

# Conditions générales versement postal

## Article 1<sup>er</sup>. Objectifs des conditions générales

Sans préjudice aux dispositions légales et réglementaires applicables, les présentes conditions générales constituent, à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2020, le cadre global des relations juridiques découlant du service des versements postaux.

Ces conditions générales sont prises conformément à la législation postale en vigueur.

Elles déterminent les limites dans lesquelles et les conditions selon lesquelles bpost offre le service des versements postaux à sa clientèle.

Elles définissent les droits et obligations réciproques découlant de ce service.

## Article 2. Présentation de bpost

bpost est une société anonyme de droit public, qui a son siège social à 1000 Bruxelles, Centre Monnaie (Belgique). Elle est inscrite à la Banque-carrefour des entreprises et est immatriculée à la TVA sous le numéro RPM (BE) 0214.596.464. (Bruxelles).

Les activités de bpost sont réglementées par la loi.

Au titre des services financiers postaux, la loi charge bpost de recevoir des dépôts d'espèces et d'effectuer des paiements pour son propre compte ou pour le compte d'autres institutions financières.

Lorsqu'elle fournit ces services financiers postaux, bpost agit principalement à l'intervention d'une Unité spécialisée et de son réseau de points de service postal.

## Article 3. Définitions

**bpost** : la société anonyme de droit public, dont il est question à l'article 2, auprès de laquelle un ordre de versement postal peut être donné.

**Donneur d'ordre** : la personne physique, agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, qui fait un versement postal en son nom propre.

**Bénéficiaire** : la personne physique ou morale, titulaire d'un compte financier, au profit de laquelle l'ordre de versement postal est donné.

**Institution bénéficiaire** : l'institution financière, obligatoirement établie en Belgique, auprès de laquelle le compte du Bénéficiaire est tenu.

**Compte courant postal** : compte courant ouvert par l'Etat ou des organismes qui font partie du secteur des administrations publiques, au sens du système européen de comptes nationaux et régionaux dans l'Union européenne (SEC 2010).

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, «Données à caractère personnel» et « Traitement » (et « Traiter») ont la même signification qui leur est donnée par la législation applicable en matière de protection des données (en ce compris le Règlement général sur la protection des données 679/2016 ou « RGPD », ci-après la « Réglementation Vie Privée »).

## Article 4. Hiérarchie des normes

§ 1<sup>er</sup>. Les relations entre bpost et le Donneur d'ordre, ainsi que, le cas échéant, le Bénéficiaire, sont régies par les dispositions qui suivent, par ordre de priorité quant à leur applicabilité :

- les dispositions directement applicables de droit international et de droit européen,
- les lois et réglementations applicables,
- les conventions particulières,
- les présentes conditions générales,
- les usages.

§ 2. bpost peut mettre fin aux conventions particulières, conclues antérieurement à l'entrée en vigueur des présentes conditions générales et, le cas échéant, peut conclure de nouvelles conventions particulières portant dérogation aux présentes conditions générales, conformément aux lois et réglementations applicables à ce moment.

## Article 5. Champ d'application

Sauf précision contraire dans la disposition concernée, les présentes conditions générales sont applicables à l'ensemble des personnes susceptibles de s'adresser à bpost, en vue de l'émission d'un ordre de versement postal. Les présentes conditions générales ne portent pas atteinte au droit des titulaires des comptes courants postaux de faire des versements postaux sur leurs propres comptes courants postaux.

Au cas où une disposition des présentes conditions générales, libellée en termes généraux, devrait contrevenir à une disposition légale, impérative ou d'ordre public protégeant une certaine catégorie de personnes (par exemple, la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection des consommateurs), cette disposition doit être interprétée dans le sens où elle n'est pas applicable à ces personnes.

## Article 6. Force obligatoire des conditions générales

Conformément à la réglementation, les présentes conditions générales sont l'objet d'une convention entre bpost et l'Etat.

A l'égard de la clientèle, elles tirent leur force obligatoire de leur nature réglementaire.

Elles s'appliquent de plein droit dans la relation qui unit bpost au Donneur d'ordre et, le cas échéant, à l'égard du Bénéficiaire, du seul fait de la demande d'exécution d'un ordre de versement postal.

## Article 7. Mise à disposition des conditions générales

§ 1<sup>er</sup>. Les présentes conditions générales sont tenues à la disposition des clients de bpost dans tous les points de service postal où un ordre de versement postal est susceptible d'être enregistré. Elles peuvent en outre être communiquées à tout moment, sur demande expresse du client, adressée au Service Clientèle de bpost (tél. : 022/012345).

