

Enregistré à Anvers, le 18/12/2024

## Table des matières

<b>Glossaire explicatif</b>	<b>4</b>	29. Embargos financiers	15
<b>Chapitre 1. Introduction</b>	<b>6</b>	30. Déontologie et confiance mutuelle	15
<b>Présentation</b>	<b>6</b>	<b>Réception et envoi de valeurs et de documents</b>	<b>15</b>
1. Portée du règlement général	6	31. Valeurs	15
2. Entrée en vigueur, modifications et résiliation	6	32. Réception et envoi	15
3. Pas de condition(s) tacite(s)	6	<b>Correspondance et extraits de compte</b>	<b>15</b>
4. Validité et divisibilité	6	33. Adresse d'envoi et adresse légale	15
5. Droit applicable et juridiction compétente	6	34. Extraits de compte	16
6. Conservation de documents	6	<b>Garanties au profit du client</b>	<b>16</b>
7. Administration de la preuve par la banque	7	35. Fonds de garantie pour les services financiers	16
8. Code de conduite	7	<b>Garanties au profit de la banque</b>	<b>16</b>
<b>Chapitre 2. Dispositions générales</b>	<b>7</b>	36. Unicité de compte et compensation	16
<b>Identification de clients</b>	<b>7</b>	37. Gage général et gage sur créances	16
9. Généralités	7	38. Interdiction de constituer des garanties au profit de tiers	17
10. Identification de personnes physiques	8	<b>Responsabilité de la banque</b>	<b>17</b>
11. Identification d'indivisions et de sociétés sans personnalité juridique	8	39. Auxiliaires de la banque	17
12. Identification de personnes morales	9	40. Ordre transmis à la banque	17
13. Identification d'associations de fait	9	41. Faute intentionnelle et faute grave	18
<b>Exonérations fiscales</b>	<b>10</b>	42. Force majeure	18
14. Demande et documents justificatifs	10	43. Pas de changement de circonstances	19
<b>Confidentialité</b>	<b>10</b>	44. Mesures des pouvoirs publics	19
15. Secret bancaire	10	45. Erreurs et interruptions auprès de tiers	19
16. Point de contact central	10	46. Jours de fermeture	19
<b>Echange international automatique de données fiscales</b>	<b>11</b>	<b>Conditions de débit</b>	<b>19</b>
17. Echange de données fiscales	11	47. Remboursements et apurements	19
18. FATCA - Foreign Account Tax Compliance Act	11	<b>Frais, impôts et taux de change</b>	<b>19</b>
19. CRS - Common Reporting Standard	12	48. Frais	19
20. Traitement de données personnelles	12	49. Impôts, taxes, droits et rétributions	19
<b>Cessation ou suspension d'une relation de client</b>	<b>12</b>	50. Frais judiciaires	19
21. Cessation	12	51. Débit	19
22. Suspension pour cause d'adresse inconnue	12	52. Taux de change	19
<b>Procurations</b>	<b>13</b>	<b>Traitement des plaintes et correction d'erreurs</b>	<b>20</b>
23. Introduction	13	53. Traitement des plaintes	20
24. Procurations générales	13	54. Correction d'erreurs	20
25. Procurations limitées	13	<b>Décès</b>	<b>21</b>
26. Révocation d'une procurations	14	55. Opérations	21
<b>Ordres transmis à la banque</b>	<b>14</b>	56. Somme en faveur du partenaire survivant	21
27. Provision insuffisante	14	57. Libération des avoirs	21
28. Signature manuscrite et signature électronique	14	58. Rémunération	21
		<b>Chapitre 3. Comptes &amp; dépôts</b>	<b>21</b>

59. Ouverture de comptes	21	de la carte	34
60. Comptes au nom de plusieurs personnes	21	<b>Conditions particulières applicables aux cartes de crédit</b>	<b>34</b>
61. Comptes en devises	21	99. Limite mensuelle de dépenses et plafonds	34
62. Solde créditeur ou solde débiteur	21	100. Détermination de la limite mensuelle de dépenses	34
63. Taux d'intérêt	22	101. Obligations et responsabilité du titulaire	34
64. Avoirs dormants	22	<b>Chapitre 6. Crédits</b>	<b>35</b>
65. Mobilité interbancaire	22	102. Conditions générales	35
66. Services d'information sur les comptes	22	103. Frais de dossier	35
<b>Chapitre 4. Services de paiement</b>	<b>22</b>	<b>Chapitre 7. Assurances, gestion de patrimoine Delen Private Bank et titres</b>	<b>35</b>
67. Chèques	23	<b>Infos générales</b>	<b>35</b>
68. Virements européens initiés par le donneur d'ordre	23	104. Adéquation de l'investissement	35
69. Virements internationaux	23	105. Conflits d'intérêts	35
70. Ordres permanents	25	<b>Assurances</b>	<b>36</b>
71. Domiciliations européennes en tant que créancier	26	106. Rôle en tant qu'intermédiaire	36
72. Domiciliations européennes en tant que débiteur	26	108. Courtier en assurances agréé	36
73. Recettes de monnaie scripturale	26	108. Partenaires pour assurances	36
74. Paiements par cartes de débit	27	109. Rémunération	36
75. Paiements par cartes de crédit	29	<b>Contrat de gestion de patrimoine Delen Private Bank</b>	<b>36</b>
76. Services d'initiation de paiement	31	110. Finax	36
77. Opérations de paiement liées à une carte	31	111. Services	36
<b>Chapitre 5. Instruments de paiement</b>	<b>31</b>	112. Gestion de patrimoine discrétionnaire	36
<b>VanBredaOnline</b>	<b>31</b>	113. Rôle en tant qu'apporteur	37
78. Adhésion	31	114. Rémunération	37
79. Frais	31	<b>Conservation de titres</b>	<b>37</b>
80. Signature électronique en fonction de VBOL	31	115. Généralités	37
<b>Isabel</b>	<b>31</b>	116. Gestion administrative de titres placés sur compte-titres	37
81. Adhésion	31	117. Dématérialisation	38
82. Frais	31	118. Protection des bons de caisse et bons de capitalisation émis par la banque et placés sur compte-titres	38
83. Signature électronique	31	<b>Transactions de titres</b>	<b>38</b>
<b>Payconiq by Bancontact</b>	<b>31</b>	119. Principes généraux	38
84. Adhésion et fonctionnement de l'application Payconiq by Bancontact	31	120. Durée de validité	39
<b>Cartes de débit et cartes de crédit : généralités</b>	<b>32</b>	121. Marché réglementé belge	39
85. Termes fréquemment utilisés	32	122. Marché réglementé étranger	39
86. Émission de cartes	32	123. Valeurs frappées d'opposition	39
87. Code secret	32	124. Droit de garde et frais	39
88. Obligations et responsabilité du titulaire de la carte / titulaire du compte	32	125. Classification des clients	39
89. Card Stop	33	126. Exécution d'ordres de vente d'actions et/ou d'obligations placées sur compte-titres auprès de la banque	39
90. Responsabilité en cas d'utilisation abusive de la carte	33	127. Rémunération perçue par la banque sur la distribution de droits de participation dans des fonds de placement	40
91. Négligence grave	33	<b>Chapitre 8. Planification financière</b>	<b>40</b>
92. Clôture d'un compte, retrait d'une procuration	33	128. Consultations en planification financière	40
93. Renouvellement de la carte	33		
94. Retrait	33		
95. Blocage	33		
96. Divers	33		
<b>Conditions particulières applicables aux cartes de débit</b>	<b>34</b>		
97. Limites de dépenses	34		
98. Fixation des limites d'utilisation par le titulaire	34		

<b>Chapitre 9. Vente à distance</b>	<b>40</b>
129. Généralités	40
<b>Chapitre 10. Annexes</b>	<b>41</b>
Annexe 1 : Conditions générales VanBredaOnline	41
Annexe 2 : Conditions générales de l'application VanBredaOnline pour smartphone	43
Annexe 3 : Politique MiFID	45

Reprendre les modifications par rapport à l'édition précédente du 16 janvier 2024 :

Identification de clients	(Art. 9.2 et 9.6)
Exonération fiscale	(Art. 14.1 et 14.2)
Cessation ou suspension d'une relation de client	(Art. 21.3, 21.8 et 21.9)
Responsabilité de la banque	(Art. 39)
Contrat de gestion de patrimoine Delen Private Bank	(Art. 111.2)
Transactions de titres	(Art. 125.1)

## Glossaire explicatif

---

### 3DSecure

En utilisant votre carte et son code PIN pour signer un paiement en ligne, vous confirmez que vous en êtes le titulaire légitime. Sans cette confirmation supplémentaire, vos paiements ne sont pas exécutés.

### Banque

La banque au sens du présent document est la Banque J.Van Breda & C° SA en sa qualité de fournisseur de services de paiement.

### BIC

Le Bank Identifier Code (BIC), également appelé adresse SWIFT, identifie la banque du client. Le BIC compte 8 ou 11 signes alphanumériques.

### Card Stop

Card Stop est l'entité désignée par la banque pour recevoir notification de la perte, du vol ou de tout risque d'utilisation abusive de la carte.

### Client

Toute personne physique ou morale, association de fait, indivision ou société sans personnalité juridique qui fait appel aux services de la banque en tant que titulaire de compte, cotitulaire de compte, mandataire, représentant légal ou valable en droit, utilisateur de VanBredaOnline ou d'Isabel, est considérée comme client, même si elle ne recourt à ces services qu'à titre unique ou de manière sporadique.

### Compte de paiement

Un compte de paiement est un compte ouvert au nom d'un ou plusieurs Clients qui est utilisé pour l'exécution de services de paiement et dont ces derniers peuvent disposer valablement.

### Code Itsme

Le code d'identification personnel secret à cinq chiffres à l'aide duquel le client doit s'identifier pour pouvoir accéder à son compte itsme.

### Code PIN

Le code PIN est le code d'identification chiffré personnel et confidentiel.

### Code SMS

Code chiffré unique envoyé au client sur son numéro de GSM pour lui permettre d'effectuer des opérations de paiement sur VanBredaOnline, et/ou d'exécuter et de valider certaines actions.

### Digipass

Un appareil personnel possédant un numéro de série unique qui vous permet d'accéder à VanBredaOnline et de générer une signature électronique avec votre code PIN.

### EEE

L'Espace économique européen (EEE) comprend les États membres de l'Union européenne, plus l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

### EU

L'Union européenne (UE) comprend les États membres suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne (y compris les îles Canaries, Ceuta et Melilla), Estonie, Finlande, France (y compris la Guadeloupe, la Guyane française, la Martinique, Mayotte, la Réunion et Saint-Martin), Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal (y compris les Açores et Madère), République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, et Suède. Lorsqu'un pays ne fait plus partie de l'Union européenne, ce pays est supprimé de la liste précitée des États membres de l'UE.

### Febelfin

Fédération-coupole du secteur financier belge.

### FSMA

La Financial Services and Markets Authority (Autorité des services et marchés financiers) est chargée de la surveillance des marchés financiers et des entreprises cotées en Bourse.

### IBAN

L'International Bank Account Number (IBAN) compte maximum 34 signes alphanumériques et a une longueur fixe par pays (pour la Belgique : 16 signes). L'IBAN est constitué d'un code pays (2 lettres), d'un chiffre de contrôle (2 chiffres), complété (pour certains pays) par un numéro de compte national.

### Identifiant unique

Le prestataire de services de paiement fournit une combinaison de lettres, chiffres ou symboles à l'utilisateur de services de paiement. L'utilisateur de services de paiement a besoin de cette combinaison pour identifier une opération de paiement à un autre utilisateur de services de paiement et/ou son compte de paiement.

### Itsme

Une application dotée d'un ID digital pour Android ou appareils mobiles iOS, que le client installe sur son smartphone, dotée d'une fonction d'enregistrement, de login et de signature. Le client peut signer, entre autres, des ordres et des documents dans l'app VanBredaOnline et dans VanBredaOnline avec itsme. Un client peut également se servir d'itsme pour signer des paiements effectués avec une carte de débit ou de crédit. L'utilisation d'itsme est régie par les « Conditions générales de l'app itsme » que le client accepte lors de la création de son compte itsme et qui figurent sur le site web de Belgian Mobile ID SA. itsme® est une app proposée par Belgian Mobile ID SA ([www.belgianmobileid.be](http://www.belgianmobileid.be)), dont le siège social se situe Place Sainte-Gudule 5, à 1000 Bruxelles, Belgique, (BCE n° 541.659.084), TVA n° BE 541.659.084.

### Jour ouvrable bancaire

Un jour ouvrable bancaire est un jour où les banques belges assurent des services de paiement. L'heure limite pour

l'exécution d'un service de paiement est 15 h. Si le client utilise un service de paiement après 15 h, la banque l'exécutera le premier jour ouvrable bancaire suivant.

## Lecteur de carte

Un appareil générique qui vous permet d'effectuer des paiements en ligne (avec une carte de débit ou de crédit) et que vous pouvez aussi utiliser comme lecteur e-ID (via le câble fourni).

## Limite journalière

La limite journalière est le montant maximum total, par jour calendrier, que le client peut saisir pour ses virements et ordres de paiement permanents via la banque en ligne. Les ordres de paiement et les ordres permanents ne sont pas comptés si :

- ces ordres sont exécutés sur les comptes auxquels le client a accès (en tant que titulaire, co-titulaire, représentant légal ou par procuration)
- le compte du bénéficiaire figure sur une liste de bénéficiaires spéciaux prédéfinis (paiements aux services de la TVA, paiements anticipés, impôts, Office national de sécurité sociale, Delen Private Bank, etc.) ou
- le compte donneur d'ordre est un compte de dépôt réglementé.

## MiFID

La directive relative aux marchés d'instruments financiers ou "Markets in Financial Instruments Directive", un texte législatif communautaire, également appelé "Directive MiFID".

## Prestataire de services d'information sur les comptes

Un prestataire de services de paiement exerçant des activités de services d'information sur les comptes.

## Prestataire de services d'initiation de paiement

Un prestataire de services d'initiation de paiement exerçant l'activité de services d'initiation de paiement.

## Prestataire de services de paiement émettant un instrument de paiement lié à une carte

Un service en ligne, indépendant de la banque, qui, à la demande du client, sollicite auprès de cette dernière la confirmation de la disponibilité, sur le compte de paiement, des fonds nécessaires à l'exécution d'une opération de paiement liée à une carte. Le prestataire de services de paiement liés à une carte est agréé à cette fin par la BNB.

## Procuratation permettant de réaliser des investissements

Le mandant qui a donné une procuratation générale avec accès à sa situation patrimoniale peut en outre mandater le mandataire à investir. Cela signifie que le mandataire peut - sur conseil de placement de la banque - prendre des décisions de placement au nom et pour le compte du mandant et, par conséquent, acheter et/ou vendre des produits de placement (tels que fonds de placement et assurances-placements).

## SEPA

Le Single Euro Payments Area (SEPA) est l'espace de paiement où les citoyens, entreprises et autres acteurs économiques peuvent effectuer et recevoir des paiements en euros, en Europe (à savoir l'UE, l'EEE et la Suisse), à l'intérieur ou à l'extérieur des frontières du pays, aux mêmes conditions et avec les mêmes droits et obligations, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

## Service d'information sur les comptes

Un service en ligne qui consiste à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par l'utilisateur de services de paiement soit auprès d'un autre prestataire de services de paiement, soit auprès de plus d'un prestataire de services de paiement.

## Service d'initiation de paiement

Un service consistant à initier un ordre de paiement à la demande d'un utilisateur de services de paiement concernant un compte de paiement détenu auprès d'un autre prestataire de services de paiement.

## Signature électronique

Une signature électronique, est (1) la signature réalisée par le biais de l'introduction du code secret personnel du client après lecture optique de sa carte d'identité électronique, ainsi que (2) la signature apposée par le client sur l'écran d'ordinateur de la banque au moyen d'un stylet spécialement prévu à cet effet, ainsi que (3) la signature réalisée en introduisant un code chiffré à l'aide du digipass personnel du client via VanBredaOnline et (4) la signature réalisée à l'aide du compte itsme personnel du client.

## Titulaire de carte

Le titulaire de la carte est la personne physique au nom de laquelle la banque, à la demande du titulaire du compte, a émis une carte et à laquelle, conformément à une instruction formelle du client ou de son mandataire, une carte a été délivrée au moyen de laquelle il peut réaliser des opérations pour le compte du titulaire du compte.

## Titulaire du compte

Le titulaire du compte est une personne physique ou une personne morale, une association de fait, une indivision ou une société sans personnalité juridique, titulaire du compte bancaire sur lequel les dépenses enregistrées et les retraits en espèces sont comptabilisés / centralisés.

## Utilisateur de services de paiement

La personne physique ou morale qui utilise un service de paiement en qualité de payeur, de bénéficiaire ou des deux.

## Vente à distance

Tout contrat conclu entre la banque et le consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu (définition de l'article I.8, 15° du Code de droit économique).

# Chapitre 1. Introduction

## Présentation

La banque est un établissement de crédit de droit belge supervisé par la (i) Banque nationale de Belgique (« NBB ») (boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, [www.nbb.be](http://www.nbb.be)) et (ii) l'Autorité des Services et Marchés financiers (« FSMA ») (rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, [www.fsma.be](http://www.fsma.be)). La banque est uniquement active sur le marché local belge et, en tant que banque retail, s'adresse uniquement aux entrepreneurs et aux titulaires de professions libérales.

### 1. Portée du règlement général

1.1 La relation contractuelle entre la Banque J.Van Breda & C°, ci-après dénommée 'la banque', et sa clientèle, est régie par le présent règlement général des opérations et contractée pour une durée indéterminée.

1.2 Le présent règlement général des opérations est complété par les usages bancaires belges et internationaux en vigueur et, pour chaque service spécifique, par le règlement particulier applicable en la matière ou par la convention particulière conclue en la matière. Les dispositions de ces conventions et règlements particuliers priment les dispositions du règlement général des opérations.

1.3 La liste des frais et conditions figure dans le feuillet d'information à la clientèle "Tarifs et conditions" qui fait partie intégrante du présent règlement général des opérations. Chaque client peut retirer un exemplaire gratuit de ce règlement et du feuillet d'information à la clientèle "Tarifs et conditions" auprès de chaque agence ou les consulter en ligne sur [www.banquevanbreda.be](http://www.banquevanbreda.be).

1.4 Toute communication entre les parties aura lieu en français ou en néerlandais, au choix du client. Il se peut toutefois qu'une certaine documentation à caractère financier soit exclusivement disponible en anglais.

1.5 Le règlement général est disponible en français et en néerlandais. En cas de contradiction, le texte néerlandais prime.

### 2. Entrée en vigueur, modifications et résiliation

2.1 Le règlement général des opérations est immédiatement et intégralement applicable à l'ensemble des relations et contrats entre la banque et toute personne qui fait appel à ses services.

2.2 La banque se réserve le droit, à tout moment, de compléter le présent règlement par de nouveaux services. Ces nouvelles dispositions contractuelles sont des compléments au présent contrat-cadre (c'est-à-dire le présent règlement général) et en font partie intégrante. Les clients en seront informés par écrit ou par voie électronique, par un avis joint aux extraits de compte ou par tout autre avis. Les parties conviennent que ces services entrent immédiatement en vigueur.

2.3 La banque se réserve le droit, à tout moment, de modifier le présent règlement. Les clients en seront informés par écrit ou par voie électronique, par un avis joint aux extraits de compte ou par tout autre avis, et ce moyennant le respect d'un délai de notification de 2 mois. Le client est réputé avoir accepté les modifications, à moins qu'il notifie à la banque par écrit dans le délai de notification de 2 mois qu'il n'accepte pas les modifications.

2.4 Si le client n'accepte pas les modifications annoncées par la banque, il dispose d'un délai de deux mois après l'annonce des modifications par la banque pour mettre fin, sans frais, à la relation bancaire, sans préjudice de la possibilité qui lui est offerte de mettre fin à la collaboration, tel que prévu dans les conventions particulières entre la banque et le client.

2.5 Sauf convention contraire, le client a le droit, à tout moment, de mettre fin, sans frais, à la relation contractuelle régie par le présent règlement général des opérations, moyennant le respect d'un délai de préavis d'1 mois.

2.6 La banque a le droit, à tout moment, de mettre fin à la relation contractuelle régie par le présent règlement général des opérations, moyennant le respect d'un délai de préavis de 2 mois.

### 3. Pas de condition(s) tacite(s)

3.1 Aucun acte, conduite, négligence, communication orale ou écrite, proposition, offre, autre contrat, engagement, correspondance, accord ou tout autre écrit ou moyen de communication, ne doit suggérer que l'intention des parties est de faire dépendre l'exigibilité ou l'extinction d'une ou plusieurs obligations du présent règlement général des opérations et/ou des accords conclus en exécution de celui-ci d'un ou plusieurs événements futurs et incertains, sauf disposition contraire expresse dans un accord entre les parties.

### 4. Validité et divisibilité

4.1 Les dispositions du présent règlement général des opérations et de tous les accords conclus en exécution de celui-ci doivent être interprétées, dans la mesure du possible, dans le sens où elles sont valables et exécutoires en vertu du droit applicable.

4.2 Si une disposition ou une partie d'une disposition du présent règlement général des opérations ou de tout contrat conclu en exécution de celui-ci est nulle, invalide ou inapplicable, cela n'entraînera en aucun cas la nullité, l'invalidité ou l'inapplicabilité des autres dispositions (ou parties de celles-ci) du présent contrat-cadre ou de tout contrat conclu en exécution de celui-ci, et le contrat concerné continuera de s'appliquer entre les parties à l'exception de la disposition ou partie de disposition nulle, invalide ou inapplicable. Le cas échéant, la disposition nulle, invalide ou inapplicable ou une partie de celle-ci sera remplacée de plein droit par la disposition légale, valide et applicable qui se rapproche le plus de la disposition originale ou d'une partie de celle-ci en termes de substance, de portée et d'intention.

### 5. Droit applicable et juridiction compétente

5.1 Les droits et obligations des clients, des correspondants et de la banque sont régis par le droit belge

5.2 Les cours et tribunaux belges sont seuls compétents pour connaître des litiges qui résulteraient directement ou indirectement de conventions conclues entre la banque et sa clientèle. Seuls les litiges avec des clients francophones résidant en Belgique francophone pourront être portés, à la demande de ces derniers, devant les tribunaux bruxellois.

### 6. Conservation de documents

La banque n'est en aucun cas tenue de conserver sa comptabilité, les pièces justificatives et tous autres documents pendant une durée plus longue ou sous une forme autre que prescrites par la loi. Si des documents quelconques lui sont demandés, la banque a le droit de facturer des frais de

recherche au demandeur.

## 7. Administration de la preuve par la banque

7.1 Indépendamment de la nature ou du montant de l'acte juridique à prouver, la banque peut toujours fournir la preuve demandée, que ce soit en matière civile ou commerciale, au moyen d'une copie ou reproduction du document original. Sauf preuve contraire apportée par le client, la copie ou reproduction a la même valeur probante que l'original. La preuve peut également être fournie via des supports d'information.

7.2 La banque et le client s'autorisent mutuellement à enregistrer toutes conversations téléphoniques en rapport avec des opérations sur des transactions Forex afin de les utiliser comme preuve en justice. Les enregistrements ne sont pas utilisés à d'autres fins.

## 8. Code de conduite

8.1 Les services offerts par une banque sont régis par une multitude de lois, arrêtés, règlements (tels les règlements boursiers) et contrats. Il n'en reste pas moins que la relation entre la banque et son client particulier est soumise à une norme minimale, applicable à toutes les banques.

8.2 Cette norme minimale est formulée dans le Code de conduite de l'Association belge des banques, auquel la banque a également adhéré. Ce code de conduite insiste sur l'attitude respectueuse que le banquier doit avoir envers son client particulier. Ce code définit les sept principes de base qui régissent la relation entre la banque et son client particulier :

- esprit d'ouverture et clarté de l'information
- dialogue
- discrétion et confidentialité
- compétence et savoir-faire
- sécurité et fiabilité
- intégrité du système bancaire
- résolution des problèmes.

8.3 Ce code de conduite commente également un certain nombre de règles applicables aux services qui peuvent être prestés par les banques, tels que l'épargne et les placements, les paiements et les crédits.

8.4 La banque adhère également au Code de conduite relatif au service de mobilité interbancaire et garantit la bonne exécution des dispositions y visées. Le 1er novembre 2018, la banque a souscrit au code de conduite entre banques et PME pour l'octroi de crédit.

8.5 Un exemplaire de ces codes de conduite est à disposition auprès de chaque agence et peut être consulté en ligne sur [www.banquevanbreda.be](http://www.banquevanbreda.be) et [www.vanbredaonline.be](http://www.vanbredaonline.be), ainsi que sur [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be) (Association belge des banques).

8.6 Dans le droit fil de ces codes de conduite, la banque accorde une grande importance aux problèmes et plaintes de ses clients. Vous trouverez toutes les informations utiles à ce propos au chapitre 2, articles 51 et 52.

