

CHER CLIENT, LES ÉVÉNEMENTS DE CES DERNIÈRES ANNÉES ONT SÉVÈREMENT ÉBRANLÉ LA CONFIANCE DANS LE MONDE FINANCIER. CETTE CONFIANCE, IL NOUS FAUT LA REGAGNER. SOYEZ CERTAINS QUE NOUS TRAVAILLONS DUREMENT DANS CE SENS. LE PRÉSENT CODE DE CONDUITE N'EN EST QU'UN EXEMPLE. CE TEXTE EST NÉ À L'INITIATIVE DE FEBELFIN, LA FÉDÉRATION BELGE DU SECTEUR FINANCIER. EN SIGNANT CETTE CHARTE, VOTRE INSTITUTION FINANCIÈRE CONFIRME QUE, DANS SES RAPPORTS QUOTIDIEN AVEC VOUS, ELLE RESPECTERA FIDÈLEMENT LES VALEURS MISES EN EXERGUE PAR LE SECTEUR. 7 PILIERS QUI SONT LE FONDEMENT D'UNE BONNE RELATION BANCAIRE. PLUS D'INFORMATIONS SUR WWW.FEBELFIN.BE. MERCI DE VOTRE CONFIANCE.



Cher client,

Les événements de ces dernières années ont sévèrement ébranlé la confiance dans le monde financier. Cette confiance, il nous faut la regagner. Soyez certains que nous travaillons durement dans ce sens. Le présent code de conduite n'en est qu'un exemple. Ce texte est né à l'initiative de Febelfin, la Fédération belge du secteur financier. En signant cette charte, votre institution financière confirme que, dans ses rapports quotidien avec vous, elle respectera fidèlement les valeurs mises en exergue par le secteur.

7 piliers qui sont le fondement d'une bonne relation bancaire.

Merci de votre confiance.

7 piliers pour une bonne relation bancaire.

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur

www.bonnerelationbancaire.be

DE QUOI CE CODE

I. Les sept principes de base pour une bonne relation bancaire

1. un esprit d'ouverture et clarté de l'information
2. le dialogue honnête et ouvert
3. la discrétion, la confidentialité et la protection des données personnelles
4. la compétence et le savoir-faire
5. la sécurité et la fiabilité
6. l'intégrité du système bancaire
7. le respect de l'équilibre des intérêts

TRAITE-T-IL ?

- II. Nos règles de conduite à suivre en matière de publicité et de marketing à l'égard des jeunes
- III. Dispositions relatives aux services éventuels proposés par une banque
 - 1. paiements
 - 2. épargne
 - 3. placements
 - 4. crédit
 - 5. assurances
 - 6. banque électronique

Le code de conduite pour les banques

Le code de conduite pour les banques a été établi par Febelfin, la Fédération belge du secteur financier. Il définit les engagements que les banques prennent à l'égard de leurs clients particuliers (= personnes physiques agissant dans le cadre de leurs intérêts privés).

*Le code de conduite constitue une **norme minimale** pour les banques. Il met l'accent sur l'attitude correcte et respectueuse qu'elles se doivent d'adopter à l'égard du client. Chaque banque a la possibilité de fixer à l'égard de sa propre clientèle des normes de qualité plus concrètes ou plus détaillées.*

En tant que client, vous pourrez invoquer les dispositions de ce code auprès de votre banque ou de Ombudsfm, l'Ombudsman compétent pour les conflits financiers.

La prestation de services d'une banque est régie par un ensemble de lois, d'arrêts, de règlements et de contrats.

Les principes de base de ce code se fondent sur le « code sur les pratiques de publicité et de communication marketing » publié par la Chambre de Commerce internationale. Plusieurs dispositions pertinentes ont été reprises de ce document.

Dans le code, les termes « vous » et « nous » désignent respectivement le client et sa banque.

