

Article 1 – Définitions

Dans le présent règlement, les termes ci-dessous sont à comprendre comme suit :

- **Agence** : L'Agence Belfius Banque du Client.
- **Belfius Banque** : Belfius Banque SA, dont le siège social est sis Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, RPM Bruxelles TVA BE 0403.201.185 – inscrite auprès de la FSMA (L'Autorité des services et marchés financiers) sous le numéro 19649 A (agent d'assurances) qui a son siège à 1000 Bruxelles, rue du Congrès 12-14.
- **Belfius Direct Phone** : Le service visé à l'article 3, également commercialisé sous la marque Phone Banking.
- **Client** : Toute personne qui entretient une relation contractuelle avec Belfius Banque pour l'utilisation du service ou qui a été mandatée par une telle personne pour effectuer des opérations sur ses comptes.
- **Comptes** : Les comptes du Client ou d'un tiers sur les comptes Belfius Banque de qui le Client a une procuration.
- **Mandataire** : Toute personne autorisée par une personne morale, sur la base de ses statuts ou sur la base d'une procuration spéciale, à effectuer des opérations sur Comptes, partiellement ou totalement via le service Belfius Direct Phone.
- **Règlement** : Le présent règlement Belfius Direct Phone.
- **Taux d'intérêt de référence** : le taux d'intérêt qui est utilisé comme base de calcul pour l'imputation des intérêts et qui est vérifiable par la Banque et par le Client. De plus amples informations à ce sujet figure sur le document Tarifs et taux d'intérêt.
- **Taux de change de référence** : le cours qui est utilisé comme base de calcul lors du change de valeurs et qui est mis à la disposition de la Clientèle par Belfius Banque sur le site www.belfius.be et en Agence.

Chaque terme capitalisé non défini dans les Conditions aura la signification définie dans le Règlement Général des Opérations que le Client reconnaît avoir accepté.

Article 2 – Champ d'application

Le présent Règlement reprend les droits et obligations qui découlent de l'utilisation du service Belfius Direct Phone, tant dans le chef du Client que dans celui de Belfius Banque. Sauf dérogation, le Règlement général des opérations de Belfius Banque en vigueur et d'autres règlements éventuels souscrits par le Client restent d'application aux opérations effectuées via Belfius Direct Phone. Le Règlement est transmis sur support papier au Client avant qu'il signe un contrat Belfius Direct Phone. Le Règlement est en outre toujours disponibles gratuitement en néerlandais et en français sur le site www.belfius.be ou sur simple demande en Agence.

Article 3 – Objet de Belfius Direct Phone

Belfius Direct Phone est un service automatisé par ordinateur vocal permettant au Client d'effectuer les opérations suivantes via le téléphone :

- consultation du solde des Comptes ;
- consultation des mouvements sur les Comptes ;
- virements sur Comptes. De même, les virements avec une date dans le futur peuvent être introduits, consultés et annulés ;
- introduction, modification et annulation des ordres permanents ;
- annulation des domiciliations ;
- modification du code secret ;
- démonstration du service Belfius Direct Phone ;
- demande d'accès à Belfius Direct Phone ;
- consultation d'informations utiles.

Belfius Banque peut adapter à tout moment les opérations possibles dans le cadre de Belfius Direct Phone. À cette fin, elle informera le Client 2 mois avant la modification. Sauf résiliation du contrat par le Client au cours de cette période de 2 mois, les modifications s'appliqueront de plein droit au Client. Toutefois, Belfius Banque n'est en aucun cas tenue d'appliquer cette modification au Client aux mêmes conditions.

