

# Phone/Fax Banking

Mode d'emploi



**BGL  
BNP PARIBAS**

| La banque d'un monde qui change

# Sommaire

Téléphonez, c'est facile !	6
Premier accès	8
Accès normal	9
BGL BNP Paribas 24/24 : double sécurité	30

BGL BNP Paribas 24/24 est le service Phone et Fax Banking de BGL BNP Paribas. Il vous permet d'effectuer facilement de nombreuses opérations bancaires par téléphone, 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an.

### **Votre compte bancaire au bout du fil**

BGL BNP Paribas 24/24 est une alternative efficace pour ceux qui ne veulent pas se déplacer en agence et ceux qui ne sont pas habitués à effectuer leurs transactions bancaires via Internet.

En effet, le Phone Banking vous permet de :

- consulter la situation de vos comptes bancaires
- effectuer vos virements nationaux et certains virements internationaux
- vérifier l'encours de vos cartes VISA ou MasterCard
- consulter des informations financières comme les cours boursiers ou les taux d'intérêt.

## Un service gratuit et facile à utiliser

BGL BNP Paribas 24/24 est offert gratuitement en agence à tous les détenteurs d'un compte chez BGL BNP Paribas. Seuls les frais de communication sont à votre charge.

- Pour accéder à la version de démonstration du Phone Banking (uniquement en langue française) composez le (+352) 2424-2.
- BGL BNP Paribas 24/24 est disponible en français (+352) 2424-3, en luxembourgeois (+352) 2424-4, en allemand (+352) 2424-5 et en anglais (+352) 2424-6.
- BGL BNP Paribas 24/24 est accessible depuis un téléphone à touches multi-fréquences ou un téléphone portable. Des « beepers » sont disponibles dans le commerce pour des téléphones à cadran ou l'utilisation d'un réseau analogique à l'étranger.

## Fax Banking

Si vous disposez d'un fax, il vous est également possible d'obtenir une version sur papier des soldes et mouvements de vos comptes, la liste de vos virements en attente, les informations financières et les numéros utiles.

# Téléphonez, c'est facile !

## Choisissez votre langue

BGL BNP Paribas 24/24 vous propose un choix de quatre langues. Vous accédez directement au service dans la langue de votre choix en composant le 24 24 suivi du chiffre spécifique à cette langue :

24 24-3 français

24 24-4 luxembourgeois

24 24-5 allemand

24 24-6 anglais

## BGL BNP Paribas 24/24 vous guide en vous proposant les messages suivants :

Appuyez sur :

- ① pour la consultation des soldes
- ② pour les derniers mouvements comptabilisés
- ③ pour les encours VISA et MasterCard
- ④ pour les virements
- ⑤ pour les informations
- ⑥ pour le Fax Banking
- ⑧ pour changer le code secret ou bloquer le système
  - \* pour réécouter les options proposées
  - 0 pour terminer la communication.

## Touches spéciales

Certaines touches possèdent une fonction spécifique et peuvent être utilisées pour les différentes options choisies :

- ✳ Répétition du dernier choix
- 1 Message suivant
- 8 Retour au menu précédent (excepté lors de la saisie d'un virement : 9 9)
- 0 Fin de la communication.

## Premier accès

Introduisez votre numéro d'identification à six chiffres. Votre numéro d'identification correspond à la partie centrale (racine) de votre numéro de compte :

LU 39 00 36 **1234 5678** 1000



Partie centrale du numéro de compte IBAN

En cas d'erreur, le système vous demande de réintroduire votre numéro d'identification.

Introduisez votre code secret initial à quatre chiffres. Ce code initial est celui qui vous a été fourni par votre agence. Si le code introduit est correct, le système vous rappelle que c'est votre premier accès et vous invite à personnaliser votre code secret : « Ceci étant votre premier accès, veuillez définir le code secret (en 4 chiffres) de votre choix ».

### **Remarque :**

Après l'entrée de votre nouveau code secret, le système vous demande de le confirmer en le tapant une deuxième fois.

