



Règlement Belfius Internet Banking

Belfius



Table des matières

Introduction.....	5
Chapitre 1. Définitions applicables à toutes les composantes de Belfius Internet Banking	6
Section 1. Définitions et objet	6
Article 1 Définitions	6
Article 2 Objet	7
Section 2. Disponibilité, identification et sécurité	7
Article 3 Disponibilité, suspension et blocage du service	7
3.1 Généralités	7
3.2 Suspension de l'accès à Belfius Internet Banking par la Banque	7
3.3 Blocage de l'accès à Belfius Internet Banking par la Banque	7
Article 4 Accès et utilisation	8
4.1 Accès à Belfius Internet Banking et exécution des opérations	8
4.2 Modification de la procédure d'accès	8
4.3 Mandats	8
4.4 Personnes morales	9
Article 5 Durée et fin du contrat	9
Section 3. Droits, obligations et responsabilités des parties	9
Article 6 Obligations et responsabilités du Client	9
6.1 Généralités	9
6.2 Dispositifs de sécurité personnalisés	9
6.3 Abus du service Belfius Internet Banking	10
6.4 Utilisation du matériel/de la connexion chez un tiers choisi par le Client	10
6.5 Mises à jour	11
6.6 Non-dépassement du montant disponible sur le compte	11



Article 7 Obligations et responsabilités de la Banque	11
7.1 Généralités	11
7.2 Sécurité	11
7.3 Virus	11
7.4 Exécution des opérations	12
7.5 Help Desk	12
7.6 Responsabilité de la Banque	12
7.7 Dommages et intérêts	13
7.8 Limitation de la responsabilité à l'égard des Intermédiaires Financiers	13
Section 4. Dispositions diverses	14
Article 8 Illustration que le client a choisie	14
Article 9 Simulations	14
Article 10 Limites	14
Article 11 Échange de données via le système sécurisé de messages	14
Article 12 Services de tiers	15
Article 13 Protection de la vie privée	15
Article 14 Droits de propriété intellectuelle/portée du droit d'utilisation	15
Article 15 Hyperliens vers Belfius Internet Banking	16
Article 16 Tarifs et frais	16
Article 17 Preuve	17
Article 18 Modifications de ces Conditions	17
Article 19 Validité	17
Article 20 Droit applicable/tribunaux compétents	17
Chapitre 2. Le service Belfius Direct Alert	17
Article 21 Objet	17
Article 22 Contenu de l'information	17
Article 23 Responsabilité	17
Article 24 Droits et obligations du Client	18
Article 25 Tarifs	18
Article 26 Fin du service	18



Chapitre 3. Le service ZOOMIT	18
Article 27 Objet	18
Article 28 Nature des obligations de la Banque	19
Article 29 Responsabilité du contenu des Relevés	19
Article 30 Vie privée	19
Chapitre 4. Wero	19
Article 31 Objet	19
Article 32 Accès au service	20
32.1 Généralités	20
32.2 Paiements via la liste de contacts du Client	20
Article 33 Exécution des opérations	20
Article 34 Obligations du Client	21
Article 35 Protection de la vie privée	21
Article 36 Droits de propriété intellectuelle	21
Chapitre 5. Hey Belfius	22
Article 37 Utilisation de Hey Belfius	22
Article 38 Responsabilité	22



Introduction

Ces Conditions Générales (ci-après les « Conditions ») régissent les droits, les obligations et les responsabilités du Client et de Belfius Banque SA, qui découlent de l'utilisation du service Belfius Internet Banking. Les droits, obligations et responsabilités du Règlement Général des Opérations et des autres règlements éventuels qui s'appliquent aux opérations effectuées via Belfius Internet Banking restent valables. En cas de différence entre ces deux documents, ces Conditions sont prioritaires.

Les Conditions sont à la disposition du Client avant la signature du contrat lié à Belfius Internet Banking. Si le Client signe ce contrat, il approuve ces Conditions. Les Conditions sont aussi toujours disponibles gratuitement en français et en néerlandais sur le site belfius.be ou peuvent être demandées dans une agence Belfius.

Ces Conditions reprennent des dispositions qui sont valables pour toutes les composantes de Belfius Internet Banking (voir chapitre 1), ainsi que les droits et obligations relatifs à l'utilisation des services Belfius Direct Alert (voir chapitre 2), Zoomit (voir chapitre 3) et Wero (voir chapitre 4).



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

Section 1. Définitions et objet

Article 1 Définitions

Agence : L'agence Belfius Banque du Client ou la personne de contact du Client dans la Banque.

Banque : Belfius Banque SA, ayant son siège social Place Charles Rogier, 11 à 1210 Bruxelles, Registre des Personnes Morales (RPM) Bruxelles, TVA BE 0403.201.185.

Bénéficiaire : La personne physique ou morale désignée comme celle qui reçoit les fonds lors d'une Transaction de paiement.

Belfius Internet Banking : Les services visés à l'article 2 et proposés dans les canaux Digitaux.

Compte de Paiement : Un compte au nom d'un ou plusieurs utilisateurs de services de paiements pour effectuer des Transactions de Paiement.

Payeur : La personne qui est titulaire d'un Compte de Paiement auprès de la Banque et qui effectue une Transaction de Paiement avec ce Compte de Paiement (par exemple, un virement). S'il n'y a pas de Compte de Paiement, le Payeur est la personne qui donne l'ordre de paiement (par exemple, un virement sur un compte d'un tiers).

Transaction de Paiement : Une action, commencée par le Payeur ou le Bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer de l'argent, indépendamment de toute obligation entre le Payeur et le Bénéficiaire.

Card Stop : Le service auquel le Titulaire de la Carte peut s'adresser pour bloquer une Carte en cas de perte, de vol ou de soupçon de fraude. Card Stop est joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au numéro de téléphone gratuit +32 78 170 170 ou via la fonction Card Stop dans l'app Belfius Mobile

et sur Belfius Direct Net. Ce service est proposé par Worldline SA, ayant son siège Chaussée de Haecht, 1442 à 1130 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE 0418.547.872.

Canaux digitaux : Les canaux digitaux de la Banque pour les services bancaires à distance, comme l'app Belfius Mobile et Belfius Direct Net.

Intermédiaire Financier : Une personne qui, pour ses activités professionnelles, utilise Belfius Internet Banking pour effectuer certaines transactions pour le compte de ses propres clients.

FSMA : L'Autorité des Services et Marchés Financiers, Rue du Congrès, 12-14 à 1000 Bruxelles (fsma.be). Elle agit en tant qu'autorité de contrôle. Belfius Banque est inscrite au registre de la FSMA sous le numéro 19649 A.

