



Règlement Belfius Direct Phone

Article 1 – Définitions

Pour l'application de ce règlement, les définitions suivantes s'appliquent :

- **Agence** : L'agence Belfius Banque du Client.
- **Belfius Banque** : La société Belfius Banque SA. Son siège se trouve Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles. Elle est inscrite dans le Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro BE 0403.201.185. Elle est inscrite dans le registre de la FSMA (L'Autorité des services et marchés financiers, dont le siège se trouve rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles) sous le numéro 19649 A.
- **Belfius Direct Phone** : Le service mentionné à l'Article 3, commercialisé aussi sous la marque Phone Banking.
- **Client** : Toute personne qui a une relation contractuelle avec Belfius Banque pour utiliser le service Belfius Direct Phone ou toute personne qui a été mandatée par un Client pour faire des opérations sur ses comptes via Belfius Direct Phone.
- **Comptes** : Les comptes du Client, ou les comptes d'un tiers ouverts chez Belfius Banque sur lesquels le Client a une procuration.
- **Mandataire** : Toute personne qui est autorisée par une personne morale sur base de ses statuts ou d'une procuration spéciale à utiliser le service Belfius Direct Phone au nom et pour le compte de cette personne morale.
- **Règlement** : Ce règlement Belfius Direct Phone.
- **Taux d'intérêt de référence** : Le taux d'intérêt qui sert de base pour le calcul

des intérêts. Belfius Banque et le Client peuvent vérifier ce taux. Vous trouverez plus de détails dans le document « Tarifs et taux ».

- **Taux de change de référence** : Le cours qui sert de base pour le calcul de la conversion des devises. Ce cours est disponible sur le site belfius.be et dans l'Agence.

Chaque mot avec une lettre majuscule, qui n'est pas expliqué ci-dessus, a la signification donnée dans le Règlement Général des Opérations, que le Client déclare avoir accepté.

Article 2 – Champ d'application

Ce Règlement détermine les droits, les obligations et les responsabilités du Client et de Belfius Banque liés à l'utilisation du service Belfius Direct Phone. Les droits, les obligations et les responsabilités contenues dans la version en vigueur du Règlement Général des Opérations de Belfius Banque et les autres règlements applicables au Client s'appliquent aussi aux opérations réalisées via Belfius Direct Phone. S'il y a une contradiction entre les deux documents, ces Conditions prévalent. Le Client reçoit le Règlement sur support papier avant qu'il signe le contrat Belfius Direct Phone. En signant ce contrat, le Client accepte ce Règlement. Le Règlement est en outre toujours disponible gratuitement en français et néerlandais sur 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 qui permet au Client d'effectuer les opérations suivantes par téléphone :

- Consultation du solde des Comptes ;
- Consultation des mouvements sur les Comptes ;

- Modification du code secret ;
- Consultation d'informations utiles.

Belfius Banque peut modifier à tout moment les opérations qui sont possibles via Belfius Direct Phone. Elle informera le Client 2 mois avant toute modification. Si le Client ne met pas fin au contrat dans ce délai de 2 mois, la modification s'appliquera automatiquement.

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

Au moment où elles concluent un contrat Belfius Direct Phone, les personnes morales doivent désigner un Mandataire qui exercera tous les droits et assumera toutes les obligations, en leur nom et pour leur compte, en tant que Client. La personne morale informe Belfius Banque par écrit de toute modification du Mandataire. Jusqu'au moment de cette notification, la personne morale est responsable de toutes les opérations effectuées par l'ancien Mandataire, conformément à ce Règlement.

La personne morale informe également Belfius Banque par écrit de toute modification des compétences du Mandataire. Jusqu'au moment de cette notification, la personne morale est responsable de toutes les opérations effectuées par le Mandataire qui dépassent la description de ses nouvelles compétences, mais qui font partie 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 suite à la conclusion

du contrat Belfius Direct Phone est strictement personnel. Le Client ne peut jamais communiquer son code à d'autres personnes et doit prendre les précautions nécessaires pour que personne ne puisse obtenir ce moyen d'identification.