# Accès normal

Introduisez votre numéro d'identification à six chiffres. Votre numéro d'identification correspond à la partie centrale (racine) de votre numéro de compte :

LU 39 00 36 **1234 5678** 1000



Partie centrale du numéro de compte IBAN

En cas d'erreur, le système vous demande de réintroduire votre numéro d'identification.

Introduisez votre code secret à quatre chiffres

Attention : après trois essais incorrects consécutifs, même décalés dans le temps, le système bloque l'accès et vous devez vous procurer un nouveau code secret auprès de votre agence.

Maintenant vous avez accédé au service Phone Banking. Pour toutes vos opérations, la voix enregistrée vous indique clairement la marche à suivre. Elle vous propose chaque fois toutes les options possibles. Vous pouvez appuyer sur la touche de votre choix sans attendre le défilement de toutes les options offertes.



## ① Soldes

Appuyez sur ① pour accéder à la rubrique « SOLDES » puis sur :

- ① pour connaître les soldes de vos comptes courants
- ② pour ceux de vos comptes épargne
- ③ pour ceux de vos carnets d'épargne.

Appuyez sur :

- \* pour réécouter le choix
- 9 pour retourner au menu précédent
- 0 pour terminer la communication.

## ② Mouvements

Appuyez sur ② pour accéder à la rubrique « MOUVEMENTS ».

Pour connaître les derniers mouvements comptabilisés et les soldes, appuyez sur :

- ① pour les soldes et mouvements de vos comptes courants
- ② pour ceux de vos comptes épargne
- ③ pour ceux de vos carnets d'épargne.

Appuyez sur :

- \* pour réécouter le choix
- 9 pour retourner au menu précédent
- 0 pour terminer la communication.

### ③ Encours VISA et MasterCard

Appuyez sur ③ pour accéder à la rubrique « ENCOURS VISA ET MASTERCARD ».

Grâce à cette option, vous pouvez connaître le montant total des opérations avec vos cartes de crédit qui ont été comptabilisées depuis votre dernier décompte mensuel.

L'encours totalise les opérations MasterCard et/ou VISA des cartes principales ainsi que, le cas échéant, des cartes supplémentaires. Il comprend le solde débiteur éventuel en cas de paiements échelonnés.

Appuyez sur :

- ✳ pour réécouter le choix
- 9 pour retourner au menu précédent
- 0 pour terminer la communication.



#### 4 Virements

Appuyez sur 4 pour accéder à la rubrique « VIREMENTS », puis sur :

- 1 pour un virement en euros vers un compte auprès de BGL BNP Paribas (détails p.13)
- 2 pour un virement vers une autre banque et/ou en devises (détails p.13)
- 3 pour un virement du compte courant vers le compte épargne<sup>1)</sup> (détails p.20)
- 4 pour un virement du compte épargne vers le compte courant<sup>1)</sup> (détails p.20)
- 5 pour consulter les virements en attente (détails p.21)
- 6 pour annuler un virement en attente (détails p.22)
- 7 pour un virement vers un compte prédéfini à l'étranger (détails p.24).

Appuyez sur :

- \* pour réécouter le choix
- 9 pour retourner au menu précédent
- 0 pour terminer la communication.

<sup>1)</sup> Si le compte courant et le compte épargne ne sont pas dans la même devise, la devise retenue est celle du compte « donneur d'ordre » et le change se fait au cours en vigueur. Cette option concerne les comptes désignés à la souscription du Phone Banking. Pour les virements à partir d'autres comptes BGL BNP Paribas, veuillez utiliser les options 4 1 et 4 2.

### 4 1 et 4 2 Saisie d'un virement

Vous pouvez faire des virements au Luxembourg et vers la Belgique.

Appuyez sur 4 pour accéder à la rubrique « VIREMENTS », puis sur :

- 1 pour un virement en euros vers un compte auprès de BGL BNP Paribas
- 2 pour un virement en euros ou en devises vers BGL BNP Paribas ou une autre banque.

Si vous avez plusieurs comptes, sélectionnez le compte que vous voulez débiter en appuyant sur :

- # si vous optez pour le premier compte
- 2 pour en choisir un autre.