Dispositifs de sécurité personnalisés : Tout moyen technique que la Banque propose au Client pour pouvoir s'identifier afin d'accéder et utiliser Belfius Internet Banking, comme le code PIN de la carte, le code secret utilisé dans l'app Belfius Mobile ou le code de réponse généré par le lecteur de carte ou itsme®. La Banque a le droit d'adapter ou de modifier ces Dispositifs de sécurité personnalisés. Dans ce cas, ces nouveaux systèmes créés sont également considérés comme des Dispositifs de sécurité personnalisés au sens de cette définition.

Client : La personne qui a un contrat avec la Banque. Cela peut être une personne physique, une personne morale ou une association sans personnalité juridique.

Wholesale & Public Banking : Le segment de la Banque qui s'occupe du financement des collectivités locales et des services financiers aux administrations publiques, aux entreprises et au secteur non marchand. La Banque peut adapter à tout moment la description du segment. Lorsqu'une telle adaptation influence les droits et obligations du Client, le Client en est informé selon la procédure indiquée dans ces Conditions.

Comptes : Les comptes du Client auprès de la Banque, ainsi que les comptes auprès de la



Banque sur lesquels un Mandataire a reçu des pouvoirs. Un Client ne peut pas consulter, via un abonnement/des abonnements à Internet Banking, les comptes dont il est le Mandataire d'un Client qui fait partie du segment Wholesale & Public Banking de la Banque. Les comptes non professionnels du Mandataire ne peuvent pas être consultés via les abonnements d'un Client qui fait partie de ce même segment.

Identifiant unique : La combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles que le Payeur doit fournir pour identifier clairement le Bénéficiaire et/ou un Compte de Paiement. Pour les Ordres de Paiement vers des comptes belges et des comptes dans d'autres pays SEPA, il s'agit de l'International Bank Account Number (numéro IBAN). Si le compte du Bénéficiaire n'est pas un compte dans un pays SEPA, le Client doit indiquer le Bank Identifier Code (BIC). Le BIC est nécessaire pour identifier la banque du Bénéficiaire.

Mandataire : La personne physique ou morale qui, en application de ces Conditions, est autorisée soit par une personne morale sur la base des statuts soit sur la base d'une procuration spéciale, à effectuer tout ou partie des opérations sur Comptes via Belfius Internet Banking. Le Mandataire agit sous la responsabilité du mandant.

Chaque terme commençant par une majuscule qui n'est pas décrit dans les Conditions reçoit la signification qui lui est donnée dans le Règlement Général des Opérations, que le Client reconnaît avoir accepté.

Article 2 Objet

Ces Conditions sont valables pour les services automatisés, grâce auxquels le Client, qui a accès à Internet ou à un autre canal accepté par la Banque, peut obtenir des informations et effectuer des opérations sur les Comptes auprès de la Banque. Le Client peut également demander et/ou acheter certains nouveaux produits et services.

Une description détaillée actualisée des possibilités de tous les produits et services de

Belfius Internet Banking est disponible sur le site belfius.be.

La Banque peut ajouter de nouveaux produits ou services ou modifier à tout moment les opérations possibles pour chacun de ces produits ou services. Toutefois, la Banque n'est pas obligée d'appliquer cette modification pour chaque Client, ou aux mêmes conditions pour chaque Client. Lorsque la Banque ajoute ou modifie de nouveaux produits ou services, le droit de rétractation du Client ne s'applique pas.

Pour l'exécution des transactions dans Belfius Internet Banking, la Banque a le droit de faire appel à des sous-traitants.

Section 2. Disponibilité, identification et sécurité

Article 3 Disponibilité, suspension et blocage du service

3.1 Généralités

Le service Belfius Internet Banking est disponible en principe 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf exception précisée dans ce règlement.

3.2 Suspension de l'accès à Belfius Internet Banking par la Banque

La Banque a le droit d'arrêter temporairement le service pour la maintenance, des adaptations ou des améliorations apportées au système. La Banque doit en informer le Client à l'avance si possible.

Des interruptions sont cependant possibles sans que la Banque ne puisse informer le Client. Par exemple, lors d'un incident technique ou d'un cas de force majeure (grève ou autre événement inattendu auquel la Banque ne peut rien faire, ou autre raison) ou d'extrême urgence.

3.3 Blocage de l'accès à Belfius Internet Banking par la Banque

Sauf exception précisée dans le Règlement Général des Opérations de la Banque, la



Banque a le droit de bloquer immédiatement, totalement ou partiellement, temporairement ou définitivement, l'accès à Belfius Internet Banking pour un client déterminé pour des raisons objectives et motivées liées 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 des Conditions.

La Banque informe le Client du blocage de Belfius Internet Banking via une annexe à ses extraits de compte. La communication peut cependant aussi se faire par téléphone, courrier ou tout autre moyen que la Banque juge adéquat. Dans la mesure du possible, la communication se fait avant le blocage et au plus tard juste après, sauf s'il existe des raisons de sécurité objectives pour ne pas le faire ou si une autre loi l'interdit.

La Banque débloque l'accès à Belfius Internet Banking ou veille à un remplacement dès que le blocage n'est plus nécessaire.

Article 4 Accès et utilisation

4.1 Accès à Belfius Internet Banking et exécution des opérations

Le Client accède à Belfius Internet Banking via des Dispositifs de sécurité personnalisés selon la procédure prévue.

Belfius Direct Net est disponible pour le Client via un navigateur Internet sur PC, PC portable ou tablette du Client. La liste des navigateurs Internet est disponible sur belfius.be.

Les Clients peuvent installer l'app Belfius Mobile sur leur smartphone et exécuter des opérations bancaires selon les modalités définies ci-dessous. Le Client peut consulter sur belfius.be une liste des systèmes d'exploitation pour appareils mobiles qui disposent des possibilités techniques nécessaires pour soutenir le service Belfius

Mobile. Les droits et obligations indiqués dans ces Conditions peuvent être différents pour le Client et la Banque en fonction de l'appareil utilisé, par exemple, un smartphone ou une tablette.

Le Client utilise les Dispositifs de sécurité personnalisés non seulement pour accéder à Belfius Internet Banking, mais aussi pour signer et autoriser des opérations. Cette signature électronique signifie que le Client approuve les transactions de paiement et est une signature valable des contrats avec la Banque.

