

## Chapitre 1. Définitions applicables à toutes les composantes de Belfius Internet Banking

### Section 1. Définitions, champ d'application et objet

#### Article 1 – Définitions

- a) **Agence** : l'Agence Belfius Banque du Client, ou sa personne de contact chez Belfius Banque.
- b) **Belfius Banque** : Belfius Banque SA, ayant son siège social boulevard Pachéco, 44 à 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE 0403.201.185.
- c) **FSMA** : Autorité des Services et Marchés Financiers, qui est l'autorité de contrôle et dans le registre de laquelle la Banque est inscrite sous le numéro 19649 A.
- d) **Belfius Internet Banking** : les services visés à l'article 3, c'est-à-dire Belfius Direct Net, Belfius Direct Alert, Zoomit et Belfius Mobile.
- e) **Client** : la personne qui a une relation contractuelle avec Belfius Banque. Il peut s'agir aussi bien de personnes physiques que de personnes morales ou d'associations sans personnalité juridique.
- f) **Payeur** : la personne qui est titulaire d'un compte de paiement auprès de Belfius Banque et qui autorise une opération de paiement à partir de ce compte de paiement (par exemple un transfert), ou la personne qui, n'ayant pas de compte de paiement auprès de Belfius Banque, donne un ordre de paiement (par exemple un virement).
- g) **Bénéficiaire** : la personne qui est le destinataire final visé des fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement.
- h) **Intermédiaire Financier** : une Personne qui, dans le cadre de ses activités professionnelles, utilise Belfius Internet Banking pour effectuer certaines transactions pour le compte de ses propres clients.
- i) **Public & Wholesale** : le segment de la Banque qui comprend le financement des collectivités locales et les services financiers aux administrations publiques, aux grandes entreprises et au secteur social profit. Belfius Banque a le droit d'adapter à tout moment la description du segment. Quand une telle adaptation a des conséquences sur les droits et obligations du Client, il en sera averti conformément à la procédure mentionnée dans le présent règlement.
- j) **Moyens d'identification** : les systèmes de sécurité énumérés ci-après, qui doivent être utilisés par le Client pour accéder à Belfius Internet Banking et y sécuriser ses opérations. Il s'agit ici de la carte de banque et du code secret de la carte, ainsi que des codes variables qui sont générés par le lecteur de carte. Conformément à l'article 5.6 du présent Règlement, Belfius Banque a le droit d'adapter ou de modifier les moyens d'identification. Dans ce cas, ces nouveaux systèmes créés doivent également être considérés comme des Moyens d'identification au sens de cette définition.
- k) **Mandataire** : toute personne qui, en application du présent Règlement, est autorisée par une Personne morale, sur la base de ses statuts ou d'une procuration spéciale, à effectuer tout ou partie des opérations sur Comptes via Belfius Internet Banking.
- l) **Règlement** : le présent Règlement Belfius Internet Banking.
- m) **Comptes** : les comptes du Client auprès de Belfius Banque, ainsi que les comptes auprès de Belfius Banque sur lesquels un Mandataire a reçu des pouvoirs. Un Client ne pourra pas, via son (ses)abonnement(s), consulter les comptes pour lesquels il est Mandataire d'un Client faisant partie du segment Public & Wholesale de Belfius Banque. De même, il est impossible de consulter des comptes non professionnels du Mandataire par le biais d'un abonnement d'une personne faisant partie du segment précité.
- n) **Opération autorisée** : l'opération sur laquelle le Détenteur de Carte/de Compte a marqué son accord de la manière décrite à l'article 5.3 du présent Règlement.
- o) **Opérations non autorisées** : l'opération sur laquelle le Détenteur de Carte/de Compte n'a pas marqué son accord.
- p) **Identifiant unique** : la combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles que le Payeur doit fournir pour permettre l'identification certaine du Bénéficiaire et/ou de son compte à vue pour une opération de paiement. Pour les ordres de paiement transmis par le Client à Belfius Banque, il s'agit du numéro IBAN et du code BIC. Le numéro IBAN (International Bank Account Number) est utilisé pour identifier des comptes belges et des comptes dans d'autres pays

SEPA. Si, pour les ordres de paiement, le compte du Bénéficiaire n'est pas un compte belge, le Client est tenu de communiquer le code BIC (Bank Identifier Code). Le code BIC sert, notamment, à identifier la banque dans laquelle le Bénéficiaire a son compte.

#### Article 2 – Champ d'application

Le présent Règlement régit les droits et obligations résultant de l'utilisation du service Belfius Internet Banking, tant pour le Client, que pour Belfius Banque. Pour autant qu'il n'y soit pas explicitement dérogé par le présent contrat, le Règlement Général des Opérations de Belfius Banque ainsi que les autres Règlements éventuels qui s'appliquent au Client demeurent d'application pour les opérations effectuées via Belfius Internet Banking.

Le Client qui conclut un contrat Belfius Internet Banking, déclare explicitement accepter le contenu du présent Règlement et en reçoit gratuitement un exemplaire par le même canal que celui utilisé pour la conclusion du contrat (agence, internet). Le Règlement est disponible gratuitement à tout moment en français et en néerlandais sur le site [www.belfius.be](http://www.belfius.be) ou sur simple demande en Agence. Ce Règlement stipule également les droits et obligations qui découlent de l'utilisation des services Belfius Direct Alert (voir chapitre 2), Zoomit (voir chapitre 3) et du canal Belfius Mobile (voir chapitre 4), tant pour le Client que pour Belfius Banque.

#### Article 3 - Objet

Le présent Règlement Belfius Internet Banking s'applique aux services automatisés, grâce auxquels le Client disposant d'un accès au réseau Internet ou à un autre canal accepté par Belfius Banque à cette fin, peut obtenir des informations et effectuer des opérations sur les Comptes existants chez Belfius Banque ainsi que demander et/ou acheter certains nouveaux produits et services.

Une description actualisée détaillée des possibilités offertes par les différents produits de Belfius Internet Banking est disponible sur le site [www.belfius.be](http://www.belfius.be). Toute modification sera signalée par le biais du produit en question.

Belfius Banque peut à tout moment ajouter de nouveaux produits à la liste ci-dessus et/ou modifier les opérations possibles dans le cadre de chacun de ces produits. Toutefois, Belfius Banque n'est en aucun cas tenue d'appliquer cette modification à chaque Client ou aux mêmes conditions à l'égard de chaque Client. Les dispositions de l'article 18 ne s'appliquent pas à ces modifications.

## Section 2. Disponibilité, identification et sécurité

#### Article 4 – Disponibilité

Exception faite de la disposition de la section 3 du Règlement, le service Belfius Internet Banking 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 Internet Banking, doivent désigner un ou plusieurs Mandataire(s) qui exercera(ont), en son/leur nom et pour son/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 du présent contrat.

Toute modification apportée au contenu des compétences d'un 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 ses nouvelles compétences mais dans le cadre de ses anciennes compétences.

## 5.2 Mandataires

Un Mandataire sur un compte de Belfius Banque peut conclure un contrat Belfius Internet Banking sans l'autorisation du titulaire du compte concerné.

## 5.3 Moyens d'identification et utilisation de ceux-ci

Le Client a accès à Belfius Internet Banking en utilisant les Moyens d'identification de la manière prescrite. Belfius Banque supporte les risques liés à l'envoi des Moyens d'identification au Client, jusqu'au moment où celui-ci reçoit ces Moyens d'identification.

Les Moyens d'identification sont non seulement utilisés pour accéder au système, mais également pour signer les opérations introduites par le Client. Cette signature électronique vaut comme consentement avec les transactions de paiement et comme signature valable des contrats avec Belfius Banque. Toutes les opérations exécutées via Belfius Internet Banking sont confirmées par extrait de compte après leur exécution.

## 5.4 Preuve

Toutes les opérations effectuées après avoir introduit les Moyens d'identification sont censées correspondre à l'objectif du Client, et peuvent être exécutées comme telles par Belfius Banque, à moins que le Client ait fait la communication visée à l'article 8.3. 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. En cas de contestation d'une transaction, Belfius Banque apportera la preuve que les opérations ont été authentifiées, correctement enregistrées et comptabilisées via une ou plusieurs de ces techniques d'enregistrement et que la transaction n'a pas été affectée par un incident technique ou toute autre défaillance.