Veillez encoder la devise avec deux caractères (uniquement pour l'option 4 2 « Virement en devises »)

- |         |         |
|---------|---------|
| 1 2 EUR | 0 7 GBP |
| 0 6 USD | 0 8 CHF |

Pour l'encodage des chiffres derrière la virgule, appuyez sur \* pour marquer la virgule.

Veillez encoder le montant, suivi de la touche # en respectant les limites suivantes :

- 3.718,40 EUR par jour (0h00-24h00) pour des virements vers des comptes de tiers auprès d'autres banques, avec un maximum de 6.197,34 EUR par semaine (lundi 0h00 à dimanche 24h00),
- 6.197,34 EUR par jour (0h00-24h00) pour des virements vers des comptes de tiers auprès de BGL BNP Paribas, avec un maximum de 12.394,67 EUR par semaine (lundi 0h00 à dimanche 24h00).

Les virements entre vos propres comptes ne sont pas limités si ces comptes possèdent la même racine (même numéro d'identification).

### **Remarque :**

lors de la saisie d'un virement, la fonction spéciale 9 (retour au menu précédent) ne fonctionne pas. Si vous désirez interrompre la saisie, tapez 9 9.

Choisissez la communication en introduisant 2 chiffres : vous pouvez mettre plusieurs communications l'une à la suite de l'autre et ajouter des chiffres et des lettres derrière des communications telles que « Facture », « N° client » etc. (veuillez consulter les explications au sujet des communications p.16).

- 0 1 Facture
  - 0 2 N° client
  - 0 3 Date facture
  - 0 4 Mémoire d'honoraires
  - 0 5 Matricule
  - 0 6 Transfert
  - 0 7 Police d'assurance
  - 0 8 Echéance
  - 0 9 Agent
  - 1 0 Loyer et charges
  - 1 1 Référence standardisée
  - 1 2 Référence
  - 1 3 Remboursement
  - 1 4 Décompte MasterCard
  - 1 5 Décompte VISA
  - 1 6 Cotisation
  - 1 7 Don
  - 1 8 Acompte
  - 1 9 Salaire
  - 2 0 N° fiscal
  - 2 1 N°
  - 2 2 au .. / .. (jour et mois)
  - 2 3 du .. / .. / .. au .. / .. / .. (période)
  - 2 4 Pension alimentaire
  - 2 5 Taxe sur les véhicules automoteurs,  
immatriculation
- 9 9 Retour au menu précédent.

## Remarques :

### Mémoire d'honoraires (comm. 4)

Si vous sélectionnez cette communication, vous recevrez automatiquement un avis de débit avec vos extraits. Vous pourrez le joindre à votre demande de remboursement à l'adresse de votre Caisse de Maladie. Toutefois, afin d'assurer que le nom du bénéficiaire figure sur cet avis de débit, nous vous recommandons d'effectuer le transfert sur le compte BGL BNP Paribas de votre médecin.

### Référence standardisée (comm. 44)

Sur les factures (électricité, gaz, téléphone, etc.) que vous recevez, vous pouvez identifier la référence standardisée par les 3 astérisques (\*\*\*) qui la précèdent et la suivent. Encodez-la sans tenir compte des séparateurs, suivie de la touche #.

### Autres communications

Introduisez un chiffre de 16 positions maximum suivi de la touche #. Au cas où vous ne désirez pas ajouter des chiffres, appuyez sur #.

### Encodage d'un caractère alphabétique

Un caractère alphabétique est représenté par une combinaison de deux chiffres précédés et suivis de la touche \*.

01 = A 06 = F 11 = K 16 = P 21 = U 26 = Z  
 02 = B 07 = G 12 = L 17 = Q 22 = V  
 03 = C 08 = H 13 = M 18 = R 23 = W  
 04 = D 09 = I 14 = N 19 = S 24 = X  
 05 = E 10 = J 15 = O 20 = T 25 = Y

Exemple d'un virement pour les taxes sur la voiture immatriculée XU 850

- 2 4 2 4 3 Numéro d'appel de  
BGL BNP Paribas 24/24
- 4 Virement
- 1 2 3 4 5 6 Racine
- 9 9 9 9 Code secret
- 2 Autres banques
- # Confirmation compte à débiter
- 5 0 0 0 0 Montant et confirmation
- 1 Communication
- 2 5 Taxes sur véhicules automoteurs
- 2 4 2 1 8 5 0 Immatriculation
- 0 4 CCP
- 4 4 4 4 Compte bénéficiaire
- 1 Exécution immédiate

Pour ajouter une communication supplémentaire :  
entrez d'abord votre première communication.  
Ensuite, BGL BNP Paribas 24/24 vous donne le  
choix suivant : pour ajouter une communication,  
appuyez sur 1, sinon appuyez sur 2. A ce moment,  
vous pouvez enregistrer le deuxième élément, et  
ainsi de suite.