En cas de questions et de plaintes :

- *Nous, c'est-à-dire votre banque, sommes votre interlocuteur de première ligne.*
- *En second lieu, vous pouvez vous adresser à l'ombudsfin, l'ombudsman compétent pour les conflits financiers. (ombudsman@ombudsfin.be)*
- *Pour vos questions ou plaintes concernant nos publicités, vous pouvez prendre contact avec le Jury d'Ethique Publicitaire. (info@jep.be)*

Chaque banque définit les règles se rapportant aux services qu'elle propose. Le texte du Code de conduite peut être obtenu auprès des banques elles-mêmes, sur leur site internet, ainsi que sur celui de Febelfin (www.febelfin.be et www.bonnerelationbancaire.be)



**BONNE
RELATION
BANCAIRE.BE**

febelfin

Une bonne relation bancaire repose sur

1. un esprit d'ouverture, de réciprocité et de confiance
2. un dialogue honnête et ouvert, une bonne compréhension mutuelle et un libre choix
3. discrétion, confidentialité et protection des données personnelles
4. la compétence et le savoir-faire
5. la sécurité et la fiabilité
6. le respect de la législation
7. le respect de l'équilibre des intérêts



Les sept piliers
pour une bonne
relation
bancaire





Esprit d'ouverture et clarté de l'information

Une bonne relation bancaire repose sur un esprit d'ouverture, de la réciprocité et de la confiance.

Ouverture, réciprocité et confiance impliquent que les informations échangées par les parties s'échangent doivent toujours être **honnêtes et correctes**. Nous vous donnons des informations claires et aussi complètes que possible sur nos services. Nous nous efforçons d'utiliser un langage intelligible de manière à vous permettre de prendre une décision en toute connaissance de cause. Si une information vous paraît imprécise, nous vous donnons les explications nécessaires sur simple demande.

Nous garantissons une **publicité conforme aux lois, honnête, décente et véridique** qui ne soit pas dénigrante à l'égard de personnes individuelles ou de groupes, entreprises, organisations, activités industrielles ou commerciales, professions ou produits, ou critique à l'égard de la relation entre nos concurrents et leurs clients.

Toute publicité doit être conçue avec un juste sens de la responsabilité sociale et professionnelle et doit être conforme aux principes de la concurrence loyale tels qu'ils sont généralement admis dans les relations commerciales.

Nous veillons à ce que vous puissiez aisément consulter les **tarifs** de nos services bancaires courants. La liste des tarifs est mise à disposition dans toutes

nos agences et vous pouvez également la trouver facilement sur notre site internet. Vous pouvez ainsi comparer nos tarifs avec ceux d'autres banques avant de prendre une décision.

Lorsque vous devenez client, nous vous communiquons nos conditions bancaires générales. Lors du lancement de nouveaux produits ou services, nous vous informons également des conditions spécifiques et ainsi que des **droits et devoirs** de la banque et du client.



Dialogue

Une bonne relation bancaire repose sur la confiance, c'est-à-dire sur un dialogue honnête et ouvert, une bonne compréhension mutuelle et le libre choix.

Afin de pouvoir servir au mieux vos intérêts et respecter nos obligations légales, nous vous demandons de nous fournir des renseignements de nature personnelle et financière. Plus les informations dont nous disposons seront précises et complètes, mieux nous serons en mesure de personnaliser nos conseils.

Nous vous posons toutes les questions indispensables afin que nos avis et propositions de services tiennent compte au mieux de vos objectifs et de vos besoins.

Lorsque nous prenons contact avec vous, nous vous en expliquons toujours clairement la raison. Vous êtes toujours libre d'accepter ou de refuser les services que nous vous proposons. Si vous nous signalez que telle est votre volonté, nous ne prendrons plus contact avec vous pour des actions de promotion commerciale.



Discrétion, confidentialité et protection des données personnelles

Une bonne relation bancaire repose sur la discrétion, la confidentialité et la protection des données personnelles.

Nous avons le plus grand respect pour les données à caractère personnel et financier que vous nous confiez. Ces données seront toujours traitées **confidentiellement** et seront uniquement accessibles aux membres du personnel et aux autres mandatés qui en ont besoin dans le cadre de l'exercice de leur fonction afin de pouvoir vous garantir le meilleur service possible.

