du contrat

6.1 Un dépassement du montant du crédit ou un dépassement dans le temps (retard de paiement) n'est pas autorisé. Si un dépassement se produit malgré tout, les emprunteurs sont redevables de plein droit et sans mise en demeure des montants suivants :

- le montant du dépassement ;
- les intérêts débiteurs et les frais échus ;
- les intérêts de retard calculés sur le montant du dépassement aux taux d'intérêt de retard en vigueur sur la base du nombre de jours effectifs ;
- les frais administratifs de mise en demeure à concurrence de 7,50 euros, majorés des frais de port et selon la fréquence d'une mise en demeure maximum par mois.

6.2 En cas de dépassement du montant du crédit ou du délai de zéro tage, ou lorsque les emprunteurs restent en défaut de payer (en tout ou en partie) deux échéances et n'ont pas honoré leurs obligations dans un délai d'un mois à compter du dépôt à la poste d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée, ainsi que dans tous les cas de résolution du crédit pour non-exécution par les emprunteurs de leurs obligations, le contrat est considéré comme résolu et le prêteur a le droit d'exiger le paiement immédiat des montants suivants :

- le solde débiteur du compte de crédit ;
- les intérêts débiteurs et les frais échus ;
- les intérêts de retard, calculés *pro rata temporis* sur le solde restant dû au taux d'intérêt de retard en vigueur sur la base de nombre de jours effectifs ;
- l'indemnité calculée comme suit :
- 10% sur la tranche de solde restant dû jusque 7 500 euros ;
- 5% sur la tranche de solde restant dû au-delà de 7 500 euros.

Le prêteur peut également exiger la même indemnité forfaitaire que ci-dessus lorsque le contrat de crédit est résilié conformément à l'article 3 des présentes conditions générales et que les emprunteurs n'ont pas honoré leurs engagements dans un délai de trois mois à compter de la remise à la poste d'une lettre recommandée signifiant la mise en demeure.

En cas de résolution du contrat de crédit, les paiements partiels sont imputés d'abord sur le solde restant dû et sur le total des frais du crédit, et ensuite sur les intérêts de retard et sur l'indemnité.

6.3 Si le prêteur est en défaut de mettre le montant du crédit à disposition, les emprunteurs ne bénéficient que du droit de résoudre le contrat de crédit ainsi que du droit à une indemnité égale à celle que le prêteur a stipulé à son avantage (art. 6.2.).

Indépendamment de l'exigibilité anticipée du solde restant dû et des intérêts de retard et frais que peut entraîner un défaut de paiement, les emprunteurs doivent se rendre compte que le prêteur a le droit, en cas de défaut de paiement, de récupérer sa créance par la voie judiciaire et de faire appel aux garanties. Un défaut de paiement donnera également lieu à l'enregistrement à la Centrale des Crédits aux Particuliers, si les emprunteurs n'ont pas rempli leurs obligations soit trois mois après l'échéance d'un montant en capital et/ou frais totaux, soit après dissolution de la convention (voir également l'art. 10.3). Il en résulte qu'un défaut de paiement peut avoir des conséquences très graves.

Article 7 Dispositions relatives au crédit et à la carte

7.1 Définitions

Pour l'application des présentes dispositions, il faut entendre par :

- la société : Atos Worldline SA, chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles, TVA BE 0418.547.872, RPM Bruxelles ; la société traite, pour le compte du prêteur, les dossiers de sinistres découlant de l'abus de la carte ;
- Card Stop : le centre d'appel (Call center) désigné par le prêteur pour recevoir les déclarations de perte ou vol de cartes; tél. +32 70 344 344 ;
- le prêteur : l'émetteur de la carte ;
- le lecteur de carte : un petit appareil dans lequel la carte est insérée par l'emprunteur pour être identifiée et signer des ordres. Ces opérations nécessitent l'utilisation de plusieurs codes dont un calculé par le lecteur lui-même.

7.2 Une carte personnalisée, que les emprunteurs sont tenus d'accepter, est liée à l'ouverture de crédit. Une deuxième carte personnalisée (carte partenaire) est facultative ; en d'autres termes, les emprunteurs peuvent décider librement de prendre ou non une deuxième carte en vue d'utiliser le crédit. L'usage des deux cartes est soumis aux conditions générales et particulières de la présente ouverture de crédit, qui forment ensemble l'accord-cadre.

Pour des raisons de sécurité, les emprunteurs doivent signer leur carte dès réception au moyen d'un stylo bille. Un code secret, composé de quatre chiffres, est lié à la carte. Au choix des emprunteurs, le code secret est soit envoyé par SMS au numéro de GSM renseigné par les emprunteurs, soit envoyé par la poste, soit choisi librement par les emprunteurs à un automate bancaire,

immédiatement après réception de la carte à l'agence. Si le code secret est communiqué par SMS, les emprunteurs veilleront à effacer ce message le plus rapidement possible. Le code secret est strictement personnel et n'est pas cessible. Lorsque les emprunteurs choisissent un code secret ou le modifient, ils ne peuvent opter pour un code trop facile à découvrir par des tiers (p.ex. date de naissance, 1234, 0000,...). Le caractère secret du code est garanti tant au moment de la création qu'à chaque utilisation de la carte.