Les transactions ne peuvent être effectuées qu'après que le Client a correctement introduit les Dispositifs de sécurité personnalisés pour signer la transaction/les transactions globalement ou individuellement.

Les opérations que le Client peut effectuer via Belfius Internet Banking dépendent du canal et du type de compte que le Client utilise. De plus, des limites sont d'application, comme pour les Clients mineurs.

4.2 Modification de la procédure d'accès

La Banque a le droit de modifier la procédure d'accès, les Dispositifs de sécurité personnalisés, les moyens d'accès à ces Dispositifs de sécurité personnalisés et les mesures de sécurité, par exemple en fonction de l'évolution de la technique et des systèmes de sécurité, ou du changement de la loi et de la réglementation. La Banque avertira le Client de ces modifications en respectant les délais prévus dans le Règlement Général des Opérations, sauf en cas d'extrême urgence.

4.3 Mandats

Un Mandataire sur un Compte auprès de la Banque peut signer un contrat Belfius Internet Banking sans l'autorisation du titulaire du Compte concerné.

Le Client doit communiquer à la Banque par écrit toute modification de Mandataire. Tant qu'il ne le fait pas, le Client reste responsable de toutes les opérations de l'ancien Mandataire selon ses anciennes compétences.



4.4 Personnes morales

Si le Client est une personne morale, il doit respecter toutes ses procédures internes afin de pouvoir effectuer des opérations valables dans le cadre de ces Conditions.

Les personnes morales qui souhaitent conclure un contrat Belfius Internet Banking, doivent désigner un ou plusieurs Mandataire(s) qui exercera/exerceront, en son/leur nom et pour son/leur compte, tous les droits et obligations de la personne morale en tant que Client.

Article 5 Durée et fin du contrat

Le contrat Belfius Internet Banking signé par le Client est conclu pour une durée indéterminée.

Le Client peut mettre fin au service moyennant un préavis d'un mois. La Banque peut résilier le contrat moyennant un préavis d'au moins deux mois.

La Banque a le droit de mettre fin immédiatement, sans avertissement préalable ou intervention d'un juge, au contrat Belfius Internet Banking dans les cas suivants :

- La confiance dans le Client s'est gravement détériorée.
- Le Client ne respecte pas les procédures de sécurité.
- Non-exécution notoire de la prestation par le Client.

Les frais imputés par la Banque pour les services ne sont dus par le Client que proportionnellement jusqu'à la fin du contrat. Si les frais ont été payés à l'avance, ils seront remboursés immédiatement et proportionnellement à partir du mois suivant la date de la fin du contrat. Proportionnellement signifie que le Client ne doit payer que pour la durée effective du contrat.

Section 3. Droits, obligations et responsabilités des parties

Article 6 Obligations et responsabilités du Client

6.1 Généralités

Le Client doit toujours utiliser Belfius Internet Banking selon les dispositions de ces Conditions et les autres informations disponibles. Le Client ne peut pas utiliser Belfius Internet Banking d'une manière qui porte atteinte aux droits d'une personne physique, d'une personne morale ou d'une association, comme le droit à la vie privée, les droits de propriété intellectuelle ou un autre droit.

Le Client déclare bien connaître le fonctionnement et les spécificités du réseau utilisé. Il en connaît également les risques. Il déclare également qu'il a rassemblé assez d'informations via les canaux disponibles sur le fonctionnement de Belfius Internet Banking, les applications et les modules du produit dans la gamme Belfius Internet Banking qu'il utilise.

6.2 Dispositifs de sécurité personnalisés

Le Client est conscient de la nécessité de garder strictement secrets ses Dispositifs de sécurité personnalisés. Il prend toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité de Belfius Internet Banking et des Dispositifs de sécurité personnalisés, comme :

- Veiller à ce que personne d'autre (pas non plus le conjoint, un membre de la famille ou des amis) ne les connaisse ou ne puisse les utiliser.
- Ne pas noter ses Dispositifs de sécurité personnalisés, notamment sous forme de code, par exemple en les cachant dans un numéro de téléphone.
- Introduire ses Dispositifs de sécurité personnalisés à l'abri des regards.

- Ne pas abandonner son appareil et veiller à ce qu'il soit toujours verrouillé quand il ne l'utilise pas.
- Ne pas utiliser des combinaisons simples pour ses Dispositifs de sécurité personnalisés, comme une partie du nom, le nom d'un membre de la famille, le nom d'un animal domestique, une date de naissance, une série de chiffres qui se suivent.

Le Client doit informer immédiatement la Banque en cas de :

- perte ou vol de ses Dispositifs de sécurité personnalisés
- abus ou présomption d'abus de ses Dispositifs de sécurité personnalisés
- présomption d'accès par un tiers aux Dispositifs de sécurité personnalisés ou
- problème - quel qu'il soit - rencontré pour accéder à Belfius Internet Banking, pour créer, envoyer, confirmer ou annuler des opérations, ou tout autre problème d'utilisation de Belfius Internet Banking.

Dans ces cas et si possible, le Client doit modifier par précaution ses Dispositifs de sécurité personnalisés et faire le nécessaire pour éviter tout nouvel abus.

Sauf dans le cas où le Client a informé la Banque, comme expliqué ci-dessus, la Banque considérera que le Client utilise les Dispositifs de sécurité personnalisés corrects. La Banque considérera également que le contenu des opérations introduites par le Client correspond aux ordres que la Banque a reçus. Le Client déclare explicitement qu'il sait que la Banque ne peut pas détecter que les opérations qu'un tiers introduirait à l'aide des Dispositifs de sécurité personnalisés du Client n'ont pas été transmises par le Client.

La Banque met toujours des moyens appropriés à la disposition du Client pour qu'il puisse effectuer une notification (comme visée dans cet article) ou demander le déblocage. De plus, la Banque

fournit au Client, sur demande, pendant 18 mois, la preuve de la notification.

6.3 Abus du service Belfius Internet Banking

Le Client n'utilisera pas Belfius Internet Banking pour des transactions et/ou l'envoi de messages ou de données contraires à la législation belge ou internationale, en général, ou 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, en particulier.

Le Client, qui est un Intermédiaire Financier, doit mettre sur pied les procédures et structures internes appropriées en vue de prévenir l'utilisation de Belfius Internet Banking pour le blanchiment d'argent. Les procédures et méthodes pour identifier ses propres Clients font aussi partie de ces procédures.

Le Client, qui est un Intermédiaire Financier et qui utilise Belfius Internet Banking pour effectuer des opérations pour ses propres Clients, doit également respecter toutes les obligations légales, réglementaires et statutaires dans la relation avec ses propres Clients.