Article 4 – Disponibilité

Le service Belfius Direct Phone est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Article 5 – Accès et utilisation

5.1 Personnes morales

Les personnes morales qui souhaitent conclure un contrat Belfius Direct Phone, doivent désigner une personne qui exercera, en leur nom et pour leur compte, tous les droits et obligations de la personne morale en tant que Client. Toute modification de Mandataire doit être communiquée par écrit à Belfius Banque. Jusqu'à cette notification, la personne morale reste responsable de toutes les opérations effectuées par l'ancien Mandataire, conformément aux dispositions de ce contrat. Toute modification apportée au contenu des compétences du Mandataire doit également être communiquée par la personne morale à Belfius Banque. Jusqu'à cette notification, la personne morale reste responsable de toutes les opérations qu'effectue le Mandataire en dehors de la description de ses nouvelles compétences mais dans le cadre de la description de ses anciennes compétences.

5.2 Moyens d'identification

Le code secret ou tout autre moyen d'identification fourni par Belfius Banque au Client ou à son Mandataire à la suite de la conclusion du contrat Belfius Direct Phone est strictement personnel. Le Client ne peut en aucun cas communiquer son code à des tiers et les précautions nécessaires doivent être prises afin d'éviter que des tiers n'entrent en possession de ce moyen d'identification.

5.3 Accès

Pour accéder à Belfius Direct Phone, le Client doit introduire via le clavier de son téléphone son numéro de compte, auquel est relié l'abonnement Belfius Direct Phone, ou le code d'identification octroyé à cette fin par Belfius Banque, ainsi que le code secret exact.

5.4 Opérations signées au moyen du code secret

Le code secret est envoyé au Client sous enveloppe fermée après la signature du contrat Belfius Direct Phone. Belfius Banque supporte les risques liés à l'envoi du code au Client jusqu'à ce que ce dernier réceptionne le code. Le Client est prié de modifier son code secret lors de la première utilisation. Le code secret est utilisé non seulement pour accéder au système mais également pour signer les opérations introduites par le Client et vaut comme consentement à l'opération. Toutes les opérations effectuées via Belfius Direct Phone figurent après leur exécution sur les extraits de compte pour permettre au Client de suivre convenablement ses dépenses.

5.5 Preuve

Toutes les opérations effectuées après avoir introduit le code secret, ou confirmées au moyen du code secret, sont censées refléter la volonté du Client, et peuvent être exécutées comme telles par Belfius Banque, sauf si le Client a fait la communication visée à l'article 7.2.

Toutes les opérations exécutées sont enregistrées par Belfius Banque dans un journal électronique conservé pendant au moins 5 ans. Le contenu de ce journal peut être reproduit ou consigné sur papier, microfiche, microfilm, support magnétique ou disque optique, ou sur n'importe quel autre support informatique. Le Client autorise Belfius Banque à enregistrer les conversations qu'il mène dans le cadre de ce contrat avec des collaborateurs de Belfius Banque ou ses préposés. En cas de contestation d'une opération ou Transaction, Belfius Banque démontrera que celles-ci ont été authentifiées, dûment enregistrées et comptabilisées via une ou plusieurs de ces techniques d'enregistrement et que l'opération ou la Transaction n'a pas été influencée par une panne technique ou tout autre manquement de la part de Belfius Banque. Le Client n'obtient la correction d'une opération que s'il signale sans délai à Belfius Banque qu'il a constaté une opération non autorisée ou non correctement exécutée donnant lieu à une revendication, et au plus tard dans les treize mois suivant la date de débit ou de crédit.

5.6 Utilisation

Le Client doit respecter à tout moment les directives qui lui ont été remises pour utiliser le service Belfius Direct Phone.

Les virements que le Client effectue via Belfius Direct Phone, sont limités à 2 500 euros par virement et à 12 500 euros par compte et par semaine. Les virements en euros d'un compte de paiement sur un compte d'épargne, ou inversement, sont plafonnés à 25 000 euros par virement.

Les virements que les Clients mineurs peuvent effectuer via Belfius Direct Phone, sont limités à 100 euros par semaine pour les jeunes entre 9 et 15 ans, et à 2 500 euros par virement avec un maximum de 3 750 euros par semaine pour les jeunes de 16 et 17 ans.