7.3 Modalités d'utilisation du crédit

Hormis le fait que les dépassements du montant du crédit ou dépassements dans le temps sont interdits, les conditions d'utilisation suivantes sont applicables au crédit en général et à la carte en particulier :

- Au moyen de leur carte, les emprunteurs peuvent effectuer les transactions décrites ci-après. Ils approuvent les transactions de paiement de la manière mentionnée ci-dessous. Une fois les transactions approuvées, les emprunteurs ne peuvent plus se rétracter.

Lorsqu'une transaction ne peut pas être exécutée, l'emprunteur en sera informé par le distributeur automatique, le terminal de paiement ou l'application via laquelle ladite opération a été initiée.

- Les emprunteurs peuvent payer au moyen de leur carte les biens ou services acquis auprès de commerçants affiliés au réseau Visa/MasterCard. Cette fonction est disponible en Belgique et à l'étranger, comme décrit à l'article 7.4. Dans certains cas, les emprunteurs devront composer leur code secret. Toutefois, le commerçant peut, si nécessaire, utiliser un bordereau de vente et le faire signer par les emprunteurs. L'apposition, par les emprunteurs, de leur signature sur le bordereau de vente et la présentation de la carte au commerçant et/ou l'identification électronique de la carte, avec composition du code secret ou non, valent acceptation de la transaction, ainsi que de son montant, sous réserve de l'art. 7.10.
- Les emprunteurs peuvent, au moyen de leur carte et d'un lecteur de carte, payer de manière sécurisée sur Internet les biens et services achetés sur le site web de commerçants acceptant les paiements avec le bouton de paiement Visa/MasterCard. Les emprunteurs peuvent toutefois exclure via CBC-Online que des paiements soient effectués avec la carte sur le site de commerçants, avec le bouton de paiement Visa/MasterCard. En communiquant le numéro et la date d'échéance de leur carte, les emprunteurs peuvent également acheter des biens ou des services vendus par téléphone, correspondance, fax ou Internet. En introduisant une seule fois le numéro et la date d'expiration de leur carte, les emprunteurs peuvent également payer une série de biens et de services (par ex. des abonnements). Dans ce dernier cas, les emprunteurs sont tenus d'interrompre eux-mêmes les paiements au(x) commerçant(s) à l'expiration du présent contrat ou en cas de blocage, de destruction ou de restitution de leur carte à la banque. Sous réserve de l'art. 7.10, le bordereau de vente complété par le commerçant vaut présomption d'un ordre donné par les emprunteurs au prêteur en vue du paiement au commerçant. Les emprunteurs s'engagent à n'utiliser ce mode de paiement qu'auprès des commerçants qu'ils connaissent bien.

En aucun cas, le prêteur ne peut être tenu responsable du refus de la carte par un commerçant. Tout litige entre les emprunteurs et le commerçant doit être tranché exclusivement entre ces derniers et ne décharge nullement les emprunteurs de leurs obligations en vertu du présent contrat. Pour ces paiements avec la carte, il n'est pas dû de frais de transaction.

- Les emprunteurs peuvent, sur présentation de leur carte et par la signature d'un bordereau de vente, prélever de l'argent liquide aux guichets d'agences bancaires et chez les agents de change affichant l'emblème Visa/MasterCard. Cette fonction est disponible en Belgique et à l'étranger, comme décrit à l'article 7.4. Par la signature du bordereau de vente et la présentation de la carte, les emprunteurs donnent au prêteur l'ordre irrévocable de couvrir l'organisme financier pour les retraits d'argent, majorés des frais correspondant à un pourcentage du montant prélevé (voir partie I. Conditions particulières), avec un minimum par retrait d'argent (voir partie I. Conditions particulières), sous réserve de l'art. 7.10. Le cas échéant, des frais supplémentaires seront comptés par la banque étrangère et seront immédiatement déduits du montant demandé.
- au moyen de leur carte et de leur code secret, les emprunteurs peuvent retirer des espèces aux distributeurs automatiques de billets portant l'emblème Visa/MasterCard en Belgique et à l'étranger. Ces retraits sont limités à 620 euros tous les 4 jours. Cette fonction n'est pas disponible aux États-Unis, sauf si les emprunteurs ont fait activer la carte en vue de son utilisation aux États-Unis, comme décrit à l'article 7.4. Par l'identification électronique de leur carte et l'usage de leur code secret, les emprunteurs donnent l'ordre irrévocable au prêteur de couvrir en leur nom et pour leur compte l'organisme financier pour le(s) retrait(s) d'argent, majorés des frais correspondant à un pourcentage du montant prélevé (voir partie I. Conditions particulières), avec un minimum (voir partie I. Conditions particulières), sous réserve de l'art. 7.10. Le cas échéant, des frais supplémentaires seront comptés par une banque étrangère et seront immédiatement déduits du montant demandé.
- Les emprunteurs peuvent transférer de l'argent de leur compte de crédit à leur compte bancaire. Cette demande de transfert est faite par écrit ou via Internet ou encore via les agences de l'intermédiaire de crédit. Une première mise à disposition du montant du crédit est possible au moyen d'un transfert par l'intermédiaire des agences du courtier de crédit, dès la date de signature du crédit et est gratuite. Sous réserve de l'art. 7.10, le bordereau de vente complété par le prêteur vaut présomption d'un ordre de virement donné par les emprunteurs au prêteur.
Lorsque le virement est réalisé via les agences des intermédiaires de crédit (à l'exception du premier virement le jour de la signature du crédit), ou par écrit ou via Internet, les emprunteurs sont redevables de frais correspondant à un pourcentage du montant du virement (voir partie I. Conditions particulières), avec un minimum (voir partie I. Conditions particulières).
- le montant exact d'un paiement par carte dans une station-service n'étant pas connu à l'avance, une part forfaitaire de la limite de dépenses disponible est mise en réserve pendant le remplissage du carburant. Aussitôt le plein de carburant effectué, le montant exact