## 5.5 Utilisation

Le Client doit à tout moment suivre les directives qui lui sont fournies dans le cadre de l'utilisation du service Belfius Internet Banking. Les transactions ne peuvent être effectuées qu'après que le Client a correctement introduit ses Moyens d'identification pour signer l'(les) opération(s) effectuée(s) globalement ou individuellement. Les opérations effectuées par le Client via Belfius Internet Banking sont limitées en fonction du produit utilisé par le Client. De plus, des limitations plus importantes que pour les Clients majeurs sont appliquées aux clients mineurs qui utilisent Belfius Internet Banking. Le Client personne morale est en outre tenu de respecter toutes ses procédures internes afin qu'il soit valablement engagé pour les opérations effectuées dans le cadre du présent Règlement. Un aperçu actualisé de toutes les limitations valables dans le cadre de l'utilisation de Belfius Internet Banking est disponible sur le site [www.belfius.be](http://www.belfius.be). Ces limites standard peuvent être modifiées en Agence à la demande du Client et sous réserve de l'approbation de Belfius Banque. Les Clients qui avaient leur résidence légale en Belgique au moment de la conclusion d'un contrat Belfius Internet Banking et qui déménagent ensuite pour s'établir officiellement dans un autre État membre de l'Union européenne, peuvent, à leur demande, conserver le contrat Belfius Internet Banking pour des fonctionnalités limitées. Certaines opérations peuvent toutefois être exclues pour ce groupe cible.

## 5.6 Modification de la procédure d'accès

Belfius Banque se réserve le droit de modifier la procédure d'accès, les Moyens d'identification, les moyens d'accès à ces Moyens d'identification et les mesures de sécurité, par exemple en fonction de l'évolution technique et des systèmes de sécurité, ainsi que de l'évolution de la législation et de la réglementation applicables. Belfius Banque avertira le Client de ces modifications en respectant les délais prévus à l'article 18, sauf en cas d'extrême urgence.

## Section 3. Durée et fonctionnement

### Article 6 – Durée, suspension et fin du contrat

**6.1** Le contrat Belfius Internet Banking souscrit par le Client est conclu pour une durée indéterminée. Le Client peut y mettre fin moyennant le respect d'un préavis d'un mois. La Banque peut résilier le contrat moyennant le respect d'un préavis d'au moins deux mois. La résiliation du service par le Client doit lieu dans une Agence, ou via un collaborateur de Belfius Direct Contact. Les frais régulièrement imputés pour le service ne sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la cessation du contrat. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont

remboursés immédiatement et au prorata de la période échue à la fin du contrat, à partir du mois suivant la date de la résiliation.

**6.2** Sous réserve des dispositions du Règlement Général des Opérations de Belfius Banque, Belfius Banque se réserve le droit, à l'égard d'un Client déterminé, d'interrompre immédiatement, en tout ou en partie, temporairement ou définitivement, l'accès au service Belfius Internet Banking pour des raisons objectives et motivées ayant trait à :

- la sécurité de Belfius Internet Banking et/ou
- la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de Belfius Internet Banking par un tiers ou par le Client, comme l'utilisation de Belfius Internet Banking contraire aux dispositions de la loi ou du présent Règlement.

La banque informe le Client du blocage de Belfius Internet Banking via une annexe à ses extraits de compte, par téléphone, par lettre ou par fax. Dans la mesure du possible, cette information a lieu avant que le blocage ne soit effectif et au plus tard immédiatement après. Elle n'est pas requise si elle est contrecarrée par des raisons de sécurité objectives et motivées ou si elle est interdite en vertu d'une autre législation applicable. La Banque débloque l'accès à Belfius Internet Banking ou prévoit un remplacement dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

**6.3** Belfius Banque a le droit de mettre fin immédiatement, sans mise en demeure préalable ou intervention judiciaire, au contrat Belfius Internet Banking dans les cas suivants :

- grave détérioration de la confiance dans le Client ;
- non-respect des procédures de sécurité par le Client ;
- non-exécution notoire de la prestation.

**6.4** Belfius Banque se réserve le droit d'interrompre le service à des fins de maintenance du système ou encore afin d'y apporter des adaptations ou des améliorations. Belfius Banque en avertira le Client au préalable, dans la mesure du possible. Il se peut toutefois que des interruptions se produisent sans avertissement préalable, à la suite d'un incident technique ou en cas de force majeure, par exemple, mais pas exclusivement, une grève ou tout autre incident sur lequel Belfius Banque n'a aucune prise, ou en cas d'urgence.

## Article 7 – Help desk

En vue d'assister le Client lors d'éventuels problèmes techniques, Belfius Banque prévoit une fonction Help desk, dont les heures d'ouverture et les données de contact peuvent être communiquées via le site [www.belfius.be](http://www.belfius.be). Belfius Banque fournira toute l'assistance raisonnable par téléphone et/ou par e-mail, sur la base d'une obligation de moyens, afin d'identifier les éventuels défauts techniques dans le fonctionnement de Belfius Internet Banking, de les corriger ou de les éviter, ou de fournir des informations supplémentaires au Client sur les possibilités de Belfius Internet Banking, sans intervention directe. Compte tenu des limitations techniques liées à un tel service d'aide en ligne, Belfius Banque ne peut être tenue pour responsable de la non-résolution partielle ou totale de tout problème technique qui lui a été soumis via ce help desk.

## Section 4. Droits, obligations et responsabilités des parties

### Article 8 – Engagements et responsabilité du Client

**8.1** Utilisation du matériel / de la connexion à un opérateur choisi par le Client

Le Client est le seul responsable de l'équipement informatique, du matériel, des logiciels, du navigateur, des systèmes informatiques et de leurs extensions, quelle que soit leur nature, ainsi que du logiciel qu'il utilise pour avoir accès au service Belfius Internet Banking ou pour effectuer des opérations via celui-ci. L'adaptation, l'installation, la maintenance, le fonctionnement et la mise à jour du matériel et des logiciels, des systèmes informatiques et de leurs extensions visés dans cet article sont sous la responsabilité exclusive du Client. Le Client doit, entre autres, prendre toutes les mesures nécessaires afin de prévenir toute contamination de son ordinateur ou de tout autre appareil par des virus et, le cas échéant, les détecter et les détruire. Sans préjudice des autres dispositions du présent contrat, les conséquences découlant de l'utilisation et/ou du mauvais fonctionnement de l'appareillage, du matériel et des logiciels décrits ci-dessus sont à la charge du Client. Le Client peut choisir librement l'opérateur auquel il fait appel pour la livraison des services informatiques et de télécommunication. Belfius

Banque ne peut dès lors en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque dommage causé par les services de cet opérateur ou d'un dommage causé par d'éventuels problèmes de connexion du Client aux services du tiers.

## 8.2 Non-dépassement de la provision sur le compte

Lors de chaque opération, le Client s'engage à ne pas dépasser le montant de la provision sur les comptes dont il est titulaire, cotitulaire ou mandataire chez Belfius Banque.

## 8.3 Sécurité et précautions

Le Client s'engage à utiliser le service Belfius Internet Banking conformément aux dispositions du présent Règlement et aux autres informations mises à sa disposition. Le Client reconnaît la nécessité de garder strictement secrets les Moyens d'identification personnels qui lui ont été remis. Il prend toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité de Belfius Internet Banking et des dispositifs de sécurité personnalisés. Le Client est tenu d'avertir immédiatement la Banque ou une entité tierce désignée à cette fin par la Banque dans les cas suivants :

- la perte ou le vol de ses Moyens d'identification ;
- tout abus ou présomption d'abus ou présomption qu'un tiers dispose des Moyens d'identification ;
- tout problème rencontré alors qu'il essaie d'accéder à Belfius Internet Banking, qu'il prépare, envoie, confirme ou annule des opérations, ainsi que tous les problèmes rencontrés lors de l'utilisation de Belfius Internet Banking et ce, sans préjudice des autres dispositions du présent Règlement.

