

### 1. Introduction

Ce document, complémentaire aux conditions générales de vente de POST Finance, décrit les services que nous vous proposons :

- Comptes de paiements
- Cartes de débit, de crédit et prépayées
- Paiements et transactions en espèces
- Banque en ligne
- Avantages Raiffeisen

Vous pouvez solliciter l'ouverture, la modification ou l'annulation d'un compte courant, l'attribution d'une ou plusieurs cartes bancaires, de packs ou de services optionnels dans nos points de vente et sous certaines conditions via notre banque en ligne, call center et sur site web [www.post.lu](http://www.post.lu).

### 2. Comptes de paiements

#### 2.1 Ouverture d'un compte courant

Afin de vous ouvrir un compte, nous devons disposer de toutes les informations nous permettant de :

- vous identifier, comme exigé par la réglementation de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme
- transmettre à l'administration fiscale compétente les informations obligatoires
- confirmer si un lien significatif existe avec le Grand-Duché de Luxembourg et/ou la Grande Région
- vérifier si votre demande est en ligne avec notre politique commerciale
- et des sous-traitants autorisés (comme i-Hub)

A cette fin, nous avons besoin des informations et documents suivants, pour vous-même ainsi que vos mandataires ou cotitulaires :

- une copie d'une pièce d'identité valable
- un relevé de signature
- un justificatif de résidence
- les informations relatives à l'objet et à la nature de la relation d'affaires
- tout autre élément utile permettant de constituer et d'analyser votre dossier
- toutes informations, documents et justificatifs relatifs notamment à la nationalité, lieu de résidence fiscale, etc., ainsi que leur mise à jour en cas de changement.

Vous pouvez solliciter l'ouverture d'un compte de base, si vous résidez légalement dans l'Union Européenne ou n'avez pas de permis de séjour mais que votre expulsion est impossible pour des raisons légales ou pratiques, et que rien ne s'y oppose conformément à la Loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement.

#### 2.2 Mandats et procurations

Vous pouvez créer, modifier ou résilier des mandats sur votre compte, en nous fournissant pour les mandataires les éléments précités et la date de fin de cette autorisation de pouvoirs sur votre compte.

Nous pouvons refuser des mandataires, voire demander tout document ou information complémentaire.

Les mandats et procurations acceptés par nous sont valables jusqu'à :

- votre révocation par lettre recommandée, en point de vente ou par message sur notre banque en ligne
- la renonciation expresse du mandataire
- votre majorité
- votre décès, mise sous tutelle ou curatelle, ou celui de votre mandataire
- ce que nous y mettrons fin.

En cas de révocation, vous en informerez le mandataire immédiatement et lui réclamerez les moyens et équipements de paiement en sa possession.

#### 2.3 Transfert de votre compte vers un autre établissement financier

Vous pouvez nous demander par écrit le transfert de votre compte vers un autre établissement prestataire de services de paiement au Luxembourg, tenu dans la même monnaie que votre compte chez nous. S'il s'agit d'un compte-joint, chaque cotitulaire doit l'autoriser.

Cette demande vous permet de :

- nous donner votre accord ainsi qu'au nouvel établissement pour opérer le transfert de votre compte
- identifier les virements entrants, les ordres permanents de virement et les mandats de prélèvement SEPA à transférer
- préciser la date à partir de laquelle les ordres permanents de virement et les mandats de prélèvement SEPA seront exécutés depuis votre compte. Cette date ne pourra être inférieure à six jours ouvrables à compter de la réception, par le nouveau prestataire des documents que nous lui communiquerons.

#### 2.4 Fonds de garantie des dépôts Luxembourg

Nous sommes adhérents au Fonds de garantie des dépôts Luxembourg, joignable par courriel : [info@fgdl.lu](mailto:info@fgdl.lu) et avec adresse postale : L-2860 Luxembourg. Si nous n'étions pas en mesure de rembourser vos avoirs, vous seriez indemnisé en euros par le FGDL dans la limite globale de 100.000 € de dépôts cumulés, hors monnaie électronique sur cartes EASY Visa et exclusions prévues à l'article 172 de la loi du 18 décembre 2015 relative à la défaillance des établissements de crédit et de certaines entreprises d'investissement.

