



## Annexe 1: Votre carte max

### — Votre carte —

Vous êtes titulaire du compte sur lequel est émise la carte de paiement. Cette carte de paiement est émise à votre nom. Vous vous engagez à respecter les dispositions ci-après.

Votre carte est une carte de débit, vos retraits et vos paiements seront débités du compte dès leur exécution.

Votre carte porte la marque Mastercard.

Votre carte est à autorisation systématique, le solde de votre compte doit donc permettre la transaction.

#### **Attention**

Veillez à vérifier que non seulement la marque de votre carte mais aussi son type (carte de débit) ou le mode de paiement (sans contact par exemple) sont bien acceptés là où vous voulez l'utiliser.

#### **La délivrance de votre carte**

Nous pouvons vous refuser la délivrance de la carte et dans ce cas nous pourrions vous communiquer nos motifs.

Votre carte est personnelle et vous seul êtes autorisé à l'utiliser. Vous devez la signer.

Vous ne devez jamais :

- utiliser votre carte à titre professionnel;
- la prêter ni vous en déposséder;
- y apporter une quelconque altération qui risquerait d'entraver son fonctionnement ou celui du terminal de paiement, ou de retrait.

#### **L'utilisation de votre carte**

Avec votre carte vous pouvez:

- retirer des espèces sur un automate ou dans un établissement affichant la marque de votre carte dans la limite de 5 retraits par semaine;
- payer en face à face ou à distance si la marque de votre carte est proposée par le bénéficiaire du paiement;
- transférer des fonds sur un compte;
- pré-autoriser un paiement;
- vous faire rembourser d'un paiement.

## À NOTER

*Si les limites du plafond d'autorisation est atteint, l'opération est refusée. Les plafonds de paiement et de retrait liés à votre carte figurent à l'article 2.6 des Conditions Générales de compte et de carte max.*

*Si vous contestez une opération, nous pourrions prouver par tout moyen (comme les enregistrements) son authentification, et sa comptabilisation, sauf preuve contraire.*

### Attention

Veillez à ne pas utiliser un TPE, ou un automate de paiement ou de retrait si son dysfonctionnement vous est signalé.

Vos opérations en devises sont imputées sur le compte en appliquant le taux et les conditions de change du système qui les traite.

### Votre code secret

---

Comme votre carte, son code secret vous est personnel. Vous devez le conserver confidentiel et le composer en toute discrétion. Vous ne devez JAMAIS le communiquer ni l'inscrire sur votre carte ou sur tout autre document.

### Attention

Vous êtes responsable de la conservation de votre carte, de ses données et de votre code.

Si vous composez successivement 3 fois un code erroné, votre carte sera bloquée voire capturée.

### Comment vous protéger de la fraude?

---

#### **Nous vous recommandons le service gratuit suivant :**

La E- carte : Ce service vous permet de réaliser vos paiements à distance en créant une carte de paiement virtuelle à usage unique qui se substitue à votre carte. Ce service est paramétré par défaut et est accessible après l'installation de notre logiciel sur votre Smartphone.

En outre vous pouvez dans notre application bloquer les retraits, les paiements e-commerce ou les paiements à l'étranger.

## Comment faire valider votre paiement ou votre retrait?

---

Vous nous demandez d'exécuter l'opération de paiement soit :

- en composant votre code secret;
- en introduisant simplement votre carte dans un TPE (Terminal de Paiement Electronique), ou dans un automate de paiement ou de retrait;
- en présentant votre carte ou votre téléphone en mode de paiement sans contact;
- en utilisant votre identification biométrique;
- en transmettant les numéros figurant sur votre carte (dont ceux de votre carte virtuelle);
- en signant le ticket de paiement.

Par ces actions, votre paiement ou votre retrait est autorisé, et devient irrévocable (sauf cas d'oppositions légales).

Si votre carte permet les paiements « sans contact », vous pouvez payer jusqu'à 30 € sans devoir composer votre code. Par mesure de sécurité, les paiements successifs sont limités à 100 €.

Au-delà, vous devrez utiliser votre carte au moins une fois, en composant son code avant de pouvoir à nouveau l'utiliser en mode « sans contact » pour éviter que le paiement « sans contact » suivant ne soit refusé. Vous pouvez désactiver ou réactiver ce service à tout moment, dans notre application.

## En cas de mise en opposition

---

Votre demande d'opposition doit être formulée par écrit. Si vous l'avez faite par oral, elle devra être confirmée au plus tôt car si elle est contestée, elle sera réputée avoir été faite à la date de réception de votre écrit qui devra décrire les circonstances. Nous pourrions vous demander une copie de votre dépôt de plainte.

Pour connaître les modalités pour mettre en opposition votre carte vous devez vous référer à l'article 3 des Conditions Générales de compte et de carte max.

Le numéro de téléphone pour faire opposition est le 02 98 28 42 28

## La durée de validité de votre carte

---

Elle est inscrite dessus. À cette date, elle sera automatiquement renouvelée.

Cependant, nous pouvons être amenés à la bloquer à tout moment sans préavis ou à baisser son plafond d'autorisation:

- en cas de blocage ou de clôture du compte;
- si le solde du compte devient indisponible ou insuffisant;
- pour des raisons de sécurité;
- en cas de présomption d'opérations non autorisées ou frauduleuses;
- en cas de fausse déclaration;
- en cas d'usage abusif de votre carte ou de comportement répréhensible.

Le blocage justifié de la carte peut entraîner la clôture du compte sans préavis.

Nous pouvons alors vous retirer votre carte ou la faire retirer par un bénéficiaire ou une banque.

Nous vous informerons de la raison de ce blocage.

Vous vous engagez à ne plus en faire usage et à nous la restituer dès notre demande.

En dehors de ces cas nous pouvons décider de résilier le contrat carte en vous en informant avec un préavis de 2 mois.

## Vos données personnelles

---

Elles sont utilisées pour gérer vos opérations de paiement et assurer leur sécurité. Elles pourront être transmises aux établissements financiers, aux bénéficiaires des paiements, à nos prestataires (en vue notamment de la fabrication des cartes), aux systèmes de paiement (Visa, Mastercard, CB notamment) et à la Banque de France.

### Pour rappel :

Sur la protection de vos données personnelles vous pouvez vous reporter aux Conditions Générales de compte et de carte max article 10.

Vous disposez sur vos données d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition que vous pouvez exercer en écrivant à notre service client.

Si vous ne régularisez pas un incident de paiement lié à l'usage de votre carte, vous pouvez être inscrit au Fichier Central des retraits de cartes bancaires CB géré par la Banque de France. Cette inscription empêche l'utilisation de cartes. Ce fichier permet principalement aux émetteurs de cartes CB d'être informés des précédents retraits de cartes CB pour utilisation abusive, avant de décider d'en délivrer une. Si nous envisageons votre inscription dans ce fichier, nous vous en informerons par tout moyen et nous vous inviterons à régulariser les incidents de paiement pour l'éviter. Cette inscription est effacée à l'issue d'un délai de 2 ans ou lors de la régularisation de l'incident.

Vous pouvez prendre connaissance des informations vous concernant, inscrites dans ce fichier, en vous rendant notamment dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, ou en écrivant à l'adresse suivante : BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers - 86067 Poitiers Cedex 9