



# > Carte Cetelem Maestro®

Guide de l'utilisateur

Attention, emprunter de l'argent  
coûte aussi de l'argent.



GROUPE BNP PARIBAS

# Sommaire

<b>Qui sommes-nous ? .....</b>	3
<b>Ma carte Cetelem Maestro®, c'est... .....</b>	4
<b>Les utilisations de la réserve de ma carte Cetelem Maestro® .....</b>	5
<b>Mon remboursement .....</b>	7
<b>Mon relevé de compte .....</b>	8
<b>Augmenter la réserve de ma carte Cetelem Maestro® .....</b>	9
<b>L'assurance Cetelem Card Protection .....</b>	10
<b>Mon espace web personnel <a href="http://www.cetelem.be">www.cetelem.be</a>.....</b>	11

# Qui sommes-nous ?

Cetelem, c'est toute la force et l'expertise d'un groupe international qui rassemble près de 16.000 collaborateurs répartis dans 20 pays. Un gage de sérénité. Et en Belgique, c'est une équipe de 350 personnes qui travaillent chaque jour à votre projet. En toute proximité. En plein cœur de Bruxelles, elles sont là, à votre écoute, répondant à chacune de vos questions, œuvrant à vous simplifier le crédit.

Cetelem fait partie du groupe AlphaCredit, spécialiste du crédit depuis plus de 20 ans.

Cetelem vous propose une nouvelle façon de financer vos projets sur base d'une approche plus responsable.

Nous vous proposons de **réfléchir ensemble** à des solutions de financements adaptées à vos projets et à votre budget :

- Parce qu'un crédit ne se décide pas à la légère.

Vous avez un projet qui vous tient à cœur, vous avez pesé le pour et le contre, et vous cherchez le juste partenaire.

- Parce qu'un crédit ne se donne pas à la légère.

Cetelem se veut être un partenaire responsable et digne de confiance.

Respectueux des besoins et de la situation de chacun de ses clients. Travaillant de manière humaine, équitable, transparente, responsable.

## 4

### Ma carte Cetelem Maestro® c'est...

**Une carte de paiement accompagnée  
d'une réserve d'argent permanente.**

Avec ma **carte Cetelem Maestro®**, je peux :

- effectuer des retraits d'argent<sup>(1)</sup> dans tous les distributeurs automatiques de billets en Belgique et en Europe<sup>(2)</sup> via le réseau Maestro®.
- régler mes achats chez tous les commerçants en Belgique et en Europe via le réseau Maestro® avec le choix de payer avec ou sans contact (sans code pin)<sup>(3)</sup>.

Un code secret est lié à ma carte Cetelem Maestro®. Je peux modifier ce code dans tous les distributeurs automatiques de billets.

**La réserve d'argent de ma carte Cetelem Maestro®** m'offre la liberté d'en disposer à tout moment, et de l'utiliser quand je le décide.

Elle est « réutilisable », ce qui signifie que chaque remboursement me permet d'y puiser à nouveau. Même totalement remboursée, elle reste disponible sans aucun frais.

**De plus, ma réserve ne me coûte rien tant que je ne l'utilise pas !**



Au fil des pages de ce guide, je découvre les fonctionnalités de ma carte Cetelem Maestro®. Je conserve ce guide et j'y trouve les réponses à toutes les questions que je me pose sur ma carte Cetelem Maestro®.

(1) Entre 3€ et 5€ vous seront facturés par retrait en fonction de la date de signature de votre dernier contrat.

(2) Avant d'utiliser votre carte en Europe, n'oubliez pas de l'activer en effectuant un retrait dans un distributeur automatique de billets ou un paiement dans un magasin en Belgique.

(3) Option sans contact : max 25€ par transaction et max 50€ de montants cumulés avant de remettre son code secret.

## Les utilisations de la réserve de ma carte Cetelem Maestro®

### Demande d'argent

Je peux demander un transfert d'argent de la réserve de ma carte Cetelem Maestro® vers mon compte à vue, et ceci en 2 jours ouvrables.

### Pour ce faire, différents canaux sont à ma disposition : Internet

Sur mon espace web personnel via [www.cetelem.be](http://www.cetelem.be), je remplis le formulaire 'demande de virement'.