sera déduit du solde de la limite de dépenses de la carte. Le montant forfaitaire mis en réserve est libéré au même moment. Dans certains cas, d'autres commerçants peuvent réserver des montants de telle sorte que la limite de dépenses est temporairement réduite (par exemple les agences de location de voitures, les hôtels, etc.).

7.4 Les emprunteurs ont le libre choix des pays dans lesquels ils peuvent payer avec leur carte dans les magasins et retirer de l'argent (tous pays, tous pays sauf les États-Unis, uniquement les pays européens). Ils pourront enregistrer leur choix dans CBC-Online à partir de 6 novembre 2012. Ils peuvent bien sûr toujours s'adresser à CBC-Infoservice au numéro 0800 920 20 ou à leur agence bancaire CBC. Pour plus d'informations, ils peuvent consulter le site www.cbc.be/voyagerhorsdeurope ou appeler CBC-Infoservice au numéro 0800 920 20. Si les emprunteurs n'ont pris aucune disposition particulière, ils pourront utiliser leur carte partout dans le monde, sauf aux États-Unis.

Pour les cartes donnant accès à tous les pays sauf les États-Unis, des transactions sur base du code secret restent possibles.

À chaque modification, les emprunteurs pourront spécifier un délai (date au format belge). Ensuite les paramètres d'utilisation seront remis en configuration standard.

7.5 La carte reste la propriété du prêteur. En cas de résiliation ou de suspension du crédit, la carte doit être restituée spontanément au prêteur, sans préjudice du droit de ce dernier de faire bloquer immédiatement la carte ou de la faire retenir par un distributeur automatique de billets ou dans un point de vente.

7.6 Obligations afférentes à la carte

La prévention des fraudes et le traitement des dossiers de sinistre résultant de l'abus de cartes sont assurés par la société pour le compte du prêteur. Un fonctionnement sûr du réseau Visa/MasterCard exigeant que la carte ne soit utilisée que par des emprunteurs légitimes, ceux-ci s'engagent :

- à utiliser la carte conformément aux conditions du présent accord-cadre ;
- à conserver la carte avec soin et, en particulier, à préserver le caractère secret de leur code personnel en ne le communiquant à personne et en ne le notant ni sur la carte elle-même, ni sur aucun autre document conservé avec la carte ;
- à ne jamais laisser la carte sans surveillance (notamment sur leur lieu de travail, à l'hôtel, dans un véhicule - même verrouillé – ou dans des lieux accessibles au public) ;
- à ne jamais céder leur carte à des tiers (y compris le conjoint, des membres de la famille ou des amis), ni à les laisser l'utiliser ;
- à choisir un code sûr ne pouvant être découvert facilement par des tiers ;
- à veiller, lors du paiement chez un commerçant, à ce que sa carte soit toujours utilisée sous sa surveillance ;
- à ne pas plier la carte, à ne pas l'exposer à un champ magnétique et à ne pas la soumettre à des conditions physiques extrêmes ou à ne pas l'endommager de quelque manière que ce soit ;
- à n'utiliser la carte que dans des conditions de sécurité suffisantes, garantissant entre autres le caractère secret du code, et à ne pas dépasser les limites applicables ;
- à n'utiliser la carte qu'à des fins légales ;

- à ne jamais utiliser la carte pour parier sur Internet ;
- à respecter les limites d'utilisation de la carte ;
- à signaler sans délai à Card Stop le vol, la perte, la falsification, l'usage illicite ou non autorisé ainsi que tout autre risque d'abus de leur carte, telle la perte du caractère confidentiel du code personnel, afin que les mesures prescrites puissent être prises pour en prévenir l'abus. A cette fin, les emprunteurs peuvent joindre CardStop 24h sur 24, 7 jours sur 7, par téléphone au numéro 070 344 344. Cet appel téléphonique doit être confirmé dans les trois jours à l'adresse de la société et du prêteur par lettre recommandée, télécopie, télex ou télégramme ; L'obligation de notification immédiate à Card Stop s'applique également si la carte est retenue ou laissée dans un distributeur automatique de billets ou dans un terminal installé dans un point de vente ;
- à fournir à la société tous renseignements dont ils ont connaissance quant aux circonstances du vol, de la perte ou de l'abus, et à aider le prêteur dans son enquête ;
- à déclarer dans les 24 heures la perte ou le vol de leur carte à la police locale ;
- à informer immédiatement la société et/ou le prêteur de la comptabilisation sur le compte d'opérations indûment effectuées ainsi que de toute erreur ou irrégularité dans la tenue de ce compte.

