

# CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES À L'UTILISATION DU SERVICE MOBILEBANKING

## Article 1. Disposition générale

Les Conditions Générales Bancaires de bpost banque régissent le Service MOBILEbanking. Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales Bancaires en précisant les conditions et modalités propres au Service MOBILEbanking.

L'Abonné reconnaît avoir reçu les présentes Conditions Particulières et en avoir pris connaissance avant de souscrire le contrat d'abonnement MOBILEbanking. En souscrivant le contrat d'abonnement MOBILEbanking, l'Abonné accepte les présentes Conditions Particulières sans réserves.

Les Conditions Générales Bancaires, le contrat d'abonnement MOBILEbanking souscrit par l'Abonné et les présentes Conditions Particulières constituent le cadre contractuel du Service MOBILEbanking.

La Banque se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour l'exécution du Service.

## Article 2. Terminologie

Les termes suivants sont employés dans les présentes Conditions Particulières :

- **Abonné:** la personne physique ayant souscrit le contrat d'abonnement MOBILEbanking et à laquelle le Service est accordé.
- **Appareil:** l'appareil grâce auquel l'Abonné reçoit accès au Service, à savoir un smartphone ou une tablette. Les exigences techniques auxquelles l'Appareil doit répondre peuvent être consultées sur [www.bpostbanque.be](http://www.bpostbanque.be).
- **Banque:** bpost banque SA, rue du Marquis 1 bte 2 - 1000 Bruxelles.
- **Carte:** la carte bancaire (carte de débit), l'AccessCard ou la carte Jeunes, émise au nom de l'Abonné par la Banque et liée à l'abonnement. Lorsqu'un Abonné est titulaire de plusieurs cartes, toutes les cartes sont liées à l'abonnement.
- **Code de sécurité:** un code d'identification personnel et confidentiel avec lequel l'Abonné s'identifie pour accéder au Service et/ou signer des ordres.
- **Code secret:** le code chiffré personnel et confidentiel lié à la Carte et permettant l'identification.
- **Empreinte digitale:** caractéristique biométrique de l'Abonné, enregistrée par ce dernier dans le système d'exploitation de son Appareil (cette fonction est installée sur l'Appareil par le fabricant de l'Appareil et/ou le concepteur du système d'exploitation prévu pour l'Appareil).
- **Compte Principal:** le compte à vue lié à l'abonnement MOBILEbanking, tel que désigné par l'Abonné au moment de l'octroi du Service et sur lequel les éventuels frais relatifs au Service sont comptabilisés. Pour les titulaires d'un abonnement PCbanking, le Compte Principal est identique au compte de référence de l'abonnement PCbanking.
- **Comptes Liés:** les comptes à vue et comptes d'épargne ouverts auprès de la Banque et dont l'Abonné est (co-)titulaire ou mandataire, ou qui sont ouverts au nom d'une personne dont l'Abonné est le représentant légal.
- **Lecteur de Carte:** le dispositif électronique permettant de s'identifier de manière sécurisée au moyen d'une signature électronique et de signer des ordres dans le cadre du Service.
- **Mot de Passe Unique:** un code d'identification personnel et confidentiel grâce auquel l'Abonné peut activer le Service sur un Appareil conformément à l'article 6.1. Un mot de passe peut être demandé dans chaque bureau de poste. Un nouveau mot de passe est nécessaire pour chaque Appareil.
- **Numéro d'Abonnement:** le numéro que la Banque attribue à l'Abonné afin de s'identifier. Pour les titulaires d'un abonnement PCbanking, le Numéro d'Abonnement est identique au numéro d'abonnement du service PCbanking.
- **Procédure de Signature:** le système d'identification et de signature électroniques dans le cadre du Service au moyen de la Carte, du Code secret et du Lecteur de Carte (tablette) ou du Code de sécurité (smartphone) permettant à l'Abonné de signer certains ordres transmis pendant l'utilisation du Service.

- Procédures d'Activation et d'Accès : les techniques d'identification et de signature électroniques, plus précisément:
  - le Mot de Passe Unique et le Numéro d'Abonnement
  - le Numéro d'Abonnement, la Carte, le Code secret et le Lecteur de Carte
  - le Code de sécurité
  - l'empreinte digitalegrâce auxquels l'Abonné peut activer le Service sur un Appareil et accéder au Service tel que décrit aux articles 6.1 et 6.2.
- Service: le service MOBILEbanking.
- Titulaire de (la) Carte: la personne physique au nom et au profit de laquelle la Banque a émis une carte bancaire (carte de débit)/une AccessCard/une carte Jeunes.