§ 2. bpost informe sa clientèle de l'entrée en vigueur et de l'application des présentes conditions générales. Le Donneur d'ordre reconnaît en avoir pris connaissance et en avoir reçu une copie préalablement à toute demande d'enregistrement d'un ordre de versement postal. Il assume l'entière et exclusive responsabilité découlant de la non-exécution de cette obligation.

## Article 8. Modification des conditions générales

Les présentes conditions générales sont susceptibles d'être modifiées ou complétées, notamment en fonction des exigences du service.

Dès leur entrée en vigueur, les modifications s'appliquent intégralement aux nouveaux ordres de versement postal.

Les conditions modifiées sont tenues à la disposition de la clientèle conformément à l'article 7.

## Article 9. Description du service

§ 1<sup>er</sup>. Le service des versements postaux est un service financier postal par lequel ordre est donné de porter une somme d'argent, libellée en euro, au crédit d'un compte courant postal ou d'un compte bancaire tenu auprès de l'Institution bénéficiaire. Le montant de l'ordre de transfert via le service des versements postaux ne peut pas excéder 3000 euros par versement ou pour l'ensemble de versements qui semblent liés.

Les ordres de versement postal dont le montant est destiné à être porté sur un compte financier, tenu à l'étranger, ne sont pas admis.

§ 2. Sans préjudice aux paragraphes suivants, toute personne physique, agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale peut donner un ordre de versement

postal. Aucun compte-client individuel ne doit être ouvert pour exécuter un ordre de versement postal.

L'accès au service des versements postaux offert en Belgique par bpost n'est subordonné à aucune condition de nationalité ou de résidence.

§ 3. Un ordre de versement postal peut, en principe, être donné dans tous les bureaux de poste. bpost peut également désigner d'autres points de service postal et/ou d'autres lieux où de tels ordres sont acceptés.

Un ordre de versement postal peut être donné à l'intervention d'un agent distributeur en tournée pour autant que le montant n'excède pas 500 (cinq cents) euro par opération et pour autant que l'ordre soit accompagné d'une communication structurée.

§ 4. Dans les points poste, les ordres de versement postal ne sont acceptés que pour autant que le montant n'excède pas 1000 ( mille) euro par opération et pour autant que l'ordre soit accompagné d'une communication structurée.

§ 5. Pour des motifs objectifs liés notamment à leur montant ou à la fréquence de ceux-ci, bpost a également la faculté de subordonner l'acceptation des ordres de versements postaux à la conclusion préalable d'une convention particulière.

## Article 10. Tarifs

Les tarifs et les structures tarifaires du service de versements postaux sont déterminés conformément à la loi. Ils sont fixés en fonction de critères objectifs et non-discriminatoires.

Ces critères objectifs et non discriminatoires, peuvent, à titre d'exemple, avoir trait à la nature du compte à créditer, à la catégorie du Donneur d'ordre, à la fréquence des opérations demandées, au montant des fonds à verser, aux moyens utilisés pour couvrir le dépôt et aux mesures de sécurité que l'exécution de tels ordres nécessitent.

bpost a notamment la faculté d'appliquer un tarif distinct aux ordres de versement postal dont la contre-valeur est déposée exclusivement en pièces de monnaie ou comporterait un nombre élevé de pièces de monnaie. Elle peut prévoir un tarif plus ou moins avantageux selon que ces pièces de monnaie sont ou non préalablement conditionnées.

Les tarifs des services financiers postaux sont tenus en permanence à la disposition de la clientèle dans tous les points de service postal où un ordre de versement postal est susceptible d'être enregistré.

## Article 11. Emission de l'ordre

§ 1<sup>er</sup>. Le Donneur d'ordre s'engage à communiquer son ordre de versement postal de manière claire et exacte, conformément aux instructions de bpost.

bpost a la faculté de subordonner l'acceptation des ordres de versement postal à l'obligation de remplir et/ou de produire préalablement un ou plusieurs documents. Les documents complétés ou produits par le Donneur d'ordre ne peuvent comporter ni ratures ni surcharge.