6.4 Utilisation du matériel/de la connexion chez un tiers choisi par le Client

Le Client est le seul responsable des appareils, 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 accéder ou effectuer des opérations via le service Belfius Internet Banking. 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 pour prévenir toute contamination de son ordinateur, smartphone ou autre appareil par des virus et, si c'est le cas, les détecter et les détruire. Sauf dispositions



contraires dans ces Conditions, le Client reste responsable des conséquences découlant de l'utilisation et/ou du mauvais fonctionnement de l'appareillage, du matériel et des logiciels qu'il utilise.

Le Client choisit lui-même l'opérateur auquel il fait appel pour la livraison des services informatiques et de télécommunication. La Banque n'est pas responsable des dommages causés par les services de cet opérateur ni des dommages causés par d'éventuels problèmes de connexion du Client aux services du tiers.

6.5 Mises à jour

Le Client doit toujours travailler dans la version la plus récente des Canaux digitaux et doit mettre à jour son appareil et ses applications le plus rapidement possible. La Banque peut bloquer partiellement ou totalement l'accès aux Canaux digitaux, si le client n'effectue pas la mise à jour. La Banque garantit uniquement l'exactitude des informations disponibles si le Client utilise la version la plus récente des Canaux digitaux.

6.6 Non-dépassement du montant disponible sur le compte

Lors de chaque opération, le Client ne peut pas dépasser le montant disponible sur les Comptes dont il est titulaire, cotitulaire ou mandataire auprès de la Banque.

Article 7 Obligations et responsabilités de la Banque

7.1 Généralités

Les obligations de la 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 sécurité et l'exécution correcte du service, sont des obligations de moyen. En d'autres termes, la Banque mettra en œuvre tous les moyens techniques et humains raisonnablement attendus d'un professionnel fournissant de tels services bancaires et financiers, afin d'assurer

un service régulier et prévoira une méthode de protection et d'identification appropriée.

Le Client ne peut tenir la Banque pour responsable de l'indisponibilité temporaire ou définitive du service Belfius Internet Banking à la suite de facteurs autres que la mauvaise foi ou une faute grave de la Banque.

7.2 Sécurité

La Banque veille à ce que les Dispositifs de sécurité personnalisés ne soient pas accessibles à des personnes autres que le Client, à condition que le Client respecte ses obligations mentionnées à l'article 6.2.

La Banque supporte les risques de l'envoi des Dispositifs de sécurité personnalisés au Client, jusqu'au moment où le Client reçoit les Dispositifs de sécurité personnalisés.

7.3 Virus

La Banque scanne toutes les données qu'elle place sur Belfius Internet Banking en vue de détecter la présence de tous les virus connus à ce moment-là. La Banque contrôle régulièrement toutes les données sur Belfius Internet Banking que le Client peut télécharger sur son ordinateur en vue de détecter la présence de tous les virus connus à ce moment-là.

Malgré la grande prudence dont fait preuve la Banque, elle ne peut 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 qui y sont liés.

En raison des risques liés à l'utilisation d'Internet, la Banque conseille fortement au Client de scanner toutes les informations conservées sur son ordinateur, même celles provenant d'un fournisseur que le client estime fiable, afin de détecter la présence de virus.



7.4 Exécution des opérations

La Banque doit exécuter les opérations dans le délai/les délais prévu(s) par la loi, comme repris dans le Règlement Général des Opérations.

7.5 Help Desk

Afin d'aider le Client s'il rencontre des difficultés techniques, la Banque prévoit un service à la clientèle, dont les heures d'ouverture et les données de contact sont reprises sur le site belfius.be.

La Banque doit fournir toute aide raisonnable par téléphone, via chat, via les Canaux digitaux et/ou par e-mail, sur la base d'une obligation de moyens. Elle doit identifier les défauts techniques éventuels dans le fonctionnement de Belfius Internet Banking, les corriger ou les éviter, ou donner des informations supplémentaires au Client sur les possibilités de Belfius Internet Banking, mais sans toucher directement aux Canaux digitaux du Client (par exemple, en prenant les commandes de l'écran à distance).

7.6 Responsabilité de la Banque

Dans les limites du Règlement Général des Opérations, la Banque est responsable de la non-exécution ou de l'exécution imparfaite des opérations effectuées via Belfius Internet Banking, sauf si le Client en est à l'origine ou en est responsable.

Sauf en cas de fraude ou de faute grave, la Banque n'est pas responsable des dommages au Client ou à d'autres à la suite du :

- non-respect par le Client de ses obligations dans le cadre de ces Conditions ou de toute disposition réglementaire, légale ou contractuelle
- dans le cas d'un Intermédiaire Financier, non-respect par le Client de la législation ou des dispositions réglementaires ou contractuelles dans les relations avec ses propres clients

- manque de fonds disponibles sur le compte concerné ou manque de couverture pour les opérations données
- impossibilité de créer une connexion nécessaire à la fourniture du service, interruptions de cette connexion, de quelque manière que ce soit, ou problèmes d'envoi et de réception des transactions, dans la mesure où ils sont dus à d'autres personnes
- retard dans l'exécution ou non-exécution des opérations, à cause de tiers, par exemple, non-transmission ou transmission tardive de données déterminées par des intermédiaires en télécommunication auxquels le Client fait appel
- erreurs dans les données fournies à la Banque par d'autres personnes jugées fiables
- interruption du service, comme dans les cas indiqués à l'article 3.2 et 3.3 de ces Conditions, ou interruption due à d'autres personnes
- si la régularité de Belfius Internet Banking était compromise en raison d'actes, d'erreurs ou de problèmes techniques, quelle que soit leur nature ou leur cause, sur lesquels la Banque n'a aucun contrôle direct, comme, mais pas uniquement :
 - la surcharge du réseau de télécommunication de l'opérateur choisi par le Client
 - un service insuffisant, imprévisible, erroné ou inexistant de la part d'un autre 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, les guerres, émeutes, attentats, catastrophes, grèves et autres événements similaires
 - les décisions et obligations imposées par les autorités belges ou autres

- des liens vers des textes sur lesquels la 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 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 Belfius Internet Banking

L'adaptation par la Banque des caractéristiques ou des exigences techniques du service Belfius Internet Banking ou encore des conditions et tarifs ne peut donner lieu à une responsabilité de la Banque à l'égard du Client.