### E-mail

J'envoie un e-mail à l'adresse **customer@cetelem.be** en y mentionnant mes nom, prénom, numéro de dossier ainsi que le montant souhaité.

### Téléphone

J'appelle mon conseiller Cetelem au numéro **078 15 00 90** (du lundi au vendredi de 9h à 17h).

### Courrier

J'envoie ma demande à :

#### **Cetelem**

**Boulevard Saint-Lazare 4-10/3,  
1210 Bruxelles**

en y mentionnant mes nom, prénom, numéro de dossier ainsi que le montant souhaité.

### En cas de perte ou de vol de ma carte

-  Je fais immédiatement bloquer ma carte !  
J'appelle Card Stop au 070 344 344.

- Je confirme la perte ou le vol :  
via mon espace web personnel sur [www.cetelem.be](http://www.cetelem.be)  
ou par courrier la perte ou le vol à l'adresse suivante :  
**Cetelem**  
**Boulevard Saint-Lazare 4-10/3,  
1210 Bruxelles**

- S'il s'agit d'un vol, je dépose plainte au bureau de police le plus proche.

# 6

## Régler vos achats dans les magasins, les hôtels, les grandes surfaces...

Tous les commerçants en Belgique et en Europe équipés d'un terminal de paiement Bancontact/MisterCash acceptent ma carte Cetelem Maestro®.

Pour payer, j'introduis tout simplement ma carte Cetelem Maestro® dans le terminal de paiement, et je compose mon code secret. C'est payé ! Le montant de mes achats sera prélevé de la réserve de ma carte Cetelem Maestro® sur mon relevé de compte du mois suivant.

Je peux ainsi utiliser ma carte Cetelem Maestro® partout en Belgique et en Europe<sup>(1)</sup>; dans les magasins, les hôpitaux, les grandes surfaces, les hôtels, les parcs d'attraction, les stations service... avec une limite de 1.250 € par opération et un maximum de 2.500 € par semaine.

## Retirer de l'argent liquide, c'est possible avec ma carte Cetelem Maestro®

- dans les distributeurs de toutes les banques,
- dans tous les distributeurs extérieurs de billets Bancontact/Mister Cash.

Je peux retirer de **20 € minimum à 620 € maximum par jour** (dans la limite de la réserve de ma carte Cetelem Maestro®)<sup>(2)</sup>.



Je peux obtenir sans frais une seconde carte pour mon partenaire (dans le cas où celui-ci est renseigné sur mon contrat).

(1) Avant d'utiliser **votre carte en Europe**, n'oubliez pas de l'activer en effectuant un retrait dans un distributeur automatique de billets ou un paiement dans un magasin en Belgique.

(2) Entre 3€ et 5€ vous seront facturés par retrait en fonction de la date de signature de votre dernier contrat.

# Mon remboursement

## J'ai le choix

Lors de la réception de mon relevé de compte, 3 possibilités de remboursement s'offrent à moi pour un remboursement adapté à mon budget :

- je rembourse la mensualité minimale définie dans mon contrat initial,
- je complète cette mensualité minimale d'une somme de mon choix par virement,
- je solde mon crédit en totalité par virement.



A tout moment, j'ai la possibilité de rembourser par anticipation et sans aucun frais tout ou une partie de mon crédit.



Exemple représentatif : **ouverture de crédit à durée indéterminée** liée à une carte Cetelem Maestro® **de 3.000€ au TAEG (Taux Annuel Effectif Global) de 12,50%**, taux débiteur annuel **fixe** : 9,86%. Carte sans perception préalable de la cotisation annuelle. En cas de non-utilisation de votre ouverture de crédit carte Cetelem Maestro®, aucun frais ne sera compté. En cas d'utilisation de la réserve, les frais de carte sont de 0,20% du solde restant dû et inclus dans le TAEG. Possibilité de financement sous forme de prêt à tempérament.

Sous réserve d'acceptation de votre demande par Alpha Credit s.a., prêteur, Boulevard Saint-Lazare 4-10/3, 1210 Bruxelles, TVA BE 0445.781.316, RPM Bruxelles. Cetelem est une dénomination commerciale d'AlphaCredit s.a.