En fonction de la catégorie de point de service postal tel que décrit dans l'article 9, paragraphes 3 et 4, le versement postal peut être accompagné d'une communication libre ou d'une communication structurée selon les standards du système interbancaire. Pour des raisons techniques, le nombre maximum de caractères peut être limité.

bpost ne peut pas être tenue d'accepter une communication contraire à la loi, à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

**§ 2.** Préalablement à l'acceptation de l'ordre, le Donneur d'ordre est tenu de fournir à bpost toutes les informations et tous les documents qui peuvent lui être demandés pour son identification et la réalisation de l'opération.

Il s'engage à les fournir de manière sincère, correcte et précise.

**§ 3.** En vue de l'exécution de l'ordre, le Donneur d'ordre s'engage à déposer préalablement des fonds, en espèces (euro uniquement), d'un montant équivalent à celui de l'ordre à exécuter.

Le Donneur d'ordre s'engage en outre à acquitter les frais d'émission correspondant au prix de la transaction, déterminés conformément aux tarifs en vigueur des services financiers postaux.

**§ 4.** Après acceptation de l'ordre et réception des fonds, un document est délivré au Donneur d'ordre.

bpost est libre de déterminer la nature, la forme et les données de ce document. Il peut s'agir soit de la «copie client» de la formule virement/versement, complétée par le Donneur d'ordre, soit de tout autre document, en original ou en copie.

Le Donneur d'ordre est pleinement responsable de la conservation de ce document.

**§ 5.** bpost détermine les règles d'identification pour donner un ordre de versement postal. Elle détermine également les éventuels cas d'exceptions.

**§ 6.** Le refus de présentation de documents d'identité peut constituer un des motifs de refus d'acceptation de l'ordre de versement postal.

## Article 12. Annulation de l'ordre

**§ 1<sup>er</sup>.** L'annulation d'un ordre de versement postal donné dans un bureau de poste ou un autre point de service postal peut être demandée le jour même par le Donneur d'ordre.

**§ 2.** La demande d'annulation doit être formulée dans le bureau de poste ou tout autre point de service postal où l'opération initiale a été effectuée.

Elle doit être conforme aux instructions de bpost.

L'annulation est en tout état de cause conditionnée par la remise du document délivré au moment de l'acceptation de l'ordre.

## Article 13. Exécution de l'ordre

**§ 1<sup>er</sup>.** bpost déploie ses meilleurs efforts pour que l'ordre de versement postal dûment accepté par elle soit exécuté conformément aux instructions données par le Donneur d'ordre.

bpost n'est en aucun cas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre découlant du non-respect des conditions de forme ou de l'inexactitude manifeste des données renseignées (par exemple, structure inexistante ou irrégulière de numéro de compte financier).

**§ 2.** bpost initie la procédure pour l'exécution de l'ordre de versement postal dès que l'ordre est enregistré.

**§ 3.** bpost a le droit, chaque fois qu'elle l'estime utile ou nécessaire, de faire appel à l'intervention d'un tiers pour l'exécution de l'ordre.

Dans ce cas, bpost est responsable du choix du tiers intervenant.

## Article 14. Remboursement en cas de non-exécution de l'ordre

**§ 1<sup>er</sup>.** Lorsqu'il est avéré de façon certaine et définitive que l'ordre n'a pas été exécuté, bpost rembourse le montant de l'ordre de versement postal enregistré, augmenté des frais d'émission, à l'exclusion des intérêts de retard ou de tout autre compensation financière.

**§ 2.** Le remboursement est effectué exclusivement en espèces et en euro à l'intervention du bureau de poste que bpost désigne. Le Donneur d'ordre est invité par lettre ordinaire à s'y présenter.

Le remboursement est en tout état de cause conditionné par la remise du document délivré au moment de l'acceptation de l'ordre.

**§ 3.** Par dérogation au § 1<sup>er</sup>, les frais d'émission ne sont pas remboursés lorsque l'inexécution de l'ordre est due au fait ou à la négligence du Donneur d'ordre.

## Article 15. Responsabilités

**§ 1<sup>er</sup>.** Le Donneur d'ordre assume l'entière responsabilité de l'exactitude des données communiquées à bpost.

**§ 2.** En aucune manière, la responsabilité de bpost n'est engagée dans les cas où :

- le numéro de compte est erroné,
- le numéro de compte n'appartient pas au bénéficiaire mentionné,
- le statut attribué au compte bénéficiaire par l'Institution bénéficiaire ne permet pas le crédit du montant demandé (comptes clôturés, bloqués au crédit, etc.),
- le crédit du compte ne peut être opéré du fait de l'Institution bénéficiaire et/ou du fait du tiers intervenant.