Les informations financières mises à la disposition du Client via Belfius Internet Banking peuvent provenir d'entreprises tierces spécialisées, qui sont considérées comme fiables par la Banque pour les informations qu'elles fournissent. Si ces informations ne proviennent pas de la Banque, celle-ci n'est pas tenue d'en vérifier le contenu et n'est, par conséquent, pas responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la précision, de l'actualité ou d'autres caractéristiques de ces informations venant de tiers.

7.7 Dommages et intérêts

Si la responsabilité de la Banque est constatée en ce qui concerne un dommage réellement subi par le Client, la Banque remboursera ce dommage au Client le plus rapidement possible.

Ce dommage peut consister en :

- le montant de la transaction non exécutée ou exécutée imparfaitement, éventuellement augmenté des intérêts courus sur ce montant

- le montant éventuellement nécessaire pour que le Client se retrouve dans la situation où il se trouvait avant l'exécution de la transaction pour laquelle aucune autorisation n'avait été donnée, éventuellement augmenté des intérêts courus sur ce montant
- le montant éventuellement nécessaire pour que le Client se retrouve dans la situation où il se trouvait avant l'utilisation de l'instrument contrefait
- d'autres frais éventuels occasionnés par le Client afin de déterminer les dommages à indemniser
- la perte financière découlant de l'exécution imparfaite des opérations, à condition que cette exécution imparfaite résulte d'un fonctionnement défectueux des appareils approuvés par la Banque

La Banque ne devra indemniser aucun autre dommage et/ou ne devra rembourser aucun autre montant que ceux mentionnés dans cet article.

7.8 Limitation de la responsabilité à l'égard des Intermédiaires Financiers

À l'égard des Intermédiaires Financiers, la Banque n'est jamais responsable d'un montant de plus de 100.000 euros, peu importe les raisons, dans le cadre de ses obligations concernant Belfius Internet Banking. La Banque n'est pas non plus responsable des dommages indirects à leur égard.

En cas d'opérations effectuées par l'Intermédiaire Financier lui-même pour le compte de ses propres clients, la Banque ne sera jamais obligée de lui verser un montant supérieur à celui que l'Intermédiaire Financier a dû payer lui-même à ses propres clients.



Section 4. Dispositions diverses

Article 8 Illustration que le client a choisie

Le Client est libre de choisir l'illustration et/ou le texte qu'il souhaite utiliser sur Belfius Internet Banking, tant que l'image et/ou le texte ne soit pas contraire aux dispositions légales, en particulier, aux droits d'auteur ou droits de propriété intellectuelle. La Banque a toujours le droit de refuser les illustrations de personnes lorsqu'elle dispose d'indications selon lesquelles la personne ou l'entité qui détient les droits sur l'illustration et/ou le texte n'a pas donné son autorisation implicite ou explicite ou si elles sont contraires à la loi, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ou si elles ont un contenu religieux ou politique.

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

Si le Client ignore les droits intellectuels de la Banque ou d'autres personnes, il doit indemniser la Banque ou ces personnes et les dégager de toute responsabilité ou action de la Banque ou de ces autres personnes à la suite de cette infraction.

Si la Banque constate une infraction à la loi, elle peut contacter les instances judiciaires compétentes et transmettre les informations nécessaires. Toute infraction à cet article est considérée comme une non-exécution grave de la prestation selon l'article 5 de ces Conditions.

Article 9 Simulations

Le Client peut effectuer des simulations avec Belfius Internet Banking. Les simulations que le Client consulte via Belfius Internet Banking ou obtient via des applications interactives n'ont qu'une valeur informative.

Les applications interactives sont des applications qui sont proposées sur ou via Belfius Internet Banking. Le Client y obtient certains résultats après le traitement automatisé des données qu'il a introduites. Comme le Client complète lui-même ces données, la Banque n'a pas la possibilité d'en vérifier l'exactitude.

Article 10 Limites

Des limites sont d'application pour l'exécution de certaines opérations, en fonction des services que le Client utilise. Ces limites sont reprises sur belfius.be ou dans nos agences.

Le Client peut adapter les diverses limites, tant qu'elles restent dans les conditions définies par la loi ou la Banque. Les limites standard s'appliquent normalement, sauf si la Banque ou le Titulaire de la carte a convenu d'autres limites.

Article 11 Échange de données via le système sécurisé de messages

La Banque offre au Client la possibilité d'échanger des messages et données avec la Banque via un système sécurisé de messages.

Le Client ne peut pas utiliser ce système pour transmettre des ordres de paiement ou d'autres opérations à la Banque. S'il le fait, la Banque n'est pas obligée d'exécuter les opérations ou les ordres transmis. Elle n'est pas non plus obligée d'informer le Client qu'elle n'a pas exécuté les ordres que le Client a transmis via le système de messages.

La Banque met tout en œuvre pour répondre aux messages du Client via le système de messages dans un délai raisonnable. La Banque ne garantit cependant pas une réponse dans un délai déterminé ou dans un délai que le Client considère comme raisonnable.

La Banque peut envoyer au Client des messages de nature commerciale, personnalisés ou non, via le système de messages. Belfius Internet Banking prévoit une option permettant au Client de choisir



de ne plus recevoir de messages commerciaux personnalisés à l'avenir.

Les messages commerciaux ont la durée de validité qui est mentionnée dans le message même ou sur les pages d'information que le Client peut consulter via un lien dans le message. Si la durée de validité n'est pas mentionnée explicitement, le message est censé être valable pendant un mois suivant l'envoi du message par la Banque. Le moment où le Client consulte effectivement le message n'a aucune influence sur cette durée de validité.

Article 12 Services de tiers

Le Client peut utiliser, via l'app Belfius Mobile, des services d'autres parties, par exemple, pour acheter des tickets De Lijn ou pour stationner via le 4411. La Banque a le droit d'adapter, de modifier ou d'arrêter l'offre de ces services.

Ces services ne font pas partie des services que la Banque fournit via Belfius Internet Banking. Ils ne font pas partie de la relation contractuelle entre le Client et la Banque. Le Client conclut directement un contrat avec les autres parties qui respectent la législation en tant que prestataires de service. L'app Belfius Mobile sert ici uniquement de plateforme. La Banque n'est pas responsable du contenu des informations données par l'app Belfius Mobile sur l'utilisation des services des autres parties ni du contenu du site des autres parties vers lesquelles il existe éventuellement un lien.

Si la procédure établie pour l'utilisation de ces services via l'app Belfius Mobile est suivie, en utilisant ou non les Dispositifs de sécurité personnalisés, cela signifie que le Client approuve le paiement.