5.3 Accès

Pour accéder à Belfius Direct Phone, le Client entre, via le clavier de son téléphone, son numéro de compte lié à l'abonnement Belfius Direct Phone ou le code d'identification fourni par Belfius Banque, et son code secret exact.

5.4 Opérations signées au moyen du code secret

Belfius Banque envoie le code secret au Client via une enveloppe fermée après la signature du contrat Belfius Direct Phone. Belfius Banque assume les risques liés à l'envoi du code secret jusqu'à ce que le Client le reçoive.

Le Client doit modifier son code secret au moment de sa première utilisation. Lors du choix de son code secret, le Client doit éviter les combinaisons simples de chiffres (comme, par exemple, la date de naissance, les chiffres consécutifs, les mêmes chiffres, etc.). Le Client utilise le code secret pour accéder au système et pour signer les opérations qu'il introduit. En utilisant ce code, le Client donne son consentement à l'opération.

Toutes les opérations effectuées via Belfius Direct Phone apparaissent sur les extraits de compte après leur exécution pour permettre au Client de suivre ses dépenses.

5.5 Preuve

Toutes les opérations effectuées après l'introduction du code secret, ou confirmées avec le code secret, sont considérées comme reflétant la volonté du Client. Belfius Banque exécute ces opérations comme telles, sauf si le Client a fait la notification prévue à l'article 7.2.2 (d).



Belfius Banque enregistre toutes les opérations exécutées dans un journal électronique qu'elle garde pendant au moins 5 ans. Ce journal peut être copié ou enregistré sur papier, microfiche, microfilm, support magnétique, disque optique ou sur n'importe quel autre support informatique.

Le Client autorise Belfius Banque à enregistrer les conversations qu'il a avec les collaborateurs ou préposés de Belfius Banque dans le cadre de ce contrat.

En cas de contestation d'une opération ou d'une Transaction, Belfius Banque prouvera que l'opération a été authentifiée, enregistrée et comptabilisée par un ou plusieurs de ces moyens d'enregistrement. Elle démontrera aussi que la panne technique ou tout autre manquement de Belfius Banque n'a pas influencé l'opération ou la Transaction.

Le Client ne peut obtenir la correction d'une opération que s'il informe Belfius Banque sans délai quand il constate qu'une opération n'a pas été autorisée ou n'a pas été correctement exécutée. Le Client doit en informer Belfius Banque sans délai et au plus tard 13 mois suivant la date de débit ou de crédit de l'opération en question.

5.6 Utilisation

Le Client doit toujours suivre les instructions qui lui ont été données pour utiliser le service Belfius Direct Phone.

5.7 Modification de la procédure d'accès

Belfius Banque a toujours le droit de modifier la procédure d'accès, les moyens d'identification et les procédures de sécurité en fonction des évolutions techniques, de l'évolution des systèmes de sécurité et de la législation ainsi que de la réglementation applicables.

Article 6 – Durée, suspension et fin du contrat

6.1 Le contrat Belfius Direct Phone conclu par le Client est un contrat à durée indéterminée.

Le Client et Belfius Banque peuvent chacun mettre fin à ce contrat à tout moment.

Si le Client veut mettre fin à son contrat, il doit le faire dans une Agence. Le Client doit respecter un préavis de 1 mois. Si Belfius Banque veut mettre fin au contrat, Belfius Banque doit respecter un préavis de 2 mois, sauf en cas de faute grave du Client où Belfius Banque peut mettre fin au contrat immédiatement.

Le Client doit payer les frais qui sont régulièrement comptabilisés pour le service Belfius Direct Phone au prorata de la période écoulée à la fin du contrat. Si le Client a payé ces frais à l'avance, Belfius Banque remboursera ces frais sans délai au prorata à partir du mois suivant la date où le contrat a pris fin.

6.2 Belfius Banque peut, conformément à ce qui est prévu dans le Règlement général des opérations de Belfius Banque, suspendre ou mettre fin, partiellement ou totalement, ou bloquer temporairement ou définitivement le service Belfius Direct Phone pour une des raisons suivantes :

- La sécurité de Belfius Direct Phone ;
- La présomption que Belfius Direct Phone est utilisé de manière non-autorisée ou frauduleuse.