## Chapitre 2. Dispositions générales

### Identification de clients

#### 9. Généralités

9.1 Le client accepte les règles d'identification et de réidentification des clients conformément 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 et les Circulaires y relatives des autorités de surveillance.

9.2 Conformément à la législation précitée, le client doit périodiquement confirmer ses données d'identification, même si ces données n'ont pas changé. Si le client refuse d'effectuer cette mise à jour périodique des données, la banque se réserve le droit, conformément à la loi du 18 septembre 2017, de mettre fin unilatéralement, en tout ou en partie, à la relation de client. Les modalités de la cessation (partielle) de la relation de client sont énoncées à l'article 20.

9.3 Le client s'engage à prouver son identité et son domicile légal et, le cas échéant, le siège de la société et de l'éventuel siège administratif, à l'aide des documents d'identification officiels. Il accepte que la banque en prenne des copies, soit sur papier, soit sur support électronique, et conserve ces copies.

9.4 La banque peut, à tout moment, exiger que des documents d'identification en langue étrangère soient traduits aux frais du client, et ce éventuellement par un traducteur juré. Le client autorise la banque à contrôler l'authenticité de ses documents et l'exactitude de ses données d'identification auprès d'organismes publics ou privés, tels que le registre national.

9.5 L'identification du client doit en principe avoir lieu en présence d'un collaborateur de la banque. La banque peut également nouer une relation à distance avec un client, moyennant le respect d'une procédure spécifique prévue à cet effet (voir ci-avant chapitre «Chapitre 9. Vente à distance»).

9.6 La banque peut toujours demander des données et documents supplémentaires, tels que le numéro d'entreprise, le numéro de TVA, le numéro d'identification fiscale, le numéro d'enregistrement d'un entrepreneur, son numéro de GSM ou tout renseignement sur la capacité civile, l'état civil, le régime matrimonial, la séparation de fait, la cohabitation légale, la situation familiale et patrimoniale, les activités professionnelles et économiques. Ces informations complémentaires permettent à la banque d'évaluer correctement le risque associé à la relation client. A l'issue de cet examen, il est possible que la banque décide de ne pas retenir le client, ce qui entraînera l'impossibilité d'établir une relation (pré)contractuelle.

9.7 Les personnes morales que la loi n'oblige pas à publier leurs données financières doivent les fournir à la banque à première demande de cette dernière.

9.8 Les opérations sur certains instruments financiers ne sont possibles que si le client a été identifié conformément à la réglementation MiFID. Dans le cas des personnes morales, un Legal Entity Identifier (LEI) est requis.

9.9 La banque a le statut d'Institution financière étrangère (Foreign Financial Institution - FFI) au sens du Foreign Account Tax Compliance Act américain (FATCA). Cela signifie que la banque a un certain nombre de droits et obligations à l'égard des autorités fiscales américaines. L'une de ces obligations concerne la relation client avec des « US persons » ou avec des clients auxquels s'appliquent des critères « US indicia » au sens du FATCA. La banque peut ainsi exiger que ce client complète un formulaire W-8, un formulaire W-9 ou tout autre document requis à des fins d'identification, comme prescrit par le FATCA. Ce client autorise également la banque à communiquer son identité et, notamment, des données relatives à certains revenus ou produits aux autorités fiscales américaines. À défaut du formulaire W-8, W-9 ou de tout autre document requis,

comme prescrit par le FATCA, la banque se réserve le droit de mettre fin immédiatement, en tout ou en partie, à la relation avec le client. Si un client a un statut FFI, mais ne respecte pas les obligations liées au FATCA, la banque est tenue d'appliquer une retenue à la source sur les paiements d'origine américaine.

9.10 L'identification du client par la banque porte également sur l'objet et la nature présumée de la relation d'affaires avec la banque. La banque peut demander que le client produise les pièces justificatives nécessaires pour étayer l'origine des fonds et/ou qu'il fournisse une déclaration signée concernant la motivation sous-jacente d'une opération déterminée.

9.11 Le client doit systématiquement transmettre, par écrit et sans délai, les modifications des données communiquées à la banque. Le client peut les introduire lui-même ou, lorsque c'est possible et autorisé, via les canaux numériques. Lorsque la banque en fait la demande, il s'engage à signer un document spécial sur lequel la banque consigne les modifications essentielles ou à produire un document comme preuve de la modification notifiée (la carte d'identité électronique, p. ex., ou la publication aux annexes du Moniteur belge). Les données dont la modification doit être communiquée sans délai concernent notamment :

- le domicile légal, le lieu de résidence et l'adresse de correspondance, le domicile fiscal, le numéro de registre national, l'adresse e-mail, le numéro de GSM, la situation juridique, dont le pouvoir de représentation, l'état civil et la capacité civile ainsi que la séparation de fait entre époux, le cas échéant
- le nom, la forme juridique, le siège, la nationalité, le Legal Entity Identifier (LEI), le bénéficiaire effectif (UBO) sous-jacent et les modifications statutaires importantes dans le cas d'une personne morale, par exemple la modification de ses règles en matière de représentation, ainsi que les modifications dans la direction d'une personne morale
- une interdiction professionnelle judiciaire prononcée à charge d'un administrateur d'une personne morale
- l'acquisition ou la perte du statut de personne politiquement exposée
- un changement de nationalité.

9.12 Dans le cas de personnes mariées et de cohabitants légaux, chacun des partenaires peut communiquer séparément à la banque un changement d'adresse ou d'état civil pour les deux partenaires. Le partenaire qui communique ce changement d'adresse est réputé en informer immédiatement et correctement l'autre partenaire.

9.13 La banque n'est tenue de prendre en compte les modifications, quelles qu'elles soient, qu'à partir de la réception de la notification, même si les modifications ont été rendues publiques plus tôt. La banque n'est pas responsable des conséquences de la non-communication ou de la communication tardive de modifications (telles que la non-réception de correspondance), ni de l'authenticité, la validité ou une éventuelle mauvaise interprétation des documents présentés, ni généralement du contenu des informations fournies.

9.14 En ce qui concerne les modifications relatives à la capacité des personnes à représenter une personne morale, la banque n'est responsable que deux jours ouvrables après avoir reçu notification de cette modification de la part du client. La banque ne peut être tenue responsable :

- si elle n'a pas été informée d'une modification de l'autorité de représentation ;
- avant la notification de cette modification aux parties concernées.

9.14 Les personnes qui agissent pour le compte de tiers sont également identifiées. Cette obligation d'identification s'applique notamment aux représentants légaux et aux mandataires. La banque peut exiger qu'ils produisent tous les documents nécessaires et utiles attestant leur qualité et l'étendue de leur pouvoir.

9.15 Les clients peuvent être priés de prouver leur capacité civile et juridique.

9.16 Les avoirs à confier ou confiés (fonds ou instruments financiers) doivent toujours être déposés au nom du propriétaire réel. Le prête-nom est interdit et n'est pas opposable à la banque. La banque n'est nullement tenue d'accéder aux prétentions de tiers qui, en vertu d'une loi, d'une convention, d'un régime matrimonial ou autre, sont propriétaires ou copropriétaires d'avoirs qui ne sont pas déposés à leur nom. La banque se réserve le droit de conformer les renseignements du client à la réalité et, au besoin, de lui imposer des formalités supplémentaires.

9.17 Les personnes qui agissent pour le compte de tiers sont également identifiées. Cette obligation d'identification s'applique notamment aux représentants légaux et aux mandataires. La banque peut exiger qu'ils produisent tous les documents nécessaires et utiles attestant leur qualité et l'étendue de leur pouvoir.

9.18 Lorsque le client, le représentant (légal), le mandataire ou le bénéficiaire effectif n'est pas dûment identifié, la banque a le droit de bloquer les comptes et / ou de suspendre ou annuler les mandats.

9.19 La banque n'a pas l'obligation de tenir compte de la demande du client de limiter en tout ou en partie sa capacité civile à l'égard de la banque, si cette limitation ne découle pas de la loi ou ne fait pas suite à une mesure judiciaire. La banque n'a pas davantage l'obligation de tenir compte de conventions passées entre le client et un tiers, par lesquelles le client s'est engagé à n'agir que moyennant l'intervention de ce tiers.

## 10. Identification de personnes physiques

10.1 Les personnes physiques de nationalité belge sont tenues de prouver leur identité au moyen de leur carte d'identité et les personnes physiques de nationalité étrangère, au moyen de leur carte d'identité, d'un passeport ou de tout autre document équivalent avec photo. Les documents de remplacement ne sont pas acceptés. La banque peut toujours exiger la production d'autres pièces justificatives en confirmation des pièces d'identité produites. Les personnes physiques, quelle que soit leur nationalité, sont toujours tenues de communiquer leur état civil, sauf si elles n'achètent pas de produits de la banque.

## 11. Identification d'indivisions et de sociétés sans personnalité juridique

11.1 Si une indivision ou une société sans personnalité juridique (comme une société) ouvre un compte ou utilise tout autre service bancaire, chaque membre, associé ou partenaire doit être identifié individuellement.

11.2 Les comptes au nom de plusieurs titulaires (indivision) ou d'une société dépourvue de personnalité juridique ne peuvent être utilisés qu'avec la signature de tous les membres de l'indivision, de tous les associés ou de tous les partenaires, à moins que tous les membres de l'indivision, tous les associés ou tous les partenaires ne donnent procuration. La banque a le droit, sans en avoir l'obligation, de tenir compte des pouvoirs

prévus dans les statuts ou dans d'autres documents.

11.3 Tous les membres d'une indivision et tous les associés d'une société sans personnalité juridique sont tenus, solidairement et indivisiblement, à l'égard de la banque, au remboursement de tous les montants et soldes débiteurs qui sont dus à la banque du chef du compte ouvert au nom de l'indivision ou de la société sans personnalité juridique, même s'ils résultent de l'action d'un mandataire.

11.4 Dans les situations suivantes, la banque ne peut pas être tenue responsable du respect de ses obligations légales (blocage, déclaration) en ce qui concerne les avoirs (fonds ou instruments financiers) au nom de l'indivision ou de la société sans personnalité juridique : (1) en cas de saisie à charge d'un membre de l'indivision ou d'un associé de la société sans personnalité juridique, (2) en cas de décès, déclaration d'incapacité, dissolution, faillite ou insolvabilité manifeste d'un tel membre ou associé ou (3) en cas de mesure analogue.

11.5 Chaque membre d'une indivision et chaque associé d'une société sans personnalité juridique peut introduire une demande unilatérale et écrite pour chaque membre, associé, partenaire ou mandataire du compte concerné de mettre fin à l'utilisation d'instruments, tels que cartes de débit et de crédit ou canaux numériques pour les opérations bancaires à distance.

## 12. Identification de personnes morales

12.1 Les personnes morales de droit belge sont tenues de s'identifier au moyen de leur acte constitutif. Les éventuelles modifications de statuts ultérieures doivent être communiquées au moyen d'une publication aux annexes du Moniteur belge, pour autant qu'une telle publication soit imposée par la loi.

Les personnes morales de droit étranger doivent s'identifier au moyen de leurs statuts ou de documents récents susceptibles d'être considérés comme équivalents aux documents d'identification des personnes morales de droit belge.

La banque peut, à tout moment, demander la production de statuts coordonnés.

12.2 Les documents nécessaires attestant l'identité de la (des) personne(s) habilitée(s) à représenter la personne morale, en précisant son (leur) nom, prénom et adresse. Le fondateur, administrateur, syndic ou autre qui représente la personne morale vis-à-vis de la banque doit s'identifier respectivement en tant que personne physique ou personne morale. Le bénéficiaire effectif sous-jacent d'une personne morale doit toujours être identifié. La banque peut demander que l'authenticité des signatures apposées sur les pièces produites soit confirmée par des fonctionnaires habilités à cet effet ou via des procédures appropriées.

## 13. Identification d'associations de fait

13.1 La banque peut nouer une relation client avec une association de fait et, plus spécifiquement, avec les membres d'une telle association, conformément aux conditions qu'elle détermine. Est considérée comme une association de fait toute organisation dépourvue de la personnalité juridique composée de deux ou plusieurs personnes. Ces personnes exercent un contrôle direct sur le fonctionnement de l'organisation. Elles organisent une activité et consacrent des moyens de commun accord en vue de réaliser un objectif désintéressé. La poursuite d'un objectif désintéressé signifie que toute distribution de bénéfices à ses membres et administrateurs est exclue, de sorte que :

- ils n'ont pas droit à une part dans les bénéfices réalisés

- ils ne s'enrichissent pas individuellement grâce aux produits de l'organisation
- en cas de démission, exclusion ou décès ou en cas de dissolution de l'association, ils ne peuvent prétendre à aucun remboursement ni rémunération des cotisations versées ou des apports faits.

13.2 La banque identifie les associations de fait après production de leurs statuts ou de leur règlement. Le règlement ou les statuts doivent établir :

- qu'il s'agit d'une association de fait, telle que définie ci-dessus
- dans quel but l'association a été constituée
- quelles personnes représenteront l'association et les membres
- que les membres et les administrateurs ne peuvent pas prétendre à une part dans les bénéfices réalisés ni à un remboursement ou une rémunération des cotisations ou apports.

Les représentants doivent en outre déclarer que les avoirs au nom de l'association ne sont pas leur propriété personnelle ni celle de leurs membres. L'association s'engage à informer la banque de toute modification de ses statuts ou de son règlement et à lui transmettre une copie de la décision de modification. L'association doit, à la première demande de la banque, fournir à cette dernière une version coordonnée des statuts ou du règlement.

La banque identifiera individuellement les personnes physiques ou morales qui représentent l'association. En cas de modification de sa représentation (modification des représentants, procurations, pouvoirs de signature), l'association doit en informer la banque sans délai, par écrit et à l'aide des pièces justificatives. La révocation, l'exclusion et la désignation d'un représentant ne peuvent être opposées à la banque que si celles-ci ressortent d'un écrit signé par la majorité des représentants. La banque a le droit de demander des documents justificatifs supplémentaires. La banque est également libre de se baser sur des documents crédibles qui n'ont pas été signés par la majorité des représentants existants pour modifier la structure de représentation existante à l'égard de la banque. En cas de désaccord au sein de l'association de fait sur sa représentation, la banque a le droit de bloquer les comptes de l'association de fait jusqu'à ce que la clarté soit faite concernant les personnes qui peuvent représenter l'association de fait.

13.3 Pour les opérations avec la banque, l'association et ses membres sont représentés par les personnes désignées à cet effet dans ses statuts ou règlements. Si ces documents donnent des informations insuffisantes, les membres sont représentés tel que mentionné dans les documents bancaires. Les personnes qui interviennent comme représentants de l'association déclarent être compétentes, conformément aux statuts et au règlement, pour engager valablement les membres de leur association et exécuter toutes les opérations pour leur compte. En cette qualité, elles déclarent pouvoir poser à l'égard de la banque tous les actes de gestion et de disposition au sens le plus large du terme, sauf disposition contraire. Elles sont personnellement responsables si elles posent des actes contraires aux statuts ou au règlement de leur association. La banque ne peut être tenue responsable d'actes que les membres ou les représentants posent en conflit avec les statuts ou le règlement de l'association.

13.4 L'association peut disposer des avoirs (fonds ou instruments financiers) comme le stipulent ses statuts ou son règlement ou conformément aux règles définies conjointement par les représentants sur les documents bancaires et

éventuelles procurations données.

13.5 Les représentants de l'association sont solidairement et indivisiblement responsables à l'égard de la banque du respect des engagements contractés au nom de l'association. Les représentants préservent la banque de toute conséquence qui découlerait d'un mépris des engagements qu'ils ont pris à l'égard de leur association. La banque n'est en aucun cas responsable des conséquences du non-respect ou du respect tardif des engagements des représentants. Les représentants préservent dès lors la banque de toutes les conséquences d'un désaccord entre les membres ou représentants de l'association, de toute imprécision concernant les statuts ou le règlement, le mode de représentation ou les procurations et de toute plainte ou prétention éventuelle des membres ou de tiers concernant les fonds ou valeurs déposées à la banque ou concernant leur gestion, en ce compris les opérations exécutées.

## Exonérations fiscales

### 14. Demande et documents justificatifs

14.1 Si le client estime remplir les conditions nécessaires pour bénéficier d'une exonération fiscale (telle qu'une exonération pour non-résidents relative au précompte mobilier), il doit en informer expressément la banque de sa propre initiative, afin que la documentation adéquate puisse être remplie et demandée.

14.2 Le client est tenu d'informer immédiatement la banque de toute modification des informations ou des documents justificatifs fournis à la banque dans le cadre d'une obligation fiscale ou d'une exonération fiscale.

## Confidentialité

### 15. Secret bancaire

15.1 La banque ne communique pas de données relatives à ses clients à des tiers, sauf dans les cas prévus dans la déclaration de confidentialité de la banque ([www.banquevanbreda.be](http://www.banquevanbreda.be)) :

- lorsqu'elle est légalement tenue de le faire ;
- dans le cadre d'évaluations liées à la conclusion d'un contrat ;
- dans le cadre de l'exécution d'un contrat avec des tiers ;
- lorsqu'il existe un intérêt légitime de le faire.

15.2 Un mandataire a le droit d'accéder à toutes les informations relatives au(x) compte(s) sur le(s)quel(s) porte sa procuration et aux opérations effectuées au moyen de ce(s) compte(s), pour la même période de temps (historique inclus) que le mandat.

### 16. Point de contact central

16.1 Conformément aux obligations légales, la banque communique les données au point de contact central des comptes et contrats financiers (PCC).

16.2 Ce point de contact central est tenu par la Banque Nationale de Belgique (BNB), boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

16.3 Les données d'identification suivantes des clients, de leurs mandataires ou représentants légaux et des personnes physiques qui versent ou reçoivent des espèces pour compte d'un client sont communiquées au PCC :

- personnes physiques : le numéro d'identification au Registre national des personnes physiques ou, à défaut, le numéro d'identification à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale; en l'absence des numéros d'identification précités : le nom, le premier prénom officiel, la date de naissance, ou lorsque la date exacte est inconnue ou incertaine, l'année de naissance, le lieu de naissance lorsque celui-ci est connu, et le pays de naissance;
- entreprises inscrites à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) : le numéro d'inscription à la BCE ;
- autres clients : le nom complet, la forme juridique éventuelle et le pays d'établissement du siège social u de l'établissement principal.

16.4 La banque communique également les informations suivantes au PCC :

- la date d'ouverture ou de fermeture de chaque compte bancaire ou compte de paiement dont le client est titulaire ou cotitulaire ;
- la date d'attribution ou de retrait d'une procuration ou d'un pouvoir de signature à respectivement un ou plusieurs mandataire(s) ou représentant(s) légal(-aux) sur ce compte bancaire ou compte de paiement ;
- l'exécution et la date d'exécution des opérations financières impliquant des espèces à concurrence de montants plus élevés que les montants fixés par la loi et par lesquelles des espèces ont été versées ou retirées par le client ou pour son compte ainsi que, dans ce dernier cas, l'identité de la personne physique qui a effectivement versé les espèces ou les a reçues pour compte du client ;
- l'existence ou la fin de l'existence d'une relation contractuelle avec le client comme (co)contractant principal et la date de fin de cette relation en ce qui concerne les contrats financiers tels que visés dans la loi du 8 juillet 2018, ainsi que le type de contrat financier concerné.
- le solde au 30 juin et au 31 décembre de chaque trimestre civil de chaque compte bancaire ou de paiement, exprimé en euros ;
- le montant globalisé au 30 juin et au 31 décembre de chaque trimestre civil des contrats de placements financiers (formant une même catégorie), exprimé en euros.

16.5 Les données enregistrées auprès du PCC peuvent être utilisées par les autorités, personnes et organismes mandatés à cet effet, notamment dans le cadre d'une enquête fiscale, de la détection d'infractions pénales, de la saisie de comptes bancaires pour le recouvrement de créances, de la création de déclarations de successions et de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et de la grande criminalité, moyennant le respect des conditions prescrites par la loi.

16.6 Le client, le mandataire ou le représentant légal a le droit de consulter les données enregistrées à son nom dans le PCC auprès de la BNB. Si ces données sont incorrectes ou enregistrées indûment, le client, le mandataire ou le représentant légal a le droit de les faire rectifier ou supprimer par la banque qui a procédé à la communication au PCC.

16.7 Le délai de conservation des données communiquées au PCC est le suivant :

- pour les données liées à la qualité de (co)titulaire, de mandataire ou de représentant légal d'un compte bancaire ou d'un compte de paiement : dix ans à compter de la fin de l'année civile au cours de laquelle la banque a communiqué la fin de cette qualité au PCC;
- pour les données liées aux opérations financières impliquant des espèces : dix ans à partir de la fin de l'année

civile au cours de laquelle la banque a communiqué au PCC l'existence de l'opération financière impliquant des espèces ;

- pour les données liées à l'existence d'une relation contractuelle liée à une catégorie déterminée de contrats financiers : dix ans à compter de la fin de l'année civile au cours de laquelle la banque a communiqué la fin de la relation contractuelle concernant la catégorie concernée de contrats financiers au PCC;
- pour les données d'identification : à la fin de la dernière année civile d'une période ininterrompue de dix années civiles durant lesquelles aucune donnée relative à l'existence d'un compte bancaire ou de paiement, d'une opération financière impliquant des contacts ou d'une relation contractuelle liée à une l'une des catégories de contrats financiers n'est enregistrée au PCC concernant la personne concernée;
- pour les soldes communiqués et montants globalisés : dix ans à partir de la fin de l'année civile pendant laquelle la banque a communiqué le solde ou le montant globalisé ;
- pour la liste des demandes d'informations du PCC: deux années calendrier.

## Echange international automatique de données fiscales

### 17. Echange de données fiscales

17.1 La loi du 16 décembre 2015 réglant la communication des renseignements relatifs aux comptes financiers, par les institutions financières belges et le SPF Finances, dans le cadre d'un échange automatique de renseignements au niveau international et à des fins fiscales vise à lutter contre l'évasion fiscale transfrontalière.

17.2 Cette loi impose aux banques de conserver et de communiquer les données sur le patrimoine mobilier (comptes de dépôt, comptes-titres, assurances-placements...) des clients qui, en vertu de leur domicile ou, dans certains cas, de leur nationalité, sont réputés avoir leur domicile fiscal dans un autre pays. Les pays destinataires des données sont des pays ayant imposé une obligation similaire à leurs institutions financières et qui communiquent de telles données à la Belgique au sujet de personnes ayant leur domicile fiscal en Belgique, mais détenant un patrimoine mobilier à l'étranger.

17.3 Chacun de ces pays part du principe qu'un Etat doit pouvoir imposer ses résidents fiscaux sur leur patrimoine et/ou leurs revenus mondiaux, y compris les résidents fiscaux qui séjournent souvent à l'étranger ou qui ont simplement constitué leur patrimoine à l'étranger. L'obligation de déclaration n'engendre pas nécessairement une taxation effective. En effet, il convient de consulter la convention préventive de double imposition conclue avec le pays concerné pour déterminer si un pays est effectivement compétent pour percevoir un impôt sur les actifs étrangers.

17.4 Quiconque veut devenir client de la banque est prié de fournir une déclaration sur son domicile fiscal, en ce compris le numéro d'identification fiscale. En l'absence de déclaration concernant le domicile fiscal ou le lieu d'établissement ou de déclaration concernant le numéro d'identification fiscale, la banque a le droit de mettre fin à la relation de client conformément à l'article 20 du Règlement général des opérations.

17.5 Les modifications des données du client susceptibles d'entraîner une modification du domicile fiscal sont recherchées dans les systèmes de la banque. Si de telles modifications sont constatées, le client sera à nouveau invité à fournir une

déclaration concernant son domicile fiscal. Par ailleurs, les clients sont toujours tenus de signaler les modifications de leurs données susceptibles de modifier leur domicile fiscal. En l'absence de déclaration concernant le domicile fiscal ou le lieu d'établissement ou de déclaration concernant le numéro d'identification fiscale, la banque a le droit de mettre fin à la relation de client conformément à l'article 20 du Règlement général des opérations.

17.6 L'échange international automatique de données fiscales est exécuté pour deux groupes de juridictions soumises à des obligations similaires.

## 18. FATCA – Foreign Account Tax Compliance Act

18.1 La banque est tenue de communiquer certaines données relatives à ses clients possédant la qualité de contribuable américain. Les clients ont le statut de contribuable américain sur la base d'une déclaration qu'ils ont remise à cet effet à la banque.

Le client est considéré comme un contribuable américain (US person) si :

- le client habite aux États-Unis ;
- le client est ou était détenteur d'une variante déterminée de la Green Card américaine ;
- le client est un ressortissant américain (parce qu'il est né aux USA ou qu'il a la nationalité américaine, p. ex.);
- le client satisfait au test de présence substantielle (« Substantial Test of Presence »)

Le client répond à ce test de présence substantielle s'il a été physiquement présent aux États-Unis pendant :

- 31 jours au cours de l'année écoulée et
- 183 jours au cours de la période de 3 ans qui inclut l'année écoulée et les deux années antérieures, en comptant :
  - Tous les jours où le client y était présent au cours de l'année écoulée et
  - 1/3 des jours où le client y était présent l'année précédant l'année écoulée, et
  - 1/6 des jours où le client y était présent deux années avant l'année écoulée

18.2 En cas de déclaration, la banque conservera, traitera et transmettra certaines données relatives à ces clients à l'administration fiscale belge qui, à son tour, transférera ces données au fisc américain (Internal Revenue Service ou IRS).