La Banque n'est pas responsable si le Client subit des dommages en utilisant ces services, sauf en cas d'intention ou de faute grave de la Banque.

Article 13 Protection de la vie privée

La Banque et les autres entités du groupe Belfius et leurs ayants droit (après fusion, scission, apport, cession ou autrement) et sociétés auxquelles elle est/elles sont liée(s) contractuellement dans le cadre de leurs activités, traitent les données à caractère personnel du Client.

La protection des données à caractère personnel est définie par la loi. Le traitement peut impliquer un transfert ou un échange de données entre les entités du groupe Belfius. Les objectifs du traitement des données à caractère personnel par la Banque, ainsi que les droits du Client, sont expliqués dans la Charte Vie Privée. Cette charte fait partie du contrat avec le Client et lui est opposable. La charte est disponible dans les agences de la Banque et sur belfius.be/privacycharter.

Pour le traitement des données à caractère personnel dans le cadre des services des autres parties, comme décrit à l'article 12 de ces Conditions, l'autre partie est responsable du traitement. Le prestataire de service doit mettre plus d'informations sur sa protection des données à caractère personnel à la disposition du Client.

Article 14 Droits de propriété intellectuelle/portée du droit d'utilisation

Tous les droits de propriété intellectuelle sur les programmes (communication et programmes de sécurisation), les applications et le mode d'emploi appartiennent exclusivement à la Banque. Tous les droits de propriété intellectuelle sur les services que d'autres proposent via Belfius Internet Banking appartiennent à ces parties.

Aucune clause de ce contrat, aucune opération de téléchargement ou de copie du logiciel, d'informations et/ou tout autre droit de la Banque ou d'autres personnes, ne peuvent être considérées comme cession intégrale ou partielle de ces droits de propriété intellectuelle au Client ou aux autres personnes.



Le Client ne peut commettre aucune infraction aux droits de propriété intellectuelle de la Banque ou d'autres personnes.

Par ce contrat, le Client a uniquement un droit d'utilisation personnel et incessible de Belfius Internet Banking. Il ne peut utiliser les programmes, applications et modes d'emploi que pour les buts autorisés par ces Conditions.

Pour autant qu'il s'agisse de ses propres données ou d'informations étant sa propriété exclusive, le Client peut télécharger ou imprimer sur papier des informations fournies par la Banque, s'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 interdit au Client, en tout ou en partie, de reproduire, traduire, adapter, décompiler, recompiler, recomposer (« disassembling »), appliquer un « reverse engineering » ou modifier d'une manière ou d'une autre, distribuer, publier, louer, emprunter ou mettre à la disposition d'autres personnes d'une quelconque manière, directement ou indirectement, gratuitement ou contre rémunération, de copier (sauf pour des buts de back-up) les programmes, les applications et les modes d'emploi, leurs copies ou d'éventuelles reproductions.

Pour certains éléments de Belfius Internet Banking, la Banque utilise 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 similaires. La Banque est donc convaincue que les photos, films et applications multimédias utilisés sont entrés en sa possession de manière tout à fait légitime et qu'elle peut par conséquent les utiliser.

La Banque n'est pas responsable des conséquences néfastes éventuelles ou des dommages que le Client pourrait subir à la suite d'une infraction à cet article.

Article 15 Hyperliens vers Belfius Internet Banking

Le Client ne peut pas créer des hyperliens vers Belfius Internet Banking sans l'autorisation préalable, écrite et explicite de la Banque. Cette interdiction s'applique à toute forme ou technique de liaison où sont enregistrés ou figurent sur un autre site web le nom, l'adresse ou tout autre élément appartenant à la Banque, ou par laquelle les visiteurs de cet autre site web sont dirigés vers le site web de la Banque. Les liens peuvent être sauvegardés dans les favoris.

La 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 la Banque et accepte que la Banque ne soit pas responsable des informations qui se trouvent 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 des dommages que le Client subirait à la suite :

- des contacts noués sur la base des hyperliens ou des contrats conclus
- de l'utilisation des données obtenues via les hyperliens et/ou
- de la consultation des sites web visités via l'hyperlien

Article 16 Tarifs et frais

Les services mentionnés dans ces Conditions peuvent entraîner des frais supplémentaires. Tous les frais liés à Belfius Internet Banking figurent dans la fiche de tarifs applicable. Ce document est disponible dans les agences de la Banque et sur [belfius.be](https://www.belfius.be).

Le Client paie lui-même les frais de télécommunication nécessaire à l'utilisation de Belfius Internet Banking.

Les frais d'utilisation de Belfius Internet Banking figurent dans le document « Tarifs et taux



d'intérêt » disponible dans toutes les agences ou sur le site belfius.be. Le Client en est informé au moment de la conclusion du contrat Belfius Internet Banking.

Les frais pour les Intermédiaires Financiers sont repris en annexe au contrat de Belfius Internet Banking.

Le Client autorise irrévocablement la Banque à débiter le compte qu'il a indiqué du montant de ces frais, sans autres instructions. Cette autorisation prend automatiquement fin au moment où le contrat entre la Banque et le Client prend fin valablement.

Le Client paie lui-même tous les frais et pertes éventuelles découlant des opérations pour lesquelles les comptes sont insuffisamment approvisionnés.

Article 17 Preuve

Tous les ordres donnés en utilisant les Dispositifs de sécurité personnalisés sont censés correspondre à l'objectif du Client et peuvent être exécutés ainsi par la Banque, sauf si le Client a fait la communication indiquée à l'article 6.3.

Toutes les opérations exécutées via Belfius Internet Banking sont reprises après leur exécution sur les extraits de compte, elles sont enregistrées par la Banque et sont conservées au moins cinq ans. En cas de contestation d'une transaction, la Banque doit prouver que les opérations ont été approuvées, correctement enregistrées et comptabilisées via un ou plusieurs de ces Dispositifs de sécurité personnalisés et que la transaction n'a pas été influencée par un incident technique ou une autre défaillance.

Article 18 Modifications de ces Conditions

La Banque peut adapter unilatéralement les dispositions de ces Conditions, le document « Tarifs et taux d'intérêt » et les services proposés selon la procédure du Règlement Général des Opérations.

Article 19 Validité

Le caractère inexécutable, l'invalidité ou la nullité de l'une des dispositions de ces Conditions n'entraînera pas l'inexécutabilité, l'invalidité ou la nullité des autres dispositions de ces Conditions. Si l'inexécutabilité, l'invalidité ou la nullité d'une clause s'avère incontestable, cette clause sera considérée comme nulle et non avenue.