7.7 Obligations du prêteur

Le prêteur s'engage :

- à ne pas fournir une carte aux emprunteurs sans qu'ils en aient fait la demande, sauf en remplacement d'une carte existante conformément à l'art. 7.8 ;
- à tenir un relevé interne des opérations pendant au moins cinq ans à partir de l'exécution desdites opérations ;
- à fournir aux emprunteurs les moyens nécessaires pour effectuer à tout moment la notification visée à l'art. 7.6 et à les pourvoir d'un moyen d'identification leur permettant de prouver la notification ;
- à empêcher – dans la mesure des possibilités techniques – tout nouvel usage de la carte aussitôt que les emprunteurs en ont signalé la perte, le vol ou l'abus ;
- à informer périodiquement les emprunteurs des mesures de précaution à prendre pour empêcher tout usage illicite de leur carte ;
- à garantir le secret du code d'identification des emprunteurs.

Si un ordre de paiement a été initialisé par l'emprunteur, le prêteur est, sans préjudice de l'application des articles 34, 49 §2 et §3 et 54 de la loi sur les services de paiement, responsable à l'égard des emprunteurs de l'exécution correcte de la transaction de paiement, à moins que la banque du bénéficiaire n'ait reçu le montant de la transaction. Si la responsabilité du prêteur est engagée en vertu de la disposition qui précède, il mettra immédiatement le montant de la transaction de paiement à la disposition du bénéficiaire et créditera le cas échéant le compte de paiement du bénéficiaire du montant correspondant. Le prêteur est également responsable des frais exposés par les emprunteurs et des intérêts qui leur sont comptés pour cause d'inexécution ou d'exécution imparfaite de la transaction de paiement, ainsi que des indemnités complémentaires pour d'éventuelles autres conséquences financières.

7.8 Validité et renouvellement de la carte

La carte reste valable jusqu'au dernier jour du mois d'échéance qui y est indiqué. A ce moment, une nouvelle carte sera mise à la disposition des emprunteurs. Les emprunteurs s'engagent à détruire l'ancienne carte dès réception de la nouvelle.

7.9 Relevé mensuel

Le prêteur envoie aux emprunteurs un relevé mensuel des dépenses effectuées, qui contient également les renseignements prévus par l'article 59 de la Loi sur le Crédit à la Consommation. Les emprunteurs qui ont choisi de recevoir lettres et messages dans leur inbox CBC-Online, acceptent que le relevé mensuel soit mis à disposition dans leur inbox CBC-Online. S'ils ont en outre indiqué dans CBC-Online qu'ils souhaitent être informés par e-mail lorsqu'il y a un nouveau message important pour eux, ils reçoivent alors, chaque fois que le relevé mensuel est disponible dans l'inbox CBC-Online, un e-mail à l'adresse e-mail reprise dans les coordonnées de CBC-Online. Les emprunteurs peuvent aussi choisir de recevoir leur relevé mensuel sur Doccle. Si les emprunteurs n'ont pas choisi de recevoir lettres et messages via CBC-Online ou Doccle ou s'ils font savoir qu'ils ne le souhaitent plus, le relevé mensuel sera envoyé par la poste à la dernière adresse qu'ils avaient indiquée.

Si les emprunteurs effectuent avec leur carte l'un des ordres prévus par le présent contrat dans un État membre de l'Union européenne, la transaction apparaîtra normalement sur le relevé mensuel et sera comptabilisée sur le compte de crédit dans les six mois après l'opération.

Toute contestation relative à une transaction apparaissant sur le relevé mensuel et incorrectement enregistrée ou comptabilisée doit être adressée par écrit à la société à l'adresse mentionnée à l'art. 7.1, dans les treize mois suivant l'opération de débit, afin que le prêteur puisse prouver que la transaction a été authentifiée, correctement enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été influencée par une déficience technique ou tout autre manquement visé à l'art. 7.11. Si la transaction n'a pas été autorisée, le prêteur, après avoir contrôlé de manière marginale la fraude éventuelle des emprunteurs, remboursera immédiatement à ceux-ci le montant de l'opération contestée et, le cas échéant, rétablira le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si ladite opération de paiement n'avait pas eu lieu,, éventuellement majoré des intérêts sur le montant concerné. En outre, le prêteur accordera également aux emprunteurs une indemnisation complémentaire pour couvrir les éventuelles autres conséquences financières, tel le montant des frais supportés par le titulaire de la carte pour établir son dommage. Ensuite, le relevé mensuel ainsi que le solde indiqué seront considérés comme irrévocables et totalement acceptés.