18.3 La déclaration des résidents fiscaux des Etats-Unis d'Amérique est une déclaration annuelle, en vertu de laquelle la banque enverra les informations suivantes à l'administration fiscale belge :

- nom, adresse et numéro d'identification fiscale (tax identification number ou TIN) du client
- numéro de compte
- montant total sur le compte au 31 décembre de chaque année civile
- paiements
  - de l'intérêt brut, d'un dividende ou de tout autre revenu sur les avoirs
  - du total des produits de la vente ou des avoirs sur le compte.

18.4 Les comptes clôturés au cours d'une période déclarable sont communiqués avec le dernier solde connu. Les revenus mobiliers concernés sont communiqués s'ils ont été crédités ou payés au cours de la période déclarable en question.

18.5 Si une déclaration dûment complétée et étayée par des documents probants a été remise et atteste que le client n'est pas un contribuable américain, la banque ne communiquera aucune donnée.

## 19. CRS – Common Reporting Standard

19.1 L'arrêté royal du 14 juin 2017 établissant la liste des autres juridictions soumises à déclaration et la liste des juridictions partenaires, aux fins d'application de la loi du 16 décembre 2015, dresse la liste des juridictions pour lesquelles l'obligation de déclaration s'applique.

19.2 La déclaration des clients ayant leur domicile fiscal dans un pays avec lequel la Belgique a conclu une convention bilatérale ou multilatérale afin de procéder à un tel échange est une déclaration annuelle en vertu de laquelle la banque enverra à l'administration fiscale belge les mêmes informations que celles mentionnées plus haut dans le cadre du FATCA.

## 20. Traitement de données personnelles

20.1 La déclaration de confidentialité de la banque comporte des informations générales sur le traitement des données personnelles destinées au client. La déclaration de confidentialité peut être consultée sur [www.banquevanbreda.be](http://www.banquevanbreda.be) et dans chaque agence.

20.2 Avec la déclaration de confidentialité, la banque informe le client sur la manière dont elle traite les données personnelles et sur les raisons pour lesquelles elle traite ces données. La déclaration de confidentialité comporte également des informations sur les droits (comme le droit de regard, le droit d'opposition, le droit de rectification, le droit de suppression et le droit à la portabilité des données) des personnes et la manière dont ces personnes peuvent exercer ces droits.

20.3 Le client est conscient que le traitement des données personnelles est susceptible d'évoluer sous l'influence de différents facteurs tels que la modification du cadre réglementaire, les évolutions techniques et les modifications des finalités de traitement. Afin d'informer le client de ces évolutions, la banque publie à intervalles réguliers une version actualisée de la déclaration de confidentialité.

20.4 Le client qui communique des données provenant d'autres personnes à la banque s'engage à le faire dans la mesure uniquement où les personnes concernées en sont suffisamment informées au préalable. C'est le cas, par exemple, du représentant d'une personne morale qui communique à la banque des données de personnes liées à la personne morale (par exemple, d'éventuels autres bénéficiaires). Le client dégage la banque de toute responsabilité sur ce plan.

## Cessation ou suspension d'une relation de client

### 21. Cessation

21.1 La banque peut, à tout moment et sans devoir motiver sa décision, refuser de réaliser de nouvelles transactions, autres que des paiements, avec le client, et ce, sans être tenue à une quelconque indemnisation.

21.2 Sous réserve des dispositions des conventions particulières conclues avec le client, parmi lesquelles les conventions de crédit, la banque est autorisée, à tout moment et sans devoir motiver sa décision, à mettre un terme à tout ou partie de la relation avec un client, moyennant le respect d'un

préavis de 2 mois.

21.3 Ce préavis ne s'applique toutefois pas lorsque la banque est légalement tenue de mettre fin à la relation client, si le client manque à ses obligations, s'il ne respecte pas les procédures de sécurité, si la confiance de la banque dans le client est ébranlée (p. ex. lorsque la banque constate des transactions ou opérations de la part du client qui ne répondent pas aux prescriptions légales, fiscales ou déontologiques) ou si le client se trouve en état d'insolvabilité manifeste, de cessation de paiement, de faillite ou de liquidation. Dans ces cas, la banque est en droit de mettre fin à la relation contractuelle, sans préavis et sans intervention judiciaire, avec effet immédiat par notification écrite, et ceci sans préjudice des autres droits contractuels ou légaux de la banque.

21.4 En cas de cessation de la relation par la banque, l'éventuel solde débiteur, de même que les autres dettes ou obligations de l'ex-client deviendront exigibles sans délai et de plein droit, sans mise en demeure préalable.

21.5 En l'absence de conditions particulières en la matière, le taux débiteur normal, tel qu'il était en vigueur au moment de la cessation de la relation contractuelle, continue de s'appliquer à toutes les dettes exigibles du client.

21.6 Si le client présente un solde débiteur en devises, la banque peut, à tout moment et sans avertissement préalable, le convertir en euros. Cette conversion n'entraîne pas de novation. La conversion a lieu au cours en vigueur à la date de la conversion, conformément à l'article 50.

21.7 Tous les frais judiciaires et extrajudiciaires engagés par la banque en vue du recouvrement de dettes exigibles sont à la charge du client.

21.8 Lors de la cessation de la relation de client ou de la clôture d'un ou plusieurs comptes détenus par le client auprès de la banque, la banque-ci virera, sans frais, le solde positif du (des) compte(s), intérêts compris, sur le compte de paiement indiqué par le client auprès d'une autre banque. Si le client ne communique pas (ou ne communique pas à temps) les coordonnées du compte bancaire sur lequel les fonds doivent être transférés, la banque est en droit de transférer les fonds selon le mode qu'elle juge approprié ou de les déposer à la Caisse des Dépôts et Consignations, après déduction des éventuels frais engagés.

21.9 Si le client ne donne pas suite, dans le délai imparti, à une résiliation émanant de la banque, cette dernière se réserve le droit de mettre fin à des produits ou de prendre des mesures pouvant avoir des conséquences (fiscales) défavorables pour le client.

21.10 Sauf preuve contraire, une lettre de préavis adressée au client sera toujours réputée avoir été reçue si elle a été envoyée par la banque au dernier lieu de résidence ou à la dernière adresse de correspondance indiqué(e). Tous les documents, tels les cartes de débit et de crédit, les chèques et les formules de virement, et tous les instruments électroniques tels que le digipass, doivent être restitués à la banque après réception de la lettre de préavis.

### 22. Suspension pour cause d'adresse inconnue

22.1 Le présent article règle le traitement des avoirs, valeurs et services bancaires au nom de clients qui ne sont plus joignables à aucune adresse connue de la banque et à qui les courriers envoyés par la banque n'ont pu être distribués. Il ne sera plus envoyé d'avis à ces clients, bien que la banque conserve le droit d'essayer d'entrer en contact avec ces clients

par tous les moyens autorisés par la loi.

22.2 Six mois après la constatation du retour à l'expéditeur des courriers non distribués, la banque a le droit, par mesure de sécurité, de bloquer les avoirs et cartes de débit et de crédit afin d'éviter toute opération de débit, et de supprimer l'accès aux applications de service bancaire internet.

22.3 La banque se réserve le droit de solder les comptes sur lesquels aucune opération autre qu'une imputation de frais n'a eu lieu pendant une période de 5 ans, et de transférer le solde sur un compte spécial. Conformément à la loi du 25 avril 2007, la banque entamera une procédure d'information afin de rechercher activement les titulaires ou ayants droit.

22.4 La banque est autorisée à imputer tous les frais qui en découlent, limités toutefois aux maxima légaux, sur les avoirs et valeurs que le client détient chez elle. La clôture du compte entraînera également la clôture de tous les produits liés.

## Procurations

### 23. Introduction

23.1 La banque met des documents à la disposition des clients désireux de donner procuration (sous seing privé) à un (des) tiers. Si la procuration est donnée d'une autre façon, la banque se réserve le droit de ne pas exécuter les instructions du mandataire.

23.2 La banque décline toute responsabilité quant aux conséquences qui pourraient résulter du caractère lacunaire ou imprécis des procurations ou des avis de révocation de procurations qui lui sont présentés. Il existe deux types de procurations :

- la procuration générale
- la procuration limitée.

Si le mandant donne une procuration notariée, la banque exécutera les instructions du mandataire conformément à la procuration notariée après réception de l'acte notarié signé et accompagné de la preuve d'enregistrement au Bureau Sécurité juridique / Registre central des Contrats de mandat et / ou Registre central des testaments. La banque doit être informée par écrit d'un éventuel retrait de cette procuration notariée et / ou d'une éventuelle déclaration d'incapacité du mandant ou du mandataire. La banque continuera à exécuter les instructions du mandataire jusqu'au moment d'une telle notification écrite et ne pourra pas en être tenue responsable.

23.3 Le mandataire a le droit d'obtenir toutes les informations sur le(s) compte(s) concerné(s) par sa procuration et sur les opérations effectuées via ce(s) compte(s). Ce droit s'applique à toute la période pour laquelle le mandant a donné procuration (y compris en ce qui concerne l'accès à l'historique).

### 24. Procuration générale

24.1 Le mandataire qui se voit attribuer une procuration générale peut agir individuellement et effectuer les opérations suivantes au nom et pour compte du (des) mandant(s) auprès de la banque, avec ou sans limitation à un montant maximum déterminé ou à un canal de paiement déterminé :

- verser ou retirer des montants, transmettre des ordres de paiement, des ordres permanents et des mandats domiciliations, même si suite à ces opérations, le(s) compte(s) devenai(en)t débiteur(s) ou la (les) ligne(s) de crédit était(en)t dépassée(s) et solder des comptes
- signer et endosser des chèques, virements, lettres de

change, billets à ordre et autres documents, les présenter pour escompte ou pour encaissement, les accepter ou les avaliser

- accorder des décharges, donner des titres, valeurs ou marchandises en gage ou en dépôt, les vendre ou les échanger
- exiger ou délivrer des accusés de réception ou warrants, conclure des contrats de report, prélever avec ou sans gage des montants pour autant qu'il le juge utile et liquider ces prélèvements, soit par des remboursements, soit par la vente des garanties
- gérer des comptes via VanBredaOnline
- autoriser un prestataire de services d'initiation de paiement à initier un paiement
- autoriser un prestataire de services d'information sur les comptes à collecter des informations sur les comptes
- autoriser un prestataire de services de paiement liés à une carte à confirmer la disponibilité des fonds nécessaires à l'exécution d'une opération.

24.2 Le mandant a la possibilité de permettre au mandataire d'accéder librement à sa situation patrimoniale. Cette situation patrimoniale comprend les soldes de tous comptes, crédits et placements du mandant auprès de la banque ou négociés par cette dernière. Le mandant qui a remis au mandataire une procuration générale lui permettant d'accéder à sa situation patrimoniale peut également lui remettre une procuration lui permettant de réaliser des investissements. Cela signifie que le mandataire peut – après la fourniture de conseils en investissement par la banque – prendre des décisions d'investissement au nom et pour le compte du mandant et, par conséquent, acheter et/ou vendre des produits d'investissement (comme des fonds de placement et des assurances-investissement).

24.3 Le mandant peut également choisir de donner procuration à plusieurs mandataires tenus d'agir conjointement.

24.4 Une procuration générale vaut pour tous les comptes existants et à ouvrir (en ce compris les comptes de dépôt et comptes-titres).

24.5 Les époux et les partenaires cohabitants (légalement ou de fait) peuvent se donner mutuellement une procuration générale. Cela signifie que chaque partenaire dispose individuellement de toutes les compétences énumérées à l'article 23.1 et peut également ouvrir un compte individuellement au nom des deux partenaires ensemble.

### 25. Procuration limitée

25.1 Le mandant peut choisir de limiter la procuration à un ou plusieurs comptes, à la consultation de sa situation patrimoniale ou à un autre service bancaire (procuration associée à un produit), avec ou sans limitation à un montant maximum déterminé ou à un canal de paiement déterminé. Le mandataire ne peut en l'occurrence agir individuellement que sur ce(s) compte(s) ou service bancaire et peut réaliser toutes les opérations décrites dans une procuration générale au nom et pour compte du (des) mandant(s) auprès de la banque, mais limitées au(x) compte(s) ou à tout autre service bancaire désigné(s) et, le cas échéant, à concurrence du montant maximum ou par le biais du canal de paiement déterminé par le(s) mandant(s). Le mandant ne peut pas donner de procuration permettant de réaliser des investissements.

25.2 Le mandant peut également choisir de donner procuration à plusieurs mandataires tenus d'agir conjointement.

25.3 Les parents peuvent conférer sous leur propre responsabilité et moyennant l'accord de la banque un pouvoir

de disposition limité à leurs enfants mineurs d'âge au moyen d'une procuration associée à un produit sur le compte ouvert au nom des mineurs concernés. La procuration associée à un produit permet au mineur de consulter ses comptes via la banque en ligne et d'exécuter des transactions via le même canal. La procuration est soumise à des limitations :

- elle n'est valable que pour les comptes du mineur, pas pour les comptes de tiers ;
- elle n'est valable que pour les transactions effectuées via la banque en ligne ;
- elle est limitée à 250 euros par jour. Le compte de l'enfant mineur ne peut jamais présenter un solde débiteur.

## 26. Révocation d'une procuration

26.1 Le mandant peut, à tout moment, révoquer la procuration donnée. Il peut le faire par écrit ou par voie numérique à l'aide d'une signature électronique dès que VanBredaOnline le permet (voir art. 27.2). La banque tiendra compte de la révocation dans les plus brefs délais. Les ordres qui ont été transmis sous la signature du mandataire, qui à la date du contrôle par la banque était encore mandataire, et qui doivent être exécutés à une date où la révocation de la procuration sortira déjà ses effets, seront exécutés par la banque sauf si entre-temps, le titulaire du compte a révoqué ces ordres et à condition que la banque puisse raisonnablement donner suite à ce retrait.

26.2 Si plusieurs personnes, toutes titulaires d'un même compte ou autre service bancaire, se donnent mutuellement (procuration réciproque) procuration générale ou limitée (procuration associée à un produit), la révocation de la procuration par l'une des parties entraîne automatiquement la révocation de la procuration de la (des) autre(s) partie(s).

26.3 Si la procuration prend fin à la suite du décès, d'une déclaration d'incapacité ou de l'insolvabilité manifeste du mandant ou du mandataire ou à la suite d'un événement similaire (p. ex. incapacité de l'un des deux), la banque en tiendra compte dans les plus brefs délais.

26.4 Sans préjudice des dispositions de l'article 25.3, le décès du ou des mandants a pour conséquence la conversion de la ou des procurations existantes en une procuration restreinte aux fins de consultation. Cette procuration aux fins de consultation s'éteint dès qu'il est pourvu à la succession du mandant ou, si elle se produit plus tôt, à l'expiration d'un délai de six mois.

Après le retrait d'une procuration, le titulaire du compte et/ou le mandant demeure responsable vis-à-vis de la banque de l'utilisation des moyens de paiement mis à la disposition des mandataires, aussi longtemps que tous ces moyens de paiement n'ont pas été restitués à la banque.

26.5 La procuration cesse en tout cas d'exister après qu'il a été mis fin au service sur lequel portait la procuration.

## Ordres transmis à la banque

### 27. Provision insuffisante

Sans préjudice des dispositions visées au «Chapitre 4. Services de paiement», concernant les refus, les principes énoncés ci-après sont d'application :

27.1 Un ordre ne sera en principe exécuté que si le compte donneur d'ordre présente une provision suffisante et que l'exécution de l'ordre ne risque pas d'entraîner le dépassement d'une limite (limitation de la possibilité de disposition

en fonction du montant, de la période d'introduction ou d'exécution et/ou des modalités de disposition) préalablement convenue entre la banque et le client.

27.2 Si la banque l'estime justifié, elle peut, même en cas de provision insuffisante, procéder malgré tout à l'exécution de certains ordres dans l'intérêt du client. Le solde débiteur en résultant ne confère cependant au client aucun nouveau droit acquis à un crédit futur et doit être apuré sans délai.

## 28. Signature manuscrite et signature électronique

### Ordres manuscrits

28.1 Le client est tenu de déposer un spécimen de sa signature à la banque. En vue de l'exécution d'ordres, la banque doit comparer la signature apposée sur l'ordre avec le spécimen déposé chez elle.

Si le client ne dépose pas de spécimen de sa signature manuscrite à la banque, celle-ci se réserve le droit de considérer comme spécimen de signature une signature manuscrite du client apposée sur n'importe quel document émanant de la banque ou une copie de la signature sur la carte d'identité. Rien n'empêche le client de fournir la preuve contraire par toute voie de droit. La banque se réserve le droit d'accepter qu'une signature électronique au sens de l'article 27.3 puisse faire office de spécimen de la signature manuscrite au sens de l'article 27.1.

### Signature électronique

28.2 Les parties acceptent que les paiements, ordres et autres opérations financières ou juridiques, dans le cadre de leur relation bancaire, puissent être exécutés sous couvert d'une signature électronique du client, en lieu et place de sa signature originale déposée. Ceci vaut également dans le cadre de la relation du client avec l'assureur, lorsque la banque intervient en tant qu'intermédiaire.

28.3 Par signature électronique, il convient en l'occurrence d'entendre (1) la signature réalisée par le biais de l'introduction du code secret personnel du client après lecture optique de sa carte d'identité électronique, ainsi que (2) la signature apposée par le client sur l'écran d'ordinateur de la banque au moyen d'un stylet spécialement prévu à cet effet, ainsi que (3) la signature réalisée en introduisant un code chiffré à l'aide du digipass personnel du client via VanBredaOnline et (4) la signature réalisée à l'aide du compte itsme personnel du client.

28.4 Le document revêtu d'une signature électronique et la signature électronique proprement dite sont enregistrés ensemble de façon cryptée.

28.5 La banque et le client conviennent que la signature électronique du client est assimilée à sa signature manuscrite déposée et satisfait aux exigences de l'article 8.1 du Code civil. Les parties conviennent en outre que la signature électronique produit à l'égard de la banque, du client et des tiers, tous les effets juridiques que la loi lui confère.

28.6 Les données pertinentes sont enregistrées par la banque. Le client et la banque acceptent que cet enregistrement par la banque constitue une preuve écrite probante et suffisante, au profit d'assureurs tiers pour lesquels la banque intervient en tant qu'intermédiaire également, que l'acte du client (p. ex. ordre, approbation, opération ou transaction) a été correctement enregistré et comptabilisé et que, sauf problème technique ou autre dysfonctionnement avéré, il prime tous les autres moyens de preuve que le client utiliserait, sans préjudice

du droit du client de fournir la preuve contraire par tous les moyens autorisés par la loi.

28.7 Une procédure de signature électronique spéciale a été prévue en vue de l'utilisation de VanBredaOnline et d'Isabel et des cartes de débit et de crédit. Vous la trouverez aux articles 79 (VanBredaOnline) et 82 (Isabel) du «Chapitre 5. Instruments de paiement» et aux articles 73 et 74 (cartes) du «Chapitre 4. Services de paiement» du présent règlement.

## 29. Embargos financiers

Compte tenu des embargos financiers nationaux et internationaux décrétés à l'encontre de certains pays, la banque se réserve le droit de ne pas exécuter d'opérations à destination ou en provenance de ces pays. Cette règle s'applique également aux opérations avec des contreparties résidant dans ces pays. La liste des pays concernés est disponible sur le site [www.banquevanbreda.be](http://www.banquevanbreda.be) « À propos de notre banque / Infos et conditions », ou sur simple demande dans n'importe quelle agence. Le client ne peut engager la responsabilité de la banque pour les préjudices subis par suite de la non-exécution d'une opération en vertu de cette disposition.

## 30. Déontologie et confiance mutuelle

La banque se réserve le droit de ne pas exécuter, de soumettre à des restrictions ou de différer l'exécution d'une opération qui est contraire ou peut être contraire aux dispositions légales et réglementaires en vigueur ou qui est incompatible avec la politique de la banque et, plus généralement, de prendre toutes les mesures et les décisions qu'elle juge nécessaires dans le respect des dispositions légales impératives ou d'ordre public. La banque ne peut être tenue responsable, dans ce cas, des conséquences des restrictions imposées, des retards ou de la non-exécution de transactions.

## Réception et envoi de valeurs et de documents

### 31. Valeurs

Par 'valeurs', il convient en l'occurrence d'entendre tous les documents et supports d'information, quels qu'ils soient, qui recèlent une valeur, tels les instruments financiers (actions, bons de caisse, obligations, certificats, droits de participation, etc.), espèces (billets de banque et/ou pièces de monnaie), formules de virement, documents financiers ou effets de commerce (chèques, lettres de change, etc.), cartes, métaux précieux, etc.

### 32. Réception et envoi

32.1 Si le client dépose personnellement ou envoie des valeurs à la banque ou s'il retire des valeurs auprès de la banque, il le fera toujours à ses frais et à ses risques, indépendamment du mode d'envoi.

32.2 Le client est prié de ne pas déposer de valeurs dans la boîte aux lettres intérieure ou extérieure de son agence bancaire. Le client dispose de moyens électroniques plus sûrs (voir articles 77 et 80) pour transmettre de tels ordres.

32.3 Si la banque envoie des valeurs au domicile ou à l'adresse indiquée par le client, cet envoi a lieu aux frais du client, indépendamment du mode d'envoi, sauf faute intentionnelle ou faute grave dans le chef de la banque, de ses préposés ou mandataires.

32.4 Si la banque constate la falsification ou la contrefaçon de valeurs, dans quelque circonstance que ce soit, elle

est tenue de retenir ces valeurs. La banque refusera alors toute inscription au débit ou au crédit. Les sommes déjà versées devront être immédiatement remboursées. À cette fin, la banque peut, le cas échéant, débiter le compte du client de plein droit.

## Correspondance et extraits de compte

### 33. Adresse d'envoi et adresse légale

33.1 Sauf mise à disposition électronique, toute correspondance est envoyée à l'adresse d'envoi indiquée par le client ou, à défaut, au domicile du client (l'adresse légale). Cette adresse peut être modifiée sur demande écrite du client. La correspondance est dans tous les cas valablement envoyée à la dernière adresse indiquée. La banque décline toute responsabilité quant aux dommages éventuels résultant de la non-communication ou de la communication tardive d'un changement d'adresse par le client.

33.2 Les mises en demeure, lettres de rappel, notifications, etc. peuvent être valablement adressées tant à l'adresse légale qu'à l'adresse d'envoi indiquée.

33.3 Les extraits de compte et certains autres avis peuvent également valablement être mis à la disposition du client par voie électronique via le service bancaire internet (VanBredaOnline, l'application VanBredaOnline ou Isabel).

33.4 Le client qui opte pour le service bancaire internet via VanBredaOnline ou Isabel peut personnellement demander et imprimer ses extraits de compte et ses relevés de dépenses via VanBredaOnline ou Isabel. Les modalités d'obtention et la force probante de ces extraits sont décrites ci-après à l'article «33. Extraits de compte».

33.5 Le client qui imprime ses extraits de compte peut les utiliser comme pièces comptables. Le client peut également choisir de conserver ses extraits de compte sous forme électronique en les scannant. Nous renvoyons à cet égard aux circulaires administratives en la matière (Circulaire AFER n° 16/2008 (E.T. 112.081) du 13 mai 2008 et Ci.RH 81/593.456 (AFER n° 15/2010) du 19 février 2010). L'Administration fiscale doit toutefois avoir la possibilité de contrôler l'authenticité des documents scannés. Le client est dès lors tenu de conserver les extraits journaliers jusqu'à un mois après les avoir scannés.

33.6 La banque et le client conviennent qu'une communication ou notification qui peut être effectuée par courrier ordinaire peut être réalisée par courrier électronique, à condition que le client ait fourni une adresse e-mail ou utilise les services de banque en ligne. La banque peut envoyer une communication ou notification qui doit être faite par lettre recommandée par courrier électronique, à condition que cela produise un accusé de réception de la part du client destinataire.

33.7 La correspondance relative aux comptes au nom de plusieurs personnes est envoyée à l'adresse indiquée de commun accord. À défaut, toute communication adressée à l'une de ces personnes sera réputée avoir été faite valablement à l'ensemble de ces personnes. Ceci vaut également dans le cadre la relation du client avec l'assureur, lorsque la banque intervient en tant qu'intermédiaire.

33.8 Sauf faute intentionnelle ou faute grave dans le chef de la banque, de ses préposés ou de ses mandataires, tout envoi par la banque se fera aux risques du client. La banque peut valablement prouver l'envoi d'un courrier au client par la production d'une copie de ce courrier. Cette copie peut se présenter sous une autre forme que l'original si elle est le

résultat d'un enregistrement sur un support d'information.