Les données que nous rassemblons sont opportunes et pertinentes et seront toujours utilisées aux seules fins que nous vous avons communiquées (dans le cadre de clauses relatives à la vie privée) et/ou pour des finalités légitimes. Elles ne seront pas utilisées à des fins incompatibles avec celles-ci ni conservées pendant une durée excédant ce qui est strictement nécessaire. Nous veillons également à ce que vous puissiez, sur simple demande, consulter les données que nous traitons et, s'il y a lieu, **faire rectifier gratuitement celles qui seraient incorrectes**. Vous pouvez aussi à tout moment vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins commerciales.

Il va de soi que nous veillerons toujours à respecter votre **vie privée** et à protéger vos données personnelles en appliquant les dispositions légales et réglementaires pertinentes.

En vertu du **devoir de discrétion bancaire** auquel nous sommes tenus, nous ne transmettrons en principe jamais à des tiers des informations vous concernant, hormis si vous nous en avez donné l'autorisation expresse ou si nous en avons l'obligation en vertu de la législation belge ou internationale, si l'intervention d'un tiers (par exemple Swift) est requise ou utile au regard de nos finalités, s'il existe un intérêt légitime le justifiant, ou sur la base d'un ordre exprès d'une autorité de contrôle ou d'une décision judiciaire. Les informations pourront également être communiquées aux sociétés de notre groupe dans les limites du cadre légal.



Compétence et savoir-faire

Une bonne relation bancaire repose sur la compétence.

Nous veillons à vous assurer **un service rapide et professionnel**.

Nous vous fournissons les services souhaités dans les meilleurs délais compte tenu de la nature de la demande. Nous répondons à toutes questions dans les plus brefs délais.

Nous dispensons aux membres de notre personnel et à nos agents une formation continue de manière à leur assurer constamment le meilleur niveau de compétence, en leur permettant de vous **conseiller efficacement et correctement** et de répondre avec professionnalisme à vos demandes de services.

Nous veillons à réduire au strict nécessaire les formalités requises pour acter nos engagements réciproques.



Sécurité et fiabilité

Une bonne relation bancaire repose sur la sécurité et la fiabilité.

Assurer la sécurité et la **protection des données et des avoirs qui nous sont confiés** constitue l'un de nos soucis majeurs. Nous tenons à souligner à cet égard que la sécurité de nos services repose également sur la vigilance dont vous ferez preuve lors de leur utilisation.

Nous veillons à gérer ces données et avoirs de manière sécurisée. Nos systèmes sont d'une grande fiabilité technologique et nos procédures sont actualisées en permanence. Nous mettons en place les contrôles internes adéquats.

Nous veillons scrupuleusement à la **fiabilité de nos partenaires** et des intermédiaires financiers avec lesquels nous travaillons.

Tant dans votre intérêt que dans le nôtre, nous sommes soumis à une série de règles strictes et à un contrôle rigoureux de la part de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) et de la Banque Nationale de Belgique (BNB). Le respect de toutes les normes en vigueur garantit la solidité et la stabilité du système bancaire.



Intégrité du système bancaire

Une bonne relation bancaire repose sur le respect de la réglementation.

Nos collaborateurs et agents **respectent** la réglementation et **les lois**. Nous accordons la priorité aux mesures internes destinées à prévenir toute utilisation abusive de nos services aux fins de blanchiment de capitaux d'origine criminelle ou d'instauration de mécanismes particuliers de fraude fiscale.

Il existe une fonction indépendante de **conformité** au sein de chaque banque. Cette fonction a pour objet d'examiner les règles relatives à l'intégrité des banquiers et à en garantir le respect.

Ces règles se rapportent aussi bien aux dispositions découlant de la politique de l'institution qu'à celles liées au statut bancaire, ainsi qu'à d'autres dispositions légales et réglementaires applicables au secteur bancaire.



Respect pour l'équilibre des intérêts

Une bonne relation bancaire repose sur la concertation et la médiation.

Nous jouons un rôle important dans la vie économique et sociale et défendons les intérêts des titulaires de compte, des épargnants, des investisseurs, des preneurs de crédit et des actionnaires, parallèlement à ceux de nos collaborateurs.