Un virement en euros d'un compte de paiement sur un compte d'épargne est limité, pour les mineurs, à 25 000 euros par virement. Un virement d'un compte d'épargne sur un compte de paiement n'est pas autorisé pour les Clients entre 9 et 15 ans et limité à 125 euros par mois pour les Clients de 16 et 17 ans.

Les ordres donnés sont traités conformément aux dispositions prévues dans le document Tarifs et taux d'intérêts quant à la date valeur.

5.7 Modification de la procédure d'accès

Belfius Banque se réserve le droit de modifier la procédure d'accès, les moyens d'identification et les procédures de sécurité conformément aux besoins de la technique et de l'évolution en matière de systèmes de sécurité et en fonction de l'évolution de la législation et de la réglementation applicables.

Article 6 – Durée, suspension et fin du contrat

6.1 Le contrat Belfius Direct Phone auquel a souscrit le Client est un contrat à durée indéterminée.

Il peut être mis fin au service à tout moment par le Client ou par Belfius Banque.

La fin du service par le Client doit avoir lieu dans une Agence, moyennant un préavis d'un mois. Si le contrat est résilié par Belfius Banque, il faut un préavis de 2 mois, sauf faute grave du Client. Dans ce cas, Belfius Banque peut immédiatement mettre fin au contrat.

Les frais régulièrement imputés ne sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la fin du contrat. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés sans délai au prorata, à partir du mois suivant la date de la résiliation.

6.2 Sous réserve des dispositions du Règlement général des opérations applicable de Belfius Banque, Belfius Banque se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin partiellement ou totalement ou bloquer, temporairement ou définitivement, au service Belfius Direct Phone, pour des raisons objectivement motivées, ayant trait à :

- la sécurité de Belfius Direct Phone ;
- la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de Belfius Direct Phone.

Dans ces cas, Belfius Banque informe le Client du blocage via annexe aux extraits de compte, si possible avant le blocage, et au plus tard immédiatement après.

La fourniture des informations n'est pas requise si elle est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou interdite en vertu d'une autre législation applicable.

Belfius Banque débloque Belfius Direct Phone ou prévoit un remplacement dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

6.3 Belfius Banque se réserve le droit de suspendre le service aux fins d'entretien ou pour apporter des adaptations ou des améliorations au système. Dans la mesure du possible, Belfius Banque en avertira le Client au préalable. Il se peut toutefois que des interruptions aient lieu sans avertissement. Si un incident technique se produit ou en cas de force majeure dont, mais non exclusivement, la grève, ou un autre incident sur lequel Belfius Banque n'a pas de prise, ou en cas d'extrême urgence.

Article 7 – Engagements, responsabilités et droit de renonciation du Client

7.1 Utilisation de l'appareillage/connexion à un opérateur choisi par le Client.

Le Client est le seul responsable de l'appareillage téléphonique qu'il utilise pour accéder au service Belfius Direct Phone. Sans porter préjudice aux autres dispositions de ce Règlement, les conséquences découlant de l'utilisation et/ou le mauvais fonctionnement de cet appareillage est/ sont à charge du Client. Le Client peut choisir librement l'opérateur auquel il fait appel pour la livraison des services de téléphonie. Belfius Banque ne peut dès lors en aucun cas être tenue pour responsable de tout dommage causé par les services de cet opérateur ou d'un dommage causé par d'éventuels problèmes de connexion du Client aux services de l'opérateur.

7.2 Sécurité et précautions

Le Client doit utiliser le service Belfius Direct Phone conformément aux dispositions du présent Règlement et aux autres informations mises à sa disposition. Le Client reconnaît la nécessité de garder strictement secret le code secret personnel qui lui a été remis et/ou les autres moyens d'identification mis à sa disposition par Belfius Banque. Si des tiers devaient entrer en possession du code, Belfius Banque n'aurait pas la possibilité de détecter que les opérations que le tiers effectue au moyen du code secret du Client n'avaient pas été transmises par le Client. Le Client est tenu de :

- utiliser Belfius Direct Phone conformément aux conditions régissant l'utilisation de Belfius Direct Phone ;
- lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son code secret ou de ses moyens d'identification, en informer Belfius Banque ;
- prendre toutes les mesures raisonnables afin de préserver la sécurité de Belfius Direct Phone et de son code secret et ses moyens d'identification ;
- avertir Belfius Banque de toute erreur ou irrégularité ou opération non autorisée constatée sur les relevés ou les extraits de compte. Le cas échéant, et si possible, le Client modifiera également immédiatement son code secret par précaution.