### 3. Cartes de débit, de crédit et prépayées

#### 3.1 Opérations effectuées au moyen de la carte

Pour les opérations effectuées avec vos cartes de débit, de crédit ou prépayées, les informations provenant de SIX Payment Services (Europe) S.A. font foi.

Si une opération implique une conversion, le taux de change retenu est celui du taux de change journalier VISA. Le taux de change de référence des monnaies de l'EEE pour les paiements par cartes en devises autres que l'euro est spécifié sur [www.post.lu](http://www.post.lu), ainsi que l'écart avec celui de la Banque Centrale Européenne.

Lorsque vous utilisez votre carte pour des paiements ou procéder à des retraits d'espèces, selon le contexte, vous :

- composez le code secret
- réalisez une simple lecture informatique de la puce électronique de la carte
- procédez à des opérations sans contact en présentant la carte à proximité du terminal de paiement. Ceci jusqu'à un montant de 50 €, et si vous n'avez pas atteint 150 € de dépenses sans contact depuis la dernière authentification forte
- communiquez, pour les cartes de crédit, le code de sécurité CVC (*Card Verification Code* de 3 chiffres au verso de la carte) lors de transactions effectuées à distance
- authentifiez vos transactions en ligne avec un dispositif LuxTrust
- respectez toute autre procédure exigée par VISA.

Ce faisant, vous autorisez l'opération de paiement initiée au moyen de la carte. Vous respecterez la limite d'utilisation attribuée à votre carte de crédit.

Un relevé des transactions de votre carte de crédit vous est envoyé au moins 1 fois par mois sous format digital ou papier (n'y sont pas mentionnés les retraits d'espèces avec débit direct effectués avec la carte).

Vous pouvez consulter les soldes et transactions de vos comptes et cartes dans nos points de vente, en bancomat, via la banque en ligne et notre call center.

### 3.2 Mesures de sécurité en cas de perte, vol, détournement ou utilisation non autorisée de votre carte

Vous êtes le gardien de vos cartes et données de sécurité que vous conservez et protégez soigneusement et séparément. Le non-respect de ces règles de sécurité est à considérer comme une négligence grave. Vous répondez des conséquences pouvant résulter de la perte, du vol, de l'usage abusif ou frauduleux, de la falsification ou de l'utilisation des moyens de paiement remis à vous ou à votre mandataire.

Vous pouvez changer à tout moment votre numéro de code secret.

En cas de vol ou de perte de votre carte et/ou en cas de divulgation même involontaire des données de sécurité ou de soupçon d'utilisation frauduleuse de la carte, vous devez aussitôt en avertir SIX Payment Services (Europe) S.A. au numéro de téléphone joignable 24/7 : +352 49 10 10 en indiquant vos noms et prénoms ainsi que le numéro de la carte. Vous nous confirmez cette déclaration par écrit. La fourniture d'une nouvelle carte se fera aux frais du titulaire de carte.

Chaque titulaire de carte est solidairement et indivisiblement responsable avec le titulaire du compte bancaire des sommes dues en vertu de l'utilisation, même abusive de sa carte sous réserve des dispositions ci-dessus.

### 3.3 Blocage

Nous pouvons bloquer les cartes pour des raisons motivées ayant trait à la sécurité, au non-paiement de frais dus, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse ou au risque que vous soyez dans l'incapacité de vous acquitter de votre obligation de paiement.

Nous vous informons des raisons du blocage, si possible avant que la carte ne soit bloquée ou immédiatement après, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité ou soit interdit en vertu du droit applicable.

La carte sera débloquée ou remplacée dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

### 3.4 Spécificités des cartes VISA Gold

Vous pouvez bénéficier de services additionnels attachés à la carte VISA Gold selon ses conditions particulières.