Dans ces cas, Belfius Banque informe le Client du blocage via une annexe aux extraits de compte, si possible avant le blocage, et au plus tard immédiatement après. Belfius Banque ne doit pas fournir ces informations s'il y a des raisons de sécurité objectivement motivées ou si c'est interdit par une législation applicable.



A partir du moment où les raisons qui justifiaient le blocage n'existent plus, Belfius Banque déblocuera le service Belfius Direct Phone ou fournira un service de remplacement.

6.3 Belfius Banque peut suspendre le service pour des travaux d'entretien, ou pour réaliser des adaptations ou des améliorations au système. Dans la mesure du possible, Belfius Banque informera le Client à l'avance. Toutefois, le service peut être suspendu sans avertissement en cas d'incident technique, de force majeure (par exemple – mais pas uniquement – en cas de grève ou d'un autre incident indépendant de la volonté de Belfius Banque) ou en cas d'extrême urgence.

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

7.1 Utilisation du téléphone/ connexion à un opérateur choisi par le Client

Le Client est le seul responsable du téléphone qu'il utilise pour accéder au service Belfius Direct Phone. Le Client supporte également les conséquences qui découlent de l'utilisation et/ ou du mauvais fonctionnement de ce téléphone, sans que cela n'affecte les autres dispositions du Règlement.

Le Client choisit librement l'opérateur qu'il souhaite pour la fourniture des services de téléphonie. Belfius Banque n'est jamais responsable des dommages causés par cet opérateur ou par d'éventuels problèmes de connexion du Client aux services de l'opérateur.

7.2 Sécurité et précautions

7.2.1. Le Client doit utiliser le service Belfius Direct Phone en respectant ce Règlement et les

autres informations mises à sa disposition.

Le Client reconnaît qu'il doit garder strictement secret le code secret personnel qui lui a été remis et/ou les autres moyens d'identification que Belfius Banque met à sa disposition. Si d'autres personnes ont accès au code secret, Belfius Banque ne pourra pas détecter que les opérations faites par une autre personne avec le code secret n'ont pas été faites par le Client.

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

7.2.2. Plus particulièrement, le Client doit :

- a. Utiliser Belfius Direct Phone selon les conditions prévues pour son utilisation.
- b. Prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger la sécurité de Belfius Direct Phone, de son code secret et de ses moyens d'identification.
- c. Avertir Belfius Banque de toute erreur, irrégularité ou opération non autorisée qu'il a constatée sur ses relevés ou extraits de compte.
- d. Informer Belfius Banque immédiatement quand il constate la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de son code secret ou de ses moyens d'identification. Si possible, le Client modifiera immédiatement son code secret par précaution.

Jusqu'au moment de la notification prévue à l'article 7.2.2 (d) ci-dessus,

- 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 reçus par Belfius Banque.
- Le Client reste responsable pour les opérations frauduleuses qui ont été



effectuées avant d'avoir déclaré la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de son code secret ou de ses moyens d'identification jusqu'à un montant de 50 euros. Le Client bénéficie de cette limitation de responsabilité jusqu'à la notification prévue à l'article 7.2.2 (d) ci-dessus, même si le service Belfius Direct Phone a été utilisé de manière illicite parce que le Client n'a pas garanti la sécurité de son code secret ou de ses moyens d'identification. Si le Client a agi de manière frauduleuse ou n'a pas respecté, suite à une négligence grave, une ou plusieurs de ses obligations, il devra supporter toute les pertes qui découlent des opérations non autorisées.

Après la notification prévue à l'article 7.2.2 (d) ci-dessus, le Client n'est plus responsable des conséquences liées à la perte ou au vol, sauf si Belfius Banque prouve qu'il a agi de manière frauduleuse.

Le Client ne sera pas tenu pour responsable en cas de perte ou de vol si le service Belfius Direct Phone a été utilisé avec des moyens d'identification qui ne nécessitent pas de présentation physique ou d'identification électronique.