Ce n'est que si le Client a averti Belfius Banque ou le tiers désigné par elle, conformément à l'alinéa précédent, que Belfius Banque considérera que le Client a utilisé un code secret correct et que le contenu des opérations introduites par le Client correspond aux ordres que Belfius Banque a reçus.

Le Client déclare reconnaître les risques liés à l'utilisation du service Belfius Direct Phone.

Jusqu'à la notification visée à l'article 7.2, le Client sera uniquement responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de son code secret ou de ses moyens d'identification à concurrence de 50 euros.

Le Client bénéficie de cette limitation de sa responsabilité jusqu'à la notification de la perte ou du vol, même en cas d'utilisation illicite de Belfius Direct Phone découlant de l'omission de garantir la sécurité de son code secret ou de ses moyens d'identification. Si le Client a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs obligations qui lui incombent, il devra supporter toutes les pertes découlant des opérations non autorisées. Après la notification comme décrite dans l'article 7.2, le Client n'est plus responsable des conséquences liées à la perte ou au vol, sauf si Belfius Banque fournit la preuve que le Client a agi frauduleusement.

Le Client n'est pas responsable en cas de perte ou de vol, si le service Belfius Direct Phone a été utilisé avec les moyens d'identification n'exigeant aucune présentation physique ou identification électronique.

7.3 Abus du service Belfius Direct Phone

Le Client s'engage à ne pas utiliser Belfius Direct Phone pour des opérations et/ou l'envoi de messages/données contraires à la législation belge ou internationale applicable en général et à la loi du 11 janvier 1993 prévenant l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment d'argent en particulier.

7.4 Droit de rétractation

Dans le cadre de la commercialisation de services financiers à distance, le Client dispose en cas de conclusion d'un service spécifique d'un droit de rétractation. Ce droit de rétractation peut, sans pénalité et sans indication de motif, être exercé dans un délai de 14 jours calendrier à partir du jour de la conclusion du contrat. Le droit de rétractation ne peut pas être invoqué pour

- 1) des virements qui ne peuvent pas considérés comme un achat de service financier ;

- 2) les contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du Client avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation ;
- 3) les polices d'assurances à court terme ayant une durée de moins d'un mois.

Article 8 – Engagements et responsabilité de Belfius Banque

8.1 Indisponibilité du service Belfius Direct Phone

Le Client ne peut tenir Belfius Banque pour responsable du seul fait que le service Belfius Direct Phone serait temporairement ou définitivement indisponible à la suite de facteurs autres que la mauvaise foi ou la faute grave de Belfius Banque. Les engagements que prend Belfius Banque à l'égard du Client dans le cadre de Belfius Direct Phone, notamment en ce qui concerne l'accès, la disponibilité, le bon fonctionnement, la protection et le bon fonctionnement du service, sont des obligations de moyens. En d'autres termes, Belfius Banque engagera tous les moyens humains et techniques qui peuvent raisonnablement jugés être propres à quelqu'un qui fournit de tels services bancaires et financiers à des fins professionnelles, dans le but d'assurer un service régulier et de prévoir une méthode appropriée de protection et d'authentification.

8.2 Sécurité

Belfius Banque garantit que les systèmes de sécurité qu'elle utilise sont de nature telle que le code secret ne peut être communiqué à des tiers, sauf si le Client leur communique lui-même ce code secret ou ces moyens d'identification, sciemment ou négligemment. Belfius Banque est responsable des dommages causés à la suite de la contrefaçon du service Belfius Direct Phone et des moyens d'identification.