Lors de la souscription de cette carte de crédit, vous choisissez entre un mode de paiement :

- (i) avec débit différé. Le montant renseigné sur votre relevé mensuel étant prélevé de votre compte à la date prévue sans être soumis à des intérêts débiteurs, ou
- (ii) avec crédit utilisable par fractions. Le minimum exigé tel que fixé dans la liste de prix étant prélevé de votre compte chaque mois à la date convenue, et ce tant que le relevé VISA indique des sommes dues. Le solde restant dû à compter de la date de prélèvement est soumis à des intérêts.

En cas de modification du mode de paiement, ceci s'appliquera à la date du relevé VISA suivant pour les nouvelles opérations. En cas de passage en débit différé, toutes les sommes deviennent immédiatement exigibles à la prochaine date de prélèvement.

### 3.5 Spécificités des cartes Easy Visa

Votre carte Easy VISA peut être chargée et déchargée via le compte IBAN indiqué au verso de la carte, nécessairement créditeur.

Vous pouvez créditer le compte IBAN de la carte (i) par virement ou (ii) en certains de nos bancomats. Si vous dépassez le plafond maximal de 2.500 € par carte, le chargement est refusé et le montant vous est restitué.

Si votre carte comporte un avoir en votre faveur, vous pouvez en demander le transfert sur le compte courant de votre choix via notre banque en ligne, en point de vente ou par courrier.

### 3.6 3D SECURE

3D Secure est une technologie de sécurisation liées aux cartes de crédit pour sécuriser les paiements en ligne, utilisée sur les sites internet affichant le logo « *Verified by Visa* ». Vous pouvez activer 3D Secure via banque en ligne avec votre dispositif LuxTrust mobile ou LuxTrust Token.

### 3.7 Payconiq

Nous vous offrons des solutions de paiement mobiles en collaboration avec Payconiq International S.A. Leurs conditions d'utilisation s'appliquent dès que vous recourez à leurs services.

## 4. Transactions en espèces et paiements

### 4.1 Versements et retraits

Vous pouvez verser des espèces ayant cours légal au Grand-Duché de Luxembourg sur votre compte en vous identifiant auprès d'un point de vente, de certains de nos bancomat et dans certaines agences Raiffeisen. Le montant est mis à disposition et une date de valeur est attribuée immédiatement.

Le retrait d'espèces est possible sur tout bancomat ou dans un de nos points de vente et certaines agences Raiffeisen. En point de vente, il est limité à 10.000 € et tout retrait de plus de 2.500 € nécessite une demande préalable deux jours ouvrables.

### 4.2 Ordres de Paiement

Vous pouvez passer un ordre de paiement sur un formulaire de virement conforme à nos standards, via banque en ligne, en nos points de vente, en agences Raiffeisen ou par Payconiq. L'exécution de l'ordre de paiement est tributaire d'un solde suffisant sur votre compte.

Les délais d'exécution suivants s'appliquent :

Devise	Réception	Délai d'exécution
devise européenne vers un compte de paiement auprès d'un PSP dans un pays SEPA	via banque en ligne ou en point de vente	1 jour ouvré
	virement sur support papier	2 jours ouvrés
devise non-européenne vers un compte de paiement auprès d'un PSP dans un pays SEPA	toute forme	4 jours ouvrés
toute transaction vers un compte de paiement auprès d'un PSP hors pays SEPA	toute forme	> 4 jours ouvrés, en fonction des règles de fonctionnement des systèmes de paiement internationaux

La date d'exécution sera celle de la réception de l'ordre de paiement si aucune date n'y figure ou qu'elle est dépassée. Pour les virements SEPA entrant que vous passez avant l'heure limite, le délai maximal d'exécution est d'un jour ouvré. En cas de domiciliation, la date d'exécution sera la date de débit des fonds ou le jour ouvré suivant.

Après la transmission de votre ordre de paiement, vous ne pouvez plus retirer votre consentement.

Nous pouvons refuser d'exécuter une ou plusieurs opérations de paiement lorsque les limites applicables ont été dépassées ou lorsque le solde de votre compte est insuffisant au moment de l'exécution. Ceci sera matérialisé par une notification de refus adaptée au canal utilisé.