Le cas échéant, et dans la mesure du possible, le Client modifiera également ses Moyens d'identification par précaution et prendra toutes les mesures nécessaires afin d'éviter d'autres abus. Sauf dans le cas où le Client a informé la Banque ou le tiers désigné par elle, conformément aux dispositions ci-dessus, Belfius Banque considérera que c'est le Client qui a utilisé des Moyens d'identification corrects et que le contenu des opérations introduites par le Client correspond aux ordres que Belfius Banque a reçus. Le Client déclare connaître le fonctionnement et les caractéristiques du réseau utilisé et déclare connaître les risques qui y sont liés. Il déclare en outre s'être suffisamment informé, par le biais des canaux mis à sa disposition, du fonctionnement de Belfius Internet Banking et des applications et modules dans le cadre du produit de la gamme Belfius Internet Banking qu'il utilise. Le Client déclare explicitement avoir pris connaissance du fait que les Moyens d'identification sont strictement personnels et que Belfius Banque n'est pas en mesure de détecter que les opérations qu'un tiers introduirait à l'aide des Moyens d'identification du Client n'ont pas été transmises par le Client. Belfius Banque veille à mettre des moyens appropriés à disposition afin que le Client puisse procéder à tout moment à la notification visée au présent article, ou demander le déblocage. En outre, Belfius Banque fournit, sur demande, pendant dix-huit mois à compter de la notification, les moyens de prouver qu'elle a bien procédé à cette notification.

## 8.4 Abus du service Belfius Internet Banking

Le Client s'engage à ne pas utiliser Belfius Internet Banking pour des opérations et/ou l'envoi de messages/données contraires à la législation belge ou internationale en vigueur en général et à la loi du 11 janvier 1993 sur la prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment d'argent en particulier. Le Client, qui est un Intermédiaire financier, s'engage à mettre sur pied les procédures et structures internes appropriées en vue de prévenir l'utilisation du service à des fins de blanchiment d'argent. Font également partie de ces procédures, les procédures et méthodes visant l'identification de ses propres Clients. Le Client, qui est un Intermédiaire Financier qui utilise le service Belfius Internet Banking pour effectuer des opérations pour le compte de ses propres Clients, s'engage également à respecter toutes ses obligations légales, réglementaires et statutaires à l'égard des ses clients dans le cadre de l'utilisation dudit Service.

## 8.5 Responsabilité

Jusqu'à la notification visée à l'article 8.3, le Client est responsable des transactions non autorisées consécutives à l'utilisation des Moyens d'identification volés ou perdus à concurrence de maximum 150 euros. Cette limitation de responsabilité vaut également pour l'utilisation illégitime des Moyens d'identification, lorsque le Client a manqué de préserver la sécurité de ces dispositifs de sécurité personnalisés. Le Client supporte l'intégralité des pertes occasionnées si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de sa part, soit du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs de ses obligations. Les situations suivantes peuvent

entre autres (mais pas exclusivement) être considérées comme des cas de négligence grave :

- le fait de noter ses Moyens d'identification personnels sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur un instrument pour Belfius Internet Banking ou sur un document conservé ou emporté par le Client avec l'instrument ;
- le fait d'omettre d'informer sans délai la Banque de la perte ou du vol ;
- le fait de donner les Moyens d'identification à des tiers, y compris le conjoint, la famille ou les amis (voir article 8.3 du présent Règlement) ;
- le fait de permettre à des tiers d'utiliser Belfius Internet Banking ;
- le fait d'abandonner les Moyens d'identification, par exemple dans un hôtel, sur le lieu de travail, dans un véhicule ou dans des endroits accessibles au public ;
- le fait pour le Client de négliger d'informer immédiatement la Banque de la comptabilisation sur ses extraits de compte de toute transaction pour laquelle aucune autorisation n'a été donnée et de toute erreur ou irrégularité constatée sur les extraits de compte.

En fonction des circonstances de fait et nonobstant le pouvoir d'appréciation du juge à cet égard, d'autres incidents peuvent être qualifiés de négligence grave.

Après avoir averti la Banque conformément à l'article 8.3, le Client n'est plus responsable des conséquences financières de la perte ou du vol, à moins qu'il n'ait agi frauduleusement. Le Client n'est pas responsable si Belfius Internet Banking était utilisé sans identification électronique, à moins qu'il n'ait agi frauduleusement ou qu'il n'ait délibérément manqué aux obligations stipulées dans le présent article 8.5. Le Client doit porter immédiatement plainte auprès de la police fédérale en cas d'abus effectivement constaté.

## 8.6 Responsabilité des Intermédiaires financiers

Contrairement à ce qui est mentionné à l'article 8.5, le Client Intermédiaire financier est toujours responsable des conséquences de la perte ou du vol de ses Moyens d'identification avant la notification mentionnée à l'article 8.3, qu'il ait commis une négligence grave ou non.

## Article 9 – Engagements et responsabilité de Belfius Banque

### 9.1 Indisponibilité du service Belfius Internet Banking

Le Client ne peut tenir Belfius Banque pour responsable du seul fait que le service Belfius Internet Banking 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 Internet Banking, notamment en ce qui concerne l'accès, la disponibilité, le bon fonctionnement, la protection et l'exécution correcte du service, sont des obligations de moyen. En d'autres termes, Belfius Banque mettra en oeuvre tous les moyens techniques et humains censés être propres à un professionnel fournissant de tels services bancaires et financiers, afin d'assurer un service régulier et de prévoir une méthode de protection et d'authentification appropriée.

### 9.2 Sécurité

Belfius Banque veille à ce que les Moyens d'identification ne soient pas accessibles à d'autres parties, sauf si le Client leur communique lui-même ces Moyens d'identification, sciemment ou par négligence. Belfius Banque est responsable des dommages causés à la suite de la contrefaçon du service Belfius Internet Banking et des Moyens d'identification.

### 9.3 Exécution des opérations

Belfius Banque s'engage à exécuter les opérations dans le (s) délai(s) légal(aux), compte tenu des limitations applicables, à condition que le compte soit suffisamment approvisionné et que ce type d'opération soit autorisé sur le compte. Un aperçu détaillé des délais d'exécution se trouve dans le document « Tarifs et taux d'intérêt » consultable à tout moment sur le site [www.belfius.be](http://www.belfius.be) ou disponible en Agence sur simple demande. Un ordre de paiement est réputé avoir été reçu quand le Client l'a transmis directement à la Banque. La signature électronique, conformément aux Moyens d'identification, est une condition essentielle pour qu'un ordre de paiement soit considéré comme reçu par la Banque. Le délai d'exécution d'une opération commence à courir à partir du jour ouvrable où la Banque a reçu l'ordre (de paiement). Est considéré comme jour ouvrable le jour au cours duquel la Banque est accessible pour l'exécution d'opérations de paiement. Si l'ordre de paiement est reçu un jour non ouvrable, le délai d'exécution ne commencera que le jour ouvrable suivant. Un aperçu détaillé des jours non ouvrables se trouve dans le document « Tarifs et taux d'intérêt » consultable sur

le site [www.belfius.be](http://www.belfius.be) ou disponible en Agence sur simple demande. Lorsque l'ordre de paiement est reçu par la Banque un jour ouvrable mais après 17h, cet ordre est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Un jour non ouvrable ou un jour ouvrable après 17h, la Banque ne fait qu'enregistrer les ordres de paiement et le solde disponible sur

les comptes du Client est adapté en conséquence. L'exécution réelle de la transaction ne commencera que le jour ouvrable suivant.

### Report ou refus

Si Belfius Banque ne peut exécuter l'opération à temps (par exemple, parce qu'elle doit vérifier que l'opération ne doit pas être refusée en vertu de dispositions légales contraires), elle exécutera l'opération plus tard, pour autant qu'elle ne soit censée la refuser. Lorsque la Banque refuse d'exécuter un ordre de paiement, le refus ainsi que, si possible, les motifs de ce refus et la procédure à suivre pour corriger toute erreur factuelle l'ayant entraîné sont notifiés au Client, à moins qu'il n'y ait une interdiction légale de le faire. La Banque peut imputer des frais pour cette notification si le refus est objectivement justifié. Si l'exécution de l'ordre de paiement est refusée, celui-ci est réputé ne pas avoir été reçu.