7.3 Abus du service Belfius Direct Phone

Le Client s'engage à utiliser le service Belfius Direct Phone en respectant la législation belge et internationale, et en particulier 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 Client ne peut pas utiliser le service Belfius Direct Phone pour effectuer des opérations ou envoyer des messages/données contraires à cette législation.

7.4 Droit de rétractation

Lorsque des services financiers sont commercialisés à distance, le Client a un droit

de rétractation spécifique pour le contrat qu'il a conclu à distance. Le Client peut exercer ce droit de rétractation sans frais et sans motif dans un délai de 14 jours calendrier à partir du jour de la conclusion du contrat.

Le droit de rétractation ne s'applique pas :

1. aux services financiers dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles Belfius Banque n'a aucune influence, et qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
2. aux contrats entièrement exécutés par les deux parties à la demande expresse du Client, avant que le Client exerce son droit de rétractation ;
3. aux contrats de crédit hypothécaire.

Article 8 – Engagements et responsabilité de Belfius Banque

8.1 Indisponibilité du service Belfius Direct Phone

Le Client ne peut pas tenir Belfius Banque pour responsable si le service Belfius Direct Phone est temporairement ou définitivement indisponible, sauf en cas de faute grave ou de mauvaise foi de Belfius Banque. Belfius Banque s'engage à mettre tous les moyens humains et techniques raisonnables pour fournir le service Belfius Direct Phone de manière régulière et assurer notamment l'accès, la disponibilité, le bon fonctionnement et la protection du service en appliquant toutes les méthodes appropriées de protection et d'authentification. Ces obligations sont des obligations de moyen.

8.2 Sécurité

Belfius Banque garantit que les systèmes de sécurité qu'elle utilise ne permettent pas la communication du code secret à d'autres



personnes, sauf si le Client leur communique lui-même, volontairement ou par négligence, ce code secret ou ses moyens d'identification.

8.3 Responsabilité de Belfius Banque

Sauf en cas de fraude ou de faute grave, Belfius Banque ne supporte pas la responsabilité des dommages subis par le Client ou d'autres personnes à cause:

- du non-respect par le Client de ses obligations contenues dans ce Règlement ;
- du manque de provision disponible sur le compte du Client ou de couverture insuffisante pour les ordres donnés ;
- de l'impossibilité de créer la connexion qui est nécessaire pour installer le service, des interruptions de cette connexion, ou des problèmes liés à l'envoi et à la réception des opérations ;
- du retard dans l'exécution ou de la non-exécution des opérations à cause d'autres personnes.
- de l'interruption du service, notamment (mais pas uniquement) dans les situations mentionnées à l'article 6.2 et à l'article 6.3.
- des manipulations, erreurs ou pannes techniques, quelle que soit leur nature, origine ou cause, sur lesquelles Belfius n'a aucun contrôle direct, et qui peuvent perturber le bon fonctionnement du service Belfius Direct Phone.

Cela vise entre autres, mais pas uniquement, les cas suivants :

- Le réseau téléphonique de l'opérateur choisi par le Client est surchargé ;
- Un fournisseur externe de services ou de biens fournit un service insuffisant, instable, défaillant, incorrect ou arrête de

le fournir, alors que son intervention est nécessaire pour assurer le service ;

- Tous les cas de force majeure, comme par exemple (mais pas uniquement) la guerre, des émeutes, des attentats, des catastrophes, des grèves ou d'autres événements similaires ;
- Les autorités belges ou d'autres autorités imposent des décisions et obligations.

Belfius Banque ne sera jamais responsable vis-à-vis du Client si elle modifie les caractéristiques techniques du service Belfius Direct Phone ou les conditions et tarifs applicables.