Toute comptabilisation sur le relevé d'une transaction pour laquelle aucune autorisation n'a été donnée doit être immédiatement signalée à la société. Toute autre erreur ou irrégularité constatée sur le relevé doit être immédiatement signalée au prêteur.

Les opérations en devises étrangères cotées à la bourse de Bruxelles sont converties dans la devise du compte de crédit à un cours qui est fixé par la société sur base du cours indicatif de la Banque Centrale Européenne à la date à laquelle elle reçoit ces opérations. Les opérations en devises étrangères non cotées à la Bourse de Bruxelles sont converties dans la devise du compte de la carte au

cours que la société reçoit des sociétés internationales à la date à laquelle elle reçoit les données de ces opérations. Pour les pays qui ne font pas partie de l'Union Monétaire Européenne, ce cours est majoré d'une marge (voir partie I. Conditions particulières).

Cela vaut tant pour les retraits aux distributeurs automatiques de billets ou aux banques à l'étranger que pour les paiements dans des commerces à l'étranger.

Les taux de change fluctuent et peuvent varier entre le moment de la transaction et le débit du compte de crédit.

Le numéro de la carte est abrégé sur le relevé mensuel pour des raisons de sécurité. Les six premiers caractères et les quatre derniers caractères du numéro de la carte sont indiqués. Les autres caractères sont remplacés par la lettre X. Le numéro de la carte est également abrégé sur les documents de demande et de guichet, dans CBC-Matic, CBC-Online et d'autres communications émanant de la banque.

7.10 Dispositions en matière de risque d'abus de la carte

Le prêteur assume les risques d'envoi aux emprunteurs de la carte ou de tout autre moyen en permettant l'usage.

Dès la remise de la carte, les emprunteurs sont responsables de toute créance découlant de son usage, sous réserve des dispositions qui suivent. En cas de perte, vol ou abus de la carte, lorsque les emprunteurs n'ont pas respecté les consignes de sécurité, ils supportent le risque découlant de son usage illicite jusqu'à ce qu'ils aient effectué la notification prévue à l'article 7.6.

Toutefois, en l'absence de fraude ou de négligence grave dans leur chef le risque à charge des emprunteurs est limité à 150 euros par sinistre. Sont considérés comme sinistres tous dommages découlant de l'abus de la carte perdue ou volée.

C'est le juge qui, en dernier ressort et compte tenu des circonstances de fait, décide si la négligence grave est avérée ou non. Les emprunteurs doivent être conscients de la nécessité impérative de conserver et d'utiliser leur carte de manière sûre et prudente, comme expliqué de manière détaillée à l'art. 7.6. A défaut, il s'expose au possible abus de sa carte. Le prêteur avertit les emprunteurs du fait que les attitudes suivantes sont de nature à favoriser des sinistres, dont ils peuvent être tenus pour responsables ; peuvent, notamment et éventuellement être considérés comme négligence grave : le non-respect, par les emprunteurs, de leurs obligations afférentes à la carte et la violation des consignes de sécurité, comme le fait de conserver ensemble la carte et le code secret sous une forme reconnaissable, de communiquer ce code à des tiers, y compris le conjoint, des membres de la famille ou des amis ; le fait de laisser des tiers utiliser la carte ; l'usage de la carte dans des conditions peu sûres ; l'abandon de la carte sans surveillance (par ex. sur le lieu du travail, dans un hôtel, dans un véhicule - même verrouillé - ou en des endroits accessibles au public (par ex. dans un hôpital)), le non-respect, par les emprunteurs, de leurs obligations ; l'omission de notifier immédiatement la perte, le vol ou l'abus de la carte à la société ou la comptabilisation de toute transaction pour laquelle les emprunteurs n'ont pas donné l'autorisation ou en cas de constatation d'une erreur ou d'une irrégularité sur les extraits de compte ; l'omission de faire bloquer immédiatement la carte après qu'elle a été

retenue par un guichet automatique ou un terminal de paiement ou dans les autres cas mentionnés à l'article 7.6.

Sauf fraude perpétrée par eux, les emprunteurs ne sont pas tenus des dommages éventuels résultant de la perte, du vol ou de l'abus de la carte s'ils sont postérieurs à la notification prescrite à l'art. 7.6.

Par dérogation à cette règle et sous réserve de fraude ou d'acte intentionnel perpétré(e) par les emprunteurs, ceux-ci ne sont pas responsables :

- si la carte a été utilisée sans présentation physique et sans identification électronique ; La seule utilisation d'un code confidentiel ou de tout élément d'identification similaire n'est pas suffisante pour engager la responsabilité de l'emprunteur ;
- si la carte a été contrefaite par un tiers ou si elle a été utilisée de manière illicite, pour autant que l'emprunteur ait été en possession de la carte.

Ni le prêteur, ni la société, ni les organismes gérant les systèmes étrangers ne peuvent être tenus pour responsables d'une indisponibilité temporaire des terminaux et appareils ou de certaines fonctions de la carte pour cause d'entretien, de panne ou de force majeure.

7.11 Convention de preuve

Les données utiles de chaque opération sont enregistrées.