33.9 La banque n'est pas tenue de conserver les courriers retournés à l'expéditeur.

## 34. Extraits de compte

34.1 Le client accepte que les extraits de compte ne soient délivrés qu'à titre d'information. En cas de contestation, seuls les bordereaux de retrait et de versement dûment délivrés et la comptabilité de la banque auront valeur de preuve des opérations réalisées et des montants et/ou valeurs retirés ou déposés.

34.2 Le client s'engage à consulter régulièrement les extraits de compte. Quelle que soit la façon dont ceux-ci sont mis à sa disposition, leur contenu sera considéré comme accepté si la banque ne reçoit aucun avis contraire du client dans les 30 jours suivant l'opération concernée. Le client informera la banque sans délai de toute erreur ou irrégularité constatée sur ses extraits de compte et de toute transaction comptabilisée sans son autorisation.

34.3 La banque ne pourra être tenue responsable si, en raison de circonstances indépendantes de sa volonté, les extraits de compte électroniques ne sont pas mis à la disposition du client ou ne le sont pas en temps utile.

34.4 La banque ne pourra pas non plus être tenue responsable si, en raison de dysfonctionnements au niveau des installations techniques du client, le stockage ou la poursuite du traitement des extraits de compte s'avère impossible.

34.5 Les parties conviennent que :

- aucun extrait de compte n'est envoyé sur papier, sauf demande explicite du client. Ce dernier peut choisir de recevoir ses extraits tous les jours, toutes les semaines ou tous les mois.
- pour les clients qui disposent de VanBredaOnline et/ou d'Isabel, les extraits de compte sont mis à disposition sur base journalière et sous forme électronique
- les opérations tarifables sont facturées sur base mensuelle.

## Garanties au profit du client

### 35. Fonds de garantie pour les services financiers

35.1 La banque participe au Fonds de garantie pour les services financiers. Ce système, régi par la loi, vise à garantir le remboursement des dépôts qui ne pourraient plus être remboursés aux clients d'une institution financière défaillante.

35.2 La garantie s'applique aux dépôts que les clients détiennent sous la forme d'avoirs en compte (compte à vue, compte à terme ou compte d'épargne). Les bons de caisse de notre banque, dématérialisés ou sur compte-titres, entrent également en considération pour la protection des dépôts.

35.3 Les entreprises et sociétés sont en principe elles aussi couvertes par le fonds de garantie, sous réserve des exceptions appliquées notamment aux "grandes entreprises". Sont considérées comme telles, les entreprises qui ne sont pas autorisées à établir leurs comptes selon le modèle abrégé.

35.4 Les instruments financiers que le client a confiés en dépôt à la banque, en revanche, ne sont pas couverts par le fonds de garantie. Le client demeure toutefois le propriétaire légitime des titres. En cas de faillite de la banque, les titres ne sont donc pas ajoutés à la masse.

35.5 Il existe également un système de protection par assureur pour les produits de la Branche 21.

35.6 Vous trouverez toutes les informations utiles sur l'intervention du Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers dans l'info clientèle "Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers" disponible sur le site web public [www.banquevanbreda.be/information-et-conditions](http://www.banquevanbreda.be/information-et-conditions).

## Garanties au profit de la banque

### 36. Unicité de compte et compensation

36.1 Sauf stipulation contraire expresse, tous les comptes d'un même titulaire sur lesquels ses opérations sont comptabilisées, indépendamment de leur caractère juridique et des conditions y attachées, constituent les éléments d'un compte unique dont les soldes créditeurs et débiteurs se compensent toujours.

36.2 Si la banque présente un intérêt légitime à l'opération (ce qui sera notamment le cas lors de faillite, de liquidation d'une société ou association, de saisie, d'opposition et de blocage de comptes, de dénonciation de crédits, de soldes débiteurs non autorisés, de liquidation définitive d'un compte et de cessation d'une relation de client), elle est autorisée à exécuter les opérations comptables requises afin de fusionner les soldes créditeurs et débiteurs de ces comptes en un solde unique.

### 37. Gage général et gage sur créances

37.1 Tous les documents, titres, biens, valeurs, effets de commerce et espèces qui ont été donnés pour compte à la banque au nom du client constituent de plein droit son gage privilégié et indivis pour sûreté de tous les engagements actuels et futurs du client envers la banque qui découlent de la relation de client, en principal, intérêts et accessoires. La banque a le droit de conserver ces valeurs en portefeuille ou de les réaliser dans les formes légales, en apurement des dettes précitées du client.

37.2 Le client donne en gage toutes ses créances actuelles et futures sur la banque du chef d'avoirs en compte ou de services ou opérations bancaires, ainsi que toutes ses créances actuelles et futures sur des tiers. Sont notamment visées les créances nées de contrats de vente, de location, de service, de dépôt et d'assurance, les créances découlant de l'activité professionnelle ou commerciale du client, les créances sur des établissements financiers du chef d'avoirs en compte, les créances en responsabilité contractuelle et extracontractuelle, les créances sur l'État et autres personnes morales de droit public.

37.3 La banque est autorisée à informer les débiteurs des créances gagées de ce nantissement et à faire le nécessaire pour rendre ce gage opposable aux tiers, le tout aux frais du client.

37.4 La banque peut également remettre aux débiteurs des créances gagées une copie ou un exemplaire des actes de crédit ou d'autres actes établissant les dettes du client envers elle. Ce gage vaut pour sûreté de toutes les sommes dont le client est ou sera redevable individuellement ou conjointement avec d'autres envers la banque en raison de sa relation avec celle-ci. Le fait qu'un ou plusieurs comptes ou créances sur des tiers fassent l'objet d'un gage spécifique n'y porte pas atteinte.

37.5 Le client s'engage à communiquer à la banque, à première demande, toutes les données relatives à l'identité de ses débiteurs. La banque pourra recevoir directement du

débiteur les sommes dues du chef des créances gagées, contre simple quittance et sans autre formalité ni mise en demeure du client.

### 38. Interdiction de constituer des garanties au profit de tiers

Le client ne peut pas céder, affecter en gage ou donner en garantie de quelque autre manière au profit de tiers ses créances sur la banque du chef d'avoirs en comptes ou d'opérations et services bancaires, sans l'autorisation écrite de la banque. Toute demande de dérogation à cette interdiction devra être adressée à la banque par écrit.

## Responsabilité de la banque

### 39. Responsabilité de la banque

Le client ne peut pas tenir directement responsables les employés, prestataires de services indépendants ou administrateurs de la banque pour des manquements dans la prestation de services.

### 40. Ordres transmis à la banque

40.1 Les ordres exécutés dans le respect des règles relatives à l'identifiant unique, tel que convenu dans le présent règlement, sont réputés avoir été exécutés correctement.

40.2 Si l'identifiant unique communiqué par le client est incorrect, la banque ne peut être tenue responsable de la non-exécution ni de l'exécution défectueuse des ordres. La banque s'engage toutefois à consentir des efforts raisonnables pour récupérer l'argent de l'ordre de paiement considéré. La banque facturera les frais engagés conformément à l'article 1.3.

40.3 En cas de transaction de paiement non autorisée ou d'erreur dans l'exécution de la transaction, le titulaire du compte est tenu d'informer la banque sans délai, et au plus tard 13 mois après la date valeur du débit ou du crédit de la transaction considérée.

En cas de transaction de paiement non autorisée, la banque devra rembourser les montants suivants au titulaire du compte, immédiatement et au plus tard à la fin du jour ouvrable qui suit celui où la banque a pris connaissance de la transaction, à moins que la banque n'ait des motifs raisonnables l'amenant à suspecter un acte frauduleux et ne communique ces motifs par écrit à l'autorité nationale concernée :

- le montant des opérations qui n'ont pas été exécutées ou qui n'ont pas été correctement exécutées, éventuellement augmenté des intérêts sur ce montant. Si le titulaire du compte est un consommateur, il a également droit à une indemnité complémentaire pour les éventuelles conséquences financières de la non-exécution de la transaction de paiement ou de l'erreur commise lors de son exécution
- le montant qui est éventuellement nécessaire pour rétablir le titulaire du compte dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'opération à laquelle il n'a pas consenti, éventuellement augmenté des intérêts sur ce montant, ainsi qu'une indemnité pour les éventuelles autres conséquences financières, comprenant notamment le montant des frais supportés par le titulaire du compte en vue de déterminer le préjudice à indemniser.

Dans ce cas, la date valeur du crédit est la date à laquelle le montant a été débité, au plus tard. Un tel remboursement intervient toujours sous réserve. Si, après examen plus

approfondi de la transaction litigieuse, il appert que la transaction n'était pas autorisée, la banque peut de plein droit et sans mise en demeure débiter du compte du client-payeur le montant et tous les frais éventuels avec date valeur du crédit, même si cela provoque un solde débiteur (non autorisé).

Le client ne supporte aucune perte en cas de transaction de paiement non autorisée si :

- la perte, le vol ou l'usage illicite d'un instrument de paiement ne pouvait être constaté par le payeur avant qu'un paiement ait lieu, sauf si le payeur a lui-même agi frauduleusement, ou
- la perte a été causée par l'action ou la négligence d'un employé ou d'une filiale de la banque.

Le client supporte toutes les pertes causées par des transactions de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'une action frauduleuse de sa part ou du non-respect, intentionnel ou par négligence grave, d'une ou de plusieurs obligations visées à l'article VII.38 du Code de droit économique ou à d'autres obligations légales ou contractuelles.

40.4 Responsabilité de la banque en cas de transactions de paiement non exécutées ou d'exécution défectueuse ou tardive de transactions de paiement :

40.5 Lorsqu'un ordre de paiement est initié par le payeur, la banque est responsable envers le payeur de la bonne exécution de la transaction de paiement, sous réserve de l'application des articles 38.2, 38.3 et 40 du présent règlement.

En dérogation à l'alinéa premier, la banque du bénéficiaire est responsable envers le bénéficiaire de la bonne exécution de la transaction de paiement si la banque du payeur peut prouver envers le payeur et, pour autant que ce soit pertinent, envers la banque du bénéficiaire, que la banque du bénéficiaire a reçu le montant de la transaction de paiement.

Lorsque la banque du payeur est responsable du chef du premier alinéa du présent article, il rembourse immédiatement au payeur le montant de la transaction non exécutée ou exécutée de manière défectueuse. Le cas échéant, la banque rétablit le compte de paiement qui a été débité de ce montant dans la situation dans laquelle ce compte aurait été si la transaction exécutée de manière défectueuse n'avait pas eu lieu. La date valeur du crédit du compte du payeur correspond à la date à laquelle le montant a été débité, au plus tard. Lorsque la banque du bénéficiaire est responsable du chef du deuxième alinéa du présent article, elle met immédiatement le montant de la transaction de paiement à la disposition du bénéficiaire et elle crédite, le cas échéant, le compte de paiement du bénéficiaire à raison du montant convenu.

Lorsqu'une transaction de paiement n'est pas exécutée ou que son exécution est défectueuse et que l'ordre de paiement a été initié par le payeur, la banque du payeur essaie, à la demande du payeur, de tracer immédiatement la transaction de paiement, quelle que soit la responsabilité du chef du présent article, et tient le payeur au courant des résultats de ce traçage.

40.6 Lorsqu'un ordre de paiement est initié par ou via le bénéficiaire, la banque du bénéficiaire est responsable envers le bénéficiaire, sous réserve des articles 38.2, 38.3 et 40 du présent règlement, de la bonne expédition de l'ordre de paiement à la banque du payeur.

Lorsque la banque du bénéficiaire est responsable du chef du premier alinéa du présent article, elle transmet immédiatement l'ordre de paiement concerné à la banque du payeur.

La banque du bénéficiaire est responsable envers le bénéficiaire, sous réserve de l'application des articles 38.2, 38.3 et 40 du présent règlement, du crédit et de la date valeur du montant de la transaction.

La banque du bénéficiaire veille dans ce cas à ce que le montant de la transaction de paiement soit mis immédiatement à la disposition du bénéficiaire, dès que le compte de la banque du bénéficiaire est crédité à concurrence du montant correspondant.

En cas de non-exécution de la transaction de paiement ou d'exécution défectueuse dont la banque du bénéficiaire est responsable du chef du présent article, alinéas un à trois, la banque du payeur est responsable envers le payeur. Lorsque la banque du payeur est responsable du chef du précédent alinéa, elle rembourse immédiatement au payeur, le cas échéant, le montant de la transaction de paiement non exécutée ou exécutée de manière défectueuse et elle rétablit immédiatement le compte de paiement qui a été débité de ce montant dans la situation dans laquelle ce compte aurait été si la transaction exécutée de manière défectueuse n'avait pas eu lieu. La date valeur du crédit du compte du payeur correspond à la date à laquelle le montant a été débité, au plus tard. Lorsqu'une transaction de paiement n'est pas exécutée ou que son exécution est défectueuse et que l'ordre de paiement a été initié par ou via le bénéficiaire, la banque du bénéficiaire essaie, à la demande de celui-ci, de tracer immédiatement la transaction de paiement, quelle que soit la responsabilité du chef du présent article, et tient le bénéficiaire au courant des résultats de ce traçage.

40.7 La banque est responsable envers son client consommateur des frais dont la banque est responsable et des intérêts qui lui sont facturés en raison de la non-exécution ou de l'exécution défectueuse de la transaction de paiement. Le client consommateur a également droit à des indemnités complémentaires pour d'éventuelles conséquences financières autres que celles prévues dans le présent article.

Pour les autres clients, la responsabilité de la banque est limitée aux intérêts créditeurs perdus. Les autres frais ou indemnités liés à d'éventuelles autres conséquences financières ne peuvent pas être recouverts auprès de la banque.

40.8 La responsabilité ne s'applique pas en cas de force majeure ni lorsque la banque est soumise à d'autres obligations légales en vertu du droit national ou du droit de l'UE.

## 41. Faute intentionnelle et faute grave

41.1 Sauf si la banque est expressément déchargée de toute responsabilité en vertu du présent règlement ou de toute autre convention conclue avec le client, elle n'est responsable que des conséquences de sa faute intentionnelle et de sa faute grave, de nature contractuelle ou extracontractuelle. Hormis dans les cas mentionnés ci-dessus, la banque n'est pas responsable de l'ensemble des dommages directs ou indirects qui découleraient, pour le client ou pour des tiers, d'abus liés à l'utilisation, par le client ou par des tiers, des signatures électroniques du client telles que décrites à l'article 27.2, et ce également au profit d'assureurs tiers pour lesquels la banque intervient en tant qu'intermédiaire.

41.2 La banque décline toute responsabilité quant aux dommages causés par une fraude, des falsifications, par dol, par des imprécisions lors de la transmission d'ordres par le client ou résultant du non-respect, intentionnel ou par négligence grave par le client, d'une ou de plusieurs obligations visées dans le présent règlement et dans les annexes.

41.3 Les comportements suivants, par exemple, peuvent être considérés comme une négligence grave (la présente

énumération n'est pas exhaustive) :

- noter le code PIN sur l'instrument de paiement ou sur un autre document et, notamment, à proximité du système informatique (mobile) dont il dispose, sur son instrument de paiement, sur son digipass ou sur le lecteur de carte, sur son téléphone ou sur un objet ou document conservé par le client et emporté par lui ;
- communiquer le code PIN et d'autres moyens d'accès (user ID, numéro de série du digipass code itsme...) à des tiers, membres de la famille et/ou amis ;
- conserver ensemble l'instrument de paiement et le code PIN secret ;
- abandonner l'instrument de paiement dans un espace accessible au public (par exemple sur le lieu de travail, dans un hôtel, dans un véhicule, dans un hôpital...);
- laisser des tiers, des membres de la famille et/ou des amis utiliser l'instrument de paiement ;
- enfreindre les prescriptions de sécurité, notamment ne pas avertir immédiatement la banque ou Card Stop en cas de perte, de vol, de risque d'abus de l'instrument de paiement ou après que l'instrument de paiement a été retenu dans un guichet automatique ou dans un terminal de paiement ;
- ne pas paramétrer de code de sécurité sur l'appareil utilisé pour les opérations bancaires en ligne (ordinateur, tablette, smartphone...);
- faire des opérations bancaires en ligne via une connexion réseau non sécurisée ;
- faire des opérations bancaires en ligne avec un système d'exploitation ou un navigateur dont les dernières mises à jour n'ont pas été installées ou pour lequel il n'est plus possible d'installer des mises à jour ;
- utiliser l'application VanBredaOnline sur un smartphone dont les systèmes de sécurité ont été déjoués ou désactivés en non-respect de «Article 6 Sécurité» de «Annexe 2 : Conditions générales de l'application VanBredaOnline pour smartphone» du présent règlement général ;
- ne pas contrôler l'adresse internet dans le navigateur lors d'opérations bancaires en ligne.

La banque attire également l'attention du client sur le fait que d'autres faits ou comportements, qu'ils soient la conséquence ou pas du non-respect par le client de ses obligations découlant du présent règlement, peuvent être considérés comme une négligence grave en fonction de l'ensemble des circonstances dans lesquelles ils se sont déroulés ou produits. En cas de contestation, le juge appréciera s'il est question de négligence grave, en tenant compte de l'ensemble des circonstances matérielles.

41.4 Le client s'engage à conserver soigneusement les documents, supports d'information, instruments de paiement et moyens d'accès mis à sa disposition et à en garantir la confidentialité. Le client s'engage à informer immédiatement la banque et/ou Card Stop en cas de perte, de vol, d'utilisation abusive avérée ou présumée de ces documents, supports d'information, instruments de paiement et moyens d'accès.

## 42. Force majeure

La banque ne peut être tenue responsable des dommages directs ou indirects qu'un client pourrait subir à la suite d'une désorganisation totale ou partielle de ses services due à un cas de force majeure, notamment en cas de guerre, épidémie, émeutes, conflits sociaux, incendie, cyberattaque, menace ou attaque terroriste, interruption de l'approvisionnement en électricité, panne d'internet, inondation, problème technique grave ou autre catastrophe. Cela vaut plus particulièrement pour le cas où, pour l'une des raisons précitées, ses services de traitement de l'information seraient entièrement ou

partiellement mis hors service, ainsi qu'en cas de destruction ou de disparition des informations stockées dans ses systèmes ou en cas d'utilisation abusive de ces informations par des tiers.

#### 43. Pas de changement de circonstances

Les parties doivent exécuter leurs obligations quand bien même les circonstances ont rendu leur exécution excessivement plus onéreuse que ce qui était raisonnablement prévisible au moment de la conclusion du contrat. Les parties conviennent que l'application de l'article 5.74 du Code civil est expressément exclue.

#### 44. Mesures des pouvoirs publics

La banque décline également toute responsabilité pour tout préjudice direct ou indirect subi en raison de mesures prises par des pouvoirs publics belges ou étrangers.

#### 45. Erreurs et interruptions auprès de tiers

La banque décline également toute responsabilité pour tout dommage résultant d'erreurs ou d'une interruption des activités en Belgique ou à l'étranger des pouvoirs publics, de la Banque nationale, d'autres institutions bancaires, Isabel, le réseau SWIFT, de processeurs de cartes et de systèmes de compensation et de règlement.

#### 46. Jours de fermeture

La banque informera ses clients en temps utile de ses jours de fermeture. Elle ne peut être tenue responsable des conséquences préjudiciables que ses clients pourraient subir en raison de sa fermeture un jour autre qu'un samedi ou un dimanche, un jour férié légal ou un jour de remplacement d'un tel jour férié. La liste des jours de fermeture dans le secteur bancaire belge est publiée sur : <https://www.febelfin.be/fr/quand-les-banques-fermeront-elles-leurs-portes>.

### Conditions de débit

#### 47. Remboursements et apurements

Les remboursements ou apurements partiels de soldes débiteurs exigibles, quelle qu'en soit l'origine, seront imputés en priorité sur les intérêts et frais des soldes débiteurs concernés et ensuite seulement sur le principal, y compris pendant et après une éventuelle procédure.

### Frais, impôts et taux de change

#### 48. Frais

48.1 Les frais suivants notamment sont à la charge du client : les frais de gestion des comptes, les frais de port et frais d'envoi des extraits de compte, les dépenses engagées par la banque à la suite d'une saisie-arrêt et d'une opposition ou à la suite d'une enquête légitime de l'autorité compétente, les dépenses engagées par la banque dans l'intérêt du client ou de ses ayants droit, ainsi que tous les frais se rapportant à des services prestés par la banque.

48.2 La banque facturera les frais engagés, conformément à l'article 1.3.

48.3 À condition d'en informer le client en temps utile et sous réserve de dispositions contraires stipulées dans les conventions avec le client, la banque est autorisée à adapter les prix qu'elle facture pour ses produits et services.

48.4 Lors du solde (liquidation) d'un compte de paiement,

les frais avancés par le client pour des services de paiement, ainsi que les frais avancés pour la gestion du compte de paiement, lui seront remboursés. La période qui entre en considération pour le remboursement est égale aux mois complets qui suivent le mois de la liquidation du compte jusqu'à la fin de la période payée. Le montant remboursé par la banque est égal à l'éventuel solde positif du compte de paiement, à diminuer des intérêts débiteurs et à augmenter des intérêts créditeurs et des frais remboursables tels que visés ci-dessus.

#### 49. Impôts, taxes, droits et rétributions

Tous les impôts sur les revenus, impôts sur le chiffre d'affaires et autres impôts, droits de timbre, droits d'enregistrement, taxes, droits et rétributions qui sont exigibles en raison ou à la suite d'une opération avec la banque ou en raison de l'attribution ou du paiement de revenus, sont à la charge du client.

#### 50. Frais judiciaires

Tous les frais judiciaires et extrajudiciaires (en ce compris les honoraires d'avocats) que la banque engage en vue de recouvrer des montants dus par le client, de réaliser des garanties et/ou d'exercer un recours, sont à la charge du client.

#### 51. Débit

La banque a le droit de débiter d'office les comptes du client de tous les frais, intérêts, taxes, impôts et autres rétributions visés ci-dessus.

#### 52. Taux de change

##### Paiements scripturaux

52.1 Devises UE / EEE (CZK, DKK, HUF, CHF, NOK, PLN, SEK, GBP) :

Le taux de change utilisé pour les paiements et les recettes d'argent scriptural est le taux de change de référence en vigueur au moment de leur exécution, consultable sur [www.bloomberg.com/markets/currencies/fxc.html](http://www.bloomberg.com/markets/currencies/fxc.html), augmenté d'une marge de 1,25 %. Les taux de change sont toujours exprimés en devise par euro.

52.2 Devises hors UE / EEE (USD, CAD, AUD, NZD, JPY, ZAR...) :

Le taux de change utilisé pour les paiements et les recettes d'argent scriptural est le taux de change de référence en vigueur au moment de leur exécution, consultable sur [www.bloomberg.com/markets/currencies/fxc.html](http://www.bloomberg.com/markets/currencies/fxc.html), augmenté d'une marge en fonction de la monnaie. Les taux de change sont toujours exprimés en devise par euro. La banque se réserve le droit d'adapter le taux de change utilisé en fonction du moment de la transaction et des circonstances.

Les modifications apportées au taux de change sont appliquées avec effet immédiat et sans notification préalable.

##### Cartes de débit – fonction Maestro

52.3 Le taux de change utilisé pour les paiements effectués avec la fonction Maestro de la carte de débit est fixé par un taux de change de référence qui dépend de la devise dans laquelle la transaction a lieu :

- la conversion des devises les plus courantes se fait sur la base du taux de change de référence de la Banque centrale européenne (BCE) en vigueur au moment où la banque

- reçoit les données de la transaction.
- la conversion d'un nombre limité de devises moins courantes de pays en dehors de l'Union européenne se fait sur la base du taux de change de référence de Mastercard, en vigueur au moment où la banque reçoit les données de la transaction.

Les taux de change de référence sont consultables sur les sites internet respectifs de la BCE et de Mastercard (<https://www.mastercard.us/en-us.html>).

Le taux de change de référence utilisé est majoré par la banque d'une marge de change telle que fixée dans les Frais et Conditions (voir ci-dessous art. 1.3). Les taux de change sont toujours exprimés en devise par euro. Les modifications du taux de change sont appliquées avec effet immédiat et sans notification préalable.

Lorsque le titulaire de la carte a accès au service de banque en ligne, il recevra automatiquement des messages concernant les frais de change pour les transactions de paiement transfrontalières initiées avec la carte dans la devise de l'État membre de l'EEE ou en GBP. Ce service d'information est fourni gratuitement par la Banque Van Breda. Le titulaire de la carte a la possibilité de désactiver cette fonctionnalité via VanBredaOnline ou via l'application VanBredaOnline.

## Cartes de débit - Fonction Mastercard (cartes de débit Mastercard)

50.4 Le taux de change utilisé pour les paiements avec la fonction Mastercard de la carte de débit est déterminé par un taux de change de référence qui dépend de la devise dans laquelle la transaction est effectuée :

- Pour la conversion des devises les plus courantes, le taux de change de référence de la Banque Centrale Européenne (BCE) est utilisé comme base, valable au moment où la banque reçoit les données sur la transaction.
- Pour la conversion d'un nombre limité de devises moins courantes de pays hors de l'Union Européenne, le taux de change de référence de Mastercard est utilisé comme base, valable au moment où la banque reçoit les données sur la transaction.

