

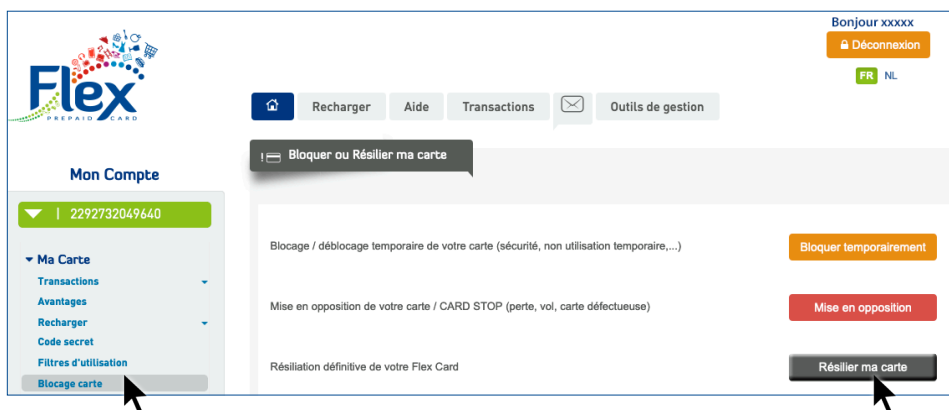


## FIMASER répond à vos questions :

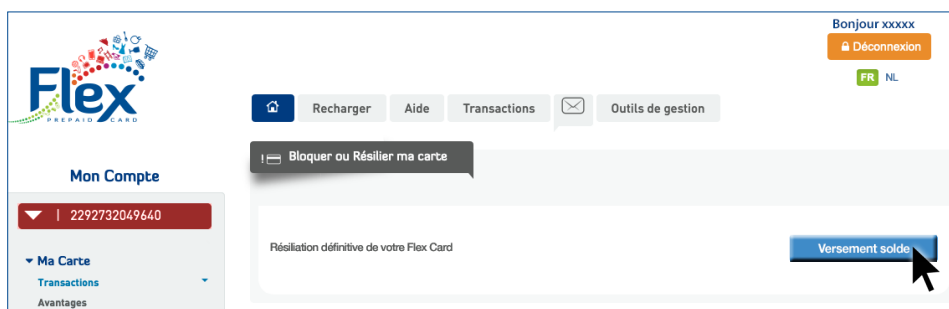
Pour demander le remboursement du solde de vos cartes Flex avant le 1<sup>er</sup> septembre 2020, vous avez 3 possibilités :

### 1) Via votre homebanking Flex

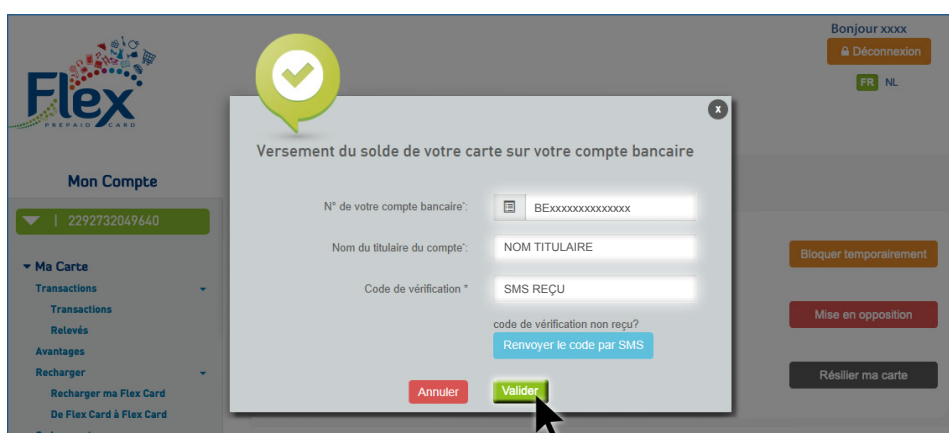
- > Connectez-vous à votre homebanking Flex, cliquez sur le Menu “**Ma carte / Blocage carte**” et ensuite sur “**Résiliez ma carte**”
- > Suivez les étapes qui vous permettront de récupérer facilement le solde de votre carte et la résilier.



> Demandez un “**Versement solde**”. Un SMS de vérification sera envoyé sur votre GSM.



> Ensuite, introduisez le “**Numéro de votre compte bancaire**”, le “**Nom du titulaire du compte**” et saisissez le “**Code de vérification**” reçu par sms. En cliquant sur “**valider**” vous finalisez votre demande. L’argent sera versé sur votre compte bancaire.



## 2) Par virement bancaire

Introduisez une demande de remboursement auprès de FIMASER S.A via l’adresse [infoflex@fimaser.be](mailto:infoflex@fimaser.be). La demande doit être accompagnée d’un justificatif d’identité et des informations relatives au compte bancaire sur lequel les fonds seront versés.

## 3) Par retrait au distributeur automatique de billets

Le retrait sera alors limité à un montant maximum total de 620 € par jour, 2.510 € par période de 7 jours pour la carte Rechargeable.

Nous vous rappelons que, si vous n’effectuez pas les démarches nécessaires, votre compte sera, en tout état de cause, automatiquement clôturé à la fermeture du service, **le 1<sup>er</sup> septembre 2020**.

## Comment récupérer le montant disponible sur mon compte FLEX après la fermeture du service ?

Si votre carte Flex dispose d’un solde positif à la date de clôture du service, vous pourrez encore demander le remboursement des sommes disponibles en vous adressant à FIMASER SA.

Pour cela, il vous suffira d’envoyer une demande de remboursement par e-mail à l’adresse suivante [infoflex@fimaser.be](mailto:infoflex@fimaser.be). La demande doit être accompagnée d’un justificatif d’identité et des informations relatives au compte bancaire sur lequel les fonds devront être virés. FIMASER est en droit de vous demander des informations et justificatifs complémentaires.

Vous pouvez demander le remboursement des sommes disponibles sur votre compte Flex pendant une durée de 10 ans après la clôture du service auprès de Fimaser, soit jusqu’au 1<sup>er</sup> septembre 2030.