Pour la plupart des opérations, un document est délivré aux emprunteurs sous la forme d'un ticket. Ce document (le ticket) délivré par le distributeur automatique ou par le terminal du point de vente est remis à titre d'information ou en vue d'un contrôle. Les emprunteurs et le prêteur acceptent, chacun pour ce qui les concerne, que la bande-journal ou un support de données équivalent sur lequel sont enregistrées toutes les données relatives aux opérations, constitue un moyen de preuve écrit contraignant et concluant de l'enregistrement correct et de la comptabilisation correcte de la transaction, et qui n'a pas été influencé par un quelconque dysfonctionnement telle une panne technique. Les emprunteurs peuvent toutefois apporter la preuve contraire par toutes voies de droit.

En cas de réception d'un ordre téléphonique, le prêteur peut compléter un formulaire ad hoc et y porter la date et l'heure. Cette formule fait foi de l'ordre, sauf preuve contraire.

7.12 Modification des modalités de la carte

Conformément à l'article 16 de la Loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement, le prêteur se réserve le droit de compléter ou modifier à tout moment les dispositions relatives à la carte mentionnées à l'article 7, à l'exception de l'article 7.10. Toute modification est à signaler à l'emprunteur par écrit ou sur un support durable deux mois avant son entrée en application. À défaut de notification au prêteur de leur refus des modifications avant la date de leur entrée en vigueur, les emprunteurs sont censés les avoir acceptées. En cas de notification au prêteur de leur refus des modifications avant la date de leur entrée en vigueur, ils ont le droit de résilier le contrat sans frais avant la date d'entrée en vigueur des modifications. Le solde débiteur éventuel du compte de crédit doit être apuré par les emprunteurs au plus tard à l'expiration du préavis.

L'extension ou l'amélioration des possibilités offertes par le système sont portées à la connaissance des emprunteurs par le biais des canaux habituels et entrent en vigueur le jour de la notification.

7.13 Service SMS

Si les emprunteurs ont communiqué leur numéro de GSM, le prêteur leur proposera un service gratuit automatique par lequel il leur communiquera, par l'intermédiaire de crédit ou non, des informations non commerciales par SMS, visant exclusivement à améliorer le service relatif à l'utilisation de la carte.

Une liste actualisée et une description des messages compris dans ce service SMS est disponible dans toutes les agences bancaires CBC et sur le site internet de CBC (www.cbc.be/servicessms).

Le prêteur enverra les messages par SMS exclusivement au numéro de GSM enregistré dans les données personnelles de l'emprunteur auprès de l'intermédiaire de crédit. L'emprunteur peut les consulter à son agence bancaire CBC ou dans CBC-Online (si l'emprunteur y est abonné).

Les emprunteurs ne souhaitant pas bénéficier de ce service-SMS gratuit peuvent se désinscrire sur le site www.cbc.be/servicessms ou à leur agence bancaire CBC.

Pour tout complément d'information sur l'utilisation du numéro de GSM, la déclaration générale en matière de respect de la vie privée est disponible dans toutes les agences bancaires CBC et sur le site Internet de CBC (www.cbc.be/privacy).

Le service SMS étant proposé à des fins purement informatives et complémentaires, les emprunteurs ne pourront pas tenir le prêteur pour responsables en cas de défaut d'envoi ou d'envoi tardif d'un message dans le cadre de ce service SMS.

7.14 Blocage de la carte

En application de l'art. 30 de la loi sur les services de paiement, le prêteur a notamment le droit de faire bloquer totalement ou partiellement la carte ou de la faire retenir par un automate bancaire ou dans un point de vente, pour des raisons objectivement justifiées ayant trait à la sécurité de la carte, en cas de présomption d'usage non autorisé ou frauduleux de la carte ou si le risque d'impossibilité pour les emprunteurs d'honorer son obligation de paiement s'est considérablement accru, et notamment dans les cas suivants:

- lorsqu'un code secret erroné est introduit trois fois de suite;
- lorsque la carte s'avère défectueuse;
- lorsque la carte est laissée par mégarde dans l'automate bancaire ou le terminal du point de vente;
- lorsque la carte a été frappée d'opposition dans le système à la demande des emprunteurs ou sur initiative du prêteur ou de la société;
- si les emprunteurs dépassent la limite de dépenses;
- si les emprunteurs utilisent leur carte pour parier sur Internet;
- si le contrat est résilié.

Le prêteur informera les emprunteurs du blocage de la carte par un extrait de compte (ou annexe), par simple lettre, message dans KBC-Online, fax, courriel, SMS ou tout autre moyen approprié.

Article 8 Droit applicable et tribunaux compétents

8.1 Les deux parties déclarent que le contrat de crédit est régi par le droit belge. La législation belge est également applicable aux relations entre le prêteur et les emprunteurs,

préalablement à la conclusion du contrat de crédit. La loi belge sur le crédit à la consommation n'est d'application que pour autant que le contrat tombe sous le champ d'application de cette loi. Les autorités de contrôle sont :

- le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, Direction générale du Contrôle et de la Médiation, boulevard du Roi Albert II 16 à 1000 Bruxelles, et
- l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, et
- la Banque national de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

8.2 Les emprunteurs acceptent la compétence exclusive des tribunaux belges, sans préjudice du droit du prêteur de porter le litige devant le tribunal compétent du pays dans lequel un des emprunteurs a son domicile ou sa résidence.