## Mon relevé de compte

### Quand vais-je recevoir mon relevé de compte ?

Je reçois chaque mois un courrier, un e-mail ou un sms, me prévenant que mon relevé de compte est disponible sur mon espace web personnel sur **www.cetelem.be**. Sur celui-ci, je peux également consulter, sauvegarder et imprimer mes relevés de compte des 12 derniers mois.

### Que contient mon relevé de compte ?

Mon relevé de compte m'informe sur :

- le montant disponible de la réserve de ma carte Cetelem Maestro® que je peux (ré)utiliser,
- mes dépenses du mois écoulé,
- mes remboursements,
- mon solde restant dû (montant qu'il me reste à rembourser),
- le montant de ma mensualité,
- ma date de zérotage, date à laquelle je devrai rembourser la totalité de la somme utilisée.



### Une question sur mon relevé de compte ?

Cetelem est à ma disposition au numéro **078 15 00 90** (du lundi au vendredi de 9h à 17h) pour répondre à toutes mes questions.

Je trouve également réponse à de nombreuses questions sur mon espace web personnel via **www.cetelem.be**. Ou bien j'envoie un e-mail à : **customer@cetelem.be**.

## Augmenter la réserve de ma carte Cetelem Maestro®

J'ai des projets et j'estime que ma réserve ne correspond plus à mes besoins financiers... Alors une augmentation de ma réserve est une des solutions qui s'offre à moi ! Je peux en effet demander une augmentation de la réserve de ma carte Cetelem Maestro® par l'un des moyens suivants (dans le cas où je suis client depuis plus de 7 mois) :

### Internet

Sur mon espace web personnel via **www.cetelem.be**, je remplis le formulaire 'demande d'augmentation'.

### E-mail

J'envoie un e-mail à l'adresse **direct@cetelem.be**

### Téléphone

J'appelle mon conseiller Cetelem au numéro **02 508 02 05** (du lundi au vendredi de 9h à 17h).

### Courrier

J'envoie ma demande à :

**Cetelem**

**Boulevard Saint-Lazare 4-10/3,**

**1210 Bruxelles**

Lorsque je demande une augmentation, je n'oublie pas de mentionner mon nom, mon numéro de dossier et le montant souhaité.



Autre possibilité pour mes plus grands projets:  
je demande un prêt à tempérament sur le site  
**www.cetelem.be**



**cetelem**  
Plus responsables, ensemble

GROUPE BNP PARIBAS

## L'assurance Cetelem Card Protection

### Que couvre l'assurance ?

L'assurance liée à ma carte Cetelem Maestro® me couvre dans les **8 situations suivantes** :

- **Garantie d'achat<sup>(1)</sup>** : remboursement en cas de vol ou de destruction totale des biens achetés avec la carte dans les 90 jours qui suivent la date d'achat.
- **Perte d'emploi<sup>(2)</sup>** : prise en charge de vos mensualités pendant maximum 12 mois ou jusqu'à la reprise de votre activité professionnelle.
- **Incapacité de travail<sup>(3)</sup>** : prise en charge de vos mensualités en cas d'incapacité de travail complète de plus de 2 mois suite à une maladie ou à un accident.
- **Invalidité totale et permanente<sup>(4)</sup>** : prise en charge du solde restant dû à la date de la constatation médicale de l'invalidité totale et permanente.
- **Garantie décès<sup>(5)</sup>** : intervention : prise en charge du solde restant dû à la date du décès.
- **Garantie décès par accident<sup>(5)</sup>** : intervention : l'assureur paie un capital complémentaire égal au solde du crédit revolving à la date du décès.
- **En cas de perte ou de vol de la carte<sup>(6)</sup>** : l'assurance couvre l'utilisation frauduleuse de votre carte, pour autant que les consignes de sécurité habituelles aient été respectées.
- **Annulation de voyage<sup>(7)</sup>** : prise en charge des frais qui restent à charge de l'adhérent.

### Combien coûte l'assurance ?

La prime d'assurance mensuelle s'élève à 0,98% du montant de la carte Cetelem Maestro® effectivement utilisée. Cette prime est prélevée automatiquement, en même temps que le remboursement mensuel de ma carte Cetelem Maestro®. Veuillez consulter les conditions générales sur : [www.cetelem.be/assurances](http://www.cetelem.be/assurances) pour toutes les exclusions.