### 9.4 Responsabilité de Belfius Banque

Sans déroger à ce qui suit, et sauf dol ou faute grave, Belfius Banque ne peut pas être tenue pour responsable des dommages occasionnés dans le chef du Client ou d'un tiers, et dus :

- à l'exécution de l'ordre de paiement conformément à l'Identifiant Unique fourni par le Client ;
- au non-respect par le Client de ses obligations en vertu du présent Règlement ou d'une quelconque législation ou disposition réglementaire ou contractuelle qui lui est applicable dans le cadre de sa relation avec ses propres clients ;
- au manque de provision disponible sur le compte concerné ou au manque de couverture pour les opérations données ;
- 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 transactions, dans la mesure où ils sont dus à des tiers ;
- au retard dans l'exécution ou à la non-exécution des opérations, à cause de tiers, par exemple, la non-transmission ou la transmission tardive de données déterminées par des intermédiaires en télécommunication auxquels le Client fait appel ;
- à des erreurs dans les données fournies à Belfius Banque par des tiers jugés fiables ;
- à une interruption du service, notamment dans les cas visés à l'article 6.2 et 6.4, ou à une interruption due à des tiers ;
- au non-respect des articles 8.1 et 24 du présent Règlement, occasionnant des dommages matériels à l'ordinateur du Client ;
- si la régularité de Belfius Internet Banking était compromise en raison d'actes, d'erreurs ou de problèmes techniques, quelle que soit leur nature, leur origine ou leur cause, sur lesquelles Belfius Banque n'a aucun contrôle direct.

On entend par là notamment mais pas exclusivement :

- la surcharge du réseau de télécommunication de l'opérateur choisi par le Client ;
- un service insuffisant, imprévisible, déficient, erroné ou inexistant de la part d'un tiers fournisseur de services ou de biens, dont l'intervention est nécessaire pour assurer le service ;
- tous les cas de force majeure, par exemple, mais pas exclusivement, guerres, émeutes, attentats, catastrophes, grèves et tout autre événement similaire ;
- les décisions et obligations imposées par les autorités belges ou autres ;
- des liens hypertextes sur lesquels Belfius Banque n'a aucun contrôle et qui donnent accès à Belfius Internet Banking ;
- des données inexactes ou incomplètes provenant de sources externes ;
- la négligence ou la faute de la part du Client lui-même ;
- un problème sur le plan de la véracité, de l'authenticité, de la crédibilité ou de l'opportunité des ordres reçus ;
- des dommages causés après que le Client a quitté le site de Belfius Internet Banking.

L'adaptation par Belfius Banque des caractéristiques ou des exigences techniques du service Belfius Internet Banking ou encore des conditions et tarifs en vigueur ne peut en aucun cas donner lieu à une responsabilité dans le chef de Belfius Banque à l'égard du Client.

### 9.5 Exceptions

Les dispositions de l'article 9.4 ne s'appliquent toutefois pas dans les cas suivants :

- en cas de non-exécution ou exécution imparfaite des opérations introduites sur des appareils qui ont été agréés 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 du présent Règlement ;
- en cas de contrefaçon des instruments requis pour utiliser le service Belfius Internet Banking.

### 9.6 Dommages-intérêts

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

Ce dommage peut consister en :

- le montant de la transaction non exécutée ou exécutée imparfaitement, éventuellement majoré des intérêts échus sur ce montant ;
- le montant éventuellement nécessaire pour que le Client se retrouve dans la position où il se trouvait avant l'exécution de la transaction pour laquelle aucune autorisation n'avait été donnée, éventuellement majoré des intérêts échus sur ce montant ;
- le montant éventuellement nécessaire pour replacer le Client dans la position dans laquelle il se trouvait avant l'utilisation de l'instrument contrefait ;
- d'autres frais éventuels encourus par le Client afin de déterminer les dommages à indemniser ;
- la perte financière découlant de l'exécution imparfaite des opérations dans la mesure où celle-ci résulte d'un fonctionnement

défectueux des appareils agréés par Belfius Banque.

Belfius Banque ne sera pas tenue d'indemniser d'autres dommages et/ou d'autres sommes que ceux mentionnés à l'article 9.6.

### 9.7 Limitation de la responsabilité à l'égard des Intermédiaires financiers

Envers les Intermédiaires Financiers, Belfius Banque ne sera en aucun cas responsable de plus de 100.000 euros de dommage, peu importe les causes, à la suite de l'utilisation du service Belfius Internet Banking. En aucun cas, Belfius Banque ne sera responsable des dommages indirects. De plus, en cas d'opérations effectuées par l'Intermédiaire Financier lui-même pour le compte de ses propres clients, Belfius Banque ne sera jamais tenue de verser un montant supérieur à celui que l'Intermédiaire Financier a dû payer lui-même à ses propres clients.

## Section 5. Dispositions diverses

### Article 10 – Traitement des données liées à la vie privée

#### 10.1. Vie privée

Belfius Banque, les autres entités du groupe Belfius et les sociétés auxquelles la Banque est liée contractuellement dans le cadre de ses activités, traitent les données à caractère personnel du Client, en ce compris les données relatives aux opérations de paiement et au patrimoine du Client, de son(sa) conjoint(e), de son partenaire, ainsi que des membres de sa famille qui habitent à la même adresse. Pour garantir la qualité des données à caractère personnel, Belfius Banque peut faire appel à des tiers afin de compléter ou de corriger ces données. Le traitement peut inclure la communication ou l'échange de données entre certaines entités du groupe Belfius. Ces données sont traitées en vue de gérer leurs comptes, placements, assurances, crédits, assurances ou autres produits, afin de proposer au Client les services et produits financiers ou d'assurance ou apparentés appropriés, d'évaluer la relation avec le Client et son conjoint. Ces données peuvent également être traitées en vue d'éviter les abus, de détecter les fraudes, de gérer les contentieux, de vérifier si les collaborateurs de la Banque, ses agents bancaires délégués et les personnes employées par ses agents bancaires délégués respectent les obligations qui leur incombent en vertu de la loi, de leur contrat de travail ou du mandat d'agent bancaire délégué, notamment en matière de donations, procurations, etc. Belfius Banque peut conclure des contrats de prestations de services avec des tiers qui traiteront pour elle certaines données de la clientèle dans le cadre de leurs missions. La Banque prendra les mesures qui s'imposent pour que ces tiers respectent le caractère confidentiel des données et en garantissent la sécurité, en particulier y compris lorsque cette collaboration implique le transfert de données à caractère personnel dans des pays situés hors de l'Union européenne, dont la législation n'offre pas un niveau de protection équivalent à celui qui est d'application en Belgique

ou dans l'Union européenne Toute personne dont les données sont traitées par Belfius Banque, peut s'opposer à tout moment à l'utilisation de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct, soit en écrivant à Belfius Banque, Gestion de la Clientèle, boulevard Pachéco 44 à 1000 Bruxelles, soit par simple demande en agence au moyen du formulaire prévu à cet effet. Toute personne peut exercer son droit d'accès et de rectification en s'adressant par écrit à cette même adresse et en joignant une copie du recto de sa carte d'identité.

## 10.2. Devoir de discrétion

Belfius Banque est tenue à un devoir de discrétion. Elle ne communique aux tiers aucune information relative aux opérations avec ses Clients, à moins d'avoir reçu leur autorisation expresse ou d'y être tenue par une disposition légale ou réglementaire belge ou étrangère, ou si un intérêt légitime le justifie, ou sur une injonction d'une autorité de contrôle, ou sur décision judiciaire.