### Article 3. Octroi du Service

Le Service peut être accordé à toute personne physique qui en fait la demande en qualité de (co-)titulaire ou de mandataire d'au moins un compte à vue dont il peut disposer seul et sans restriction de pouvoirs.

Les mineurs ne peuvent conclure un contrat d'abonnement MOBILEbanking que moyennant l'autorisation expresse de leurs représentants légaux.

La Banque n'est pas tenue de répondre positivement à une demande d'octroi du Service, ni de communiquer les motifs sous-jacents à une éventuelle décision négative.

Afin d'utiliser le Service, l'Abonné doit disposer d'un smartphone ou d'une tablette de type iOS ou Android. Les exigences techniques auxquelles l'Appareil doit répondre peuvent être consultées sur [www.bpostbanque.be](http://www.bpostbanque.be).

### Article 4. Accès aux Comptes Liés

Dès que le Service est activé, tous les comptes à vue ou d'épargne dont l'Abonné est (co-) titulaire ou mandataire, ou qui sont ouverts au nom d'une personne dont l'Abonné est le représentant légal, deviennent des Comptes Liés.

Concernant les Comptes Liés dont l'Abonné ne peut disposer seul ou qu'avec restriction de pouvoirs, les services accessibles via le Service sont limités à la consultation de l'aperçu et de l'historique des mouvements sur le compte.

En tout état de cause, l'Abonné ne peut effectuer que les opérations compatibles avec les pouvoirs qu'il détient sur les Comptes Liés.

### Article 5. Description des services accessibles via le Service

5.1. Le Service offre à l'Abonné la possibilité d'avoir accès à des services déterminés, tels que consulter des informations, exécuter des transactions, gérer des données ainsi que l'achat de produits et services déterminés offerts par la Banque.

Un aperçu détaillé est également disponible sur le site [www.bpostbanque.be](http://www.bpostbanque.be). La Banque peut toujours ajouter, modifier ou supprimer des fonctionnalités.

Pour les Abonnés mineurs, certains services ne sont pas accessibles, ou de manière limitée seulement.

#### 5.2. Limites

Les limites suivantes sont applicables aux virements exécutés via le Service.

##### *Pour tablette:*

- Virements entre des Comptes Liés propres de l'Abonné :  
Ces virements sont limités au solde disponible du Compte Lié à débiter.
- Virements au profit de comptes tiers :  
Concernant les Abonnés majeurs, ces virements sont limités à un montant maximum de 5.000€ par jour et à un montant maximum de 10.000€ par semaine. La limite par opération s'élève à 5.000€. Concernant les Abonnés mineurs, ces virements sont limités à un montant maximum de 125€ par jour et à un montant maximum de 125€ par semaine. La limite par opération s'élève à 125€.

##### *Pour smartphone :*

- Virements entre des Comptes Liés propres de l'Abonné :  
Ces virements sont limités au solde disponible du Compte Lié à débiter.
- Virements au profit de comptes tiers :

Concernant les Abonnés majeurs, ces virements sont limités à un montant maximum de 1.000€ par jour et à un montant maximum de 5.000€ par semaine. La limite par opération s'élève à 1.000€. Concernant les Abonnés mineurs, ces virements sont limités à un montant maximum de 125€ par jour et à un montant maximum de 125€ par semaine. La limite par opération s'élève à 125€.

En tout état de cause, une opération n'est exécutée que si le solde du Compte Lié à partir duquel elle est exécutée est suffisant, compte tenu des opérations n'ayant pas encore été comptabilisées. De plus, une opération n'est exécutée que si et seulement si la nature du Compte Lié donneur d'ordre et les conventions applicables à ce compte autorisent l'opération.

## **Article 6. Activation – Accès – Signature**

### 6.1. Activation du Service

Afin d'accéder au Service, l'Abonné doit tout d'abord installer l'application requise sur son Appareil. L'Abonné doit ensuite s'enregistrer sur l'application installée sur son Appareil. Pour ce faire, l'Abonné utilise:

- son Numéro d'Abonnement et le Mot de Passe Unique ; ou
- son Numéro d'Abonnement, la Carte, ainsi que le Code secret y associé et le Lecteur de Carte (pas applicable aux Abonnés mineurs).