Lorsque nous conseillons un produit ou un service, nous **tenons toujours compte de vos intérêts**.

Nous sommes votre premier interlocuteur en cas de **plaintes**. Dans ce cadre, nous vous communiquons, de manière transparente, via notre site internet et les conditions générales :

- les coordonnées (adresse postale et électronique) de la personne ou du service auprès desquels vous pouvez introduire une plainte;
- les informations correctes concernant la procédure de traitement des plaintes;
- la possibilité de faire appel à Ombudsfm, l'Ombudsman compétent pour les conflits financiers, lorsque vous n'êtes pas d'accord avec notre réponse, de même que les coordonnées de ce service.

Nous nous employons à traiter rapidement et de façon objective votre plainte et à y rechercher une **solution**. Plus précisément :

- si vous transmettez votre plainte par écrit, nous vous envoyons un accusé de réception **dans les cinq jours ouvrables**;
- nous nous efforçons de vous fournir une réponse sur le fond dans un délai raisonnable et nous vous avertissons s'il devait apparaître que ce n'est pas possible. À cet effet, il est toutefois nécessaire que votre plainte soit **claire et complète**, c'est-à-dire que vous y joigniez tous les documents nécessaires à son examen.

Et maintenant quelques aspects pratiques

Etape 1: Si vous avez une question ou une plainte à formuler, nous sommes, en tant que votre banque, votre premier interlocuteur. Nous chercherons avec vous une réponse adéquate.

Etape 2: Si, dans le cas d'une plainte, vous estimez que notre réponse n'est pas satisfaisante, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsfin, l'Ombudsman indépendant qui s'occupe des litiges financiers. (ombudsman@ombudsfin.be)

Pour vos questions ou plaintes concernant nos publicités, vous pouvez prendre contact avec le Jury d'Ethique Publicitaire. (info@jep.be)





Nos règles
de conduite
en matière
de publicité
et de marketing
à l'égard des jeunes



Nos clients ne sont pas tous majeurs. Nous prenons l'engagement de traiter les mineurs avec respect particulier dû à leur âge et leur expérience, et leur proposons **un service adapté**. Nous souhaitons leur offrir la possibilité d'apprendre à connaître nos produits et nos services, et sommes disposés à les assister et les accompagner dans leur cheminement.

Lorsque nous commercialisons des produits ou des services pour les jeunes, c'est d'une manière conforme aux lois, honnête, décente et véridique.

Nos messages publicitaires ne s'adressent **jamais directement aux mineurs de moins de 12 ans**.

Valeurs sociales

Notre publicité ne doit pas suggérer que la seule possession ou utilisation d'un produit ou service donnera à l'enfant ou à l'adolescent un avantage physique, psychologique ou social sur les autres jeunes, ou que la non-possession de ce produit ou service aurait un effet contraire.

Notre publicité ne doit **pas jeter de discrédit** sur l'autorité, la responsabilité, le jugement ou les goûts des **parents** et respectera les valeurs sociales et culturelles généralement admises.

Notre publicité n'appellera pas directement les enfants et les adolescents à persuader leurs parents ou d'autres adultes d'acquérir des produits ou des services pour eux.

Le prix ne doit pas être présenté de telle sorte qu'il entraîne pour les enfants et les adolescents une perception irréaliste du coût ou de la valeur du produit ou du service, par exemple en le minimisant. Notre publicité ne doit pas donner à penser que le produit faisant l'objet de la promotion est à la portée de n'importe quel budget familial.

Notre publicité ne comportera aucune déclaration ni aucun traitement visuel risquant de causer aux enfants ou aux adolescents un dommage sur le plan mental, moral ou physique. Les enfants ou adolescents ne seront pas représentés dans des situations dangereuses ou comme participants à un acte dommageable pour eux-mêmes ou pour un tiers. Ils ne seront pas encouragés à prendre part à une activité ou à adopter un comportement potentiellement dangereux.