Les taux de change de référence sont consultables sur les sites web respectifs de la BCE et de Mastercard à (<https://www.mastercard.us/en-us.html>). Le taux de change de référence utilisé par la banque est majoré d'une marge de change comme défini dans les Coûts et Conditions (voir art. 1.3). Les taux de change sont toujours exprimés en devise étrangère par euro. Les modifications des taux de change sont effectuées immédiatement et sans notification préalable.

Lorsque le titulaire de la carte a accès à la banque en ligne, il recevra automatiquement des notifications concernant les frais de change pour les transactions de paiement transfrontalières initiées par la carte dans la devise de l'État membre de l'EEE ou en GBP. Ce service d'information est offert gratuitement par la Banque Van Breda. Le titulaire de la carte a la possibilité de désactiver cette fonctionnalité via VanBredaOnline ou via l'application VanBredaOnline.

## Cartes de crédit

50.5 Le taux de change utilisé pour les paiements effectués avec la fonction Mastercard de la carte de crédit est fixé par un taux de change de référence qui dépend de la devise dans laquelle la transaction a lieu :

- la conversion des devises les plus courantes se fait sur la

base du taux de change de référence de la Banque centrale européenne (BCE) en vigueur au moment où la banque reçoit les données de la transaction.

- la conversion d'un nombre limité de devises moins courantes de pays en dehors de l'Union européenne se fait sur la base du taux de change de référence de Mastercard, en vigueur au moment où la banque reçoit les données de la transaction.

Les taux de change de référence sont consultables sur les sites internet respectifs de la BCE et de Mastercard (<https://www.mastercard.us/en-us.html>). Le taux de change de référence utilisé est majoré par la banque d'une marge de change telle que fixée dans les Frais et Conditions (voir ci-dessous art. 1.3). Les taux de change sont toujours exprimés en devise étrangère par euro. Les modifications du taux de change sont appliquées avec effet immédiat et sans notification préalable.

Lorsque le titulaire de la carte a accès à la banque en ligne, il recevra automatiquement des notifications concernant les frais de change pour les transactions de paiement transfrontalières initiées par la carte dans la devise de l'État membre de l'EEE ou en GBP. Ce service d'information est offert gratuitement par la Banque Van Breda. Le titulaire de la carte a la possibilité de désactiver cette fonctionnalité via VanBredaOnline ou via l'application VanBredaOnline.

## Traitement des plaintes et correction d'erreurs

### 53. Traitement des plaintes

53.1 La banque accorde une grande importance au traitement des plaintes et encourage le client à lui faire part de ses griefs ou suggestions de l'une des manières suivantes.

- Dans un premier temps, le client peut prendre contact avec son responsable de relations à l'agence
- Pour un deuxième avis et un jugement impartial, le client peut prendre contact avec la conseillère satisfaction clientèle de la banque en formant le numéro vert 0800/93.004 ou en envoyant un e-mail à [satisfactionclientele@banquevanbreda.be](mailto:satisfactionclientele@banquevanbreda.be)
- En dernier recours, le client peut s'adresser aux services de médiation du secteur financier :
  - Ombudsfm ASBL, North Gate II Boulevard du Roi Albert II, bte 2, 1000 Bruxelles, Tél. : 32.2.545.77.70, Fax : 32.2.545.77.79, e-mail : [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be). Attention : vous devez d'abord soumettre votre réclamation à la Conseillère Satisfaction clientèle de la banque avant de pouvoir vous adresser à Ombudsfm.
  - Service Ombudsman Assurances, Square De Meeus 35 à 1000 Bruxelles, Tél. : 32.2.547.58.71, Fax : 32.2.547.59.75, e-mail : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)
  - SPF Economie, PME, Classes Moyennes & Energie, à l'att. de la Direction générale Contrôle et Médiation, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, Tél. : 02.277.51.11, Fax : 02.277.51.07, e-mail : [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be).

53.2 Des informations détaillées à ce propos sont disponibles sur le site [www.banquevanbreda.be/contact](http://www.banquevanbreda.be/contact).

### 54. Correction d'erreurs

54.1 La banque a le droit, à tout moment, de corriger d'office les erreurs qu'elle aurait commises dans l'exécution d'une opération ou d'un enregistrement, de même que les erreurs qu'elle aurait commises dans la transmission d'un ordre, même si ces erreurs sont imputables à la banque du donneur d'ordre.

54.2 Si la correction de l'erreur implique le remboursement de sommes ou de valeurs par le client, la banque est autorisée :

- s'il s'agit de sommes, à débiter le compte du client à la bonne date valeur et sans notification préalable
- s'il s'agit de valeurs, à prendre possession de ces valeurs ou à reprendre possession d'office d'un nombre équivalent de valeurs du même type et de la même qualité qu'elle conserve pour le compte du client.

## Décès

### 55. Opérations

En cas de décès d'un client ou de son conjoint, la banque doit être informée dans les plus brefs délais. Dès l'instant où elle est informée du décès, la banque veillera à ce que les cotitulaires ou mandataires n'effectuent plus aucune opération sur les avoirs de la succession. La banque procédera toutefois, après production des factures, à l'exécution des paiements en rapport direct avec le décès (p. ex. les frais funéraires).

### 56. Somme en faveur du partenaire survivant

56.1 La banque mettra ensuite une somme à disposition sur le compte à vue du partenaire survivant (conjoint ou cohabitant légal), égale au maximum légal. Si ce dernier procède à un retrait supérieur à cette somme, sa part de la succession, du patrimoine commun ou de l'indivision sera réduite à concurrence du montant du retrait qui excède ce maximum légal. En l'occurrence, il/elle perd le droit de refuser ou d'accepter la succession sous bénéfice d'inventaire.

56.2 Le maximum légal est actuellement égal à la moitié des soldes créditeurs disponibles sur les comptes à vue, comptes d'épargne et comptes à terme, avec un maximum de 5 000 EUR.

### 57. Libération des avoirs

57.1 Les avoirs que la banque détient au nom du défunt seront libérés au profit des héritiers et/ou ayants droit après réception des documents officiels établissant la succession et de tout autre document jugé utile par la banque. La banque procédera à l'examen minutieux des documents, mais ne sera responsable que des fautes graves commises dans le cadre de l'examen de l'authenticité, de la validité, de la traduction ou de l'interprétation desdits documents, en particulier lorsqu'il s'agit de documents d'origine étrangère.

57.2 La banque ne communiquera de renseignements concernant les avoirs du défunt que dans la mesure où cela ne porte pas atteinte à son devoir de discrétion.

### 58. Rémunération

La banque se réserve le droit de facturer une rémunération, au tarif en vigueur à cette date, pour les tâches qu'elle accomplit dans le cadre de l'ouverture de la succession et de la transmission des avoirs aux ayants droit.

## Chapitre 3. Comptes & dépôts

### 59. Ouverture de comptes

59.1 La banque peut, sur base des documents d'identification visés au «Chapitre 2. Dispositions générales» du présent règlement relatif à l'identification du client (voir articles 9 à 13 inclus) ouvrir des comptes en euros ou en devises pour

des clients. La banque confirmera le(s) numéro(s) de compte par écrit aux clients.

59.2 Indépendamment de la qualité du (des) titulaire(s) du compte, les modalités sont les mêmes pour tous les comptes d'un même type, sauf dispositions légales contraaires ou conventions particulières conclues entre la banque et le client.

Les modalités sont prévues dans le feuillet d'information à la clientèle, conformément à l'article 1.3.

59.3 La banque peut commercialiser de nouveaux comptes auxquels le présent Règlement général des opérations sera également d'application.

59.4 Si un compte ne présente pas de solde pendant 13 mois et qu'aucune opération n'a été effectuée, la banque a le droit de clôturer ce compte sans délai de préavis ni notification préalable.

### 60. Comptes au nom de plusieurs personnes

60.1 Si un compte a été ouvert au nom de plusieurs titulaires, ceux-ci sont responsables solidairement et indivisiblement de toutes les opérations effectuées sur le compte, ainsi que du remboursement de tout solde débiteur éventuel.

60.2 Lors de la clôture d'un tel compte, les avoirs sont réputés appartenir à parts égales à chacun des cotitulaires, sauf convention contraire notifiée à la banque. La clôture d'un compte ne met pas fin à la responsabilité solidaire et indivise des cotitulaires.

60.3 En cas de désaccord entre les cotitulaires concernant leur capacité civile en rapport avec le compte, la banque se réserve le droit de suspendre l'utilisation du compte jusqu'à ce qu'ils parviennent à un accord.

### 61. Comptes en devises

61.1 Les comptes en devises peuvent faire l'objet de conditions particulières. Les avoirs en devises du client trouvent leur contrepartie directe ou indirecte dans les avoirs de la banque auprès de ses correspondants dans le pays de la devise en question. Par conséquent, toutes les dispositions fiscales ou autres en vigueur dans le pays de la devise du compte, de même que toutes les mesures adoptées par les autorités de ce pays, s'appliquent de plein droit à ces comptes. La banque ne peut être tenue responsable des éventuelles conséquences préjudiciables de ces dispositions ou mesures pour le client.

61.2 Le titulaire de comptes en devises ne peut exiger de la banque que ses retraits soient effectués en pièces de monnaie ou en billets de banque étrangers.

### 62. Solde créditeur ou solde débiteur

62.1 Sauf convention contraire, tout compte doit toujours présenter un solde créditeur.

62.2 Toute dérogation accordée par la banque, même de façon répétée, concernant le solde débiteur d'un compte, est temporaire et exceptionnelle et ne peut en aucun cas être invoquée comme ouvrant droit au maintien ou au renouvellement de cette dérogation. La banque peut à tout moment exiger le remboursement immédiat du solde débiteur d'un compte.

62.3 La banque se réserve le droit d'invoquer, de plein droit, la dissolution du contrat de crédit, conformément aux

dispositions du Livre VII "Services de paiement et de crédit" du Code de droit économique.

Elle le fera notamment si le client qui a dépassé le solde disponible sur son compte n'a pas apuré ce dépassement à l'expiration d'un délai de trois mois à compter de sa survenance et ne s'est pas acquitté de ses obligations dans le délai d'un mois après que la banque lui a adressé une lettre de mise en demeure recommandée.

## 63. Taux d'intérêt

63.1 Sauf convention contraire, le taux d'intérêt créditeur appliqué est celui visé dans le feuillet d'information à la clientèle, conformément à l'article 1.3.

63.2 Sauf convention contraire, un intérêt débiteur, calculé au taux visé dans le feuillet d'information à la clientèle conformément (article 1.3), est appliqué à chaque solde débiteur dès son apparition et sans mise en demeure préalable. Ce taux d'intérêt débiteur est variable.

63.3 Toutes les modifications de taux entrent en vigueur avec effet immédiat. La banque en informe le client dans les plus brefs délais. Les clients en seront informés par écrit ou par voie électronique, par un avis joint aux extraits de compte ou par tout autre avis. Les modifications de taux en faveur du client pourront être appliquées avec effet immédiat, sans que le client en soit avisé.

63.4 Par dérogation aux dispositions de l'article 62.3, les modifications du taux d'intérêt débiteur sont notifiées préalablement par le biais d'un extrait de compte à tout client titulaire d'un compte privé. Lorsque la modification du taux d'intérêt débiteur s'élève à plus de 25 % du taux d'intérêt initialement ou précédemment convenu, le client a la possibilité de mettre fin à son contrat avec la banque, par lettre recommandée à la poste, dans un délai de 3 mois à dater de la notification de la modification par la banque.

63.5 La banque se réserve le droit de facturer un taux négatif au client. Ce taux négatif peut être facturé sur tout type de compte que propose la banque, à l'exception du compte d'épargne réglementé. La banque en informera le client au préalable.

63.6 La banque se réserve le droit de décider à tout moment et pour tout type de compte qu'elle propose que le solde pour lequel un intérêt créditeur est accordé ne peut dépasser une limite maximum. La banque peut, sans notification préalable, transférer le montant excédant cette limite vers un compte à vue ouvert à la banque au nom du client. La banque peut également ouvrir un compte à vue au nom du client sur lequel elle transfère ensuite l'excédent.

## 64. Avoirs dormants

64.1 Dans le cadre de la législation sur les comptes dormants, la banque fait tous les efforts nécessaires et utiles pour informer ses clients de l'existence d'avoirs dormants. Elle les invite à prendre contact avec ses collaborateurs et leur demande d'utiliser à nouveau le compte en question.

64.2 La banque peut utiliser tous les moyens possibles pour retrouver les clients en vue de les contacter, et notamment consulter le Registre national et la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale via les canaux légalement mis à disposition (asbl Identifin). Les frais afférents à ces recherches sont à charge du client.

64.3 Si la banque ne retrouve pas le client ou si le client

ne réagit pas, les comptes sont clôturés, comme prévu dans la loi. Les avoirs dormants sont alors transférés à la Caisse des Dépôts et Consignations, et ce, au terme d'un délai 5 ans après la dernière intervention du client, à prolonger d'une période de recherche de maximum un an. La Caisse des Dépôts et Consignations se charge ensuite de gérer l'argent pour le compte du client, conformément à la législation en vigueur.

64.4 Après ce transfert, la banque ne peut être tenue responsable de la conservation des avoirs. La relation client prend fin de plein droit après le transfert, sauf si le client possède encore des comptes qui ne peuvent être clôturés et transférés à la Caisse des Dépôts et Consignations en vertu des dispositions légales.

## 65. Mobilité interbancaire

65.1 La banque donne à ses clients la possibilité de changer rapidement et facilement de banque pour leurs comptes à vue privés en EUR. Ce service est gratuit. Les comptes sont clôturés automatiquement, les domiciliations sont arrêtées et les ordres de paiement sont transférés. Les cartes en cours de validité qui sont liées aux comptes à vue sont résiliées.

65.2 Pour la mise en œuvre de ce service, la banque utilise les formulaires et suit le règlement de Febelfin. Les formulaires et le règlement sont disponibles dans toutes nos agences. Vous les trouverez aussi sur [www.banquevanbreda.be](http://www.banquevanbreda.be) et sur [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be).

## 66. Services d'information sur les comptes

66.1 Moyennant l'accord exprès de la banque\*, le client peut recourir à des services d'information sur les comptes proposés par des tiers. Le client noue lui-même une relation avec le prestataire de services d'information sur les comptes selon une procédure propre au tiers. Sauf disposition expresse contraire, la banque n'a pas de relation avec le prestataire de services d'information sur les comptes.

66.2 Les services d'information sur les comptes sont uniquement disponibles pour des comptes à vue qui sont accessibles en ligne par le client.

66.3 La banque peut refuser l'accès à un compte à vue à un prestataire de services d'information sur les comptes pour des raisons objectivement justifiées qui ont trait à l'accès non autorisé ou frauduleux au compte à vue par le prestataire de services d'information sur les comptes.

66.4 La banque informe le client du refus d'accès au compte de paiement et des raisons de ce refus, sauf si des considérations de sécurité objectivement justifiées s'y opposent ou si une autre législation applicable l'interdit. La banque accorde à nouveau l'accès au compte de paiement dès que les raisons du refus d'accès n'existent plus.

66.5 La banque peut accepter et exécuter des demandes d'information qui lui sont faites par un prestataire agréé de services d'information sur les comptes, à la demande du client, sur un compte de paiement auquel le client a accès en ligne.

66.6 Lorsque la demande d'information est introduite par un prestataire d'information sur les comptes avec l'accord du client, l'apposition de la signature électronique par le client a valeur de consentement à la demande. L'approbation de la demande par le client est valable pour une période de 90 jours.

## Chapitre 4. Services de paiement

## 67. Chèques

67.1 Le client est responsable de l'utilisation des chèques qui lui sont délivrés. Il porte la responsabilité de toutes les conséquences qui découlent de la perte, du vol ou de l'utilisation abusive des chèques qui lui sont délivrés ou qui sont délivrés à son mandataire.

67.2 La banque n'est pas obligée de tenir compte de l'opposition que le client forme par écrit contre le paiement d'un chèque émis par lui, même si cette opposition est signifiée à la banque après écoulement du délai de présentation du chèque. Si la banque en tient compte, elle a le droit de rendre le montant du chèque indisponible jusqu'à ce qu'un accord intervienne entre le client et le bénéficiaire du chèque ou jusqu'à ce qu'une décision judiciaire définitive soit rendue. Les frais qui en découlent sont à la charge du client.

67.3 La banque peut refuser de payer les chèques si la provision sur le compte est insuffisante voire nulle. La banque peut également refuser de payer les chèques dans les situations suivantes :

- si les chèques n'ont pas été délivrés par elle
- si le demandeur des chèques n'a pas signé d'accusé de réception
- si les chèques n'ont pas été correctement et/ou dûment complétés conformément aux prescriptions légales telles que visées dans la loi sur le chèque du 1er mars 1961
- si le délai de présentation est écoulé

67.4 Le client est en tous les cas tenu de restituer immédiatement les chèques que lui-même ou son mandataire a en sa possession s'il met fin à la relation avec la banque.

## 68. Virements européens initiés par le donneur d'ordre

### Définition

68.1 Les virements européens englobent tous les transferts d'argent en euros ou dans une monnaie d'un État membre de l'Union Européenne (UE) ou de l'Espace Économique Européen (EEE), initiés par l'émetteur, vers un bénéficiaire d'un État membre de l'UE ou de l'EEE, sans conversion de devise pour l'émetteur, remis à la banque sous forme de : virements électroniques via VanBredaOnline, l'application VanBredaOnline, Isabel, ou l'application Payconiq by Bancontact. Les virements papier ne sont en principe plus possibles et peuvent donc être refusés à tout moment par la banque.

68.2 La banque se réserve le droit de refuser les ordres de virement libellés ou transmis différemment.

68.3 En dérogation à l'article 67.1 et 67.2, les dispositions suivantes s'appliquent aux virements instantanés :

- uniquement possibles entre banques belges participantes
- uniquement possibles via VanBredaOnline (par voie électronique)
- uniquement possibles en EUR.

68.4 Si un client souhaite transmettre des ordres de virement via Isabel, il doit signer une convention écrite préalable à cet effet et se conformer aux possibilités et conditions y définies. Voir «Chapitre 5. Instruments de paiement».

68.5 La banque peut accepter et exécuter des demandes de paiement qui sont initiées par un prestataire agréé de services

d'initiation de paiement, à la demande du client, sur un compte de paiement auquel le client a accès en ligne. En recourant à un prestataire de services d'initiation de paiement, le client consent à ce que la banque permette à ce tiers d'accéder aux données du compte nécessaires à la prestation du service d'initiation de paiement.

### Identifiant unique

68.6 L'identifiant unique du donneur d'ordre est son numéro IBAN (International Bank Account Number) ou son numéro de compte bancaire belge. La banque débitera le compte de paiement du donneur d'ordre sur base de ces données. En vue de l'exécution de l'ordre de paiement, l'identifiant unique du bénéficiaire est son numéro IBAN ou son numéro de compte bancaire belge.

68.7 La banque ne procédera à aucun contrôle de correspondance entre l'identité du donneur d'ordre et du bénéficiaire du virement, d'une part, et leur identifiant unique, d'autre part.

### Conditions de forme

68.8 Tout ordre de virement doit être dûment complété et signé.

68.9 Un ordre de virement complet contient obligatoirement :

- l'identifiant unique du donneur d'ordre et du bénéficiaire
- le montant à virer, à deux décimales
- l'unité monétaire
- le nom du bénéficiaire
- de préférence, l'adresse du bénéficiaire
- la communication au bénéficiaire.

La mention du code BIC (Bank Identifier Code) n'est pas obligatoire. La banque inférera toujours le code BIC du numéro IBAN et écrasera éventuellement le code BIC indiqué.

### Consentement et révocation

68.10 L'apposition d'une signature valable, électronique ou manuscrite, a valeur de consentement à l'ordre de virement.

68.11 Un ordre de virement reçu sans date d'exécution future demandée ne peut être révoqué par le client.

68.12 Le client peut révoquer un ordre de virement transmis avec une date d'exécution future demandée au plus tard jusqu'au jour ouvrable bancaire qui précède la date d'exécution future demandée, ce tant par écrit que par voie électronique via VanBredaOnline et via l'app VanBredaOnline.

68.13 Lorsque l'opération de paiement est initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement avec l'accord du client, l'apposition de la signature électronique par le client a valeur de consentement à l'ordre de virement. Concernant la révocation de l'opération de paiement, reportez-vous ci-dessus aux articles 67.11 et 67.12.

### Frais

68.14 Quelle que soit l'unité monétaire, la banque appliquera le principe SHA ("shared"), selon lequel le donneur d'ordre et le bénéficiaire supportent chacun les frais dus à leur banque respective.

68.15 La banque facturera les frais engagés, conformément à l'article 1.3. En cas d'opération de change, la banque appliquera

les taux de change, conformément à l'article 50.

## Refus

68.16 Si la banque ne peut exécuter un ordre de virement en raison d'erreurs factuelles ou faute de provision suffisante, elle en informera le client dans les plus brefs délais, soit par écrit soit par voie électronique, en précisant le (les) motif(s) de la non-exécution de l'ordre. Si le client n'est pas d'accord, il peut prendre contact avec la conseillère satisfaction clientèle de la banque, conformément à l'article 51.

68.17 Un virement instantané peut être refusé pour plusieurs raisons techniques. Le client en est informé le plus rapidement possible par voie électronique.

68.18 La banque facturera les frais engagés en vue de cette notification obligatoire, conformément à l'article 1.3.

## Date de réception

68.19 La date de réception d'un ordre de virement électronique sans date d'exécution future souhaitée correspond au jour ouvrable bancaire où le client a valablement signé l'ordre.

68.20 La date de réception d'un ordre de virement papier sans date d'exécution future demandée correspond au jour ouvrable bancaire qui suit la remise physique de l'ordre de virement. L'enregistrement a lieu par l'apposition au siège central de la banque d'un cachet sur l'ordre de virement reçu.

68.21 La date de réception d'un ordre de virement avec une date d'exécution future demandée correspond à la date d'exécution future demandée ou, s'il ne s'agit pas d'un jour ouvrable bancaire, au premier jour ouvrable bancaire suivant.

68.22 Faute de provision suffisante à la date de réception, telle que visée ci-dessus, les parties conviennent que la date de réception correspond au jour ouvrable bancaire où le client met une provision suffisante à disposition.

68.23 Un virement instantané est reçu immédiatement après la signature électronique. Si les fonds disponibles au moment de la signature électronique ne sont pas suffisants, le virement instantané est immédiatement refusé.

## Délai d'exécution

68.24 Les parties conviennent que le délai d'exécution maximum des ordres de virement européens est d'1 jour ouvrable bancaire après la date de réception. Pour les transactions entre 2 comptes détenus auprès de la banque, l'exécution se fait le jour calendrier même.

68.25 Le délai d'exécution, tel que visé ci-dessus, peut être prolongé d'1 jour ouvrable bancaire supplémentaire pour les ordres de virement papier.

68.26 Le délai d'exécution d'un virement instantané est de maximum 5 secondes à compter du moment de la réception du virement instantané conformément à l'art. 67.23.

68.27 En vue de l'exécution des ordres de virement qui lui sont transmis, la banque peut de son initiative faire appel à des correspondants ou à des tiers, si elle le juge utile ou opportun.

67.28 La banque peut exécuter des ordres qui ne sont pas communiqués via les formulaires mis à disposition par la banque, sans en avoir l'obligation. La banque a toutefois le droit de différer l'exécution de ces ordres jusqu'à la réception d'une

confirmation, éventuellement sous la forme d'une déclaration écrite originale et signée. La banque peut également exiger que des ordres immédiatement exécutés lui soient ensuite confirmés par écrit. En ce qui concerne ces ordres, la banque rejette toute responsabilité du dommage causé par une fraude, une incompétence, des erreurs, des omissions ou des retards lors de la transmission de l'ordre. De tels ordres pouvant contenir des imprécisions et être à l'origine de problèmes de preuve, la banque rejette également toute responsabilité concernant leur exécution, sauf faute intentionnelle ou faute grave dans le chef de la banque, de ses préposés ou de ses mandataires. Excepté les ordres de paiement relevant du Livre VII du Code de droit économique, les ordres sont réputés avoir été exécutés conformément à l'ordre du client, sauf si ce dernier apporte la preuve contraire.

68.28 Si nécessaire, la banque peut différer l'exécution de l'ordre pour des raisons de sécurité, sans pouvoir en être tenue responsable. La banque contactera le donneur d'ordre le plus rapidement possible pour obtenir de plus amples informations concernant la transaction.

## 69. Virements internationaux

### Définition

69.1 Le terme de 'virements internationaux' désigne tous les transferts d'argent, initiés par le donneur d'ordre, qui ne sont pas visés à l'article 67.1, transmis à la banque sous forme de :

- virements électroniques via VanBredaOnline ou Isabel
- formulaires spécifiques mis à disposition par la banque, sauf convention contraire.