## 10.3. Cookies

Lorsque le Client consultera Belfius Internet Banking, Belfius Banque enverra dans certaines circonstances et de manière automatisée des « cookies » sur l'ordinateur du Client. Il s'agit de petites applications qui sont enregistrées sur le disque dur de l'ordinateur. Ces applications sont surtout destinées à faciliter l'utilisation de Belfius Internet Banking. Si le Client ne souhaite pas que ces cookies soient enregistrés sur le disque dur de l'ordinateur, il peut configurer son navigateur de telle sorte qu'elles ne soient pas autorisées sur le disque dur. Dans ce cas, Belfius Banque ne peut toutefois pas garantir le fonctionnement correct du système Belfius Internet Banking. S'il le souhaite, le Client peut enlever les cookies de son ordinateur après chaque consultation de Belfius Internet Banking. Belfius Banque traitera les données qui pourraient être récoltées par ces cookies de manière strictement confidentielle, conformément aux meilleures pratiques bancaires en la matière, et dans le respect des dispositions de la loi du 8 décembre 1992 portant sur le traitement des données à caractère personnel.

## 10.4. Enregistrement et utilisation commerciale de données clients sur des sites web de Belfius Banque

Belfius Banque souhaite proposer des informations, produits et services qui répondent aux intérêts du Client. Dans le même temps, Belfius Banque ne souhaite pas proposer d'informations, produits et services qui n'intéressent pas le Client. À cette fin, Belfius Banque peut enregistrer et utiliser les comportements et habitudes des internautes sur les sites web de Belfius Banque. Pour savoir comment Belfius Banque procède, vous pouvez consulter le document « Enregistrement et utilisation commerciale de données clients sur les sites web de Belfius Banque », également disponible sur le site web [www.belfius.be](http://www.belfius.be).

Toute personne dont les données relatives aux comportements et habitudes des internautes sur les sites web de Belfius Banque sont traitées peut à tout moment s'opposer à l'utilisation de ces données à des fins de marketing direct, soit via l'application prévue dans Belfius Internet Banking, soit par écrit à Belfius Banque, Gestion de la Clientèle, boulevard Pachéco 44 à 1000 Bruxelles.

## Article 11 – Droits de propriété intellectuelle / Portée du droit d'utilisation

Tous les droits de propriété intellectuelle concernant les programmes (communication et logiciel de sécurisation), les applications et le mode d'emploi appartiennent exclusivement à Belfius Banque. Aucune clause du présent contrat, aucune opération de téléchargement ou de copie, de quelque manière que ce soit, de logiciel, informations et/ou tout autre droit de Belfius Banque, ne peuvent être considérées comme cession intégrale ou partielle de ces droits de propriété intellectuelle au Client ou à un tiers.

Le Client s'abstiendra de toute infraction aux droits de propriété intellectuelle de Belfius Banque.

Par le présent contrat, le Client acquiert uniquement un droit d'utilisation personnel et incessible de Belfius Internet Banking. Il ne peut utiliser les programmes, applications et modes d'emploi qu'aux fins d'utilisation autorisées par le présent Règlement et la fonction d'aide qui est mise à la disposition du Client via Belfius Internet Banking. Pour autant qu'il s'agisse de ses propres données ou d'informations étant sa propriété exclusive, le Client est autorisé à télécharger ou imprimer sur papier des informations fournies par Belfius Banque, dans la mesure où il n'efface, ne traite ou ne modifie aucune mention de Copyright, exonération de responsabilité, ou toute autre communication figurant dans les informations fournies. Il est également interdit au Client,

en tout ou en partie, de reproduire, traduire, adapter, décompiler, recompiler (« disassembling »), appliquer un « reverse engineering » ou modifier d'une manière ou d'une autre, distribuer, publier, louer, emprunter ou mettre à la disposition de tiers, de copier sauf à des fins de back-up, les programmes, les applications et les modes d'emploi, leurs copies ou d'éventuelles reproductions, directement ou indirectement, gratuitement ou contre rémunération. Pour certains éléments de Belfius Internet Banking, Belfius Banque fait appel à des fournisseurs jugés fiables qui proposent des bases de données de photos, de films ou d'autres applications multimédias. La relation contractuelle avec ces parties stipule que ces fournisseurs doivent veiller à ce que les applications et services qu'ils proposent répondent à toutes les exigences en matière de droits d'auteur, de droits intellectuels et de droits connexes. En tant que telle, Belfius Banque est convaincue que les photos, films et applications multimédias utilisés ou mis à disposition sont entrés en sa possession de manière tout à fait légale et qu'elle peut dès lors les utiliser. Belfius Banque ne peut être tenue pour responsable des conséquences néfastes éventuelles ou de tout dommage que le Client pourrait subir à la suite d'une quelconque infraction à l'article 11 du présent Règlement.

## Article 12 – Hyperliens

Il est interdit d'établir des hyperliens vers Belfius Internet Banking sans l'autorisation préalable, écrite et expresse de Belfius Banque. Cette interdiction s'applique à toute forme ou technique de liaison où apparaissent ou figurent le nom, l'adresse ou tout autre élément appartenant à Belfius Banque sur un autre site web, ou par laquelle les internautes sont reliés au site web de Belfius Banque à partir de cet autre site web. Il est cependant permis d'ajouter Belfius Internet Banking à ses Favoris. Belfius Banque n'est pas responsable du contenu des sites web de tiers auxquels la Banque ou le Client fait référence. Le Client accepte et reconnaît que les sites web de tiers ne sont pas contrôlés par Belfius Banque et accepte que Belfius Banque ne soit pas responsable des informations, quelles qu'elles soient, trouvées sur ces sites web. La Banque ne donne aucune garantie à propos du niveau de sécurité des sites web des tiers. Le Client ne peut tenir la Banque pour responsable des conséquences néfastes éventuelles ou de tout dommage que le Client subirait à la suite des (i) contacts noués sur la base des hyperliens ou des contrats conclus, (ii) de l'utilisation des données obtenues via les hyperliens et/ou (iii) de la consultation des sites web visités via l'hyperlien.

## Article 13 – Information d'entreprises tierces via Belfius Internet Banking

Les informations financières mises à la disposition du Client via Belfius Internet Banking peuvent provenir d'entreprises tierces spécialisées, qui sont jugées fiables par Belfius Banque pour l'information qu'elles fournissent. Pour autant que ces informations ne proviennent pas de Belfius Banque, celle-ci n'est pas tenue de vérifier le contenu et n'est, par conséquent, pas responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la précision ou de l'actualité de ces informations émanant de tiers.

## Article 14 – Echange de données via le système de messages sécurisés

Belfius Banque offre au Client la possibilité d'échanger des messages et données avec Belfius Banque via un système de messages sécurisés. Ce système de messages ne peut en aucun cas être utilisé par le Client pour transmettre des ordres de paiement ou des opérations de quelque nature que ce soit à Belfius Banque. Le cas échéant, Belfius Banque ne donnera pas suite aux ordres ou opérations transmis, ni n'informerait le Client de la non-exécution des ordres qu'il a transmis. Belfius Banque consentira les efforts nécessaires pour répondre dans un délai raisonnable aux messages du Client via le système de messages, mais Belfius Banque ne garantit en aucun cas une réponse dans un délai déterminé ou un délai jugé raisonnable par le Client. Belfius Banque peut envoyer au Client des messages de nature publicitaire via le système de messages. Dans le cadre de Belfius Internet Banking, une option est prévue permettant au Client de s'opposer à tout moment à la réception de tels messages à l'avenir. Le cas échéant, les messages publicitaires que la banque envoie au Client, ont la durée de validité qui est mentionnée dans le message même ou sur les pages d'informations que le Client peut consulter via un lien dans le message. En l'absence de mention d'une durée de validité explicite, le message est censé être valable pendant un mois suivant l'envoi du message par Belfius Banque. Le moment où le Client consulte effectivement le message n'a aucune influence sur cette durée de validité.

## Article 15 – Frais

Les frais relatifs à la liaison de télécommunication nécessaire à l'utilisation de Belfius Internet Banking sont à la charge du Client. Les frais liés à l'utilisation de Belfius Internet Banking figurent dans le document « Tarifs et taux d'intérêt » disponible dans toutes les Agences. Le Client en est informé au moment de la conclusion du contrat. Les frais pour les Intermédiaires financiers sont repris en annexe au contrat de Belfius Internet Banking.

Le Client mandate irrévocablement Belfius Banque pour débiter le compte indiqué par lui du montant des frais susmentionnés, sans autres instructions. Ce mandat se termine de plein droit au moment où il est mis valablement 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 la charge du Client.