Si notre publicité invite les enfants à prendre contact avec nous, nous les encourageons à toujours obtenir préalablement **l'autorisation** d'un parent ou d'un autre adulte approprié si un quelconque coût, en ce compris celui d'une communication, doit être acquitté.



Dispositions
relatives
aux services
offerts par
la banque



1. Paiements

Pour vos transactions de paiement, nous pouvons vous proposer différents services : virements, domiciliations, versements et retraits, carte de crédit, carte de débit, virements internationaux, etc.

Dans certains cas, des **frais externes** sont associés aux virements internationaux, par exemple imputés par des organismes de paiement étrangers. Mieux vaut vous en informer au préalable auprès de nous.

Afin de garantir que toute personne puisse ouvrir un compte à vue, nous proposons un **service bancaire de base**. Cette prestation de services est soumise à certaines conditions légales, au sujet desquelles nous pouvons vous donner de plus amples informations si vous le souhaitez.

Dans le cadre des paiements électroniques, nous organisons un service de paiement aussi sûr que possible. Afin de pouvoir optimiser cet engagement, nous vous invitons également à faire preuve de vigilance dans l'utilisation des services de paiement et vous recommandons les mesures suivantes.

Mesure 1: Ne communiquez votre code à personne

Ne notez jamais le code secret de votre carte et ne le communiquez jamais à qui que ce soit. Utilisez votre carte de débit ou de crédit avec précaution. Par exemple, ne la perdez pas de vue lorsque vous la présentez pour effectuer vos paiements. En cas de vol ou de perte de votre carte, ou si celle-ci est avalée par un distributeur, informez-en immédiatement le service Cardstop en appelant le **070/344.344.**

Mesure 2 : Contrôlez vos extraits de compte

Veillez toujours à contrôler vos extraits de compte. Si vous constatez des divergences, signalez-le le plus tôt possible à votre banque.

Nous veillons à un traitement correct de vos ordres de paiement. En cas d'exécution erronée de votre ordre, nous rectifions l'erreur le plus rapidement possible et sous la bonne date valeur.

Pour toute opération de paiement, la date d'exécution, la date de valeur appliquée et l'éventuel taux de change sont indiqués sur vos extraits de compte. Ces extraits vous fournissent également d'autres informations comme les intérêts et les coûts annuels ou périodiques liés au compte. Des pièces complémentaires, telles que des attestations fiscales, peuvent aussi être jointes en annexes aux extraits de compte.

2. Epargne

Vous avez la possibilité d'ouvrir chez nous un compte d'épargne (ou un dépôt d'épargne). Ce compte ne comporte pas d'échéance fixe, si bien que l'épargnant peut demander la restitution de son argent à tout moment. La rémunération d'un compte d'épargne réglementé se compose d'un taux de base et d'une prime de fidélité.

Nous mettons à votre disposition une infofiche récapitulant les modalités essentielles du compte d'épargne.

Les fonds déposés sur un compte d'épargne (ou un dépôt d'épargne) sont soumis au règlement de garantie des dépôts jusqu'à 100 000 euros par titulaire de dépôt et par banque. De plus amples informations sur l'ampleur, la portée et les conditions de cette garantie sont disponibles sur les sites internet www.protectionfund.be et www.fondsspecialdeprotection.be ou sur notre propre site.

3. Placements

En cas de placement, la banque peut intervenir de plusieurs manières : soit vous nous demandez simplement d'exécuter ou de faire exécuter un ordre, soit vous pouvez obtenir un conseil dans le cadre d'un placement donné; soit encore vous pouvez, à certaines conditions, conclure avec nous un contrat de conseil en placement ou de gestion de fortune. Notre responsabilité varie en fonction de ces options.

Si vous nous demandez des renseignements sur des placements que nous proposons, nous vous communiquons bien volontiers des informations objectives sur nos différents produits de placement.

Si vous souhaitez un conseil plus personnalisé à propos d'un placement, nous sommes disposés à vous le donner. Dans ce cadre, nous tenons notamment compte de votre situation financière et des objectifs de placement que vous nous communiquez, ainsi que de votre expérience en matière de placements. Nous tenons toujours compte de votre **profil d'investisseur** en vous dispensant des conseils de placement.