69.2 La banque se réserve le droit de refuser les ordres de virement libellés ou transmis différemment.

69.3 Si un client souhaite transmettre des ordres de virement via Isabel, il doit signer une convention écrite préalable à cet effet et se conformer aux possibilités et conditions y définies. Voir «Chapitre 5. Instruments de paiement».

69.4 La banque peut accepter et exécuter des ordres de paiement qui sont initiés par un prestataire autorisé de services d'initiation de paiement à la demande du client sur un compte de paiement auquel le client a accès en ligne. En faisant appel à un prestataire de services d'initiation de paiement, le client consent à ce que la banque donne à ce tiers l'accès aux données du compte nécessaires à la prestation du service d'initiation de paiement.

### Identifiant unique

69.5 L'identifiant unique du donneur d'ordre est son numéro IBAN (International Bank Account Number) ou son numéro de compte bancaire belge. La banque débitera le compte de paiement du donneur d'ordre sur base de ces données.

69.6 En vue de l'exécution de l'ordre de paiement, l'identifiant unique du bénéficiaire est, selon le pays où le bénéficiaire a son compte,

- soit le numéro IBAN du bénéficiaire
- soit le numéro de compte bancaire au format du pays du bénéficiaire et toujours accompagné du code BIC (Bank Identifier Code) de la banque du bénéficiaire.

ou si le code BIC n'est pas connu :

- le code bancaire national de la banque du bénéficiaire

- ou le nom et l'adresse complets de la banque du bénéficiaire.

69.7 La banque ne procédera à aucun contrôle de correspondance entre l'identité du donneur d'ordre et du bénéficiaire du virement, d'une part, et leur identifiant unique, d'autre part.

### Conditions de forme

69.8 Tout ordre de virement doit être dûment complété et signé.

69.9 Un ordre de virement complet contient obligatoirement :

- l'identifiant unique du donneur d'ordre et du bénéficiaire
- le montant à virer, à deux décimales
- l'unité monétaire
- le nom et l'adresse complète du bénéficiaire
- la communication au bénéficiaire.

69.10 Le client doit préciser la répartition des frais qu'il souhaite appliquer à son ordre de virement.

- le donneur d'ordre et le bénéficiaire supportent chacun les frais dus à leur banque respective (principe SHA : « shared »)
- le client peut supporter personnellement l'ensemble des frais (principe OUR : « our »)
- le client et le bénéficiaire conviennent que le bénéficiaire supportera l'ensemble des frais (principe BEN : « beneficiary »)
- si le client ne précise pas les modalités de répartition des frais, la banque appliquera le principe SHA

Pour les virements internationaux effectués au sein de l'UE et de l'EEE, seul le principe SHA s'applique, quelle que soit la devise (européenne ou non européenne).

69.11 La banque facturera les frais engagés, conformément à l'article 1.3. En cas d'opération de change, la banque appliquera les taux de change, conformément à l'article 50.

69.12 Si la banque doit procéder à une correction, elle peut facturer sa prestation, conformément à l'article 1.3.

### Consentement et révocation

69.13 L'apposition d'une signature valable, électronique ou manuscrite, a valeur de consentement à l'ordre de virement.

69.14 Un ordre de virement reçu sans date d'exécution future demandée ne peut être révoqué par le client.

69.15 Le client peut révoquer un ordre de virement transmis avec une date d'exécution future demandée au plus tard jusqu'au jour ouvrable bancaire qui précède la date d'exécution future souhaitée.

### Refus

69.16 Si la banque ne peut exécuter un ordre de virement en raison d'erreurs factuelles ou faute de provision suffisante, elle en informera le client dans les plus brefs délais, soit par écrit soit par voie électronique en précisant le (les) motif(s) de la non-exécution de l'ordre. Si le client n'est pas d'accord, il peut prendre contact avec la conseillère satisfaction clientèle de la banque, conformément à l'article 51.

69.17 La banque facturera les frais engagés en vue de cette notification obligatoire, conformément à l'article 1.3.

### Date de réception

69.18 La date de réception d'un ordre de virement électronique sans date d'exécution future demandée correspond au jour ouvrable bancaire où le client a valablement signé l'ordre.

69.19 La date de réception d'un ordre de virement papier sans date d'exécution future demandée correspond au jour ouvrable bancaire qui suit la remise physique de l'ordre de virement. L'enregistrement a lieu par l'apposition au siège central de la banque d'un cachet sur l'ordre de virement reçu.

69.20 La date de réception d'un ordre de virement avec une date d'exécution future demandée correspond à la date d'exécution future demandée ou, s'il ne s'agit pas d'un jour ouvrable bancaire, au premier jour ouvrable bancaire suivant.

69.21 Faute de provision suffisante à la date de réception, telle que visée ci-dessus, les parties conviennent que la date de réception correspond au jour ouvrable bancaire où le client met une provision suffisante à disposition.

### Délai d'exécution

69.22 Les parties conviennent que le délai d'exécution maximum des ordres de virement internationaux est de 3 jours ouvrables bancaires.

69.23 Le délai d'exécution, tel que visé ci-dessus, peut être prolongé d'1 jour ouvrable bancaire supplémentaire pour les ordres de virement papier.

69.24 En vue de l'exécution des ordres de virement qui lui sont transmis, la banque peut de son initiative faire appel à des correspondants ou à des tiers, si elle le juge utile ou opportun.

## 70. Ordres permanents

### Définition

70.1 Le client peut donner à la banque un ordre permanent en vue de l'exécution automatique, à des dates fixes préalablement convenues, de certains ordres de virement périodiques déterminés, d'un montant fixe ou variable, à charge de son compte de paiement.

70.2 L'ensemble des dispositions des articles 67 et 68 relatives aux virements européens et internationaux s'appliquent également aux ordres permanents, moyennant les exceptions suivantes :

### Date de réception

70.3 La date de réception correspond, à chaque fois, à la date d'exécution future demandée ou, s'il ne s'agit pas d'un jour ouvrable bancaire, au jour ouvrable bancaire suivant.

### Révocation

70.4 Le client peut révoquer un ordre permanent, par écrit, au plus tard jusqu'au jour ouvrable bancaire qui précède chaque date d'exécution future souhaitée.

70.5 VanBredaOnline offre la possibilité de révoquer un ordre permanent jusqu'au jour ouvrable bancaire qui précède la première date d'exécution suivante. Voir également « Chapitre 5. Instruments de paiement ».

## 71. Domiciliations européennes en tant que créancier

### Définition

La banque offre au client la possibilité de domicilier chez elle le recouvrement de ses créances au profit de son compte de paiement. Le client doit signer une convention écrite préalable à cet effet et se conformer aux possibilités et conditions y définies.

## 72. Domiciliations européennes en tant que débiteur

### Définition

72.1 La banque offre au client la possibilité de domicilier chez elle le paiement de ses dettes envers des créanciers qui ont été admis dans le système des domiciliations européennes. À cet effet, le client doit signer un mandat au profit de son créancier. La banque débitera ensuite le compte de paiement du client à chaque demande du créancier bénéficiaire 1 jour ouvrable bancaire avant l'échéance, avec date valeur au jour de l'échéance :

72.2 Le client peut demander par écrit à la banque de ne procéder au débit de son compte de paiement que dans la mesure où le paiement s'inscrit dans les paramètres qu'il a indiqués. Ces paramètres peuvent être les suivants :

- périodicité du paiement
- créanciers autorisés
- créanciers refusés
- exclusion d'un ou de plusieurs comptes.

### Identifiant unique

72.3 L'identifiant unique est constitué :

- du numéro d'identification du créancier
- et du numéro IBAN (International Bank Account Number) du compte de paiement du client
- et du numéro de mandat, attribué par le créancier.

### Consentement & révocation

72.4 En signant un mandat avec un créancier, le client consent à ce que son compte de paiement soit débité.

72.5 Sur demande écrite du client, la banque peut introduire un montant limite par numéro de mandat. Sauf sur avis contraire, la banque ne fixe personnellement aucune limite.

72.6 Le client peut, à tout moment, révoquer un ordre de domiciliation, ce tant par écrit que par voie électronique via VanBredaOnline. La révocation sera exécutée le premier jour ouvrable bancaire suivant.

72.7 La banque peut, à tout moment, révoquer un ordre de domiciliation. Elle peut notamment le faire pour des raisons de sécurité, par exemple, lorsqu'aucune demande de paiement n'a plus été présentée à l'encaissement pendant 36 mois.

72.8 Le client peut révoquer l'exécution d'un ordre de paiement en vertu d'une domiciliation européenne jusqu'au jour ouvrable bancaire qui précède l'échéance. La banque peut facturer les frais engagés, tel que prévu à l'article 1.3. Le client peut le faire par écrit ou par voie électronique via VanBredaOnline et via l'app VanBredaOnline.

## Frais

72.9 La banque se réserve le droit de facturer ses frais engagés, tel que prévu à l'article 1.3.

## Remboursement

72.10 Les parties conviennent que le client a droit au remboursement inconditionnel des sommes déjà payées par lui sur base d'une domiciliation autorisée. La demande à cet effet doit être adressée par écrit à la banque dans un délai de 8 semaines après le débit, avec simple mention du motif du remboursement. Dans les 10 jours ouvrables bancaires de la réception de demande de remboursement, la banque rembourse l'intégralité de la somme de la transaction de paiement. À défaut, la banque en avertira le client et motivera sa décision de ne pas rembourser.

72.11 Le client n'a pas droit au remboursement lorsqu'il est une personne morale ou une personne physique agissant dans le cadre des activités de son entreprise ou dans le cadre de ses activités professionnelles et qu'il s'agit de transactions de paiement dans le cadre d'une domiciliation européenne Business-to-business (B2B).

72.12 Chaque client bénéficie d'un droit au remboursement lorsqu'il demande, dans un délai de 13 mois à compter de l'opération de débit, que le mandat lui soit présenté en vue de contrôler l'autorisation d'exécution des montants versés, et que ce mandat ne peut pas lui être présenté.

## Refus

72.13 Si, en raison d'erreurs factuelles, la banque ne peut exécuter un ordre de paiement en vertu d'une domiciliation européenne ou si le montant de la domiciliation présentée dépasse le montant limite, elle refusera cet ordre de paiement et en informera le créancier dans les plus brefs délais, en précisant le(s) motif(s) du refus. Si le client n'est pas d'accord, il peut prendre contact avec la conseillère satisfaction de la banque, conformément à l'article 51.

72.14 Si, faute d'une provision suffisante au jour ouvrable bancaire qui précède l'échéance, la banque ne peut exécuter un ordre de paiement en vertu d'une domiciliation européenne, elle refusera cet ordre de paiement et en informera le créancier à l'échéance.

72.15 La banque facturera les frais engagés en vue de cette notification obligatoire, conformément à l'article 1.3.

## 73. Recettes de monnaie scripturale

### Définition

73.1 Le terme de 'recettes' désigne tous les transferts d'argent, en euros ou en devises, au profit d'un compte de paiement d'un client.

### Identifiant unique

73.2 L'identifiant unique est le numéro IBAN (International Bank Account Number) ou le numéro de compte bancaire belge du compte de paiement du client.

73.3 Les parties conviennent que lorsque la banque reçoit de l'argent au profit :

- d'un compte dans une autre devise que celle du compte de paiement (et si le client dispose d'un compte de paiement

dans la devise de la recette), la banque comptabilisera automatiquement cette recette sur le compte de paiement dans la devise considérée

- d'un compte de paiement inexistant, la banque comptabilisera cette recette sur le compte de paiement en euros du client.

73.4 La banque n'est pas tenue de procéder à un contrôle de correspondance entre l'identité du bénéficiaire de l'ordre de virement, d'une part, et l'identifiant unique, d'autre part. La banque contrôle l'exactitude des noms et numéros de compte du bénéficiaire spécifiés pour toutes les recettes non belges.

73.5 Si la banque crédite le compte du client par erreur, elle a le droit de débiter le compte du client à concurrence du même montant.

## Frais

73.6 Sauf si le donneur d'ordre a choisi de prendre tous les frais à sa charge, la banque facturera les frais engagés sur base mensuelle, conformément à l'article 1.3. En cas d'opération de change, la banque appliquera les taux de change, conformément à l'article 50.

## Délai d'exécution

73.7 Dès que la banque reçoit de l'argent au profit d'un client, elle met cet argent à disposition sur le compte de paiement de ce client. Dans le cas où la recette nécessite un changement de devise, les fonds sont mis à disposition le jour de la réception si la banque reçoit les fonds avant 16h30. À l'exception des recettes pour lesquelles la banque a l'obligation légale de procéder aux contrôles nécessaires.

## Révocation

73.8 Si, pour une raison quelconque (notamment mais pas exclusivement en raison de problèmes imputables à la banque étrangère correspondante, de la révocation de l'ordre de virement par le donneur d'ordre, d'une provision insuffisante, d'une saisie, d'une faillite, d'une décision judiciaire, d'un motif légal) et sans considération de délai, le montant d'un ordre de virement n'est pas transmis ou réclamé à la banque, la banque est autorisée à débiter de plein droit et sans mise en demeure préalable les sommes suivantes du compte du client bénéficiaire :

- les sommes créditées avec date valeur la date du crédit (sauf bonne fin)
- les frais éventuels
- le montant d'une éventuelle perte de change due à des fluctuations de cours entre la date de crédit, d'une part, et la date de débit, d'autre part.

73.9 Si, suite au débit, le solde du compte devient débiteur, un intérêt débiteur calculé au taux normal sera porté en compte.

## 74. Paiements par cartes de débit

### Définition

En octobre 2023, la banque a commencé à émettre des cartes de débit Mastercard. Les cartes de débit Maestro seront remplacées par des cartes de débit Mastercard entre octobre 2023 et décembre 2024. Les dispositions ci-dessous ont déjà été adaptées pour les cartes de débit Mastercard et ne peuvent pas être appliquées intégralement aux cartes de débit Maestro.

74.1 Le client peut, au moyen de sa carte de débit, accéder aux distributeurs automatiques de billets en Belgique et à l'étranger et à la plupart des guichets automatiques (Selfbanks) des banques belges pour y retirer des billets de banque, pour autant que ces distributeurs automatiques affichent le logo Bancontact, Maestro ou Mastercard.

74.2 La carte de débit permet à son titulaire de payer des produits et des services offerts par des commerçants. Pour effectuer des achats chez des commerçants équipés d'un terminal de paiement, le service est accessible en insérant la carte de débit et en saisissant le code secret, à l'exception de ce qui est disposé à l'article 73.3.

Pour des paiements à des terminaux offline, tels que péages ou parkings, l'utilisation du code secret n'est toutefois pas nécessairement requise.

Le titulaire de la carte peut effectuer des paiements en ligne :

- en saisissant ses données de carte et en créant un code via un lecteur de carte ou en donnant son approbation via ltsme,
- en saisissant ses données de carte et le code CVV (Card Verification Value : code à 3 chiffres) chez les commerçants affichant le logo Mastercard et ne demandant pas d'identification supplémentaire.

74.3 Le titulaire de la carte peut utiliser sa carte de débit pour effectuer des paiements sans contact, à condition que cette fonctionnalité ait été activée et que le terminal de paiement accepte ce type de transactions. Le titulaire de la carte doit tenir la carte de débit à proximité du terminalLe

74.4 L'utilisation de la carte de débit sans code PIN est limitée (cf. article 96.4). Le titulaire d'une carte de débit peut renoncer à cette fonctionnalité via VanBredaOnline et via l'app VanBredaOnline.

74.5 Si le terminal de paiement ou le distributeur automatique est connecté au réseau Bancontact et au réseau Mastercard, le client peut avoir la possibilité de réaliser sa transaction avec l'une des marques proposées (Bancontact, Maestro ou Mastercard).

74.6 Lors d'un paiement avec la carte de débit dans une station-service, le montant précis n'est pas connu à l'avance. Par conséquent, la compagnie pétrolière réserve un montant fixe sur le compte courant associé à la carte de débit. Sauf en cas de problèmes techniques, cette réservation est strictement limitée au temps nécessaire pour faire le plein. Le montant réservé peut varier selon la société et est généralement plus élevé que le montant réel du plein, mais ne sera en aucun cas déduit du compte courant associé à votre carte de débit. Il est temporairement soustrait de la limite de la carte disponible pour d'autres paiements pendant cette période. Dès que le plein est terminé, le montant précis est connu. Ce montant est déduit du compte courant et au même moment, la réservation est annulée. La limite de la carte disponible n'est alors plus affectée par la réservation.

74.7 Dans certains cas de paiements par carte, le montant exact du paiement n'est pas connu au moment où le titulaire de la carte valide l'ordre de paiement et le bénéficiaire souhaite réserver un certain montant de la limite d'utilisation, soumis à des limites (voir l'article 96.4 à cet effet), ce qui réduira temporairement cette dernière sans qu'il y ait une transaction de paiement effective en contrepartie. La banque part du principe que le titulaire de la carte a consenti au montant exact du blocage. Le montant réservé est temporairement bloqué jusqu'à ce que le montant définitif de la transaction soit connu.

74.8 Le titulaire de la carte peut utiliser l'application mobile Payconiq by Bancontact. Il s'agit d'une application disponible pour les smartphones qui offre au titulaire de la carte la possibilité de lier une carte de débit et un compte courant (voir Chapitre 5, article 83) à l'application Payconiq by Bancontact, pour ensuite réaliser des transactions Payconiq by Bancontact à l'aide du smartphone.

74.9 Le titulaire de la carte peut ajouter ses données de carte de débit à son compte chez un commerçant via une méthode sécurisée. Le titulaire autorise alors le commerçant à effectuer des opérations sans authentification forte du client en plus de l'authentification pour l'introduction de la carte à son compte. Le titulaire autorise également le commerçant à initier des paiements récurrents ou des remboursements sans nécessité d'une authentification forte du client. Les montants des paiements récurrents sont automatiquement et immédiatement (parfois avec un décalage temporel) débités en monnaie du jour sur le compte à vue auquel la carte de débit est liée.

Si la carte arrive à expiration et est remplacée par une nouvelle, la date d'expiration de la nouvelle carte est fournie par la banque au commerçant après un premier paiement avec code PIN. Le titulaire de la carte doit cependant lui-même arrêter les paiements chez le commerçant au moment où le présent contrat est résilié ou lorsque sa carte est bloquée, détruite ou restituée à la banque.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser ce mode de paiement uniquement chez des commerçants qui lui sont bien connus.

Le détenteur d'une carte de débit peut renoncer aux paiements sur internet effectués via Bancontact, Maestro et Mastercard via VanBredaOnline et l'application VanBredaOnline.

74.10 Le titulaire de la carte peut effectuer des paiements de biens ou de services sur internet chez des commerçants qui l'acceptent via sa carte de débit. Pour ces paiements par carte de débit, il est fortement recommandé au titulaire de la carte de n'effectuer de tels paiements qu'après s'être assuré qu'il s'agit d'un commerçant fiable et que le paiement se déroulera via un canal sécurisé. Ce dernier point implique notamment que le paiement doit toujours être effectué en mode sécurisé (https, où le « s » signifie « secure » (sécurisé)) et, de préférence, via un système 3D-Secure où le client ou le titulaire de la carte, après avoir saisi en ligne ses données de carte :

- Calcule une « réponse » avec sa carte de débit, son code PIN et son lecteur de carte, la saisit puis la valide, signant ainsi électroniquement la transaction de paiement,
- Ou signe électroniquement la transaction de paiement avec sa carte de débit et Itsme.

### Identifiant unique

74.11 L'identifiant unique de la carte de débit est une combinaison :

- du numéro IBAN ou du numéro de compte bancaire belge du titulaire du compte ;
- du numéro de carte unique du titulaire de la carte ;
- du code secret de la carte de débit ;

ou, dans le cas de paiements par internet, la combinaison :

- du numéro IBAN ou du numéro de compte bancaire belge du titulaire du compte ;
- du numéro de carte unique du titulaire de la carte ;

- du code secret de la carte de débit ;
- du code unique généré par le lecteur de carte (si le commerçant est équipé du système 3D Secure) ;

ou, dans le cas des paiements par internet, la combinaison :

- du numéro IBAN ou du numéro de compte bancaire belge du titulaire du compte ;
- du numéro de carte unique du titulaire de la carte ;
- de la signature électronique du titulaire de la carte via Itsme ;

ou, dans le cas de paiements par internet, la combinaison :

- du numéro de carte unique du titulaire de la carte ;
- de la date d'expiration de la carte ;
- du code CVV (code à 3 chiffres) ;

ou, dans le cas de paiements via l'application mobile Payconiq by Bancontact, la combinaison :

- du numéro de carte unique ;
- de la date d'échéance unique ;
- le code secret de l'application Payconiq by Bancontact.

### Consentement et révocation

73.12 L'autorisation d'exécution des opérations réalisées à l'aide de la carte de débit est donnée au moyen d'une signature électronique.

La communication au commerçant du numéro et de la date d'expiration de la carte de débit, éventuellement accompagnée du code CVV, est acceptée par le titulaire de la carte comme un consentement à un ordre de paiement au commerçant.

73.13 L'utilisation de la carte aux distributeurs automatiques de billets ou aux terminaux de paiement est possible après introduction de la carte dans l'appareil, identification électronique et contrôle de l'identité du titulaire de la carte, à l'exception des paiements sans contact (voir ci-avant art. 73.3 et 73.4).

73.14 L'utilisation de la carte et du code PIN associé remplace la signature manuscrite pour toutes les opérations électroniques et constitue, pour l'application de cet article, la signature électronique du client / titulaire de la carte. Lorsque cette signature électronique est jugée correcte par la banque, elle constitue pour elle une preuve juridique valable et suffisante de l'identité du client / titulaire de la carte, et de son accord avec le contenu de l'ordre initié au moyen de la carte.

### Frais

73.15 La banque facturera les frais engagés, conformément à l'article 1.3.

73.16 Les retraits et paiements en espèces impliquant une opération de change seront exécutés, conformément à l'article 50.

### Remboursement

73.17 Le client n'a droit à un remboursement que si le montant de la transaction de paiement n'était pas connu préalablement et s'avère raisonnablement supérieur à ce que le client pouvait présumer. La demande doit être adressée à la banque, par écrit, avec indication de tous les éléments matériels en rapport avec les conditions de remboursement, dans un délai de 8 semaines après que le compte a été débité.

73.18 Si le client introduit une demande écrite de remboursement, la banque traitera la demande de remboursement dans les dix jours ouvrables bancaires. Si la banque refuse de procéder au remboursement, elle devra motiver ce refus et en informer le client.

## Refus

73.19 La banque exécutera toujours les ordres initiés. À cet effet, le titulaire de la carte / titulaire du compte s'engage à n'effectuer aucun retrait ni paiement avec la carte qui aurait pour conséquence que le montant disponible à cet instant sur le compte de paiement y associé soit dépassé. Le titulaire du compte autorise la banque sans réserve à débiter son compte de paiement de toutes les sommes retirées ou payées au moyen des cartes attachées à ce compte de paiement, même si le solde disponible est insuffisant.

## Délai d'exécution

73.20 Les opérations exécutées avec une carte de débit sont en principe débitées du compte dans le délai de 1 à 10 jours après l'opération. Dans des cas exceptionnels, le débit peut avoir lieu jusqu'à 6 mois maximum après la transaction.

73.21 Le(s) titulaire(s) de la carte et du compte sont solidairement et indissociablement responsables du paiement de tous les montants dus sur la base de l'utilisation de la carte et conformément à ces conditions.

## 75. Paiements par cartes de crédit

### Définition

75.1 Le client peut accéder aux distributeurs automatiques de billets nationaux et internationaux, ainsi qu'à la plupart des selfbanks des banques belges pour effectuer des retraits d'espèces avec sa carte de crédit, à condition que ces distributeurs affichent le logo MasterCard.

Les retraits d'argent aux distributeurs Mastercard sont effectués dans les limites d'utilisation, avec un maximum de 620 euros par transaction tous les 4 jours, tel que défini lors de la demande de la carte, plus les limites fixées par l'administrateur du réseau local.

Pour chaque retrait d'argent, l'état des dépenses inclura, en plus du montant retiré, une commission calculée à ce moment-là et communiquée par la banque au bénéficiaire/titulaire de la carte (voir les informations sur les coûts et conditions article 1.3).

L'augmentation ou la diminution des limites d'utilisation de la carte de crédit peuvent être demandées par le titulaire de la carte via VanBredaOnline ou dans l'application VanBredaOnline. L'approbation est sous réserve d'acceptation par le département des crédits de la banque.

75.2 Le titulaire de la carte peut, sur présentation de sa carte de crédit et moyennant la signature d'un bordereau, effectuer des retraits en espèces :

- à l'étranger, auprès de certaines agences bancaires et bureaux de change
- en Belgique, uniquement auprès de certains bureaux de change.

74.3 La carte de crédit offre également au titulaire la possibilité de payer des produits et services proposés par les commerçants. Pour les achats auprès des commerçants équipés d'un terminal de paiement, le service est accessible par l'insertion de la carte de crédit et la saisie du code PIN, sauf ce

qui est prévu dans l'article 74.4 et l'article 74.5 e.

Pour les paiements aux terminaux hors ligne tels que les péages ou les parkings, l'utilisation du code PIN n'est pas nécessairement requise.