## Article 16 – Modifications du Règlement

Belfius Banque peut modifier à tout moment les dispositions du présent Règlement, le document « Tarifs et taux d'intérêt » et les services offerts et en informera le Client deux mois avant l'entrée en vigueur de la modification, par écrit ou sur un support durable et approprié mis à la disposition du Client. A l'issue de cette période de deux mois, la modification est opposable de plein droit au Client, sauf si dans les deux mois de la communication de la modification, le Client décide de résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 6.1 du présent Règlement. Le cas échéant, cette résiliation se fera sans frais. Les modifications ne seront communiquées au Client que si elles portent sur un produit qu'il utilise. Si le Client s'abonne par la suite à un autre produit de Belfius Internet Banking, la Banque mettra à sa disposition un Règlement mis à jour.

## Article 17 - Validité

L'infaisabilité, la non-validité ou la nullité de l'une des dispositions du présent Règlement n'entraînera en aucun cas l'infaisabilité, la non-validité ou la nullité de l'ensemble du Règlement. Dans le cas où l'infaisabilité, la non-validité ou la nullité d'une clause s'avère incontestable, cette clause sera déclarée nulle et non avenue.

## Article 18 – Droit applicable / Tribunaux compétents

Le présent contrat est régi par le droit belge. Seuls les cours et tribunaux belges sont compétents pour connaître les litiges découlant directement ou indirectement du présent Règlement.

## Article 19 – Exercice du droit de renonciation en cas de vente de services financiers à distance

Sauf disposition contractuelle contraire, le Client qui conclut un contrat via Belfius Internet Banking portant sur un service financier peut renoncer à l'acquisition de ce service dans les 14 jours civils sans amende et sans donner une quelconque raison. Ce délai de 14 jours civils prend cours le jour suivant la conclusion du contrat ou le jour où le Client a reçu les conditions du contrat si cela devait être plus tard. Ce droit de renonciation peut être exercé par lettre, à adresser à l'Agence ou via Belfius Direct Contact. Si le Client a déjà payé des frais pour ce service, ils lui seront remboursés par le crédit de son compte dans les 30 jours civils. Le Client accepte que Belfius Banque procède déjà à l'exécution du contrat pendant cette période. Si le Client n'exerce pas ce droit de renonciation, il sera lié par la durée telle qu'elle est spécifiée dans les conditions contractuelles du service financier contracté. Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux services financiers dont le prix dépend des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles la Banque n'a pas de prise (par ex. opération de change, ordre de Bourse, futures,...).

## Article 20 – Adaptation des écrans par le Client

Belfius Banque offre la possibilité au Client d'adapter, de façon limitée, certains écrans dans Belfius Internet Banking. Le Client est libre de choisir l'illustration et/ou le texte qu'il souhaite utiliser sur Belfius Internet Banking, pour autant que l'image et/ou le texte choisi(e) ne contrevienne aux dispositions légales généralement applicables ou en particulier aux droits d'auteur ou droits de propriété intellectuelle. Belfius Banque se réserve toujours le droit de refuser les illustrations de personnes lorsqu'elle pense disposer d'indications selon lesquelles l'intéressé n'a pas donné son autorisation implicite ou explicite ou si elles sont contraires à la loi, aux bonnes moeurs ou à l'ordre public ou si elles ont un contenu religieux ou politique.

Le Client accepte que Belfius Banque ait le droit de retirer des illustrations ou autres des systèmes Belfius Internet Banking, si la Banque constate des abus par le Client ou estime que les illustrations ou des éléments ajoutés utilisés par le Client sont contraires à une disposition

légitime ou sont considérées comme nuisibles. Le Client s'engage à ne pas utiliser Belfius Internet Banking de manière telle à enfreindre les droits d'une personne physique, d'une personne morale ou d'une association, comme entre autres, mais pas exclusivement, les droits relatifs à la vie privée et à la propriété intellectuelle. Si le Client ignore les droits intellectuels de Belfius Banque ou de tiers, il s'engage à indemniser la Banque ou les tiers et à les dégager de toute responsabilité ou action de la Banque ou de tiers à la suite d'une infraction à ces droits. Si une infraction à la loi est constatée, Belfius Banque peut contacter les instances judiciaires compétentes et transmettre les informations nécessaires. Toute infraction à cet article est considérée comme une non-exécution notoire de la prestation selon l'article 6.3 du présent Règlement.

## Article 21 – Simulations

Belfius Internet Banking offre au Client la possibilité d'effectuer des simulations. Les simulations que le Client consulte via Belfius Internet Banking ou obtient via des applications interactives ont une valeur purement informative. Sont considérées comme application interactive les applications proposées sur ou via Belfius Internet Banking donnant certains résultats au Client après un traitement automatisé des données introduites par l'internaute. Étant donné que l'internaute complète lui-même ces données, Belfius Banque n'a pas la possibilité d'en vérifier l'exactitude.

## Article 22 – Virus

Belfius Banque scanne toutes les données qu'elle place sur Belfius Internet Banking en vue de détecter la présence des virus connus à ce moment-là. Belfius Banque contrôle régulièrement toutes les données sur Belfius Internet Banking que le client peut télécharger sur son ordinateur en vue de détecter la présence des virus connus à ce moment-là. En dépit de la grande prudence dont fait preuve Belfius Banque, elle ne peut toutefois pas garantir que toutes les informations sur Belfius Internet Banking sont toujours dépourvues de virus, vu l'évolution rapide du trafic internet et des risques y afférents. En raison des risques inhérents à l'utilisation de l'internet, Belfius Banque conseille dès lors expressément au Client de scanner toutes les informations conservées sur son ordinateur, même celles provenant d'un fournisseur jugé fiable par le client, afin de détecter la présence de virus.

## Chapitre 2. Le service Belfius Direct Alert

### Article 23 – Objet

Le service Belfius Direct Alert est un service permettant au Client de recevoir par SMS des messages d'avertissement déterminés (lesdits « Alerts ») aux moments qu'il a choisis.

### Article 24 – Contenu de l'information

Les données obtenues communiquent toujours une situation à un moment donné et n'offrent aucune garantie concernant l'évolution future.

### Article 25 – Responsabilité

Belfius Banque ne peut en aucun cas être considérée comme responsable :

- de la non-transmission ou de la transmission tardive d'un SMS par un des intermédiaires en télécommunication auquel elle fait appel dans le cadre de ce service ;
- des retards inhérents à la livraison de données déterminées par une tierce partie, par exemple, les cours de la Bourse, pour lesquels il faut tenir compte d'un retard d'au moins 15 minutes ;
- du fait que le Client n'a pas lu, pas lu à temps ou en profondeur les messages reçus ;
- de l'envoi d'informations à un ancien numéro de GSM si le Client n'a pas averti la Banque du changement de numéro.

### Article 26 – Droits et obligations du Client

Le Client doit clairement spécifier les paramètres selon lesquels il souhaite recevoir ses Alerts. A cette fin, Belfius Banque lui propose plusieurs possibilités standard. Le Client peut à tout moment modifier les Alerts qu'il souhaite via Belfius Internet Banking. Si le Client modifie son numéro de GSM, il doit introduire immédiatement cette modification dans Belfius Internet Banking. Si son GSM a été perdu ou volé, le Client doit bloquer immédiatement la carte SIM et son contrat Belfius Direct Alert. La Banque n'est pas en mesure de détecter l'utilisation par un tiers non compétent d'une carte SIM perdue ou volée. Si le Client a demandé le

service Belfius Direct Alert, il recevra une confirmation de son inscription par SMS. Si le Client n'a pas reçu ce SMS dans les 12 heures qui suivent son inscription, cela signifie que le service n'a pas pu être créé ou que le numéro de GSM n'a pas été communiqué correctement. Le cas échéant, le Client doit en avvertir immédiatement Belfius Banque.

#### Article 27 – Tarification

Belfius Banque ou le prestataire de services tiers responsable du support technique du service Belfius Direct Alert percevra une contribution pour chaque SMS envoyé par le Client. Le tarif de cette contribution est communiqué dans le document « Tarifs et taux d'intérêt », disponible sur le site web [www.belfius.be](http://www.belfius.be) ou dans chaque Agence.