8.4 Exceptions

Les principes repris à l'article 8.3 ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Des opérations introduites sur des appareils acceptés par Belfius Banque ont été mal exécutées ou n'ont pas été exécutées, que Belfius Banque ait contrôlé ces appareils ou non ;
- Des opérations ont été effectuées sans l'autorisation du Client, à condition que le Client ait respecté ses obligations contenues dans ce Règlement ;

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 personnes que le Client autorisé à utiliser Belfius Direct Phone ;
- Ne pas envoyer le code secret ou les moyens d'identification pour Belfius Direct Phone sans que le Client le demande, sauf si ils doivent être remplacés ;
- Veiller à ce que le Client dispose, à tout moment, des moyens appropriés pour pouvoir faire la notification à Belfius



Banque prévue à l'article 7.2.2 (d) ou demander le déblocage de son accès à Belfius Direct Phone;

- Fournir au Client, sur demande, et pendant 18 mois à partir de la notification prévue à l'article 7.2.2 (d), les éléments qui prouvent qu'il a bien effectué cette notification ;
- Empêcher toute utilisation de Belfius Direct Phone après une notification faite par le Client en application de l'article 7.2.2 (d);
- Supporter le risque lié à l'envoi au Client du code secret, des moyens d'identification ou de tout autre moyen qui permet leur utilisation.

8.6 Dédommagement

Si Belfius Banque est effectivement responsable d'un dommage réellement subi par le Client, Belfius Banque remboursera ce dommage dans les plus brefs délais. Ce dommage peut être :

- Le montant de l'opération non exécutée ou exécutée de manière imparfaite, plus éventuellement le montant des intérêts dus sur ce montant ;
- Le montant qui serait nécessaire pour replacer le Client dans la situation antérieure à l'opération pour laquelle aucune autorisation n'a été donnée, plus éventuellement les intérêts dus sur ce montant ;
- Les autres frais éventuels que le Client aurait supportés pour déterminer le dommage à indemniser ;
- La perte financière qui découle de l'exécution imparfaite des opérations, si cette exécution imparfaite est due à un dysfonctionnement des appareils approuvés par Belfius Banque.

Belfius Banque ne devra pas indemniser d'autres dommages ou montants que ceux qui sont mentionnés dans cet article 8.6.

Article 9 – Frais

- Le Client paie les frais liés à l'appareil téléphonique et à l'utilisation du téléphone.
- Les frais pour l'utilisation de Belfius Direct Phone sont mentionnés dans le document « Tarifs et taux », disponible dans toutes les Agences de Belfius Banque.
- Le Client reçoit l'information sur les tarifs applicables au moment de la signature du contrat.
- Le Client autorise irrévocablement Belfius Banque à débiter son compte du montant de ces frais sans devoir donner d'autres instructions.
- Cette autorisation prend fin automatiquement à partir du moment où le contrat entre Belfius Banque et le Client a valablement pris fin.
- Le Client supporte tous les frais et les pertes éventuelles liés à des opérations pour lesquelles les comptes ne présentent pas un solde disponible suffisant.

Article 10 – Modifications du Règlement

Belfius Banque peut modifier, seule et sans l'accord du Client, ces Conditions et les tarifs applicables. Ces changements doivent se faire selon la procédure prévue dans le Règlement Général des Opérations.

Article 11 – Validité

Ce Règlement reste applicable même si une de ses dispositions est inapplicable, invalide ou nulle.

Si une disposition du Règlement devient incontestablement inapplicable, invalide ou nulle, elle ne sera plus appliquée.



Article 12 – Droit applicable/Tribunaux compétents

Le droit belge s'applique à ce Règlement.

Si un litige découle directement ou indirectement de ce Règlement, les Cours et Tribunaux belges seront les seuls qui sont compétents pour traiter ce litige.

Article 13 – Protection de la vie Privée

Belfius Banque, les autres entités du groupe Belfius, et leurs ayants droit (à la suite d'une fusion, d'une scission, d'un apport, d'une cession ou d'une autre manière) et les entreprises avec lesquelles elle est (elles sont) liée(s) par contrat dans le cadre de leurs activités, traitent les données à caractère personnel du Client.

La loi protège ces données à caractère personnel. Le traitement peut impliquer un transfert ou un échange de données entre les entités du groupe Belfius. Les raisons pour lesquelles Belfius Banque traite les données (finalités) et les droits du Client sont expliqués dans la Charte Vie Privée. Cette Charte fait partie du contrat conclu avec le Client et peut être invoquée vis-à-vis du Client. La Charte est disponible en agence et sur belfius.be/PrivacyCharter.