Article 20 Droit applicable/tribunaux compétents

Ces conditions générales sont régies par le droit belge. Seuls les cours et tribunaux belges sont compétents pour prendre connaissance des litiges découlant directement ou indirectement de ces Conditions.

Chapitre 2. Le service Belfius Direct Alert

Article 21 Objet

Belfius Direct Alert est un service permettant au Client de recevoir par SMS des messages d'avertissement déterminés (les « Alertes ») aux moments qu'il a choisis. Le Client active le service Belfius Direct Alert via Belfius Direct Net et choisit les Alertes qu'il veut recevoir.

Article 22 Contenu de l'information

Les données obtenues indiquent toujours une situation à un moment donné et n'offrent aucune garantie pour l'avenir.

Article 23 Responsabilité

La Banque n'est pas 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



- retards liés à la livraison de certaines données par une autre 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
- l'envoi d'informations à un ancien numéro de GSM si le Client n'a pas averti la Banque du changement de numéro

Article 24 Droits et obligations du Client

Le Client doit indiquer clairement comment il souhaite recevoir ces Alertes. Pour cela, la Banque lui propose plusieurs possibilités standard.

Le Client peut à tout moment modifier les Alertes qu'il souhaite via Belfius Direct Net.

Si le numéro de GSM du Client change, il doit introduire immédiatement cette modification dans Belfius Internet Banking. Si le GSM du Client a été perdu ou volé, le Client doit bloquer immédiatement la carte SIM et son contrat Belfius Direct Alert. La Banque ne peut pas détecter l'utilisation par une autre personne non compétente 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 qu'un numéro de GSM erroné a été communiqué. Dans ce cas, le Client doit le signaler immédiatement à la Banque.

Article 25 Tarifs

La Banque ou un autre prestataire de services responsable du support technique du service Belfius Direct Alert facturera des frais pour chaque SMS envoyé par le Client. Le tarif de ces frais est communiqué dans le document « Tarifs

et taux d'intérêt », disponible sur le site belfius.be ou dans chaque agence.

Article 26 Fin du service

En dehors des autres possibilités de fin du service mentionnées dans ces Conditions ou dans le Règlement Général des Opérations, la Banque peut toujours et immédiatement mettre fin au service Belfius Direct Alert lorsqu'il existe une présomption fondée, indiquée par le Client ou non, que d'autres personnes peuvent lire ou avoir lu le contenu des Alertes. De plus, le Client peut toujours mettre fin aux Alertes via Belfius Direct Net sans préavis. Le Client peut aussi arrêter le service Belfius Direct Alert en envoyant le mot « stop » par SMS à la Banque.

Chapitre 3. Le service ZOOMIT

Article 27 Objet

ZOOMIT est un service qui est fourni via la Banque par Isabel SA. Isabel SA est une personne morale de droit belge, établie à 1000 Bruxelles, Boulevard de l'Impératrice, 13-15 et 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 d'adhésion au service ZOOMIT, offrant au Client la possibilité de consulter directement et en ligne des documents, comme des factures, fiches de salaire... (ci-après les « les Relevés ») qu'il reçoit de plusieurs fournisseurs de services.

Le Client doit accepter ces Conditions, mais il doit aussi autoriser le fournisseur à recevoir électroniquement les Relevés de ce fournisseur via le service ZOOMIT.

Pour pouvoir utiliser ce service, les fournisseurs doivent conclure un contrat avec Isabel SA. La Banque ne peut donc pas garantir que tous les Relevés de tous les fournisseurs du Client seront mis à disposition via ZOOMIT.



L'utilisation du service ZOOMIT n'entraîne pas automatiquement que le Client ne recevra plus les Relevés par la poste. La disparition effective ou non de ces Relevés doit être déterminée dans le cadre de la relation entre le Client et ses fournisseurs. Le Client doit entreprendre lui-même les démarches nécessaires à temps pour consulter ces Relevés et effectuer les paiements requis.

Article 28 Nature des obligations de la Banque

La Banque met seulement un lien à disposition dans Belfius Internet Banking vers un système créé par Isabel SA pour échanger des Relevés entre le Client et ses différents fournisseurs de services. La Banque n'est donc pas responsable du contenu et de l'exactitude des Relevés échangés. La Banque ne fait que livrer le lien 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 29 Responsabilité du contenu des Relevés

Le contenu des Relevés fait partie de la relation contractuelle entre le Client et ses fournisseurs. La Banque ne traite donc pas de plaintes ou de questions sur ce contenu. La Banque et Isabel SA n'ont rien à voir avec cette relation contractuelle et ne peuvent donc pas être responsables du contenu ou du non-respect des obligations ou droits de cette relation contractuelle.

La Banque et Isabel SA donnent simplement accès, via ZOOMIT, aux données que le fournisseur met à disposition.

Article 30 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 des documents dépend du fait que le Client est titulaire ou mandataire ou non du compte qui est généralement utilisé pour les ordres de paiement concernant les Relevés.

Les Relevés avec des informations très sensibles, par exemple les fiches de salaire ou des informations sur des 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 la Banque et celles du fournisseur.

Chapitre 4. Wero

Ce chapitre règle l'utilisation du service Wero qui est proposé dans l'app Belfius Mobile.

Dans la mesure où ces Conditions n'y dérogent pas, le Chapitre 1 de ces Conditions, le Règlement Général des Opérations et d'autres règlements éventuels que le Client a acceptés restent applicables à l'utilisation de Belfius Mobile et aux services qui y sont liés.

Article 31 Objet

Wero est une solution de paiement digital développée et gérée par EPI Company SE (EPI Company SE, BCE numéro 0755.811.726, Avenue du Port, 2 à 1080 Molenbeek-Saint-Jean, ci-après « EPI »). Il offre la possibilité aux Clients d'effectuer et de recevoir des virements instantanés SEPA dans la zone SEPA de Clients de prestataires de services de paiements participants (ci-après « Wero »).

Le Client peut payer de différentes manières avec Wero, par exemple au moyen d'un code QR ou sur la base des numéros de téléphone dans sa liste de contacts. La Banque a le droit d'adapter ou de modifier ces méthodes de paiement. Dans ce cas, ces nouveaux types créés sont également considérés comme faisant partie du service Wero. Un aperçu actualisé des types de paiements possibles par Wero est disponible sur belfius.be.



Article 32 Accès au service

32.1 Généralités

Les Clients ont accès à Wero dans le cadre de l'app Belfius Mobile, après avoir d'abord utilisé leurs Dispositifs de sécurité personnalisés pour accéder à Belfius Mobile selon la procédure applicable.