Lors de cette première connexion, l'Abonné complète son profil et choisit un Code de sécurité. Le Code de sécurité peut être modifié à tout moment au moyen du Service.

Si la fonctionnalité de lecture de l'empreinte digitale est disponible sur son Appareil, l'Abonné peut activer cette fonction lors de sa première connexion et en faire usage comme moyen d'identification pour sa connexion au Service. Si l'Abonné n'active pas cette fonction lors de sa première connexion, il peut, s'il le souhaite, l'activer après. L'Abonné peut à tout moment désactiver cette fonction sans impact sur les autres procédés d'Accès. La Banque fait uniquement usage de la lecture de l'empreinte digitale comme moyen pour l'Abonné d'obtenir l'accès au Service. La Banque n'enregistre aucune information sur l'empreinte digitale. Pour plus d'information, la Banque renvoie au fabricant de l'Appareil concerné.

Un Abonné peut activer le Service sur un maximum de 8 Appareils différents.

Plusieurs Abonnés (maximum 6) peuvent activer le Service sur une même tablette. Chaque Abonné dispose toutefois d'un profil personnel propre et utilise le Service via sa propre Procédure d'Accès et de Signature. Chaque Abonné peut supprimer un profil de la tablette.

Les Abonnés peuvent supprimer tout Appareil de leur abonnement MOBILEbanking auprès de n'importe quel bureau de poste.

### 6.2. Accès

Lors de tout accès au Service, l'Abonné s'identifie au moyen de son Code de sécurité, ou de son empreinte digitale, si la fonctionnalité est activée.

Après trois saisies erronées consécutives du Code de sécurité, la Banque bloque automatiquement l'accès de l'Appareil concerné au Service. L'Abonné est alors tenu de prendre contact avec POSTINFO au numéro 022/012345 (lu-ve 8h-19h, sa 8h30-16h30).

Après plusieurs tentatives infructueuses d'identification au moyen de l'empreinte digitale, l'Abonné se référera et suivra les règles et instructions de la plateforme iOS ou Android utilisée. L'Abonné peut toujours se connecter via son Code de sécurité.

### 6.3. Signature des ordres

La signature des ordres se fait intégralement par voie électronique. Après avoir rempli l'ordre, l'Abonné confirme l'opération. Il peut être invité à cet effet à signer certains ordres via la Procédure de Signature.

La signature, telle que décrite à l'alinéa précédent, constitue une preuve valable et décisive de l'accord de l'Abonné quant à l'existence et au contenu de l'ordre.

## **Article 7. Obligations et responsabilité de l'Abonné**

7.1. L'Abonné est tenu d'utiliser le Service conformément aux conditions qui en régissent l'émission et l'utilisation. Il est notamment tenu de respecter strictement toutes les instructions relatives aux procédures d'activation, d'accès et d'utilisation, ainsi que les normes de sécurité décrites dans les présentes Conditions Particulières.

7.2. L'Abonné ne peut annuler les virements qu'il a exécutés dans le cadre du Service, à l'exception des virements dont l'exécution est programmée à une date ultérieure. Ces virements peuvent être annulés au plus tard le jour ouvrable bancaire précédant la date ultérieure, telle que programmée.

7.3. L'Abonné est tenu de prendre toutes les mesures de précaution raisonnables afin de garantir la sécurité des Procédures d'Activation, d'Accès et de Signature, d'en protéger la nature personnelle et confidentielle et de prévenir tout danger lié à une utilisation non autorisée du Service. Il s'engage notamment à ne pas les communiquer à des tiers, à ne pas les mettre à la disposition de tiers et à ne pas les mettre à portée de tiers.

L'Abonné qui a choisi d'utiliser son empreinte digitale comme moyen d'identification lors de sa connexion au Service s'assure que seules ses propres empreintes digitales sont enregistrées sur son Appareil. Il ne fera enregistrer aucune empreinte digitale autre que les siennes. Avant d'activer la fonction de lecture d'empreintes digitales pour l'utilisation de l'application MobileBanking, l'Abonné s'engage à effacer de son Appareil toutes les empreintes digitales liées à d'autres personnes. L'Abonné est responsable de toutes les conséquences liées au non-respect de cette obligation.