Vous conservez naturellement toute liberté de suivre ou non nos conseils. Si vous optez pour un produit qui ne correspond pas à votre profil d'investisseur, nous vous le signalerons et vous inviterons à nous confirmer expressément que vous opérez ce choix en connaissance de cause et à vos risques et périls.

Pour les placements dont le revenu est incertain, nous ne faisons en aucun cas de promesses fermes qui seraient uniquement fondées sur des performances antérieures, par exemple.

4. Crédits

L'octroi d'un crédit est une chose sérieuse, pour vous, comme pour nous. Nous nous abstenons donc toujours de donner l'impression qu'il s'agit d'une question qui peut être traitée à la légère. Nous ne menons aucune campagne publicitaire s'adressant spécifiquement et délibérément aux mineurs d'âge ou aux personnes confrontées à des difficultés financières.

L'information que nous vous donnons est **honnête et fiable**. A travers des exemples chiffrés, nous nous référons toujours au taux d'intérêt correctement exprimé.

Il n'est possible à la banque de vous octroyer un crédit adapté à vos besoins et à vos moyens que si les deux parties échangent toutes les informations nécessaires. Nous vous demandons dès lors de nous informer de vos besoins spécifiques (finalité du crédit, fiscalité, ...) et de vos moyens (revenus, situation familiale, obligations financières existantes, ...).

L'exactitude de ces informations est indispensable à la prestation d'un service adapté à vos besoins. Nous examinons ensemble les formes de crédit envisageables dans votre situation spécifique, ainsi que leurs modalités.

En fonction des données que vous nous avez communiquées et des éventuelles autres données communiquées provenant des tiers (comme la cen-

trale des risques de crédit), nous vous proposons le type de crédit qui nous paraît le mieux adapté à votre situation spécifique.

Nous attirons votre attention sur la portée et l'impact des garanties que nous vous demandons éventuellement.

Si un crédit est refusé, nous vous en informons dans les plus brefs délais. Un refus vous est éventuellement opposé **tant dans votre intérêt** (par exemple, pour éviter un surendettement) **que dans le nôtre**.

Si un crédit est refusé après consultation de la Centrale des crédits aux particuliers auprès de la Banque Nationale de Belgique, nous vous en informons également. En principe, vous avez connaissance de l'enregistrement de vos données personnelles dans les fichiers de cet organisme, puisque celui-ci doit vous en informer. Pour plus de renseignements concernant cet enregistrement, vous pouvez vous adresser directement à la Banque Nationale de Belgique. De plus amples informations sont disponibles sur le site www.bnb.be (Centrale des crédits).

Le contrat mentionne toutes les conditions et modalités du crédit, de manière à vous **éviter toute surprise** ultérieure. Toutefois, avant que vous ne puissiez disposer effectivement du montant du crédit, il se peut que certaines formalités restent à régler (se rapportant par exemple aux garanties). Ceci s'effectuera dans les meilleurs délais et en concertation avec vous.

Si vous éprouvez ponctuellement des difficultés à rembourser votre crédit, ou si vous prévoyez une telle situation, nous vous conseillons de prendre sans tarder contact avec la banque, de manière à pouvoir examiner avec elle les solutions possibles.

Si malgré tout les montants dus ne sont pas remboursés dans les délais prévus, nous pouvons **dénoncer le crédit** selon les modalités prévues dans le contrat et communiquons cette information à la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique, conformément aux dispositions légales. Nous disposerons alors du droit de procéder au recouvrement de la dette par toutes voies de droit.

Les principes susmentionnés font également l'objet d'explications détaillées dans le « *Code de conduite volontaire relatif à l'information précontractuelle concernant les prêts au logement* » publié par l'Union professionnelle du Crédit (UPC).

5. Assurances

En ce qui concerne les assurances, notamment les assurances-placements, nous intervenons toujours en tant qu'intermédiaire des compagnies d'assurances.