#### EXCLUSIONS PRINCIPALES :

- (1) Excepté en cas de vol des achats laissés dans un véhicule inoccupé et ouvert.
- (2) Excepté en cas de démission de l'Adhérent.
- (3) Excepté en cas de sinistres dus à l'usage de stupéfiants ou à l'ivresse.
- (4) Excepté en cas de sinistres résultants de faits intentionnels de l'assuré.
- (5) Excepté dans le cas d'un suicide s'il se produit la première année qui suit la date de prise d'effet du contrat.
- (6) Excepté en cas de perte ou vol de la carte laissée sans surveillance dans un lieu accessible au public.
- (7) Excepté en cas d'événements causés intentionnellement ou par négligence.



L'assurance Cetelem Card Protection me permet de protéger mes achats !  
Pour plus d'info ou une simulation d'assurance, contactez Cetelem au 02/508 44 02.

## Mon espace web personnel

[www.cetelem.be](http://www.cetelem.be)

**J'accède partout et en toute sécurité à la gestion de mon compte !**

Dès que je me connecte à mon espace web personnel, je peux consulter les informations suivantes :

- Le montant disponible pour toutes mes transactions
- Ma mensualité
- Mes dernières opérations effectuées avec ma carte Cetelem Maestro®
- Je peux même imprimer mes 12 derniers relevés de compte.

**Et en plus, je peux effectuer en ligne :**

- Un **transfert d'argent** de la réserve de ma carte Cetelem Maestro® vers mon compte à vue (selon mon disponible).
- Une **demande d'augmentation** de la réserve de ma carte Cetelem Maestro®.



Pratique !

[www.cetelem.be](http://www.cetelem.be) est également disponible sur tablette et smartphone !

La prime d'assurance est mensuelle et facultative. Elle se prolonge tacitement jusqu'au remboursement du crédit et représente 0,98% du solde total de l'ouverture de crédit calculée à l'arrêté mensuel (y compris prime d'assurance). Assureur: CARDIF Assurance Vie S.A.: société de droit français - Siège social: 1, Bd Haussmann à F-75009 PARIS RPM Bruxelles BE 0435.018.274 - entreprise d'assurance agréée en Belgique par la Banque Nationale de Belgique sous le n° de code 979 et CARDIF Assurances Risques Divers S.A.: société de droit français immatriculée sous le numéro RPM 0435.025.994 – entreprise d'assurance agréée en Belgique par la Banque Nationale de Belgique sous le n° de code 978. Les deux sociétés sont autorisées en Belgique via sa succursale: 1424, Chaussée de Mons à B-1070 BRUXELLES. L'autorité chargée du contrôle des assureurs est l'Autorité des Services et Marchés Financiers établie en Belgique, rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles. Seuls les tribunaux belges sont compétents pour régler des litiges nés de l'application de la présente assurance. Toute plainte relative ou présent contrat peut être adressée à [gestiondesplaintes@dardif.be](mailto:gestiondesplaintes@dardif.be) ou à [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

La loi belge est d'application.

Alpha Credit S.A., établissement financier ayant son siège social Boulevard Saint-Lazare 4-10/3, 1210 Bruxelles, T.V.A. BE 0445.781.316, R.P.M. Bruxelles, agréé comme intermédiaire d'assurances sous le n° F.S.M.A. 022051 A, qui souscrit les contrats auprès des Assureurs.



**cetelem**  
Plus responsables, ensemble

GROUPE BNP PARIBAS



**Nous sommes  
à votre disposition pour  
tout renseignement.**

**Comment nous contacter ?**

- › sur [www.cetelem.be](http://www.cetelem.be)
- › par téléphone au 078 15 00 90
- › par e-mail à [customer@cetelem.be](mailto:customer@cetelem.be)
- › par courrier à Cetelem,  
Boulevard Saint-Lazare 4-10/3, 1210 Bruxelles



Cetelem est une dénomination commerciale d'Alpha Credit s.a.  
E.R.: Alpha Credit s.a., prêteur, Boulevard Saint-Lazare 4-10/3, 1210 Bruxelles,  
TVA BE 0445.781.316, RPM Bruxelles.