L'Abonné est tenu de prendre toutes les mesures de précaution raisonnables afin de prévenir toute utilisation illicite de son Appareil. Il veille à ce que son smartphone/sa tablette soi(en)t sécurisé(e)(s).

À cet effet, l'Abonné respecte notamment les mesures de sécurité visés au point 7.4.

7.4. Mesures de sécurité :

- Mémorisez votre Code de sécurité. Ne le notez nulle part sous une forme facilement reconnaissable, sur quelque support que ce soit. Ne le communiquez pas à des tiers, ni à des membres de votre famille, à votre banque ou à la police.
- Ne notez jamais votre Code de sécurité sur ou dans l'Appareil, pas même sous une forme codée.
- Soyez discret lors de la saisie de votre Code de sécurité.
- Choisissez immédiatement un autre Code de sécurité lorsque vous soupçonnez que son caractère confidentiel n'est plus garanti. Le cas échéant, avertissez la Banque (cf. point 5).
- Ne laissez pas l'Appareil, ainsi que les moyens d'activation, d'accès et de signature sans surveillance (p.ex. sur votre lieu de travail, dans votre véhicule, à votre hôtel ou dans tout autre lieu accessible au public).
- Fermez la session en appuyant sur « Déconnexion » dès qu'elle est terminée. Ne laissez pas l'Appareil sans surveillance pendant la session, pour quelque motif que ce soit.
- Ne permettez pas à des tiers d'utiliser votre Appareil tant que vous êtes connecté au Service.
- Veillez à ce que vous soyez l'utilisateur exclusif de l'Appareil lorsque vous activez la fonction de lecture de l'empreinte digitale et que vous n'enregistrez que vos propres empreintes digitales.

7.5. L'Abonné est tenu d'informer POSTINFO dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, de l'utilisation illicite ou non autorisée de sa Procédure d'Activation, d'Accès ou de Signature et/ou, le cas échéant, de son Appareil, afin de bloquer l'accès au Service via l'Appareil concerné.

L'Abonné peut également supprimer l'Appareil concerné de son abonnement MOBILEbanking auprès de n'importe quel bureau de poste.

Si nécessaire, l'Abonné peut bloquer son abonnement MOBILEbanking. À cet égard, l'Abonné doit tenir compte du fait que son abonnement PCbanking sera bloqué par la même occasion.

POSTINFO est accessible par téléphone au numéro 022/012345 (lu-ve 8h-19h, sa 8h30-16h30).

Lorsque les faits sont constatés en dehors des jours et heures d'accessibilité de POSTINFO, l'Abonné est tenu de notifier lesdits faits dès que possible.

Lorsque plusieurs Abonnés ont activé le Service sur un même Appareil, ils sont chacun tenus de notifier lesdits faits.

En cas de perte, de vol ou (de risque) d'utilisation illicite ou non autorisée de la Carte et du Code secret, l'Abonné est tenu d'en informer immédiatement Card Stop au numéro 070/344.344. Il agit conformément aux dispositions des conditions particulières applicables à la Carte concernée.

L'Abonné signale par ailleurs toute comptabilisation sur les extraits de compte résultant d'une opération non autorisée ou incorrecte exécutée via le Service, ainsi que toute irrégularité constatée sur les extraits de compte.

L'Abonné prend toutes les mesures raisonnables pour constater (le risque de) perte, vol, utilisation illicite ou non autorisée.

L'Abonné est tenu de porter plainte auprès de la police dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la constatation des faits.

7.6. L'Abonné est responsable de toute perte liée aux opérations non autorisées découlant de l'utilisation de ses Procédures d'Activation, d'Accès ou de Signature perdues, volées ou utilisées illicitement, et ce à compter du moment où lesdites Procédures sont en sa possession jusqu'à la notification visée au point 5, avec un maximum de 50 €. Le montant maximum de 50 € ne s'applique toutefois pas lorsque l'Abonné a agi frauduleusement, intentionnellement ou avec négligence grave.

La Banque se réserve le droit de considérer notamment comme une négligence grave, eu égard aux circonstances de fait, le non-respect d'une ou plusieurs des obligations contenues aux points 1, 3, 4, 5 et 8 de cet article, sans préjudice du droit de l'Abonné de faire appel au pouvoir d'appréciation du juge conformément à la loi.