Nous identifions vos besoins et vos attentes en matière d'assurance en tenant compte des informations que vous nous avez fournies. Nous vous précisons également les éléments sur lesquels nous nous sommes basés afin de vous prodiguer le conseil sollicité sur un produit d'assurance spécifique.

Ainsi, vous serez en mesure de décider en toute connaissance de cause si l'assurance conseillée convient ou non à votre situation personnelle.

Nous vous expliquons pourquoi certaines informations doivent être fournies avant que l'assurance ne soit acceptée. Afin de permettre à la compagnie d'assurances de conserver en toutes circonstances une estimation correcte du risque, vous devrez nous signaler toute modification du **risque assuré**, conformément à la police. Nous attirons votre attention sur le fait qu'il est de votre responsabilité de communiquer des informations complètes et correctes. Lorsqu'un contrat d'assurance est conclu, nous transmettons avec diligence à l'assureur tous les documents relatifs à la conclusion du contrat d'assurance.

Lorsqu'un risque assuré se produit et que vous pensez pouvoir prétendre à l'**indemnité**, nous veillons, si vous le désirez, à vous mettre en contact avec l'assureur. Nous vous rappelons qu'il est de votre **responsabilité** de communiquer des informations complètes et correctes sur l'événement assuré.

Si des problèmes se posent à propos de l'indemnité, nous pouvons vous communiquer des renseignements relatifs au service de traitement des plaintes de la compagnie d'assurances concernée. Vous pouvez également adresser vos plaintes à l'Ombudsman des assurances (www.ombudsman.as).

6. La banque électronique

Dans le cadre de services tels que la banque par internet, la banque mobile, la banque par téléphone, etc., les conditions et les modalités d'utilisation sont décrites dans une convention.

Dans les limites légales, vous disposez du droit de rétractation pour les nouveaux services que vous commandez par internet. Il vous est donc toujours loisible de revenir sur votre décision.

Nos systèmes sont d'une très grande qualité sur le plan technologique et nos procédures sont optimisées en permanence.



Lors de l'utilisation d'un système self-bank, nous vous invitons à tenir compte des recommandations suivantes :

Mesures pour la banque électronique :

- utilisez votre main libre pour masquer l'écran lors de l'insertion de votre code secret;
- n'insérez jamais votre code secret à la demande d'un tiers;
- veillez à ce que personne ne regarde au-dessus de votre épaule. Veillez à ce qu'il y ait une distance confortable entre vous et les personnes qui vous suivent et attendent leur tour dans la banque au moment d'effectuer votre transaction;
- méfiez-vous des personnes exagérément serviables lorsque vous retirez de l'argent. Il est en effet toujours possible que quelqu'un essaie de vous dérober votre carte bancaire;
- en cas de vol ou de perte de votre carte, ou si celle-ci est avalée par un distributeur, informez-en immédiatement le service Cardstop en appelant le **070/344.344** Il est vivement recommandé de composer vous-même le numéro et de mener vous-même la conversation.

Nous tenons à souligner l'importance de faire preuve de prudence lors de l'utilisation de systèmes de paiement électroniques. Les recommandations ci-après peuvent vous y aider. Vous trouverez d'autres recommandations et informations en consultant notre site internet et le site de Febelfin (<http://www.febelfin.be/fr/safe-internetbanking>) .

Mesures pour la banque par internet :

- veillez à bien sécuriser votre ordinateur et à maintenir votre détecteur de virus à jour;
- n'insérez de signature électronique que pour un ordre que vous attendez ou que vous avez vous-même créé;
- pour chaque ordre ou transaction, veillez à insérer la bonne signature;
- si vous avez le moindre doute sur l'évolution correcte de votre session, mettez immédiatement un terme à la transaction en cours et contactez nous;
- contrôlez régulièrement la situation de votre compte.



Données de contacts

Febelfin
rue d'Arlon 82
B-1040 Bruxelles

T: +32 (0)2 507 68 11

F: +32 (0)2 888 68 11

E: info@febelfin.be

W: www.febelfin.be



**BONNE
RELATION
BANCAIRE.BE**

febelfin



Editeur responsable: Michel Vermaerke, rue d'Arlon 82 - 1040 Bruxelles