En l'absence d'extrait de compte et/ou de relevé VISA dans les 20 jours ouvrés suivant l'exécution de l'opération de paiement, vous devez immédiatement nous en informer. À défaut, vous serez réputé l'avoir reçu, vérifié et accepté.

### 4.3 Ordres Permanents

L'ordre permanent est le virement récurrent d'un montant fixe de votre compte vers un autre compte, que nous effectuons conformément à vos instructions.

Vous pouvez en créer, annuler et modifier en nos points de vente et sur notre banque en ligne. Nous le mettons en place endéans les 3 jours ouvrés suivant réception.

## POST Luxembourg

Adresse postale : POST Finance L-2997 Luxembourg / Tél. 8002 8004 ou +352 2424 8004 / Fax +352 40 78 37 / contact.finance@post.lu

www.post.lu

Bureaux et Siège : 20, rue de Reims L-2417 Luxembourg / RCS Luxembourg : J28 / TVA : LU 15400030

En cas de défaut de provision de votre compte, le paiement est conservé pendant 4 jours et sera exécuté si la provision du compte devient suffisante. En cas de non-exécution, le paiement ne sera pas exécuté et vous en serez informé. Si à l'échéance suivante, le solde est de nouveau insuffisant, nous pourrions annuler l'ordre permanent.

#### 4.4 Taux de change

Pour les paiements sortants dans une devise EEE à destination d'un pays soumis à la directive européenne sur les services de paiements et pour les paiements entrants si les deux devises sont des devises EEE, le taux applicable est basé sur ceux en vigueur au moment de l'exécution effective de l'opération de paiement.

Si la devise du compte est différente de la devise d'un ordre de paiement, nous effectuons la conversion au taux de change d'achat du marché pour les fonds entrants ou, pour les fonds sortants, au taux de change de vente du marché.

Pour vos ordres de paiement sortants qui entraînent une conversion entre l'euro et une devise EEE autre que l'euro et dès lors que la conversion doit être effectuée dans l'état où la devise EEE est la devise officielle, nous veillons à ce que le montant de l'opération de paiement soit crédité sur le compte du prestataire de services de paiements du bénéficiaire au plus tard à la fin du quatrième jour ouvré suivant votre ordre.

### 5. Banque en ligne

Notre site internet et application de banque en ligne vous permettent :

- la consultation du solde et de l'historique des mouvements de votre compte
- l'établissement d'ordres de virements à partir du compte dans les limites d'utilisation
- l'exportation et l'impression des mouvements de compte
- de mettre à jour vos données personnelles
- la consultation du solde et de l'historique ainsi que le rechargement de carte Easy Visa
- la création, la modification et/ou l'annulation d'ordres permanents
- la gestion des domiciliations/prélèvements SEPA
- l'échange de messages sécurisés entre vous et nous
- la gestion des limites d'utilisation des comptes et cartes
- l'agrégation de vos comptes détenus auprès d'autres prestataires de services de paiement et l'initiation de paiement depuis ces comptes, ainsi que la gestion de votre consentement pour la prestation de ce service.

Vous pouvez donner accès à votre compte chez nous à des prestataires tiers pour :

- accéder de manière consolidée à vos comptes détenus ailleurs
- initier un ordre de paiement concernant un compte de paiement détenu ailleurs
- confirmer immédiatement que le montant nécessaire à l'exécution d'une opération de paiement initiée au moyen d'une carte est disponible sur votre compte.

#### 5.1 Accès banque en ligne

Nous restons libres d'accepter ou de refuser une demande d'accès banque en ligne par toute personne autorisée, titulaire, cotitulaire, mandataire ou représentant légal d'un titulaire de compte. Pour un mandataire, la demande d'accès se fait en votre présence et avec votre accord écrit ou d'un cotitulaire du compte désigné dans la demande d'accès. Il appartient au cotitulaire qui autorise cet accès au compte via la banque en ligne d'en informer ses cotitulaires et nous serions tenus quitte et indemne de tout dommage qui résulterait de cette absence d'information.

Si la demande d'accès est acceptée, le mandataire aura un accès général et illimité aux fonctionnalités ainsi qu'à l'historique.