Après avoir procédé à la notification visée au point 5, l'Abonné n'est plus responsable des conséquences financières découlant de l'utilisation des Procédures d'Activation, d'Accès et de Signature perdues, volées ou obtenues illicitement, sauf agissement frauduleux dans son chef.

7.7. L'Abonné ne peut toutefois pas être tenu responsable, sauf lorsqu'il a agi frauduleusement ou a intentionnellement négligé de respecter les obligations visées aux points 1, 3, 4, 5 et 8 de cet article, dans le cas où le Service a été utilisé sans identification électronique ou encore lorsque les moyens d'identification ou la signature ont été contrefaits par un tiers ou ont été utilisés illicitement, à condition que l'Abonné ait été en possession de ces moyens et de son Appareil au moment de l'opération litigieuse.

7.8. La Banque met régulièrement à disposition une nouvelle version de l'application MOBILEbanking (« mise à jour »). L'Abonné s'engage à mettre à jour l'application MOBILEbanking de son Appareil dès que bpost banque met une mise à jour à disposition. bpost banque n'est en aucun cas responsable des conséquences du non-respect de la présente obligation.

Lors de chaque mise à jour, l'Abonné recevra, avant l'installation, un message avec une description des modifications. L'Abonné s'engage à prendre connaissance de ces modifications. L'installation de la nouvelle version par l'Abonné emporte l'acceptation de ces modifications.

## Article 8. Obligations et responsabilité de la Banque

8.1. La Banque a mis en place, pour le Service, des systèmes conformes aux normes technologiques actuelles et prend des mesures raisonnables pour en garantir la sécurité. Elle prend les mesures nécessaires afin de garantir la confidentialité des moyens personnels d'Activation, d'Accès et de Signature des Abonnés.

8.2. La Banque enregistre les données essentielles de chaque opération exécutée dans le cadre du Service, au moment de ladite exécution. Ces enregistrements sont conservés par la Banque au moins dix (10) ans à compter de l'exécution des opérations concernées et peuvent être reproduites sous forme lisible sur n'importe quel support d'informations type. Lorsque l'Abonné nie avoir autorisé une opération exécutée dans le cadre du Service ou soutient que l'opération n'a pas été correctement exécutée, il appartient à la Banque de démontrer que l'opération a été authentifiée, qu'elle a été correctement enregistrée et comptabilisée, et qu'elle n'a pas été influencée par un problème technique ou toute autre défaillance.

La Banque apporte cette preuve de manière valable en produisant les enregistrements relatifs aux opérations litigieuses, sans préjudice de la preuve contraire apportée par l'Abonné.

Lorsque l'Abonné soutient qu'une opération n'a pas été correctement exécutée, la production desdits enregistrements par la Banque constitue une preuve décisive de la correcte exécution de l'opération.

8.3. La Banque met tout en œuvre afin de garantir autant que possible la continuité du Service. La Banque se réserve toutefois le droit d'interrompre, si nécessaire et sans indemnité, le Service pendant un délai raisonnable, à savoir pour l'entretien ou l'installation de nouvelles versions ou mises à jour des systèmes et appareils.

8.4. Pour autant que l'Abonné respecte l'intégralité de ses obligations, la Banque est responsable :

- de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte d'ordres que l'Abonné a correctement transmis, dans le cadre et suivant les normes d'utilisation du Service, via des Appareils répondant aux exigences techniques fixées par la Banque ;
- des ordres qui ont été exécutés sans l'autorisation de l'Abonné.

En cas de responsabilité de la Banque, cette dernière est tenue, selon le cas :

- de rembourser le montant de l'opération inexécutée ou incorrectement exécutée et, le cas échéant, de remettre les Comptes Liés concernés dans la situation où ils se trouveraient si l'opération incorrectement exécutée n'avait pas eu lieu ;
- de rembourser le montant de l'opération non autorisée et, le cas échéant, de remettre les Comptes Liés concernés dans la situation où ils se trouveraient si l'opération non autorisée n'avait pas eu lieu, majorés le cas échéant des intérêts sur ce montant ;
- de prendre en charge les éventuelles conséquences financières de l'opération non autorisée, notamment les frais engagés par l'Abonné pour déterminer le montant du dommage à réparer.

8.5. La Banque ne peut être tenue responsable des dommages résultant directement ou indirectement d'un dysfonctionnement du dispositif de l'Abonné ou du service de télécommunications fourni par des tiers, ou encore d'une interruption du Service pour des motifs indépendants de la volonté de la Banque.