### Exemple:

Vous avez déjà introduit le numéro de la facture à  
l'aide de la communication 0 1 (Facture). Vous  
ajoutez maintenant votre numéro client (comm. 0 2),  
puis la date de la facture (comm. 0 3).



Sélectionnez la banque du bénéficiaire (uniquement pour l'option 4 2: virement vers une autre banque ou en devises) :

- 0 1 BGL BNP Paribas
- 0 2 Banque et Caisse d'Épargne de l'État (BCEE)
- 0 3 DEXIA-BIL, Luxembourg (BILL)
- 0 4 Compte Chèque Postal, Luxembourg (CCPL)
- 0 5 Crédit Européen-ING (CELL)
- 0 7 Banque Raiffeisen (CCRA)
- 0 8 Kredietbank, Luxembourg (KBLX)
- 0 9 Banque de Luxembourg (BLUX)
- 1 0 BNP Paribas, Luxembourg (BNPA)
- 1 2 Crédit Agricole Indosuez, Luxembourg (BSUI)
- 1 4 Société Générale Banque & Trust, Luxembourg (SGAB)
- 1 9 BNP Paribas Fortis, Bruxelles
- 2 0 Banques en Belgique<sup>1)</sup>
- 9 9 Retour au menu précédent

<sup>1)</sup> Les numéros de comptes belges contiennent un code bancaire qui identifie automatiquement l'institut destinataire. Les virements à destination du CCP belge (préfixe compte 000) ne peuvent être exécutés par Phone Banking qu'au moyen de l'option 4 7 « Virements vers un compte prédéfini à l'étranger ».

Veillez encoder le numéro de compte du bénéficiaire, sans tenir compte des séparateurs ni des mots IBAN, LU ou BE, suivi de la touche #. Le système identifie automatiquement s'il s'agit d'un compte IBAN et rajoute les caractères nécessaires.

Pour faire exécuter votre virement immédiatement, appuyez sur 1. Pour une exécution future, appuyez sur 2. Encodrez la date d'exécution souhaitée comme suit : 2 chiffres pour le jour et 2 pour le mois.

**Remarque :**

La date d'exécution souhaitée peut être comprise entre le lendemain (J+1) et deux mois (J+60). Les limites du jour de la saisie sont prises en compte. La somme totale des virements à date d'exécution future ne peut dépasser 6.197,34 EUR pour des comptes de tiers auprès d'autres banques et 12.394,67 EUR pour des comptes de tiers auprès de BGL BNP Paribas.

Le système récapitule maintenant votre virement.

Appuyez sur :

- # pour confirmer le virement
- 2 pour annuler le virement.

4 3 et 4 4 Saisie d'un transfert entre compte courant et compte bleu

Appuyez sur 4 pour accéder à la rubrique « VIREMENTS », puis sur :

3 pour un virement du compte courant vers le compte épargne

4 pour un virement du compte épargne vers le compte courant.

Veillez encoder le montant, suivi de la touche #.

Pour l'encodage des chiffres derrière la virgule, appuyez sur \* pour marquer la virgule. Encodez la date d'exécution comme suit : deux chiffres pour le jour et deux pour le mois.

Appuyez sur :

# pour confirmer le virement

2 pour annuler le virement.

### **4 5 Consultation des virements à date d'exécution future en attente**

Appuyez sur **4** pour accéder à la rubrique « VIREMENTS », puis sur **5** pour consulter les virements en attente.

Ensuite appuyez sur :

- 1** pour entendre le virement suivant
- #** pour réécouter le virement précédent.