Article 9 Garanties

9.1 Pour sûreté de l'exécution de leurs engagements, les emprunteurs cèdent au prêteur, dans les limites légales, leurs droits actuels et futurs découlant de l'exécution de leur travail (indépendant ou non), ainsi que leurs droits actuels et futurs visés à l'article 1410, § 1 du Code Judiciaire. Si la loi du 12 avril 1965 est applicable, les deux parties doivent signer à cet effet un contrat séparé. Le présent article n'est pas applicable aux emprunteurs mineurs.

Pour sûreté de l'exécution de leurs engagements, les emprunteurs cèdent au prêteur les créances actuelles et futures suivantes qu'ils détiennent sur des tiers : les créances nées de contrats de vente, de location, de services, de dépôt et d'assurances, les créances sur les établissements financiers à l'exception des créances qui sont données ci-après en gage, les créances en responsabilité contractuelle et extracontractuelle, les créances sur des autorités ou des instances de droit public (e.a. le fisc), les créances découlant de la vente de biens immobiliers ou mobiliers.

Pour sûreté de l'exécution de leurs engagements, les emprunteurs donnent, en outre, en gage au prêteur tous les avoirs en compte actuels et futurs qu'ils détiennent (détiendront) auprès de toute institution financière.

9.2 Il ne peut être fait usage du crédit tant que toutes les garanties n'auront pas été constituées et maintenues de manière satisfaisante (de manière complète et incontestable). Une dérogation accordée ne peut être interprétée au détriment du prêteur.

Article 10 Protection de la vie privée

10.1 Pour l'examen de la demande de crédit, le prêteur a consulté le fichier externe suivant :

- La Centrale des Crédits aux Particuliers et le fichier des enregistrements non régis, dont la Banque Nationale de Belgique (BNB), Boulevard de Berlaimont 14, est le maître.

10.2 Le prêteur, maître du fichier, utilisera les données (personnelles) des emprunteurs conformément à la loi sur la protection de la vie privée, et aux contrats qu'il a conclus avec les emprunteurs.

Les emprunteurs autorisent explicitement le prêteur à traiter toutes les données relatives à la personne, aux produits, aux services et aux opérations dans un ou des fichiers internes aux fins suivantes:

- l'octroi de l'ouverture de crédit, sa gestion et toutes les opérations y afférentes;
- la prévention et la lutte contre les abus, la fraude et les infractions de clients;
- la gestion des litiges;
- l'accomplissement d'obligations légales;
- toutes les fins légales déclarées par le prêteur à la Commission pour la protection de la vie privée (www.privacycommission.be).

Cette autorisation implique également que le prêteur a, dans certains cas, le droit de communiquer les engagements contractés et la façon dont ils ont, ou n'ont pas, été respectés à tous les tiers autorisés par la loi ayant un intérêt légitime ou en vertu d'une disposition légale (entre autres la Banque Nationale de Belgique, aux fins d'enregistrement dans la Centrale des Crédits aux Particuliers; voir aussi le point 10.3 ci-après).

Le prêteur peut traiter les données à caractère personnel et les données relatives à ses produits, services et opérations à des fins de promotion de ses services et produits. Cela signifie que les données des emprunteurs peuvent servir à les contacter à des fins publicitaires ou d'information ou pour leur soumettre des propositions sur mesure (marketing direct). Les emprunteurs peuvent s'opposer à tout moment à l'utilisation de leurs données à des fins de marketing direct (par le biais d'une lettre ordinaire adressée au prêteur). Conformément aux dispositions légales, tout emprunteur peut consulter ses données personnelles et, le cas échéant, les faire rectifier.

10.3 Centrale des Crédits aux Particuliers

Le présent contrat fait l'objet d'un enregistrement dans la Centrale des Crédits aux Particuliers conformément à l'article 3, §1, 1° ou 2° de la loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des Crédits aux Particuliers. Cet enregistrement dans la Centrale des Crédits aux Particuliers a pour but de fournir aux prêteurs des informations sur les crédits en cours et les éventuels défauts de paiement des emprunteurs. Les emprunteurs ont le droit de consulter gratuitement les données enregistrées et de les faire rectifier ou radier. Ils exercent ces droits de la manière décrite à l'article 7 de la loi du 10 août 2001 et à l'article 13 de l'Arrêté royal du 7 juillet 2002.

Sous réserve de radiation anticipée des données enregistrées pour les raisons précitées, les délais de conservation des données enregistrées sont les suivants :

- trois mois et huit jours ouvrables après la date de la fin du contrat de crédit ;
- le cas échéant, jusqu'à la date à laquelle la Centrale des Crédits aux Particuliers est informée du remboursement de l'ouverture de crédit après sa fin anticipée ou sa dénonciation et dans la mesure où plus aucune nouvelle ouverture de crédit n'est possible après remboursement.