#### Article 28 – Cessation du service

Outre les autres possibilités de cessation mentionnées dans ce Règlement, Belfius Banque peut mettre fin à tout moment et avec effet immédiat au service Alert lorsqu'il existe une présomption fondée, indiquée par le Client ou non, que des tiers peuvent prendre connaissance ou ont pu prendre connaissance du contenu des Alerts. En outre, le Client peut mettre fin à tout moment aux Alerts via Belfius Internet Banking sans préavis. De plus, le Client peut arrêter le service Belfius Direct Alert en envoyant le mot « stop » par SMS à Belfius Banque.

### Chapitre 3. Le service ZOOMIT

#### Article 29 – Objet

ZOOMIT est un service qui est fourni via Belfius Banque par Isabel SA. Isabel SA est une personne morale de droit belge, établie à 1000 Bruxelles, boulevard de l'Impératrice 13-15, inscrite au registre des personnes morales sous le numéro 0455.530.509. Toute souscription ou adhésion à Belfius Direct Net fait office de souscription ou adhésion au service ZOOMIT, offrant au Client la possibilité de consulter directement et en ligne des documents tels que factures, fiches de salaire, ... (ci-après les « les Relevés ») qu'il reçoit de plusieurs fournisseurs de services.

Outre son acceptation du présent Règlement, le Client doit donner une autorisation à son fournisseur pour recevoir via le service ZOOMIT les Relevés de ce fournisseur donné par voie électronique. Tous les fournisseurs n'adhèrent pas automatiquement à ce service. À cet effet, ils doivent conclure une convention avec Isabel SA. En tant que telle, Belfius Banque ne peut dès lors pas garantir que tous les Relevés de tous les fournisseurs du Client seront mis à disposition via ZOOMIT. De nouveaux fournisseurs peuvent aussi adhérer au système. L'utilisation du service ZOOMIT n'entraîne pas automatiquement la disparition de la réception des Relevés que le Client reçoit normalement par la poste. La disparition effective ou non de ces Relevés matériels doit être déterminée dans le cadre de la relation mutuelle entre le Client et ses fournisseurs. Le Client est lui-même tenu d'entreprendre les démarches nécessaires à temps pour consulter ces Relevés et effectuer les paiements qui en résultent.

#### Article 30 – Nature des obligations de Belfius Banque

Belfius Banque doit être considérée comme une entité qui, dans le cadre de Belfius Internet Banking, met seulement un lien à disposition vers un système créé par Isabel pour échanger des Relevés entre le Client et ses différents fournisseurs de services. Belfius Banque n'est dès lors nullement responsable du contenu et de l'exactitude des Relevés échangés. Belfius Banque veille exclusivement à livrer le lien nécessaire vers le système qui est géré par Isabel SA et le logiciel qui est nécessaire pour que les deux systèmes fonctionnent l'un avec l'autre.

#### Article 31 – Responsabilité relative au contenu des Relevés

Le contenu des Relevés fournis fait partie de la relation contractuelle entre le Client et ses fournisseurs. Les plaintes ou questions relatives à ce contenu ne sont dès lors pas traitées par Belfius Banque. Belfius Banque et Isabel SA sont étrangères à cette relation contractuelle et ne peuvent dès lors pas être considérées comme responsables du contenu ou du non-respect d'obligations ou droits issus de cette relation contractuelle. Via ZOOMIT, Belfius Banque et Isabel donnent accès aux données que le fournisseur met à disposition.

#### Article 32 - Respect de la vie privée

Les données que le Client peut consulter via ZOOMIT, bénéficient de la même protection stricte de la vie privée que toutes les autres données qui sont traitées via Belfius Internet Banking. La possibilité de visualiser les documents dépend en premier lieu du fait que le Client est titulaire

ou mandataire ou non du compte qui est généralement utilisé pour les ordres de paiement ayant trait aux Relevés. Les Relevés mentionnant des informations très sensibles, par exemple les fiches de salaires ou des informations à propos de communications téléphoniques, ne sont montrés à un titulaire de compte que s'il existe une concordance complète entre le nom, le prénom et l'adresse mentionnés dans les bases de données de Belfius Banque et celles du fournisseur de services.

### Chapitre 4. Belfius Mobile

#### Article 33 – Principes généraux

Les droits et obligations repris ci-après peuvent varier, tant pour le Client que pour Belfius Banque, selon le type d'appareil utilisé (ex. smartphone, tablette).

##### 1. Site web mobile (« m.Belfius.be »)

À l'aide de leur smartphone, les Clients peuvent consulter le site web [m.belfius.be](http://m.belfius.be) et, conformément aux modalités détaillées ci-dessous, effectuer des opérations bancaires.

#### Article 34 – Définitions

Pour l'application du Chapitre 4, les notions suivantes sont d'application :

- a) **Belfius Mobile** : le canal visé au Chapitre 4 ;
- b) **Client** : la personne physique qui a une relation contractuelle avec Belfius Banque ;
- c) **Règlement** : le présent règlement Belfius Internet Banking ;
- d) **Compte** : le compte auquel les opérations exécutées dans le cadre du service Belfius Mobile sont liées ;
- e) **Numéro PAN** : le numéro de carte bancaire ;
- f) **Smartphone** : une nouvelle génération de téléphone mobile offrant davantage de possibilités techniques qu'un téléphone mobile classique. Le Client peut consulter sur [Belfius.be](http://Belfius.be) une liste d'appareils mobiles qui disposent des possibilités techniques nécessaires pour soutenir le service Belfius Mobile ;
- g) **Mot de passe** : le code d'identification personnel et confidentiel avec lequel le Client peut s'identifier pour avoir accès au service Belfius Mobile ;
- h) **Mot de passe-SMS** : SMS envoyé par Belfius Banque pour établir une liaison avec les fonctions de Belfius Mobile. Ce code est valable pour une utilisation unique ;
- i) **Moyens d'identification** : les techniques de systèmes de protection que le Client doit utiliser pour sécuriser son accès à Belfius Mobile. Il s'agit en l'occurrence de la carte bancaire, en combinaison avec le Mot de passe et le Mot de passe-SMS. Conformément à l'article 5.6 du présent Règlement, Belfius Banque a le droit d'adapter ou de modifier les moyens d'identification ;

Si une définition fait défaut, les notions décrites à l'article 1 du Règlement sont d'application.

#### Article 35 – Accès à Belfius Mobile

L'accès à Belfius Mobile et son utilisation sont uniquement autorisés pour les titulaires du service Belfius Direct Net. La souscription à Belfius Mobile doit se faire via Belfius Direct Net. L'accès à Belfius Mobile et son utilisation sont uniquement autorisés via le site internet de Belfius Banque prévu à cet effet.

#### Article 36 – Utilisation de Belfius Mobile

Le Client utilise les Moyens d'identification mis à disposition par Belfius Banque pour s'identifier dans le cadre de Belfius Mobile.

Le Client doit s'identifier à l'aide de la méthode suivante :

- Lorsqu'il se connecte via Belfius Direct Net à Belfius Mobile, le Client est prié de choisir son mot de passe. Ce mot de passe peut être modifié via Belfius Direct Net.
- Pour se connecter à Belfius Mobile, le Client saisit les données suivantes :
  - Son numéro PAN (numéro de carte)
  - Son mot de passe Belfius Mobile, tel que configuré via Belfius Direct Net
  - Son Mot de passe-SMS, tel qu'envoyé par Belfius Banque

Belfius Mobile ne peut plus être utilisé à partir du moment où cinq mots de passe erronés ont été encodés consécutivement. Le mot de passe que le Client choisit via Belfius Direct Net est strictement personnel et confidentiel.

Le Client n'abandonne pas son Smartphone en cours de session. Le Client ferme le programme dès qu'il n'utilise plus Belfius Mobile. Toute infraction au présent article peut faire naître la responsabilité telle que décrite à l'article 49.

#### **Article 37 – Services liés à Belfius Mobile**

Le canal Belfius Mobile offre au Client la possibilité de se connecter à Belfius Banque via un Smartphone pour accéder, compte tenu des limitations et conditions stipulées dans le présent Règlement, à certains services proposés dans le cadre de Belfius Direct Net (entre autres, consulter le solde, exécuter des virements). La liste des services disponibles dans Belfius Mobile peut être consultée sur [www.belfius.be](http://www.belfius.be). Le contenu des services fournis est évolutif.