Le compte bénéficiaire de votre virement, s'il est identifié comme IBAN, est lu avec :

- LU devant, pour les banques luxembourgeoises
- BE devant, pour les banques belges.

Appuyez sur :

- 9** pour retourner au menu précédent
- 0** pour terminer la communication.

### **④ ⑥ Annulation de virements à date d'exécution future en attente**

Appuyez sur ④ pour accéder à la rubrique « VIREMENTS », puis sur ⑥ pour consulter les virements à date d'exécution future en attente.

Appuyez sur :

- ② pour annuler le virement que vous venez de consulter
- ① pour entendre le virement suivant
- \* pour réécouter le virement précédent.

Le compte bénéficiaire de votre virement, s'il est identifié comme IBAN, est lu avec :

- LU devant, pour les banques luxembourgeoises
- BE devant, pour les banques belges.

Appuyez sur :

- ⑨ pour retourner au menu précédent
- ⑩ pour terminer la communication.

Note : Les virements à exécution immédiate ainsi que les virements à exécution future venus à échéance ne sont pas consultables durant la journée de leur exécution. Dès le lendemain, ils sont renseignés dans l'option ②: « MOUVEMENTS ».



#### **4 7 Virements vers un compte prédéfini à l'étranger**

Appuyez sur **4** pour accéder à la rubrique « VIREMENTS », puis sur **7** pour encoder un virement vers un compte prédéfini à l'étranger.

Ce compte bénéficiaire est celui que vous indiquez lors de la signature de votre contrat Phone Banking en remplissant la « fiche d'identification du bénéficiaire non-résident de virements ». Dès communication du compte prédéfini sous format IBAN, prenez contact avec BGL BNP Paribas pour donner la nouvelle valeur du compte, comme pour tout changement de compte prédéfini.

Veillez confirmer le compte donneur d'ordre.

Veillez encoder la devise en 2 positions.

**1 2** EUR                      **0 7** GBP

**0 6** USD                      **0 8** CHF

Veillez encoder le montant suivi de la touche **#**.

Appuyez sur **\*** pour marquer la virgule.

Pour faire exécuter votre virement immédiatement, appuyez sur **1**.

Pour une exécution future, appuyez sur **2**.

Encodez la date d'exécution souhaitée comme suit :  
2 chiffres pour le jour et 2 pour le mois.

Le système récapitule maintenant votre virement.

Appuyez sur :

**#** pour confirmer le virement

**2** pour annuler le virement.

## ⑤ Informations

Appuyez sur :

- ① pour les cours de change des billets de banque
- ② pour les taux de placement
- ③ pour les cours de Bourse puis choisissez une catégorie de titres en appuyant sur :
  - ② pour les fonds de placement
  - ② pour les autres cours de Bourse
- ④ pour les numéros de téléphone utiles (blocage des cartes de crédit, etc.).

Appuyez sur :

- \* pour répéter le message
- ① pour le message suivant
- ⑨ pour retourner au menu précédent
- ① pour terminer la communication.



## ⑥ Fax Banking

Vous pouvez obtenir de nombreux renseignements par écrit en demandant l'envoi immédiat d'un fax à un numéro de votre choix.

Appuyez sur ⑥ pour accéder à la rubrique « FAX BANKING », puis sur :

- ① pour recevoir les soldes de vos comptes
- ② pour les derniers mouvements comptabilisés
- ③ pour les encours VISA et MasterCard
- ④ pour une liste des virements à date d'exécution future en attente
- ⑤ pour les informations, puis choisissez parmi les options suivantes :
  - ① pour les cours de change des billets de banque
  - ② pour les taux de placement
  - ③ pour les cours de titres
  - ④ pour les numéros de téléphone utiles.

Après chaque sélection, le système propose un choix ; appuyez sur :

- ① pour ajouter d'autres informations au fax
- ② pour envoyer le fax
- ⑨ pour retourner au menu précédent (sans envoi de fax)
- ① pour terminer la communication (sans envoi de fax).

Le système demande ou propose le numéro de votre fax (BGL BNP Paribas 24/24 mémorise et propose automatiquement le dernier numéro de fax que vous avez introduit).