Pour les achats en ligne, la transaction de paiement peut être effectuée :

- Par la saisie des données de la carte et la création d'un code via un lecteur de carte ou via itsme,
- Par la saisie des données de la carte et du code CVC (card verification code : code à 3 chiffres) chez les commerçants affichant le logo Mastercard et ne demandant pas d'identification supplémentaire.

74.4 Le titulaire de la carte peut utiliser sa carte de crédit pour des paiements sans contact, si la carte de débit dispose de cette fonctionnalité et si le terminal de paiement autorise ce type de paiements. Le titulaire de la carte doit tenir dans ce cas la carte de crédit à proximité du terminal.

74.5 L'utilisation de la carte de crédit sans code secret est soumise à certaines limites (voir à ce propos l'article 96.4). Le titulaire d'une carte de crédit peut renoncer à cette fonctionnalité via VanBredaOnline et via l'app VanBredaOnline.

74.6 Lors d'un paiement avec la carte de crédit dans une station-service, le montant exact n'est pas connu à l'avance. Par conséquent, la compagnie pétrolière réserve un montant fixe sur le compte de la carte de crédit associée. Sauf en cas de problèmes techniques, cette réservation est strictement limitée au temps nécessaire pour faire le plein. Le montant réservé peut varier selon la compagnie et est généralement plus élevé que le montant réel du plein, mais ne sera en aucun cas déduit du compte de la carte de crédit associée. Il est temporairement soustrait du montant disponible (limite d'utilisation) pour d'autres paiements pendant cette période. Dès que le plein est terminé, le montant exact est connu. Ce montant est déduit de la limite d'utilisation du compte auquel la carte est associée et à ce moment-là, la réservation est annulée. La limite d'utilisation n'est alors plus affectée par la réservation.

74.7 Pour certains paiements par carte, le montant exact du paiement n'est pas connu au moment où le titulaire de la carte valide l'ordre de paiement et le bénéficiaire souhaite réserver un certain montant de la limite d'utilisation, soumis à des limites (voir l'article 96.4) ce qui entraînera une réduction temporaire de cette dernière sans qu'une transaction de paiement effective ne soit réalisée. La banque considère que le titulaire de la carte a consenti au montant exact de la réserve. Le montant réservé est temporairement bloqué jusqu'à ce que le montant définitif de la transaction soit connu.

74.8 Le titulaire de la carte peut ajouter les informations de sa carte de crédit par une méthode sécurisée à son compte chez un commerçant. Le titulaire autorise le commerçant à effectuer des opérations sans authentification forte du client, en plus de l'authentification nécessaire pour associer la carte à un compte. Le titulaire autorise également le commerçant à initier des paiements récurrents ou des remboursements sans l'exigence d'une authentification forte du client. Les montants des paiements récurrents sont débités automatiquement et immédiatement (parfois avec un décalage temporel) en devise du jour du compte lié à la carte de crédit.

Lorsque la carte arrive à échéance et est remplacée par une nouvelle, la date d'expiration de la nouvelle carte est communiquée par la banque au commerçant. Le titulaire de la carte doit cependant lui-même arrêter les paiements chez le commerçant lorsque le contrat concerné prend fin, ou si sa carte

est bloquée, détruite ou restituée à la banque.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser ce mode de paiement uniquement avec des commerçants qui lui sont bien connus.

Le détenteur d'une carte de crédit peut renoncer à des paiements sur internet effectués via Mastercard par VanBredaOnline ou via l'application VanBredaOnline.

74.9 Le titulaire de la carte peut effectuer des paiements de biens ou de services sur internet chez les commerçants qui l'acceptent avec sa carte de crédit. Pour ces paiements effectués avec sa carte de crédit, il est fortement recommandé au titulaire de la carte de ne procéder à un tel paiement qu'après s'être assuré de la fiabilité du commerçant et que le paiement se déroulera via un canal sécurisé. Cela signifie que le paiement doit toujours être effectué en mode sécurisé (https), où le 's' signifie 'secure' (sécurisé), et de préférence via un système 3D-Secure où le client ou le titulaire de la carte, après avoir saisi ses données de carte en ligne,

- calcule une 'réponse' avec sa carte de crédit, son code PIN et son lecteur de carte, la saisit puis la valide, signant ainsi électroniquement la transaction
- ou signe électroniquement la transaction avec sa carte de crédit et itsme.

74.10 L'identifiant unique de la carte de crédit est une combinaison :

- du numéro de carte unique du titulaire de la carte
- de la date d'expiration de la carte de crédit
- du code secret de la carte de crédit

ou, pour les paiements en ligne et pour autant que ce soit exigé, la combinaison :

- du numéro de carte unique du titulaire de la carte
- de la date d'expiration de la carte de crédit
- du code secret de la carte de crédit
- du CVC (Code de Vérification de la Carte)
- le code unique généré par le lecteur de carte (si le commerçant utilise 3Dsecure)

ou, en cas des paiements via internet, la combinaison :

- le numéro de carte unique du titulaire de la carte
- la date d'expiration de la carte
- le CVC
- la signature électronique du titulaire de la carte avec itsme

ou, dans le cas des paiements en ligne, la combinaison :

- le numéro de carte unique du titulaire de la carte
- la date d'expiration de la carte
- le CVC

ou,

- de la signature du titulaire de la carte

## Consentement et révocation

74.11 L'autorisation de l'exécution de la transaction effectuée avec la carte de crédit est donnée au moyen d'une signature électronique (à l'exception des paiements sans contact, voir l'article 74.4 et 74.5).

La signature électronique peut être réalisée via le code PIN ou via itsme.

Le fait de communiquer au commerçant le numéro et la date d'expiration de la carte de crédit, éventuellement accompagnés du CVC, est accepté par le titulaire de la carte comme une autorisation de paiement en faveur du commerçant.

74.12 L'utilisation de la carte et du code secret correspondant remplace la signature manuscrite pour toutes les opérations électroniques et constitue, pour l'application du présent article, la signature électronique du client / titulaire de la carte. Lorsque cette signature électronique a été jugée correcte par la banque, elle constitue pour cette dernière la preuve valable et suffisante de l'identité du client / titulaire de la carte, et du fait qu'il consent au contenu de l'ordre initié au moyen de la carte.

## Frais

74.13 La banque facturera les frais engagés, conformément à l'article 1.3.

74.14 Les retraits et paiements en espèces impliquant une opération de change seront exécutés, conformément à l'article 50.

## Remboursement

74.15 Le client n'a droit à un remboursement que si le montant de la transaction de paiement n'était pas connu préalablement et s'avère raisonnablement supérieur à ce que le client pouvait présumer. La demande doit être adressée à la banque, par écrit, avec indication de tous les éléments matériels en rapport avec les conditions de remboursement, dans un délai de 8 semaines après que le compte a été débité.

74.16 Si le client introduit une demande écrite de remboursement, la banque traitera la demande de remboursement dans les dix jours ouvrables bancaires. Si la banque refuse de procéder au remboursement, elle devra motiver ce refus et en informer le client.

## Refus

74.17 La banque exécutera toujours les ordres initiés. À cet effet, le titulaire de la carte / titulaire du compte s'engage à n'effectuer aucun retrait ni paiement avec la carte qui aurait pour conséquence que la limite disponible à cet instant sur le compte de paiement y associé soit dépassée. Le titulaire du compte autorise la banque sans réserve à débiter son compte de paiement de toutes les sommes retirées ou payées au moyen des cartes attachées à ce compte de paiement, même si le solde disponible est insuffisant.

## Délai d'exécution

74.18 Si de nouvelles transactions ont été enregistrées par equensWorldline nv depuis l'émission du relevé précédent, un relevé des dépenses effectuées avec la carte sera envoyé chaque mois au titulaire de compte. Ce relevé comprendra toutes les informations légalement requises pour chaque carte et chaque transaction. Le relevé des dépenses sera mis à disposition dans un délai raisonnable avant la date d'échéance du paiement. Si le client dispose d'un VanBredaOnline, le relevé des dépenses sera uniquement mis à disposition électroniquement.

74.19 Le montant à payer qui apparaît sur le relevé mensuel des dépenses est payé par prélèvement automatique sur le compte, dans les quatorze jours après la clôture de la période de paiement. Le titulaire du compte s'engage à faire en sorte qu'il y ait toujours une provision suffisante sur le compte pour

permettre le paiement de ce montant.

74.20 Le(s) titulaire(s) de la carte et du compte sont solidairement et indivisiblement responsables du paiement de toutes les sommes dues sur base de l'utilisation de la carte et des présentes conditions.

## 76. Services d'initiation de paiement

76.1 Moyennant l'accord express de la banque\*, le client peut recourir à des services d'initiation de paiement proposés par des tiers. Le client noue lui-même une relation avec le prestataire de services d'initiation de paiement selon une procédure propre au tiers. Sauf disposition expresse contraire, la banque n'a pas de relation avec le prestataire de services d'initiation de paiement.

76.2 Les services d'initiation de paiement sont uniquement disponibles pour des comptes à vue qui sont accessibles en ligne par le client.

76.3 La banque peut refuser l'accès à un compte à vue à un prestataire de services d'initiation de paiement pour des raisons objectivement justifiées qui ont trait à l'accès non autorisé ou frauduleux au compte à vue par le prestataire de services d'initiation de paiement, notamment l'initiation non autorisée ou frauduleuse de l'opération de paiement.

76.4 La banque informe le client du refus d'accès au compte de paiement et des raisons de ce refus, sauf si des considérations de sécurité objectivement justifiées s'y opposent ou si une autre législation applicable l'interdit. La banque accorde à nouveau l'accès au compte de paiement dès que les raisons du refus d'accès n'existent plus.

## 77. Opérations de paiement liées à une carte

77.1 Moyennant l'accord express de la banque\*, le client peut recourir à un service de paiement lié à une carte proposé par des tiers. Le client doit nouer lui-même une relation avec le prestataire de services de paiement selon une procédure propre au tiers. Sauf disposition expresse contraire, la banque n'a pas de relation avec le prestataire de services de paiement.

77.2 L'émetteur d'un instrument de paiement lié à une carte demande à la banque, le cas échéant, de lui communiquer si le montant nécessaire à l'exécution d'une opération de paiement liée à une carte est disponible sur le compte de paiement.

77.3 Après confirmation que les fonds sont disponibles sur le compte de paiement, ceux-ci ne sont aucunement bloqués. La banque fait uniquement savoir au prestataire de services de paiement si les fonds nécessaires sont disponibles au moment de la demande.

77.4 Les services de paiement liés à une carte sont uniquement disponibles pour des comptes à vue qui sont accessibles en ligne par le client.

77.5 Le client peut demander à la banque de lui communiquer l'identification du prestataire de services de paiement et la réponse reçue.

77.6 La banque a le droit de refuser l'accès à un compte à vue à un prestataire de services de paiement liés à une carte pour des raisons objectivement justifiées qui ont trait à l'accès non autorisé ou frauduleux au compte à vue par le prestataire de services de paiement liés à une carte.

77.7 La banque informe le client du refus d'accès au compte de paiement et des raisons de ce refus, sauf si des

considérations de sécurité objectivement justifiées s'y opposent ou si une autre législation applicable l'interdit. La banque accorde à nouveau l'accès au compte de paiement dès que les raisons du refus d'accès n'existent plus.

## Chapitre 5. Instruments de paiement

### VanBredaOnline

#### 78. Adhésion

L'accès aux services offerts par la banque via VanBredaOnline est automatiquement accordé lors de l'établissement d'une nouvelle relation client avec une personne physique qui agit (i) pour son propre compte ou (ii) en tant que co-titulaire et/ou (iii) qui agit au nom et pour le compte de clients qui peuvent être légalement représentés par cette personne physique. Afin de pouvoir utiliser nos services en ligne, le client doit disposer d'un compte. Si le client n'utilise pas itsme, l'accès peut être fourni par l'octroi d'un digipass. Les conditions sont précisées dans ce règlement et dans l'annexe 1 des Conditions générales de VanBredaOnline et l'annexe 2 des Conditions générales de VanBredaOnline pour les smartphones.

#### 79. Frais

Les éventuels frais d'utilisation des éléments tarifés pour les services offerts par la banque via VanBredaOnline seront facturés par la banque, conformément à l'article 1.3.

#### 80. Signature électronique en fonction de VBOL

Dans le cadre du service VanBredaOnline proposé via le site web transactionnel [www.vanbredaonline.be](http://www.vanbredaonline.be), la signature électronique désigne le code numérique obtenu par l'utilisateur à l'aide de son digipass personnel ou la signature réalisée à l'aide du compte itsme personnel du client. Pour certaines opérations, le client doit également indiquer un numéro de GSM.

### Isabel

#### 81. Adhésion

L'adhésion aux services offerts par la banque via Isabel suppose la signature de la convention prévue à cet effet, laquelle doit être complétée avec les dispositions du présent règlement. Le client doit en outre conclure un contrat avec la SA Isabel elle-même en vue de l'utilisation du logiciel.

#### 82. Frais

Les éventuels frais d'utilisation des éléments tarifés pour les services offerts par la banque via Isabel seront facturés par la banque, conformément à l'article 1.3.

#### 83. Signature électronique

Dans le cadre du service Isabel, la signature électronique désigne l'introduction du code PIN de la carte Isabel personnelle. La carte Isabel est liée à une procuration connue par la banque et Isabel SA.

Le paiement est considéré comme correctement signé lorsqu'Isabel SA estime que le code PIN a été correctement introduit.

### Payconiq by Bancontact

#### 84. Adhésion et fonctionnement de l'application

## Payconiq by Bancontact

Pour utiliser l'application Payconiq by Bancontact, le client doit télécharger cette application. Sans préjudice des dispositions du présent Règlement général, les droits et obligations spécifiques qui sont liées à l'installation et à l'utilisation de l'application Payconiq by Bancontact sont décrits dans les conditions générales de l'application Payconiq by Bancontact, que le client accepte lors de sa première connexion à l'application.

Pour effectuer des paiements avec sa carte de débit à l'aide de son smartphone, le client doit d'abord lier la carte de débit à l'application. Pour ce faire, il doit introduire et confirmer les données spécifiques de sa carte de débit (numéro de carte unique et échéance de la carte de débit) dans l'application Payconiq by Bancontact selon la procédure qui s'affiche à l'écran et qui requiert une authentification à l'aide du code PIN.

Si le client télécharge l'application Payconiq by Bancontact et opte pour des paiements directs de son compte à vue auprès de la Banque, il est tenu de lier ce compte à vue à l'application. Partant de l'application Payconiq by Bancontact et selon la manière qui y est définie, le client sera redirigé vers l'application VanBredaOnline. Le client choisit ensuite le compte à vue qu'il souhaite lier, confirme son choix et sera en mesure d'effectuer des paiements avec le compte choisi via Payconiq.

Les paiements initiés par Payconiq by Bancontact sont des ordres de virement ou des paiements par carte qui entraînent le débit du compte à vue lié. Ils sont régis par les dispositions en matière de comptes à vue et de cartes de débit du présent Règlement.

Outre les paiements à des commerçants, des paiements peuvent également être effectués à d'autres utilisateurs de l'application Payconiq by Bancontact. Le client peut aussi envoyer des demandes de paiement à d'autres utilisateurs de l'application via l'application Payconiq by Bancontact.

## Cartes de débit et cartes de crédit : généralités

### 85. Termes fréquemment utilisés

#### equensWorldline SA

La société désignée par la banque pour gérer les cartes de débit et les cartes de crédit émises par la banque.

#### Carte de débit

La carte de débit, émise par la banque, équipée des fonctions Bancontact et Maestro ou Mastercard, dont l'utilisation entraîne le débit immédiat du compte de paiement du client.

#### Commerçant

Le bénéficiaire par l'intermédiaire duquel les paiements avec les cartes de débit ou les cartes de crédit sont initiés.

#### Limite d'utilisation de la carte de débit

Lorsqu'il est question de maximum ou de limite 'par période de 7 jours', il est fait référence aux retraits en espèces et aux paiements effectués au cours des 7 derniers jours, jour de l'opération compris.

#### Carte

La carte de débit ou la carte de crédit, telle que définie ci-dessus.

#### Compte carte

Le compte carte Mastercard auquel une ou plusieurs cartes de la même marque sont associées.

## Carte de crédit

La carte de crédit, émise par la banque, de la marque Mastercard, dont l'utilisation entraîne le débit différé du compte de paiement du client.

## Limite de dépenses de la carte de crédit

La limite mensuelle des dépenses qui peuvent être payées avec une carte de crédit.

### 86. Émission de cartes

86.1 La demande de cartes et la gestion des services connexes (par exemple : modification de la limite, remplacement de la carte, activation de la carte hors d'Europe, blocage temporaire de la carte, etc.) sont proposées par la Banque Van Breda via votre agence, via VanBredaOnline ou via l'application VanBredaOnline. La Banque Van Breda se réserve le droit de refuser l'octroi de la carte sans avoir à motiver sa décision. Les cartes demeurent la propriété de la banque.

85.2 La banque émet des cartes qui sont liées à un compte de paiement. La banque peut émettre une ou plusieurs cartes supplémentaires par compte de paiement. L'accord du (des) titulaire(s) du compte et de la banque est toujours nécessaire en vue de la délivrance d'une carte (supplémentaire). La délivrance d'une carte (supplémentaire) à l'un des deux titulaires de compte avec procuration mutuelle nécessite uniquement l'accord du titulaire de compte concerné et de la banque.

85.3 La banque facturera les frais liés aux cartes conformément à l'article 1.3.

85.4 Les parents peuvent sous leur propre responsabilité et moyennant l'accord de la banque accorder une carte de débit à leurs enfants mineurs. Celle-ci peut être liée à leur propre compte à vue ou à un compte à vue ouvert au nom du mineur concerné. Elle est limitée à 250 euros par jour et par semaine.

### 87. Code secret

87.1 Lorsqu'une nouvelle carte est demandée, le client peut choisir par téléphone un code secret personnel via une procédure sécurisée. En outre, le code secret à 4 chiffres peut aussi être envoyé au titulaire de la carte par la poste, suivant des procédures de sécurité très strictes.

87.2 Le titulaire de la carte peut remplacer son code secret par un nouveau code secret de son choix, aux distributeurs automatiques de billets de Belgique et aux guichets automatiques (Selfbanks) des banques belges qui sont équipés à cet effet. Pour les cartes de crédit et de débit, la composition à trois reprises d'un code secret erroné rend la carte inutilisable. Si le titulaire de la carte a oublié son code secret, il doit en demander un nouveau à la banque.

### 88. Obligations et responsabilité du titulaire de la carte / titulaire du compte

88.1 La carte et le code secret sont strictement personnels pour le titulaire de la carte. Ce dernier est tenu de prendre toutes les précautions raisonnables, telles que visées ci-dessous, pour assurer la sécurité de la carte et du code secret. La première utilisation de la carte est considérée comme une prise de connaissance et une acceptation des articles 84 à 100 du présent règlement.

88.2 Concernant la carte :

- Utilisez la carte conformément aux conditions énoncées

dans ce règlement.

- Ne laissez jamais votre carte sans surveillance, par exemple, au travail, dans un lieu public, dans un endroit accessible au public, dans votre voiture, en voyage, etc.
- Signez immédiatement toute nouvelle carte dès réception.
- Ne partagez jamais votre carte avec des tiers, y compris votre conjoint, vos membres de famille ou vos amis.
- Ne divulguez jamais les informations de votre carte à un tiers.
- Assurez-vous que la carte est toujours sous surveillance lors de son utilisation chez un commerçant.
- Conservez vos reçus de paiement et de retrait d'argent.
- Informez immédiatement Card Stop en cas de perte, de vol, de tout risque d'abus ou de soupçon d'abus de la carte, ou en cas d'incident où la carte est avalée par un distributeur automatique de billets, immédiatement après constatation. Les faits ainsi signalés doivent être déclarés aux services de police du lieu où la perte ou le vol a eu lieu dans les 24 heures.
- Vérifiez régulièrement vos relevés de compte et vos relevés de dépenses. Signalez immédiatement toute erreur ou irrégularité constatée à la banque.

La perte ou le vol désigne toute perte involontaire de la carte. L'abus ou le soupçon d'abus désigne toute utilisation illégale ou non autorisée de la carte et/ou des moyens permettant son utilisation, même si la carte est toujours en possession du titulaire de la carte.

### 88.3 Concernant le code secret

- Mémorisez votre code secret immédiatement. Si vous l'avez reçu par courrier, détruisez le document sur lequel il vous a été communiqué.
- Ne conservez jamais votre code secret avec votre carte.
- Ne notez votre code secret sur aucun document, objet ou support quelconque.
- Ne divulguez pas votre code secret et n'autorisez personne à en prendre connaissance. Personne n'a le droit de vous demander votre code secret : ni l'employé de la banque, ni la police, ni un commerçant. Vous êtes et devez rester le seul à connaître ce numéro.
- Composez toujours votre code secret à l'abri des regards indiscrets, que ce soit à un distributeur automatique de billets ou chez un commerçant.
- Lorsque vous modifiez votre code secret, évitez les chiffres trop évidents, comme une partie de votre date de naissance ou de celle de l'un des membres de votre famille, le code postal de votre localité, etc.
- Utilisez un code PIN différent pour chacune de vos cartes.

### 88.4 Concernant le titulaire de la carte / titulaire du compte :

Le titulaire de la carte et le titulaire du compte s'engagent à limiter les opérations effectuées avec la carte au solde disponible du compte à débiter.

## 89. Card Stop

Card Stop est accessible par téléphone, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, au 00 32 (0) 78 170 170. Card Stop communique immédiatement au titulaire de la carte un numéro de dossier qui lui permet de prouver la notification. La conversation téléphonique est intégralement enregistrée par Card Stop.

## 90. Responsabilité en cas d'utilisation abusive de la carte

90.1 Jusqu'au moment de la notification telle que visée ci-dessus, le titulaire de la carte et le titulaire du compte sont

responsables des conséquences liées à la perte ou au vol de leur carte à concurrence d'un montant maximum de 150 EUR, sauf si le titulaire de la carte a agi de façon frauduleuse ou intentionnelle ou qu'il a fait preuve d'une négligence grave, auquel cas le montant maximum n'est pas applicable.

90.2 Après la notification à Card Stop, le titulaire de la carte et le titulaire du compte ne sont plus responsables des conséquences liées à la perte ou au vol de leur carte, sauf si la banque apporte la preuve que le titulaire a agi de façon frauduleuse ou intentionnelle ou qu'il a fait preuve d'une négligence grave.

90.3 Excepté en cas de dol, de faute intentionnelle ou de négligence grave de la part du titulaire de la carte, le titulaire de la carte et du compte n'est pas responsable et ne subira aucune perte suite à une utilisation abusive de la carte sans utilisation du code secret.

## 91. Négligence grave

Le non-respect par le titulaire de la carte / titulaire du compte des obligations et responsabilités qui lui incombent conformément à l'article 87 art du titulaire de la carte / titulaire du compte, sous réserve de l'appréciation par un juge.

## 92. Clôture d'un compte, retrait d'une procuration

En cas de retrait d'une procuration ou de clôture d'un compte, le titulaire du compte demeure responsable jusqu'à la restitution de la carte considérée et jusqu'à ce que les paiements ou une série de paiements initiés aient été débités.

## 93. Renouvellement de la carte

La carte est automatiquement renouvelée à l'échéance, sauf en cas de refus de la banque ou de résiliation par le titulaire de la carte ou le titulaire du compte, notifiée à la banque 30 jours avant l'échéance pour une carte de débit et 75 jours avant l'échéance pour une carte de crédit. Si la banque refuse de renouveler la carte, elle devra en informer le client 2 mois avant l'échéance.

## 94. Retrait

94.1 La carte reste la propriété de la banque. La banque peut à tout moment mettre fin avec effet immédiat au droit du titulaire de la carte d'utiliser sa carte. La carte doit être restituée à la banque à la première demande. Toute utilisation de la carte après que sa restitution a été demandée sera considérée comme une infraction pénale.

94.2 La banque se réserve le droit, pour autant que cela soit techniquement possible, de donner instruction au réseau de distributeurs automatiques de billets en Belgique ou à l'étranger de retenir ou de refuser une carte dont le titulaire se servirait abusivement. La banque décline toute responsabilité envers le titulaire de la carte du chef d'une telle décision.

## 95. Blocage

La banque peut bloquer une carte pour des raisons objectivement justifiées qui ont trait à la sécurité de la carte, à la présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte, à la résiliation ou à la cessation de la relation client ou du service par la banque, ou – en cas de carte liée à une convention de crédit – à un accroissement considérable du risque de non-respect par le client de son obligation de paiement. La banque en informe le client dans les plus brefs délais.

## 96. Divers

La banque décline toute responsabilité quant au fait qu'un commerce affilié n'accepte pas la carte du titulaire de la carte. Tous les conflits ou litiges entre le titulaire de la carte et un commerce affilié seront exclusivement réglés entre ces deux parties.