8.3 Responsabilité de Belfius Banque

Sans porter préjudice à ce qui suit, et sauf fraude ou faute grave, Belfius Banque ne peut être tenue pour responsable de tout dommage dans le chef du Client ou tiers dû :

- au non-respect par le Client de ses obligations en vertu de ce Règlement ;
- au manque de provision disponible sur le compte du Client ou au manque de couverture pour les ordres donnés ;
- à l'impossibilité de créer une connexion nécessaire à l'installation du service, aux interruptions de cette connexion, de quelque manière que ce soit, ou aux problèmes d'envoi et de réception des opérations ;
- au retard dans l'exécution ou la non-exécution des opérations dû à des tiers ;
- à une interruption du service, comme notamment mais pas exclusivement dans les cas visés à les articles 6.2 et 6.3 ;
- si la régularité de Belfius Direct Phone devait être compromise à la suite de manipulations, erreurs ou pannes techniques, quelle que soit leur nature, origine ou cause sur lesquelles Belfius Banque n'a aucun contrôle direct.

On entend notamment mais pas exclusivement :

- la surcharge du réseau téléphonique de l'opérateur choisi par le Client ;
- le service insuffisant, changeant, défaillant, incorrect ou absent par un fournisseur tiers de services ou de biens dont l'intervention est requise pour assurer le service ;
- tous les cas de force majeure, comme par exemple mais pas exclusivement, la guerre, les émeutes, les attentats, les catastrophes, la grève et d'autres événements semblables ;
- les décisions et obligations imposées par les autorités belges ou autres.

Si Belfius Banque adapte les caractéristiques techniques du service Belfius Direct Phone ou les conditions et les tarifs applicables, cela ne peut en aucun cas donner lieu à une responsabilité de Belfius Banque à l'égard du Client.

8.4 Exceptions

Les dispositions fixées à l'article 8.4 ne sont toutefois pas d'application dans les cas suivants :

- non-exécution ou exécution imparfaite des opérations introduites sur des appareils qui ont été acceptés par Belfius Banque, que ces appareils aient été contrôlés par Belfius Banque ou non ;

- pour les opérations effectuées sans l'autorisation du Client, pour autant que le Client ait respecté ses obligations en vertu de ce Règlement ;
- en cas de contrefaçon des instruments requis pour utiliser le service Belfius Direct Phone.

8.5 Obligations

Belfius Banque a les obligations suivantes :

- assurer que le code secret et les moyens d'identification ne sont pas accessibles à d'autres parties que le Client autorisé à utiliser Belfius Direct Phone ;
- s'abstenir d'envoyer le code secret ou les moyens d'identification pour Belfius Direct Phone non sollicité, sauf dans le cas où ils doivent être remplacés ;
- veiller à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant au Client de procéder à la notification visée à l'article 7.2 ou de demander le déblocage ;
- fournir, sur demande, au Client, pendant dix-huit mois à compter de la notification, les moyens de prouver qu'il a bien procédé à cette notification ;
- empêcher toute utilisation de Belfius Direct Phone après une notification effectuée en applications de l'article 7.2 ;
- supporter le risque lié à l'envoi au Client du code secret ou des moyens d'identification ou de tout moyen qui en permet l'utilisation.

8.6 Dédommagement

Si la responsabilité de Belfius Banque devait être constatée à la suite d'un dommage réellement subi par le Client, Belfius Banque rembourserait ce dommage au Client dans les plus brefs délais. Ce dommage peut être :

- le montant de l'opération non exécutée ou exécutée imparfaitement, éventuellement majoré des intérêts échus sur ce montant ;
- le montant qui est éventuellement nécessaire pour que le Client se retrouve dans la position où il se trouvait avant que ne soit effectuée l'opération pour laquelle aucune autorisation n'avait été donnée, éventuellement majoré des intérêts échus sur ce montant ;
- le montant qui est éventuellement nécessaire pour que le Client se retrouve dans la position avant l'utilisation de l'instrument contrefait ;
- d'autres frais éventuels supportés par le Client pour déterminer le dommage à indemniser ;
- la perte financière découlant de l'exécution imparfaite des opérations dans la mesure où cette exécution imparfaite résulte d'un fonctionnement défectueux des appareils approuvés par Belfius Banque.