#### **Article 9. Tarifs et frais**

La Banque se réserve le droit de tarifier le Service et les opérations exécutées dans le cadre de celui-ci. Tous les frais liés au Service sont renseignés dans la Liste des Tarifs, telle que visée à l'article 21 des Conditions Générales Bancaires et communiquée à l'Abonné conformément aux dispositions du présent article. L'Abonné est tenu de supporter tous les frais liés à son Appareil (achat, installation et fonctionnement), ainsi que les frais de connexion à Internet et les frais de télécommunications.

#### **Article 10. Blocage et cessation du Service**

La Banque peut à tout moment et sans avertissement bloquer le Service en cas de motifs justifiés comme lorsque la sécurité du Service est compromise, la présomption d'un usage non autorisé ou abusif. La Banque informe l'Abonné, si possible, avant le blocage ou, au plus tard, immédiatement après. Cette fourniture d'information n'est pas exigée lorsque cet objectif interférerait avec des préoccupations légitimes de sécurité ou serait lié à une loi ou réglementation. Dès lors que les raisons du blocage n'existent plus, le blocage est levé.

L'Abonné ou la Banque peuvent à tout moment mettre fin unilatéralement au Service, sans devoir justifier d'un quelconque motif. L'Abonné est tenu de clôturer le Service auprès d'un bureau de poste.

Lorsque la Banque décide de mettre fin à l'abonnement, elle est tenue de notifier à l'Abonné un délai de préavis d'au moins deux (2) mois.

La Banque peut, pour des motifs justifiés, résilier l'abonnement avec effet immédiat et en informer l'Abonné.

La Banque se réserve le droit de bloquer l'accès au Service en cas de risque d'abus ou de fraude.

En cas de cessation du Service, la redevance annuelle est remboursée proportionnellement à compter du mois qui suit la date de la cessation.

Le Service prend automatiquement fin lorsque plus aucun compte à vue n'est lié à l'abonnement.

#### **Article 11. Modification**

La Banque a la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions Particulières unilatéralement. L'Abonné en est informé soit par écrit, soit par le support durable mis à sa disposition et auquel il peut accéder, au moins deux (2) mois avant l'entrée en vigueur de la modification. À défaut de réaction de l'Abonné dans le délai de deux (2) mois, il est réputé avoir accepté la modification.

#### **Article 12. Plaintes et litiges**

Nonobstant l'article 7.5 des présentes Conditions particulières, toute contestation relative à une opération non autorisée ou incorrectement exécutée dans le cadre du Service doit être signalée immédiatement par écrit, dès la constatation de celle-ci sur les extraits de compte et au plus tard dans les treize (13) mois à compter de la date de débit ou de crédit de l'opération contestée. À défaut de réclamation communiquée dans ce délai, l'opération est réputée avoir été correctement exécutée et approuvée.

Les réclamations en relation avec la Carte ou des services qui y sont liés peuvent être introduites:

- via le formulaire de contact en ligne sur [www.bpostbank.be](http://www.bpostbank.be)
- par courrier adressé à Postinfo – bpost banque, Centre Monnaie à 1000 Bruxelles
- par e-mail adressé à [plaintes.bpostbanque@bpost.be](mailto:plaintes.bpostbanque@bpost.be)
- Par téléphone au numéro 022/012345

Si le client n'est pas d'accord avec la solution proposée, il peut également s'adresser au service Customer Services de bpost banque, rue du Marquis 1 boîte 2 à 1000 Bruxelles, ou par email : [quality@bpostbank.be](mailto:quality@bpostbank.be).

Après avoir épuisé toutes les possibilités offertes au sein de la Banque, le Titulaire de la Carte ou du compte peut demander l'intervention de l'Ombudsfm – Service de médiation des services financiers par courrier adressée à North Gate II, boulevard du Roi Albert II, n° 8, boîte 2 à 1000 Bruxelles ou par email : [Ombudsman@ombudsfm.be](mailto:Ombudsman@ombudsfm.be) ou via le formulaire de contact en ligne sur leur site internet.

Des réclamations peuvent également être soumises au SPF Économie, PME, Direction générale de l'inspection économique, par courrier adressé à North Gate II, boulevard du Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles par téléphone au 02/277.54.84, par email à [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be) ou via le formulaire de contact en ligne sur leur site internet.