**§ 3.** Sans préjudice à ce qui précède, la responsabilité de bpost n'est engagée que du fait de son dol ou de sa faute lourde. Elle n'assume aucune responsabilité en cas de faute légère.

§ 4. La responsabilité de bpost est limitée au montant de l'ordre de versement et des frais.

En aucun cas, bpost n'est tenue d'indemniser les pertes indirectes ou les frais engagés par le réclamant dans le cadre du traitement de la plainte (dommages indirects, frais de recherche, de communications, etc.).

## Article 16. Force majeure

§ 1<sup>er</sup>. bpost n'assume aucune responsabilité à raison du préjudice que le Donneur d'ordre et/ou le Bénéficiaire pourraient subir directement ou indirectement à la suite de la survenance d'événements de force majeure.

§ 2. Constituent notamment un événement de force majeure, outre tout événement imprévisible et insurmontable, la désorganisation des services de bpost, causée par des faits qui ne lui sont pas imputables comme la grève du personnel, les attaques criminelles, l'interruption des moyens de communication, la mise hors service ou la défaillance, même temporaire, du système ou des équipements informatiques.

## Article 17. Preuve

§ 1<sup>er</sup>. La preuve de la réception d'un ordre de versement postal, la preuve des mentions de cet ordre, de même que la preuve de la liquidation des fonds, peut toujours être administrée par bpost par la production des données de l'opération, conservées sur un support papier ou sur un support électronique.

La reproduction ou la copie d'un document établie par bpost, ou sur son ordre, au moyen de procédés photographiques, microphotographiques, électroniques ou optiques fait foi comme l'original dont elle est présumée, sauf preuve contraire, être une copie fidèle.

§ 2. Sauf preuve contraire rapportée par le Donneur d'ordre, les données produites par bpost font foi des mentions de l'ordre de versement postal nonobstant toute discordance avec les mentions qui sont reprises sur le document délivré au moment de l'acceptation de l'ordre.

§ 3. L'envoi et le contenu de la correspondance ou la remise d'un document au client sont établis à suffisance par la production par bpost d'une copie de cette correspondance ou de ce document.

## Article 18. Conservation des documents

bpost n'est pas tenue de conserver les pièces justificatives de l'acceptation et de l'exécution d'un ordre de versement postal au-delà des délais ou sous d'autres formes que ceux que la loi impose.

## Article 19. Prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme

bpost est soumise à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces.

Le Donneur d'ordre s'engage à collaborer pleinement aux demandes d'information qui leur sont adressées dans ce contexte par bpost et à lui remettre tous les documents dont la communication leur est demandée.

En cas d'impossibilité pour bpost de mener à bien les obligations d'identification, de vérification et de vigilance auxquelles elle est tenue dans le cadre de la loi précitée, l'opération est purement et simplement refusée et, le cas échéant, il est mis un terme à la relation d'affaires.

En aucun cas, bpost ne peut être tenue pour responsable des conséquences de l'exécution, de bonne foi, des obligations auxquelles elle est tenue dans le cadre de la loi précitée, notamment de son obligation légale de refuser l'opération.

## Article 20.1 Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel du Donneur d'ordre (à savoir l'ensemble des données reprises sur le document d'identité, dont le prénom, le nom de famille, la nationalité, la date et lieu de naissance, le type et la date de validité du document d'identité et l'adresse de domicile) seront traitées par bpost (Centre Monnaie, 1000 Bruxelles), responsable du traitement de ces données, en vue de l'exécution des instructions du Donneur d'ordre, la gestion des relations contractuelles et la prévention des abus et des fraudes.

Ces données personnelles pourront être accessibles à nos fournisseurs de services informatiques qui peuvent parfois être localisés en dehors de l'Espace Economique Européen. Dans ce cas, les mesures décrites dans les clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers adoptées par la Commission Européenne leur seront imposées.

Les données à caractère personnel telles que communiquées par le Donneur d'ordre seront conservées pendant 10 ans.