#### **Article 38 – Exécution d'opérations via Belfius Mobile**

Le Client peut exécuter des virements via Belfius Mobile. L'exécution d'opérations est soumise à certaines limitations. Pour tous les virements exécutés via Belfius Mobile, les limites suivantes sont d'application :

- les virements entre comptes propres sont limités au solde disponible du compte à débiter ;
- les virements exécutés en faveur d'un tiers sont limités à maximum 3 000 EUR par semaine et par compte.

Les virements exécutés en faveur d'un tiers dont le compte n'a pas été préalablement enregistré dans la liste Belfius Internet Banking du Client, sont limités à maximum 500 EUR par jour (maximum 1 250 EUR par semaine).

Dans le cas où le Client pratique des activités professionnelles, les virements exécutés en faveur d'un tiers sont limités à maximum 10 000 EUR par semaine et par compte. Les virements exécutés en faveur d'un tiers dont le compte n'a pas été préalablement enregistré dans la liste Belfius Internet Banking du Client, sont limités à maximum 1 000 EUR par jour (maximum 2 500 EUR par semaine).

#### **Article 39 – Obligations et responsabilité du Client**

Le Client est tenu d'utiliser Belfius Mobile conformément aux conditions décrites dans le présent Règlement. L'accès à Belfius Mobile et son utilisation ou l'utilisation des Moyens d'identification doivent exclusivement avoir lieu via le site web mis à disposition par Belfius Banque à cette fin. Le Client prend toutes les précautions nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité de son Mot de passe et Mot de passe-SMS.

#### **Article 40 – Notification de perte, vol ou abus des Moyens d'identification**

Le Client informe Belfius Contact Electronic Banking (tél. : 02 222 82 50) dès qu'il a connaissance de tout vol, perte ou risque d'abus de ses Moyens d'identification et/ou Smartphone. Belfius Contact Electronic Banking est uniquement joignable certains jours, à certaines heures (heures d'ouverture disponibles sur Belfius.be). Si le Client ne peut pas joindre Belfius Contact Electronic Banking, le Client fait immédiatement bloquer Belfius Mobile via Belfius Direct Net. Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour constater ces faits immédiatement. Les faits communiqués conformément au présent article doivent être signalés dans les 24 heures qui suivent le constat à la police de l'endroit où la perte ou le vol a eu lieu.

#### **Article 41 – Responsabilité en cas d'abus de Belfius Mobile**

Jusqu'au moment de la notification visée à l'article 48, le Client est responsable des conséquences de la perte ou du vol de son Smartphone ou de ses Moyens d'identification à hauteur d'un montant de 150 EUR, à moins que le Client ait commis une négligence grave ou ait agi frauduleusement. Dans ce cas, le montant maximum n'est pas d'application. Après la notification visée à l'article 48, le Client n'est plus responsable des conséquences de la perte ou du vol de son Smartphone ou de ses Moyens d'identification, à moins que Belfius Banque prouve que le Client a agi dans une intention frauduleuse. Selon les circonstances réelles et sans préjudice du pouvoir d'appréciation souverain du juge, peuvent être considérés comme une négligence grave dans le chef du Client :

- le fait de ne pas avoir notifié immédiatement à Belfius Contact Electronic Banking la perte, le vol ou tout risque d'abus du Smartphone ;
- le fait d'avoir noté lisiblement un Mot de passe ou Mot de passe

- SMS sur le Smartphone ou sur un objet ou un document que ; le Client conserve avec son Smartphone ou sur lui ;
- le fait d'avoir transmis le Mot de passe et/ou le Mot de passe-SMS à un tiers.

#### **Article 42 – Mesures de précaution concernant les Moyens d'identification**

Le Client est tenu de garder secret son Mot de passe et/ou Mot de passe-SMS. Le Client n'écrit nulle part le Mot de passe et/ou le Mot de passe-SMS, pas même sous forme codée (par ex. en le cachant dans un faux numéro de téléphone). Le Client encode toujours ses Moyens d'identification avec discrétion. Lorsqu'il choisit un (nouveau) Mot de passe, le Client évite des combinaisons évidentes (par ex. une partie du nom, le nom d'un membre de la famille, d'un animal de compagnie ou une date de naissance,...). Toute infraction au présent article peut faire naître la responsabilité telle que décrite à l'article 54.

#### **Article 43 – Droit d'utilisation et propriété intellectuelle**

Le concept du site internet de Belfius Mobile, les textes, les représentations graphiques et autres éléments constitutifs sont la propriété de Belfius Banque et ne peuvent sous aucun prétexte être modifiés, reproduits ou distribués sans l'autorisation écrite préalable de Belfius Banque.

#### **Article 44 – Responsabilité de Belfius Banque**

Dans le cadre de ses services de banque en ligne, Belfius Banque ne peut être tenue pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, attribuable au fonctionnement de l'équipement du titulaire ou des services de télécommunication d'un tiers, ou à une interruption des services à la suite d'événements indépendants de sa volonté.

#### **Article 45 – Durée du contrat et cessation du service Belfius Mobile**

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le Client peut y mettre fin à tout moment, sans frais, moyennant le respect d'un préavis d'un mois. Belfius Banque peut mettre fin au contrat à tout moment, moyennant le respect d'un préavis de deux mois. Belfius Banque peut mettre fin immédiatement à Belfius Mobile si le Client ne respecte pas l'une de ses obligations envers Belfius Banque, ou que Belfius Banque a eu connaissance de faits susceptibles de nuire à la relation de confiance avec le Client. La résiliation par le Client ou Belfius Banque du service Belfius Direct Net entraîne de plein droit la résiliation de Belfius Mobile.

#### **Article 46 – Tarification**

La tarification de Belfius Mobile est décrite dans le document « Tarifs et taux d'intérêt », consultable sur Belfius.be ou en agence. Le Client supporte les frais d'accès à internet ou à d'autres réseaux, ainsi que les frais de télécommunication pour la connexion au site web Belfius Mobile.

#### **Article 47 – Cookies**

Lorsque le Client consultera Belfius Mobile, Belfius Banque enverra dans certaines circonstances et de manière automatisée des « cookies » sur le Smartphone du Client. Il s'agit de petites applications enregistrées dans la mémoire du Smartphone. Ces applications sont surtout destinées à faciliter l'utilisation de Belfius Mobile. Si le Client ne souhaite pas que ces cookies soient enregistrés sur son Smartphone, le Client peut configurer celui-ci de telle sorte que les cookies n'y soient pas autorisés.

## **II. Application Belfius Mobile (désignée ci-après par « l'app »)**

#### **Article 48 – Généralités**

Sauf dérogation, l'application est soumise aux dispositions relatives à l'utilisation du site web mobile (voir point I ci-dessus).

#### **Article 49 – Utilisation de l'app**

**Le Client doit s'identifier selon la méthode suivante :**

- Au moment de se connecter à l'app via Belfius Direct Net, le Client doit choisir un mot de passe qu'il peut modifier via Belfius Direct Net.
- Lors de la première utilisation, le Client doit enregistrer son smartphone à l'aide de son lecteur de carte.
- Pour se connecter à l'app, le Client introduit les données suivantes :
  - Son numéro PAN (numéro de sa carte bancaire)
  - Le mot de passe tel que configuré dans Belfius Direct Net

Il n'est plus possible d'utiliser l'app après l'introduction de cinq mots de passe erronés. Dans ce cas, le Client peut débloquent l'app via Belfius Direct Net.

Le mot de passe choisi par le Client est strictement personnel et confidentiel. Le Client ne laisse pas son smartphone sans surveillance pendant une session.

Le non-respect du présent article peut engager la responsabilité du Client, comme stipulé à l'article 49.

### ***III. Belfius Tablet***

#### **Article 50 – Généralités**

Sauf dérogation, les dispositions relatives à l'utilisation de l'app (voir point II ci-dessus) s'appliquent également à Belfius Direct Tablet.