Pour vous authentifier ou valider les transactions effectuées via la banque en ligne, vous devez suivre la procédure d'authentification forte prévue à cet effet :

- pour votre **première authentification** : vous vous identifiez grâce à l'utilisation et la saisie du code d'activation fourni par nous ainsi que des données de sécurité fournies par LuxTrust, à savoir un certificat d'authentification, un mot de passe personnel et un ou plusieurs codes personnels. Vous pouvez vous référer aux informations communiquées sur [www.LuxTrust.lu](http://www.LuxTrust.lu) et/ou contacter le *helpdesk* LuxTrust au +352 24 550 550. Vous trouverez les coordonnées de contact sur le site internet de LuxTrust pour toute question relative aux procédés spécifiques LuxTrust, notamment concernant les composants matériels et/ou logiciels LuxTrust
- puis, pour les authentifications suivantes, vous utilisez le code de certificat d'authentification fourni par LuxTrust.

#### 5.2 Déroulement des Opérations de Paiement

Vous confirmez toute exécution d'une opération de paiement sur un compte conformément à la procédure de validation et d'authentification en vigueur dans la banque en ligne.

Toute transaction initiée depuis la banque en ligne selon les modalités d'authentification des services est réputée émaner de vous et est irrévocable dès transmission de l'ordre de paiement.

#### 5.3 Blocage

Vous pouvez bloquer l'accès à la banque en ligne mobile :

- via la procédure prévue dans votre espace banque en ligne
- par la désinstallation de l'application mobile de votre appareil
- en nous contactant
- en rentrant 5 fois un mot de passe erroné.

Nous débloquerons l'accès à la banque en ligne dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

En cas de perte ou vol du certificat LuxTrust, vous devez vous conformer aux modalités d'utilisation de LuxTrust.

#### 5.4 Limites d'utilisation

Les limites d'utilisation sont renseignées dans la banque en ligne et peuvent être adaptées selon vos besoins et sous réserve de notre acceptation, directement via la banque en ligne, via le call center ou en point de vente.

### 6. Avantages Raiffeisen

L'entrée en relation, ouverture d'un compte et la demande d'un prêt auprès de notre partenaire Raiffeisen peut se faire à votre initiative. Aucune donnée confidentielle et/ou à caractère personnel vous concernant ne sera transmise dans ce cadre tant que vous n'aurez pas initié une demande d'entrée en relation via :

- notre call center (8h-18h, lundi à vendredi) : 8002 8004
- le *Client Service Center* de Raiffeisen (9h-17h, lundi à vendredi) : 8002 2450
- notre banque en ligne

Raiffeisen sera votre co-contractant exclusif dans le cadre de cette relation, et décidera seul de l'acceptation de votre demande.

Vous pouvez depuis certaines agences Raiffeisen effectuer des retraits d'espèces, dépôts d'espèces et virements SEPA.

Vous pouvez par ailleurs via la banque en ligne effectuer :

- une consultation du solde et de l'historique des mouvements de votre compte épargne Raiffeisen
- des virements à partir de votre compte épargne Raiffeisen vers votre compte POST Finance
- des virements à partir de votre compte POST Finance vers votre compte épargne Raiffeisen
- une demande de prêt personnel.

D'autres avantages commerciaux auprès de Raiffeisen seront renseignés dans notre liste de prix, nos points de vente et sur [www.post.lu](http://www.post.lu)

Vous pouvez vous opposer au transfert de ou à l'accès à vos données par notre partenaire. Dans ce cas, vous comprenez que vous ne pourrez plus effectuer d'opérations sur votre compte POST dans les agences du partenaire.

#### POST Luxembourg

Adresse postale : POST Finance L-2997 Luxembourg / Tél. 8002 8004 ou +352 2424 8004 / Fax +352 40 78 37 / [contact.finance@post.lu](mailto:contact.finance@post.lu)  
Bureaux et Siège : 20, rue de Reims L-2417 Luxembourg / RCS Luxembourg : J28 / TVA : LU 15400030

[www.post.lu](http://www.post.lu)