Sous certaines conditions, le Donneur d'ordre peut également accéder à ses données à caractère personnel, en obtenir la rectification s'il y a lieu, en obtenir l'effacement, en limiter le traitement ou en demander la portabilité. Ces droits peuvent être exercés de la manière décrite dans l'alinéa précédent, à l'adresse suivante : bpost, DPO Office, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne disponible dans la charte vie privée de bpost: <http://www.bpost.be/site/fr/privacy>. Enfin, le Donneur d'ordre peut déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique en cas d'absence de réponse à une telle demande: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>

## Article 20.2 Communication au Point de contact central (PCC)

En vertu de la loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers (« loi PCC ») et de ses arrêtés d'exécution, bpost est tenue de communiquer les données et actions mentionnés ci-après, dans les cinq jours ouvrables après exécution de l'action, au point de contact central (« PCC ») de la Banque nationale de Belgique. Cette obligation vaut pour les actions exécutées à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

bpost communique les données suivantes :

1. Les données d'identification du Donneur d'ordre: son numéro d'identification du Registre national ou, s'il n'est pas connu, son numéro d'identification de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale ou son nom, prénom et date, lieu et pays de naissance.
2. Les données concernant les transactions financières impliquant des espèces :
  - si la transaction se rapporte à un évènement visé respectivement à l'article 4, premier alinéa, 1°, 2° ou 3° de la loi PCC ;
  - l'existence et la catégorie de la transaction financière concernée telle que visée à l'article 2, 9°, a) à e) de la loi PCC;
  - les données d'identification du Donneur d'ordre ainsi que la qualité en laquelle il agit;
  - la date de l'évènement.

Les données susmentionnées sont enregistrées dans le PCC tenu par la Banque Nationale de Belgique dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, Boulevard de Berlaimont, 14, responsable du traitement ultérieur. Les données sont traitées en vue de la mise à disposition rapide des informations nécessaires à l'accomplissement de missions d'intérêt public aux autorités, aux personnes et aux organismes que le législateur a ou aura autorisés à demander ces informations.

Le traitement a six finalités différentes :

- Le contrôle et le recouvrement des recettes fiscales et non fiscales ;
- la recherche et la poursuite d'infractions pénales et l'enquête de solvabilité avant le recouvrement des sommes saisies par les tribunaux ;
- le recueil de données dans le cadre des méthodes exceptionnelles de recueil de données par les services de renseignement et de sécurité ;
- le recueil de données par les huissiers de justice dans le cadre de la procédure d'ordonnance de saisie conservatoire des comptes bancaires destinée à faciliter le recouvrement de créances en matière civile et commerciale ;
- les recherches notariales dans le cadre de l'établissement de déclarations de succession ;
- la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de la grande criminalité.

La personne concernée a le droit de consulter les données à caractère personnel enregistrées par le PCC en son nom auprès de la Banque nationale de Belgique.

La personne concernée a également le droit de demander, auprès de bpost ou, en deuxième instance, de la Banque nationale de Belgique, la rectification et la suppression de données inexacts enregistrées par le PCC en son nom.

Les données sont conservées dans le PCC pendant une période de 10 ans. Sur demande écrite adressée à la Banque nationale de Belgique, la personne concernée recevra une liste de toutes les institutions, autorités et personnes auxquelles ses données ont été communiquées au cours des six mois civils précédant la date de sa demande, sauf si les demandes d'informations relatives à la personne concernée étaient motivées par des considérations qui relèvent de la sécurité nationale, de la défense nationale, de la sécurité publique ou de la prévention et la détection d'infractions pénales ainsi que les enquêtes et les poursuites en la matière ou l'exécution de sanctions pénales, y compris la protection contre les menaces pour la sécurité publique et la prévention de telles menaces.

## Article 21. Droit applicable

Le droit belge est seul applicable au service des versements postaux.

Les litiges sont réglés sur la base des lois et réglementations en vigueur, ainsi que des conventions particulières et des conditions générales existant à la date de survenance du fait contesté.

## Article 22. Réclamations, litiges et juridictions compétentes

Toute réclamation relative à l'acceptation ou à l'exécution d'un ordre de versement postal doit être, à peine de déchéance, introduite dans les six mois à dater du dépôt des fonds.

Les réclamations doivent être adressées à :

bpost (Poste financière)  
Service Clientèle  
1100 Bruxelles

Le réclamant s'engage à rechercher par priorité une solution amiable avec bpost, soit dans le cadre d'un dialogue direct avec celle-ci, soit via le service de médiation pour le secteur postal.

A défaut de règlement à l'amiable, les litiges peuvent être soumis à la requête de la partie la plus diligente, aux cours et tribunaux compétents.



Service Centre: 02 201 11 11



www.bpost.be