En cas de défaut de paiement au sens de la loi du 10 août 2001 et de l'Arrêté royal du 7 juillet 2002, le délai d'enregistrement est prolongé. Les délais de conservation des données relatives aux défauts de paiement sont les suivants :

- douze mois à partir de la date de régularisation du contrat de crédit ;
- maximum dix ans à partir de la date du premier enregistrement d'un défaut de paiement, que le contrat de crédit ait été régularisé ou non. Un nouveau délai de

conservation commence à courir dès le prochain défaut de paiement, après expiration du délai de dix ans précédent.

10.4 Programme "Épargnez & Cueillez"

En utilisant sa carte, les emprunteurs peuvent se voir attribuer des chèques d'achat dans le cadre du programme Épargnez & Cueillez d'Atos Worldline. Le prêteur communique les coordonnées et l'identité des emprunteurs à Atos Worldline dans le cadre du programme Épargnez & Cueillez. Les emprunteurs peuvent à tout moment révoquer sans frais leur autorisation de traitement de leurs données par Atos Worldline et renoncer au programme Épargnez & Cueillez par simple lettre adressée à Atos Worldline SA (Épargnez & Cueillez), Chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles.

Pour tout complément d'information sur le programme "Épargnez & Cueillez" ainsi que le règlement, prière de consulter le site www.epargnezetcueillez.be.

Le prêteur n'est pas partie à l'attribution de ces chèques d'achat et avantages et sa responsabilité ne peut dès lors être engagée en cas de modification ou de suppression.

Article 11 Dispositions diverses

11.1 Les emprunteurs s'engagent solidairement et indivisiblement pour tous les droits et obligations découlant du présent contrat. La preuve du montant de la créance du prêteur sur les emprunteurs sera valablement fournie au moyen d'une déclaration certifiée sincère et véritable par le prêteur, sans préjudice de l'art. 74.21° de la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

11.2 Le crédit est strictement personnel ('intuitu personae') dans le chef des emprunteurs conjointement. La fin du contrat à l'égard d'un des emprunteurs implique la fin du contrat à l'égard de tous les emprunteurs.

Les emprunteurs feront tout ce qui est en leur pouvoir pour préserver leur solvabilité. Ils s'engagent à informer sans délai le prêteur de tout changement important dans leur situation patrimoniale et/ou leur capacité de remboursement et, en général, de toute modification aux informations communiquées au prêteur (par ex. changement d'adresse, clôture d'un compte bancaire comme prévu à l'art. 5).

11.3 Les emprunteurs se donnent mutuellement procuration pour, agissant seuls, renoncer au contrat de crédit au nom de tous les emprunteurs, selon les modalités et conditions convenues à l'art. 1, dénoncer le crédit ou accuser réception d'une telle dénonciation, ou résilier le contrat de crédit de commun accord. Il en va de même pour toute autre notification relative au crédit et pour tout exercice de leurs droits et toute exécution de leurs obligations découlant du contrat. Les emprunteurs désignent le prêteur comme mandataire spécial pour obtenir des registres de la population et du registre des étrangers les données pertinentes et déterminées par la loi qui les concernent.

11.4 Sans préjudice de l'application des articles 25 à 27 de la Loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, le prêteur se réserve le droit de transférer, en totalité ou en partie, le contrat (ou les droits qui en découlent) à un tiers ou à subroger, en totalité ou en partie, un tiers dans ses

droits. Les emprunteurs s'engagent à accepter le cessionnaire comme leur nouveau prêteur en cas d'éventuelle cession du contrat.

11.5 Sans préjudice des motifs d'interruption de droit commun, une mise en demeure par courrier (recommandé ou non) interrompt la prescription.

Article 12 Langue et plaintes

La langue du présent contrat est celle dans laquelle les informations préalables au contrat de crédit ont été communiquées aux emprunteurs. Toute communication ultérieure entre le prêteur et les emprunteurs pendant la durée du contrat se fera dans la même langue.

Pour toute plainte éventuelle relative à l'ouverture de crédit (qu'elle soit conclue à distance ou non), les emprunteurs peuvent s'adresser au :

KBC Bank SA
Service CBG Consumer Finance
Avenue du Port 2
1080 Bruxelles
Belgique
Tél. 078 35 36 01
Fax 078 35 36 09
E-mail : info.cf@kbc.be

CBC Banque SA
Gestion des Plaintes
Grand Place 5
1000 Bruxelles
Belgique
Tél. 0800 920 20
Fax 02 547 11 77
E-mail : gestiondesplaintes@cbc.be

OMBUDSFIN
Rue Belliard 15 – 17, Boîte 8
1040 Bruxelles
Belgique
Tél. 02 545 77 70
Fax 02 545 77 79
E-mail : ombudsman@ombudsfm.be

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Direction générale du Contrôle et de la Médiation
Boulevard du Roi Albert II 16
1000 Bruxelles
Belgique
Fax 02 277 54 52
E-mail : eco.inspec.fo@economie.fgov.be
Website : <http://economie.fgov.be>

Droit de 0,15 euro payé sur déclaration par KBC Bank SA.