Pour pouvoir utiliser Wero, le Client doit avoir un compte de paiement en euro.

32.2 Paiements via la liste de contacts du Client

Avant que le Client puisse effectuer des paiements via sa liste de contacts ou que ses contacts puissent lui faire des paiements, il doit relier un compte de paiement dont il est (co) titulaire ou Mandataire à un numéro de GSM dont il est propriétaire. Chaque numéro de GSM ne peut être relié qu'à un seul compte de paiement.

Pour pouvoir exécuter des paiements et envoyer des demandes de paiement à un membre de sa liste de contacts, le Client doit permettre à la Banque d'accéder à sa liste de contacts.

Le Client peut à tout moment, via les paramètres dans Belfius Mobile :

- supprimer son numéro de GSM de Wero pour que personne ne puisse plus le retrouver et qu'il ne lui soit plus possible de recevoir des paiements ou des demandes de paiement via Wero
- remplacer le compte de paiement relié à son numéro de GSM par un autre compte de paiement dont il est (co)titulaire ou Mandataire (le lien existant précédemment avec l'autre compte de paiement est alors supprimé)
- ajouter un numéro de GSM supplémentaire et le relier à un autre compte de paiement dont il est (co)titulaire ou Mandataire

Le Client peut à tout moment supprimer l'accès de la Banque à sa liste de contacts via les

paramètres de son appareil. Si le Client supprime l'accès à sa liste de contacts, il ne pourra plus utiliser Wero.

Article 33 Exécution des opérations

La Banque doit exécuter les transactions introduites via Wero dans le délai légal pour les virements instantanés SEPA, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, en tenant compte des limitations applicables et à condition que le compte soit suffisamment approvisionné.

Dans le contexte des transactions Wero qui sont effectuées via les sites web/l'app des commerçants,

- Les restrictions ou paramètres définis par le client pour l'utilisation de sa carte à l'étranger ne sont pas d'application : ces transactions ne sont donc pas affectées par ces restrictions.
- Le délai légal pour les virements instantanés SEPA commence au moment où le commerçant introduit la demande d'encaissement. Il s'agit du moment où le prestataire de services de paiement du commerçant demande à la Banque de transférer le montant de la transaction. Après que le Client a approuvé la transaction, le montant de la transaction est réservé sur le compte du Client jusqu'au moment de la demande d'encaissement.

Le Client est censé avoir approuvé une transaction de paiement en suivant correctement la procédure d'authentification prévue à l'aide de ses Dispositifs de sécurité personnalisés dans Belfius Mobile.

Dans certains cas, il est possible que la Banque doive reporter ou refuser les opérations, selon ces Conditions et le Règlement Général des Opérations.



Article 34 Obligations du Client

Le Client utilise Wero selon ces Conditions et les autres informations disponibles.

Le Client ne dissimulera pas délibérément son adresse Internet Protocol (IP) ou ne modifiera pas les paramètres correspondants pour tromper la Banque sur sa véritable localisation ou pour ne pas suivre intentionnellement les fonctions de protection mises en place pour prévenir la fraude.

Le Client est l'unique responsable du contenu qu'il ajoute aux transactions de paiement.

Le Client ne peut pas partager ou publier de texte qui :

- porte atteinte aux droits de tiers, notamment en ce qui concerne les droits de propriété intellectuelle, le droit à l'image ou le droit au respect de la vie privée
- est discriminatoire, violent, insultant, difamatoire, pornographique, raciste ou inapproprié
- constitue une incitation à un délit, un crime ou un acte terroriste
- constitue une quelconque publicité

Article 35 Protection de la vie privée

Le Client qui utilise Wero accepte que son nom et son prénom, le compte de paiement qu'il a choisi ainsi que, lorsqu'il utilise des paiements sur la base de sa liste de contacts, son numéro de GSM et les numéros de téléphone de sa liste de contacts soient traités dans le cadre de paiements effectués avec Wero. Les numéros de téléphone de la liste de contacts du Client ne sont pas conservés et ne sont utilisés que dans le cadre des paiements.

Pour permettre au payeur de contrôler le bénéficiaire d'un paiement avec Wero, le nom / les noms et le prénom / les prénoms du Client / des Clients qui est / sont bénéficiaire(s) d'un paiement avec Wero sont partagés avec le payeur qui

autorise un paiement sur ce compte de paiement via Wero. Si la personne qui reçoit un paiement n'est pas le titulaire du compte de paiement mais qu'elle a seulement une procuration sur ce compte, le nom et le prénom du titulaire / des titulaires du compte sont partagés avec le payeur.

De plus amples informations sur le traitement des données à caractère personnel et les droits du Client sont reprises dans la Charte Vie Privée. Cette charte fait partie de la relation contractuelle avec le Client et peut être utilisée contre lui. Cette charte est disponible dans les agences de la Banque et peut également être consultée sur belfius.be/privacycharter.

Article 36 Droits de propriété intellectuelle

Le concept Wero, les textes, les présentations graphiques et autres éléments sont la propriété d'EPI Company SE et ne peuvent pas être modifiés, reproduits ou partagés sans le consentement écrit préalable d'EPI Company SE ou de la Banque.



Chapitre 5. Hey Belfius

Hey Belfius est un assistant digital utilisant l'intelligence artificielle qui fournit des informations pour orienter le client en matière de produits et services Belfius et qui peut aider le Client dans certaines opérations bancaires quotidiennes.

Article 37 Utilisation de Hey Belfius

Le Client ne peut pas utiliser Hey Belfius pour des conseils financiers, fiscaux, juridiques ou liés aux investissements. Il ne peut donc jamais interpréter les réponses de Hey Belfius comme des conseils en tant que tels.

Hey Belfius s'efforce de fournir des réponses aussi complètes et correctes que possible, mais peut parfois encore commettre des erreurs. Le Client reste responsable de vérifier lui-même les informations reçues. Il ne peut jamais utiliser les informations reçues de Hey Belfius comme seule source pour fonder ses décisions.

Si les informations reçues sont contraires au contenu d'un contrat entre la Banque et le Client, les dispositions du contrat sont toujours prioritaires.

Article 38 Responsabilité

La Banque ne peut être responsable des dommages résultant d'une utilisation non autorisée de Hey Belfius.

La Banque n'est pas non plus responsable des conséquences des décisions que le Client prend sur la base des informations reçues via Hey Belfius. Les dispositions relatives à la responsabilité à l'article 18 du Règlement Général des Opérations sont d'application.