Appuyez sur :

- # pour confirmer
- ② pour modifier le numéro.

Après avoir confirmé le numéro de fax, le système vous donne le message suivant : « Votre fax va être envoyé. Assurez-vous que votre appareil soit activé ».

Procédure d'initialisation ou de changement du numéro d'appel fax. Introduisez le pays destinataire en appuyant sur :

- ① pour le Luxembourg
- ② pour la Belgique
- ③ pour l'Allemagne
- ④ pour la France (région parisienne)
- ⑤ pour la France (province)
- ⑧ pour les autres pays.

Introduisez le numéro d'appel de votre fax.

Appuyez sur :

- # pour confirmer
- ② pour annuler.

**Remarque :**

- Pour la Belgique et l'Allemagne, n'oubliez pas de faire précéder votre numéro de l'indicatif régional.
- Pour les autres pays, introduisez votre indicatif national suivi éventuellement de votre indicatif régional ainsi que le numéro de votre fax.

BGL BNP Paribas 24/24 répète le numéro de fax, puis vous demande de le confirmer en appuyant sur # ou de le corriger en appuyant sur ②.

## 8 Sécurité

Appuyez sur 8 pour accéder à la rubrique « SÉCURITÉ ».

Pour modifier votre code secret, appuyez sur 1.  
Veuillez encoder votre ancien code secret à 4 chiffres.  
Ensuite, veuillez encoder votre nouveau code secret à 4 chiffres.

Enfin, veuillez ré-encoder votre nouveau code secret à 4 chiffres.

Pour bloquer l'accès au Phone Banking, appuyez sur 2.

Pour confirmer le blocage, appuyez sur #.

Pour ne pas bloquer l'accès, appuyez sur 2.

Appuyez sur :

- \* pour répéter un message
- 1 pour le message suivant
- 9 pour retourner au menu précédent
- 0 pour terminer la communication.

### Remarque :

Si vous avez bloqué l'accès au Phone Banking, vous devez vous procurer un nouveau code secret auprès de votre agence.

# BGL BNP Paribas

## 24/24 : double sécurité

### Par la procédure d'identification :

Vous vous identifiez à l'aide de votre numéro d'identification, qui correspond à la racine (partie centrale) de votre compte, et par un code secret que vous êtes seul à connaître. Vous devez changer le code au premier accès (en choisissant librement la combinaison) et vous pouvez le modifier par la suite à tout moment.

### Par la limitation des virements :

- 3.718,40 EUR par jour (0h00-24h00) pour des virements vers des comptes de tiers auprès d'autres banques avec un maximum de 6.197,34 EUR par semaine (lundi 0h00 à dimanche 24h00).
- 6.197,34 EUR par jour (0h00-24h00) pour des virements vers des comptes de tiers auprès de BGL BNP Paribas avec un maximum de 12.394,67 EUR par semaine (lundi 0h00 à dimanche 24h00).

Les virements entre comptes d'une même racine ne sont pas limités.

## Contact Center : (+352) 42 42-2000

Pour toutes informations ou questions,  
un conseiller est à votre écoute  
du lundi au vendredi.



**BGL  
BNP PARIBAS**

| La banque d'un monde qui change

### Nos agences

à Luxembourg :

Royal-Monterey

Bonnevoie

Cloche d'Or

Gare

Grand-Rue

Kirchberg

Limpertsberg

Merl-Belair

Bascharage/Kordall

Bereldange

Bettembourg

Clervaux

Diekirch

Differdange

Dudelange

Echternach

Esch/Centre

Esch/Place Benelux

Ettelbruck

Grevenmacher

Howald

Junglinster

Larochette

Mamer

Mersch

Mondorf-les-Bains

Niederanven

Redange-sur-Attert

Remich

Schifflange

Steinfort

Strassen

Tétange/Käldall

Troisvierges

Vianden

Wasserbillig

Wiltz

### BGL BNP Paribas

50, avenue J.F. Kennedy – L-2951 Luxembourg

Téléphone : (+352) 42 42-1 – Fax : (+352) 42 42-25 79

R.C.S. Luxembourg : B 6481

[www.bgl.lu](http://www.bgl.lu)