Belfius Banque ne sera pas tenue d'indemniser d'autres dommages et/ ou d'autres montants que ceux mentionnés dans cet article 8.7.

Article 9 – Frais

Les frais relatifs à l'appareil téléphonique ou à l'utilisation du téléphone sont à charge du Client. Les frais liés à l'utilisation de Belfius Direct Phone figurent dans le document Tarifs et taux d'intérêts disponible dans toutes les Agences de Belfius Banque. Le Client est informé des tarifs alors en vigueur au moment de la conclusion du contrat. Le Client mandate irrévocablement Belfius Banque pour qu'elle débite le compte indiqué du montant des frais susmentionnés sans autres instructions. Cette autorisation prend fin de plein droit au moment où il est valablement mis fin au contrat entre Belfius Banque et le Client. Tous les frais et pertes éventuelles découlant des opérations pour lesquelles les comptes sont insuffisamment approvisionnés sont à charge du Client.

Les modifications des taux d'intérêt ou de change s'appliquent immédiatement et sans préavis à condition que les modifications se fondent sur les taux d'intérêts ou de change de référence convenus.

Le Client est informé de toute modification du taux d'intérêt le plus rapidement possible via annexe aux extraits de compte. Néanmoins, les modifications des taux d'intérêts ou de change qui sont plus favorables aux Clients peuvent être appliquées sans préavis.

Article 10 – Modifications du Règlement

Belfius Banque peut modifier à tout moment les dispositions du présent Règlement, les tarifs et les services offerts et en avisera le Client 2 mois avant l'entrée en vigueur de la modification, par écrit ou par un support stable approprié et à la disposition du Client. À l'issue de cette période de 2 mois, la modification est opposable de plein droit au Client, sauf

si pendant cette période de 2 mois suivant la communication de la modification, le Client décide de résilier le contrat. Le cas échéant, cette résiliation est gratuite. Cela ne vaut toutefois pas en cas d'adaptation de l'intérêt débiteur où le nouveau taux est opposable immédiatement et de plein droit au Client et où le Client peut cependant résilier le contrat aux mêmes conditions.

Article 11 – Validité

La non-applicabilité, l'invalidité ou la nullité d'une des dispositions du présent Règlement n'entraînent pas la non-applicabilité, l'invalidité ou la nullité de l'ensemble du Règlement.

Au cas où la non-applicabilité, l'invalidité ou la nullité d'une clause est établi(e) de façon incontestable, cette clause est considérée comme non écrite.

Article 12 – Droit applicable/Tribunaux compétents

Le présent Règlement est régi par le droit belge. Seuls les Cours et Tribunaux belges sont compétents pour prendre connaissance des litiges découlant directement ou indirectement du présent Règlement.

Article 13 – Vie privée

Belfius Banque, les autres entités du groupe Belfius, ses ayants droit respectivement à titre général (à la suite d'une fusion, d'une scission, d'un apport, ou autrement) et à titre particulier (à la suite d'une cession, en vertu d'une subrogation, ou autrement) et les sociétés auxquelles elle est (elles sont) liée(s) contractuellement dans le cadre de leurs activités, traitent les données à caractère personnel du Client. La protection des données à caractère personnel est encadrée par la loi.

Le traitement peut impliquer un transfert ou un échange de données entre les entités du groupe Belfius. Les finalités poursuivies par Belfius Banque lorsqu'elle traite les données ainsi que les droits du Client sont repris dans la Charte Vie Privée. Cette charte fait partie de la relation contractuelle avec le Client et lui est opposable.

La charte est disponible en Agence et est aussi consultable sur *belfius.be/PrivacyCharter*.