



## VOS SERVICES AU QUOTIDIEN OPÉRATIONS DE PAIEMENT

### Ordres de paiement

Les Ordres de Paiement :

- saisis par le personnel en Point de Vente sont exécutés le Jour même, conformément au système d'horodatage en vigueur au sein de POST Finance ;
- reçus par POST Finance un Jour non-Ouvré ou après 15h, sont exécutés le Jour Ouvré suivant ;
- transmis un Jour Ouvré via la Banque en ligne, sont exécutés dès que possible à compter de la réception, conformément au système d'horodatage en vigueur au sein de POST Finance (l'Ordre de Paiement transmis un Jour non-Ouvré sera exécuté le Jour Ouvré suivant) ;
- dont l'exécution demandée correspond à un Jour non-Ouvré, sont exécutés le Jour Ouvré suivant.

### Ordres permanents

L'Ordre Permanent est une action initiée par vos soins qui consiste à débiter à échéances fixes et régulières votre Compte d'un montant fixe pour un Bénéficiaire identifié.

Pour la création, l'annulation et la modification d'un Ordre Permanent, des formulaires spécifiques sont à votre disposition dans les Points de Vente et sur le Site Web. POST Finance exécute l'instruction dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 3 jours ouvrables suivant la Réception. Un Ordre Permanent peut également être créé, modifié et annulé par la Banque en ligne.

En cas de manque de provision sur votre Compte, le paiement est conservé pendant 4 jours durant lesquels POST Finance vérifie la provision de votre Compte et l'exécute si la provision devient suffisante. En cas de non-exécution au 5<sup>ème</sup> jour, le paiement est annulé et vous êtes informé de la non-exécution.

En cas de non-exécution d'un Ordre Permanent pour cause de provision insuffisante POST Finance vous fait parvenir, le plus rapidement possible, un avis de non-exécution. Si à l'échéance suivante, le solde est de nouveau insuffisant, POST Finance peut résilier l'Ordre Permanent et appliquer des frais de traitement y relatifs sans autre communication.

L'Ordre de Paiement est exécuté le jour que vous avez choisi. Si ce jour est un week-end ou un jour férié, l'exécution aura lieu le Jour Ouvré suivant. Si le Jour Ouvré suivant tombe le mois suivant, l'Ordre est exécuté le Jour Ouvré précédent.

### Responsabilité en cas d'Opérations de Paiement non autorisées \*

POST Finance	
<b>Principes</b>	POST Finance vous rembourse le montant de l'Opération de Paiement immédiatement après avoir pris connaissance ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du 1 <sup>er</sup> jour ouvrable suivant. Le cas échéant, POST Finance rétablit le Compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de Paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle votre Compte est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité.
<b>Sauf</b>	Si POST Finance a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et si elle communique ces raisons par écrit à la CSSF.
Vous	
<b>Principe : Max 50EUR</b>	Vous supportez les pertes liées à toute Opération de Paiement non autorisée consécutive à l'utilisation d'un instrument de paiement perdu, volé ou détourné.
<b>0 EUR, lorsque :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vous ne pouviez détecter la perte, le vol ou le détournement d'un instrument de paiement avant le paiement ;</li> <li>• la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de POST Finance ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées ;</li> <li>• POST Finance n'exige pas une authentification forte ; ou</li> <li>• Après la notification de la perte, du vol ou du détournement d'un instrument de paiement conformément au Contrat.</li> </ul>
<b>Toutes les pertes, lorsque :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vous avez agi frauduleusement ;</li> <li>• vous n'avez pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou à plusieurs des obligations concernant l'utilisation et la sécurité de l'instrument de paiement conformément aux clauses du Contrat.</li> </ul>

*\* Ces informations sont fournies à titre purement informatif, seules les dispositions de la Loi [de transposition de PSD II] pourront être invoquées en cas de différend à ce sujet.*

### **Responsabilité de POST Finance en cas de non-exécution, de mauvaise exécution ou d'exécution tardive d'Opérations de Paiement \*\***

#### ▪ Lorsque vous avez initié l'Ordre de Paiement

POST Finance est responsable de la bonne exécution de l'Opération de Paiement sauf dans le cas où POST Finance démontre que le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire a reçu le montant convenu. Dans ce cas, c'est le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire qui est responsable de la bonne exécution de l'Opération de Paiement à l'égard du Bénéficiaire.

Si POST Finance est reconnue responsable de la mauvaise exécution ou de la non-exécution d'une Opération de Paiement, elle rétablit sans tarder le solde de votre Compte. Dans le cas d'une Opération de Paiement non exécutée ou mal exécutée pour laquelle vous avez initié l'Ordre de Paiement, POST Finance s'efforce immédiatement et sur demande, quelle que soit sa responsabilité, de retrouver la trace de l'Opération de Paiement et vous notifie sans frais le résultat de sa recherche.

#### ▪ Lorsque le Bénéficiaire a initié l'Ordre de Paiement

Dans l'hypothèse où le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire n'est pas responsable conformément à la Loi, POST Finance sera responsable à votre égard. Dans ce cas, POST Finance vous rembourse, le cas échéant, sans retard injustifié, le montant de l'Opération de Paiement non exécutée ou mal exécutée et rétablit votre Compte dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de Paiement n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle votre Compte est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

Cette obligation ne s'applique toutefois pas si POST Finance prouve que le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire a reçu le montant de l'Opération de Paiement même si l'exécution de l'Opération de Paiement est simplement retardée.

POST Finance vous est redevable des frais dont elle est responsable et des intérêts que vous avez supportés du fait de la non-exécution ou de la mauvaise exécution (y compris tardive) de l'Opération de Paiement.

*\*\* Ces informations sont fournies à titre purement indicatif, seules les dispositions de la Loi [de transposition de PSD II] pourront être invoquées en cas de différend à ce sujet. Pour toute information relative aux recours du Bénéficiaire et à la responsabilité de l'établissement du Bénéficiaire, veuillez consulter les dispositions de la Loi [de transposition de PSD II].*