## Conditions particulières applicables aux cartes de débit

### 97. Limites de dépenses

97.1 Les retraits d'espèces sont limités. Sauf convention contraire, la banque applique les limites standard suivantes :  
montant maximum par carte et par jour : 1 000 EUR  
montant maximum par carte et par période de 7 jours : 2 500 EUR.

97.2 Les retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets peuvent être limités à d'autres montants que ceux mentionnés ci-dessus, en fonction des règles en vigueur dans le pays de la transaction et/ou du gestionnaire du distributeur automatique de billets.

97.3 Les paiements aux terminaux de paiement Bancontact et Maestro sont limités à 5 010 EUR par compte et par période de 7 jours sauf convention contraire. Les retraits d'espèces sont également compris dans cette limite.

97.4 Les transactions pour lesquelles aucun code secret n'est exigé ne peuvent dépasser 50 EUR si elles sont effectuées en Belgique. Ce maximum peut varier pour les transactions effectuées à l'étranger, ainsi que pour les paiements de titres de transport, aux péages et dans les parkings effectués via un appareil automatique. Les transactions sans contact successives sans code secret sont possibles jusqu'à un montant cumulé de 100 EUR. Une fois ce montant atteint, une transaction avec code secret devra être effectuée sur un terminal de paiement ou un retrait d'argent avec code secret devra être effectué sur un distributeur automatique afin que de nouvelles transactions sans code puissent avoir lieu, toujours conformément à ces limites.

97.5 Pour les paiements mobiles via Payconiq By Bancontact, les limites suivantes s'appliquent :

- Le montant minimum d'un paiement en scannant un code QR est de 0,02 euros ;
- Le montant maximum d'un paiement chez un commerçant est de 1 500 euros par transaction et de 2500 euros par jour ;
- Pour les paiements entre amis/contacts, il existe une limite de 250 euros par demande de paiement. La même demande de paiement peut être remboursée par un maximum de 30 personnes pour un montant total maximum de 2 500 euros.

### 98. Fixation des limites d'utilisation par le titulaire de la carte

98.1 Le titulaire de la carte / titulaire de compte a le droit de choisir des limites d'utilisation qui correspondent à ses besoins personnels. Les limites d'utilisation fixées doivent faire partie de l'offre standard de la banque. Le titulaire de la carte / titulaire de compte peut demander que le montant maximum par carte et par jour soit réduit ou porté au maximum que la banque est disposée à lui accorder.

98.2 Le titulaire de la carte / titulaire de compte peut demander que sa limite d'utilisation soit modifiée. La banque

est également tenue d'abaisser les limites d'utilisation à la demande du titulaire de la carte / titulaire de compte si celui-ci se trouve dans l'une des situations suivantes : la perte ou le vol de la carte ou du code, ou l'enregistrement sur son extrait de compte de toute opération exécutée sans son accord.

98.3 Pour les paiements effectués sans code PIN, les limites mentionnées à l'article 96.4 sont d'application. Aucune exception n'est possible.

## Conditions particulières applicables aux cartes de crédit

### 99. Limite mensuelle de dépenses et plafonds

99.1 La banque informe le titulaire du compte de la limite mensuelle d'utilisation de chaque carte associée à son compte. Le titulaire du compte communique à son tour cette limite au titulaire de la carte.

99.2 Le titulaire de la carte s'engage à ne pas dépasser la limite mensuelle de dépenses qui lui a été communiquée. Lorsque 2 cartes ou plus sont associées au même compte, ces cartes ont une limite de dépenses commune. Les dépenses effectuées au moyen de ces cartes apparaîtront sur le même relevé mensuel des dépenses.

99.3 Les retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets en Belgique et à l'étranger sont limités comme suit : un montant maximum de 620 EUR par opération et un montant maximum de 620 EUR sur une période de 4 jours et en 8 retraits maximum. Ces retraits peuvent en outre être limités à un montant déterminé par opération ou par jour, sur base des règles en vigueur dans le pays où le terminal se trouve ou au niveau du réseau auquel le terminal appartient.

99.4 Pour les paiements effectués sans code secret, les limites telles que mentionnées à l'article 96.4 pour les cartes de débit s'appliquent. Il ne peut y être dérogé.

### 100. Détermination de la limite mensuelle de dépenses

100.1 Le titulaire de la carte / titulaire de compte peut demander une limite qui correspond à ses besoins personnels. Les limites d'utilisation choisies doivent faire partie de l'offre standard de la banque.

100.2 Le titulaire de la carte / titulaire de compte peut demander à ce que le montant maximum par carte et par jour soit réduit ou porté au maximum que la banque est disposée à lui accorder.

100.3 Le titulaire de la carte / titulaire de compte peut demander à ce que sa limite d'utilisation soit modifiée. La banque est également tenue d'abaisser les limites d'utilisation à la demande du titulaire de la carte / titulaire de compte si celui-ci se trouve dans l'une des situations suivantes : la perte ou le vol de la carte ou du code, ou l'enregistrement sur son extrait de compte de toute opération exécutée sans son accord.

### 101. Obligations et responsabilité du titulaire

Indépendamment des obligations et responsabilités visées ci-dessus et applicables aux cartes de débit et cartes de crédit, le titulaire de la carte ou le titulaire du compte est tenu d'informer immédiatement equensWorldline SA de l'enregistrement sur son relevé mensuel des dépenses de toute opération à laquelle il n'a pas consenti, ainsi que de toute erreur ou irrégularité qu'il constate dans la gestion de sa carte.

## Chapitre 6. Crédits

### 102. Conditions générales

Les crédits octroyés par la banque sont régis par les dispositions et conditions contenues dans les conventions de crédit et dans les conditions générales et particulières de la convention cadre correspondantes, dans les actes authentiques et sous seing privé, ainsi que dans les autres documents relatifs au crédit et à ses formes d'utilisation.

### 103. Frais de dossier

La banque a le droit de facturer des frais de dossier, tant pour l'examen d'une nouvelle demande de crédit que pour le suivi d'un dossier existant. La banque se réserve le droit de modifier ces frais, conformément à l'article 46.3 du présent règlement.

## Chapitre 7. Assurances, gestion de patrimoine Delen Private Bank et titres

### Infos générales

#### 104. Adéquation de l'investissement

104.1 La banque est tenue de vérifier, pour chaque investissement que le client souhaite réaliser, si celui-ci est adéquat. Une séance de questions-réponses aide le client à vérifier l'adéquation de l'investissement.

La séance de questions-réponses comporte, comme prévu par la loi, des questions concernant la situation et la capacité financière du client, ses objectifs et son horizon de placement, son expérience et sa connaissance des placements ainsi que ses préférences en matière de durabilité. Sur la base des réponses au questionnaire, la banque peut orienter le client vers le placement qui lui convient le mieux. Tout conseil de placement émis sera transmis par écrit au client dans un rapport d'adéquation.

#### 105. Conflits d'intérêts

105.1 La banque doit prendre toutes les mesures nécessaires lors de la prestation de services d'investissement afin d'identifier, de prévenir et de gérer les conflits d'intérêts.

105.2 Les conflits d'intérêts désignent une situation susceptible de léser un ou plusieurs client(s) en raison d'intérêts conflictuels entre la banque (ou un membre de son personnel) et un client, ou entre plusieurs clients.

105.3 Afin de protéger les intérêts des clients, la banque a élaboré une politique en matière de conflits d'intérêts. Pour ce faire, elle a dressé la liste des circonstances susceptibles de mener à des conflits d'intérêts, en procédant notamment à une évaluation du risque réel de voir celles-ci nuire aux intérêts du client ou du client potentiel. Elle a pris les mesures adéquates pour gérer ces conflits d'intérêts potentiels.

105.4 Afin d'identifier les conflits d'intérêts potentiels, la banque doit vérifier si elle (ou l'un des membres de son personnel) :

- peut dégager un gain financier ou éviter une perte financière aux dépens du client ;
- a un intérêt dans le résultat d'un service fourni au client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui diffère de l'intérêt du client dans ce résultat ;

- a un motif financier ou autre pour privilégier l'intérêt d'un client ou d'un groupe de clients par rapport à l'intérêt d'un autre client ;
- exerce la même activité professionnelle que le client ; ou
- reçoit d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service fourni au client, sous la forme d'argent, de biens ou de services autres que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service.

105.5 La banque a prêté une attention particulière aux domaines suivants :

- traitement des délits d'initié et des informations confidentielles
- transactions sur instruments financiers pour compte propre
- cadeaux reçus et offerts par les membres du personnel
- commissions payées à des tiers et reçues de tiers par la banque
- obligation d'agir dans l'intérêt exclusif du client
- prise en considération des objectifs de placement du client, ainsi que de sa situation financière, de ses connaissances et de son expérience des placements
- choix du courtier lors de l'exécution d'ordres sur instruments financiers
- scission des activités au sein de la banque et d'Ackermans & van Haaren, et interaction entre ces activités.

105.6 La banque a pris diverses mesures pour veiller à ce que les intérêts des clients priment toujours ses propres intérêts, notamment :

- un règlement de travail
- des règles de conduite qui imposent aux membres du personnel de toujours agir dans l'intérêt des clients
- une politique et un contrôle en ce qui concerne les transactions sur instruments financiers effectuées pour leur propre compte par les membres du Conseil d'administration (qui sont susceptibles de disposer d'informations confidentielles)
- la scission des informations entre les différentes fonctions et la publication d'informations confidentielles uniquement en cas de nécessité
- une politique salariale adaptée qui garantit l'indépendance des membres du personnel
- l'application généralisée du double contrôle pour éviter une influence illicite
- une politique d'exécution des ordres visant à atteindre le meilleur résultat possible pour le client lors de l'exécution d'ordres sur instruments financiers
- et un règlement pour l'octroi et la perception d'avantages (inducements), dans le cadre duquel la pertinence pour le client doit toujours être démontrée.

En cas de modification du cadre légal ou des activités de la banque, les mesures et les procédures seront adaptées.

105.7 Si, malgré les mesures prises par la banque, celle-ci ne peut offrir au client des garanties suffisantes pour lui assurer qu'elle agit dans son meilleur intérêt, la banque lui fournira, sur un support durable, des informations et des détails clairs et suffisamment concrets sur la nature et la cause du conflit. Sont ici compris les risques qui naissent pour le client et les mesures prises par la banque afin de les limiter. Le client pourra ainsi prendre une décision bien réfléchie au sujet du service d'investissement dans lequel le conflit d'intérêts se produit.

105.8 Le service Compliance tient un registre des conflits d'intérêts dans lequel sont inscrits les conflits d'intérêts constatés dans la pratique.

105.9 Chaque membre du personnel est tenu d'informer immédiatement le service Compliance de tout conflit d'intérêts afin qu'il soit géré de manière adéquate et inscrit au registre.

105.10 Les plaintes sont traitées en toute indépendance et en toute transparence par la conseillère en satisfaction clientèle (cf. art. 51).

## Assurances

### 106. Rôle en tant qu'intermédiaire

106.1 La banque agit en qualité d'intermédiaire dans l'offre, la proposition, la réalisation du travail préparatoire et la conclusion de certains contrats d'assurance.

106.2 Dans le cadre de la fourniture de services de courtage en assurances, les principes relatifs aux conflits d'intérêts, tels que prévus aux articles 104.2, 104.3 et 104.5 à 104.10 inclus, sont également appliqués.

106.3 Outre les domaines visés à l'art. 104.5, la banque a analysé avec soin les souhaits et besoins des clients, ainsi que la pertinence (ou non) des conseils relatifs aux contrats d'assurance. La banque a en outre consacré une attention particulière aux conflits d'intérêts potentiels entre, d'une part, la banque, et d'autre part, le preneur de l'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire.

106.4 Parallèlement aux dispositions de l'art. 104.9, la banque veille à traiter les données médicales de manière confidentielle.

### 107. Courtier en assurances agréé

La banque est inscrite au registre en qualité de courtier en assurances sous le numéro FSMA 014377 A.

### 108. Partenaires pour assurances

108.1 La banque effectue chaque année une analyse impartiale destinée à déterminer quels produits d'assurance commercialisés par quels partenaires d'assurance sont adaptés aux différents profils d'investisseurs.

108.2 La banque propose des contrats d'assurance d'AG Insurance, de la Baloise Insurance, d'Athora Belgium et de P&V Assurances. Il s'agit :

- d'assurances vie fiscales (telles que PLCI, INAMI, CPTI, EIP, épargne-pension et épargne à long terme)
- d'assurances-épargne et d'assurances-investissements (Branches 21, 23 et 26)
- d'assurances décès et d'assurances solde restant dû
- d'assurances revenu garanti
- assurances incendie
- responsabilité civile.

### 109. Rémunération

109.1 La banque reçoit des commissions de ces compagnies d'assurances lors de la distribution de ces contrats. Le montant de ces commissions est conforme au marché.

109.2 À quelques exceptions près, la banque reçoit pour tous les contrats d'assurance une commission de 100 % des frais d'entrée payés par le client.

109.3 La banque reçoit aussi :

- pour les assurances vie des Branches 21 et 26 ainsi que pour les assurances vie fiscales : une commission de portefeuille de maximum 0,45 % par an sur la réserve
- pour les assurances vie de la Branche 23 : une commission de portefeuille de maximum 0,70 % par an sur la réserve
- pour les assurances incendie : une commission maximale de 50 EUR par assurance.

109.4 La banque fournit un détail de l'ensemble des frais et commissions avant la souscription du placement via une annexe au rapport d'adéquation. La banque fournit annuellement un détail de l'impact des frais et commissions qui ont été effectivement facturés.

## Contrat de gestion de patrimoine Delen Private Bank

### 110. Finax

La banque et Delen Private Bank sont des sociétés sœurs. Via la holding financier Finax la société cotée en Bourse Ackemans & van Haaren est leur actionnaire de référence. Les deux banques ont chacune leur domaine de spécialité et exercent des activités complémentaires. En sa qualité de banque retail et de spécialiste en accompagnement patrimonial, la banque (qui est exclusivement active sur le marché belge) s'adresse uniquement aux entrepreneurs (PME, pas de sociétés cotées en bourse) et aux professions libérales. La Delen Private Bank est quant à elle axée sur la gestion de patrimoine.

### 111. Services

111.1 La banque ne propose pas elle-même les services suivants :

- Exécution des ordres sur instruments financiers. Les clients ne peuvent pas donner les ordres suivants à la banque :
- ordres d'achat en actions et d'obligations individuelles
- ordres d'achat et de vente de produits complexes (options, warrants, trackers, turbos, futures, reverse convertibles, obligations indexées sur l'inflation, CDO).

Les clients peuvent donner les ordres suivants à la banque:

- ordres de vente d'actions et/ou d'obligations placées sur compte-titres auprès de la banque
- ordres d'achat et de vente de fonds de placement commercialisés par la banque.

La banque reçoit les ordres des clients et les transmet à Delen Private Bank pour exécution.

- Gestion de patrimoine : les clients sont orientés vers Delen Private Bank pour la gestion de patrimoine.

111.2 La banque ne propose pas les services suivants :

- recherche en matière de placements
- accompagnement d'une entreprise lors de son introduction en Bourse.

### 112. Gestion de patrimoine discrétionnaire

Les clients de la banque peuvent conclure un contrat de gestion patrimoniale discrétionnaire avec la banque sœur de la banque, Delen Private Bank. Le client et Delen Private Bank concluent dans ce cas un contrat régissant les modalités de cette gestion.

## 113. Rôle en tant qu'apporteur

En l'occurrence, la banque agit exclusivement en qualité d'apporteur de clients et n'a aucune responsabilité dans la relation entre le client et Delen Private Bank, dans les résultats obtenus dans le cadre de la gestion, etc. Les contrats conclus entre un client apporté par la banque et Delen Private Bank ne concernent que cette dernière et le client.

## 114. Rémunération

114.1 La banque reçoit des commissions de Delen Private Bank pour les clients que la banque apporte à Delen Private Bank pour la gestion de patrimoine via les formules sicavisées Hermes Universal Invest ou pour les lignes individuelles en gestion de patrimoine. Le montant de ces commissions est conforme au marché. Cette commission d'apport ne donnera lieu en aucun cas à un surcoût pour le client.

114.2 En ce qui concerne la gestion de patrimoine via les formules sicavisées Hermes Universal Invest, ces commissions s'élèvent à 50 % du total des frais supportés par le compartiment.

114.3 En ce qui concerne les lignes individuelles en gestion de patrimoine, ces commissions s'élèvent à 100 % de la rémunération de gestion comptée par Delen Private Bank et à 50 % des frais de garde et des frais variables comptés par Delen Private Bank.

114.4 La banque transmet plus d'informations au client sur simple demande. Chez Delen Private Bank, vous êtes informé au préalable des frais ainsi que de la commission qui sera payée à Banque J.Van Breda & C°, sous la forme de pourcentages mais aussi en montants concrets exprimés en euros. Pour tous vos placements en cours, vous recevrez également chaque année un rapport de suivi reprenant tous les frais que vous aurez effectivement payés. Nous vous montrerons aussi l'impact sur votre rendement.

## Conservation de titres

### 115. Généralités

115.1 Tout compte-titres suppose l'ouverture par le client d'un compte financier en euros, qui sera lié au compte-titres. D'éventuels comptes existants peuvent être utilisés à cette fin. Si le règlement doit transiter par un compte dans une autre devise, ce compte doit être expressément spécifié lors de la transmission de l'ordre.

115.2 La banque n'autorise pas le transfert de titres en provenance d'une autre institution financière sur un compte-titres détenu auprès de la banque.

115.3 La banque peut déposer auprès d'une caisse de dépôt interprofessionnelle belge ou étrangère ou auprès d'une banque, les titres qui sont placés sur compte-titres par un client et qui entrent en ligne de compte pour une telle opération.

115.4 Quatre fois par an, la banque fournit au client un aperçu des titres placés sur compte-titres. Elle le lui fournit par la poste ou via VanBredaOnline, au choix du client. Les valeurs indiquées sur l'aperçu ne sont qu'indicatives et n'engagent ni la banque ni l'établissement débiteur.

115.5 Conformément à la directive européenne visant à promouvoir l'engagement à long terme des actionnaires (la « Shareholders Rights Directive » ou « SRD II »), transposée en droit belge par la loi du 28 avril 2020, la banque est tenue de

fournir certaines informations à tout client à qui elle fournit certains services en matière de titres, à savoir les actions, dès qu'elle en est informée par la société concernée ou par un tiers désigné par celle-ci. Ces informations seront transmises conformément aux modalités prévues dans les annexes du Règlement d'exécution (UE) 2018/1212 du 3 septembre 2018 relatif à la mise en œuvre de la SRD II. De plus, la banque peut, le cas échéant, procéder à des échanges de données dans la mesure où elle y est tenue. La banque n'informerait pas le client du fait qu'elle a reçu une telle demande ou a procédé à un échange de données.

114.6 Le client autorise irrévocablement la banque à fournir aux autorités compétentes, tous les renseignements et documents, y compris l'identité du client, qui sont exigés par ces autorités en vertu du pouvoir d'investigation qui leur a été conféré par la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers, ou par toutes les dispositions légales ou réglementaires qui complèteraient ou remplaceraient ces prescriptions.

Le client accorde cette même autorisation en faveur des autorités compétentes pour les marchés étrangers. La simple transmission d'un ordre implique la confirmation irrévocable de cette autorisation par le client.

### 116. Gestion administrative de titres placés sur compte-titres

116.1 La banque encaisse les dividendes, les intérêts, le remboursement des primes, les capitaux et tous les autres montants éventuellement dus au titulaire des titres et (sauf disposition contraire) inscrit les produits en euros au crédit du compte du client sous réserve d'encaissement.

116.2 Les coupons capitalisables sont encaissés lors de leur échéance finale.

116.3 Si la régularisation est obligatoire (scission, échange obligatoire, changement de nom, acquisition de titres attribués gracieusement...), la banque réalise cette régularisation automatiquement. Si cette régularisation entraîne une plus-value par constitution de titres, la Banque J.Van Breda & C° donnera mandat à sa banque sœur, Delen Private Bank, sise au 184 Jan Van Rijswijcklaan à 2020 Anvers, de vendre les titres nouvellement acquis avec la même date valeur que l'attribution et avec retenue des frais et taxes boursiers ordinaires au jour de l'attribution. Le produit de cette vente est crédité en euros (sauf indication contraire) sur le compte du client.

116.4 Si la régularisation est facultative (dividendes optionnels, offre publique d'achat, inscription avec droits...) et dans la mesure où elle en a connaissance, la Banque J.Van Breda & C° donnera mandat à Delen Private Bank de toujours agir de façon à éviter une plus-value par constitution de titres.

116.5 S'il n'est pas donné suite à la régularisation, la Banque J.Van Breda & C° donnera mandat à Delen Private Bank de vendre les éventuels droits d'inscription et autres afférents aux titres, si la négociation est possible. L'ordre de vente est donné le premier jour de la cotation officielle, avec indication d'une limite, telle qu'elle serait définie par un banquier prudent dans les circonstances données. Le produit de la vente est crédité en euros (sauf indication contraire) sur le compte du client. Le montant est diminué des provisions et/ou frais d'encaissement habituels.

116.6 La banque renonce à toute opération sur des titres pour lesquels un ordre de transfert vers un compte auprès d'un autre organisme financier a déjà été donné.

116.7 Si le client s'oppose à l'action entreprise par la banque dans le cadre d'une régularisation, il lui est loisible de réagir dans les 2 jours ouvrables bancaires après réception de l'avis d'exécution de la régularisation ou, en cas de non-exécution, dans un délai de 2 jours ouvrables bancaires à partir du moment où la réception de l'avis d'exécution aurait dû avoir lieu.

116.8 Si l'encaissement n'a pas lieu, pour quelque raison que ce soit, la banque peut, sans notification préalable, débiter le compte du client du montant non reçu ou le récupérer du client de toute autre manière.

Si, avant l'encaissement effectif, la banque a déjà crédité le compte du client du montant du produit et/ou capital de titres à recevoir et qu'il s'avère par la suite qu'elle ne l'encaissera pas, le client est tenu d'en rembourser la contre-valeur, augmentée de tous les frais et différences de change. Le décompte se fera au cours du jour de la contre-passation, tel que visé à l'article 50.

## 117. Dématérialisation

En exécution de la loi du 14 décembre 2005 portant suppression des titres au porteur, tous les titres, y compris ceux qui ont été placés sous le régime de fongibilité (dépôt dit "fongible"), qui se trouvaient sur compte-titres au 1er janvier 2008, sont convertis de plein droit en titres dématérialisés ou en titres nominatifs. La livraison matérielle de titres n'est pas possible.

## 118. Protection des bons de caisse et bons de capitalisation émis par la banque et placés sur compte-titres

La banque a adhéré au régime de protection des dépôts et des bons de caisse et bons de capitalisation émis par elle, entré en vigueur le 15 février 1999.

## Transactions de titres

### 119. Principes généraux

119.1 La banque n'offre pas de services d'achat de titres individuels. Le client peut toutefois transmettre à la banque des ordres de vente de titres individuels placés sur compte-titres auprès de la banque.

119.2 Le client peut également transmettre des ordres d'achat et de vente relatifs à des fonds de placement (organismes de placement collectif de droit belge ou étranger), que ces fonds de placement aient été émis par la banque elle-même, par des sociétés sœurs ou encore par des tierces parties.

119.3 Concernant les ordres relatifs aux fonds commercialisés par la banque, nous renvoyons aux prospectus de ces organismes de placement.

119.4 En règle générale, la banque transmettra les ordres relatifs à des fonds de placement à sa banque sœur, Delen Private Bank, qui veillera à les exécuter au mieux. La banque est toutefois libre de sélectionner un canal d'exécution alternatif.

119.5 Les ordres sont exécutés aux risques du client, dans le respect des dispositions légales et réglementaires et des usages en vigueur sur le marché réglementé considéré.

119.6 La banque ne peut être tenue responsable des dommages que le client pourrait subir

- en raison d'un cas de force majeure qui empêche l'exécution normale et rapide des ordres
- en raison d'une perturbation de l'alimentation électrique

ou des systèmes de négociation du marché réglementé considéré qui ont une influence sur le déroulement régulier des échanges

- en raison d'une suspension des cotations, d'un ajournement ou d'une interruption des échanges
- en raison de toutes autres mesures prises par le marché considéré qui entravent le bon fonctionnement du marché réglementé.

119.7 Sauf dispositions légales ou réglementaires contraires, une opposition formée par le client contre l'exécution d'un ordre ne sera recevable que dans un délai de 2 jours ouvrables bancaires après réception de l'avis d'exécution de l'ordre ou, en cas de non-exécution, dans un délai de 2 jours ouvrables bancaires à partir du moment où la réception de l'avis d'exécution aurait dû avoir lieu.

119.8 Sans choix exprès du client, la banque passera un ordre sur le marché réglementé considéré. La banque se réserve le droit d'exécuter un ordre de vente sur le marché où l'ordre d'achat a été exécuté.

119.9 La banque se réserve le droit :

- de ne pas exécuter les ordres transmis d'une manière autre qu'au moyen d'un écrit signé du client sur les formulaires prévus à cet effet, et plus précisément les ordres passés par téléphone, par fax ou moyennant l'utilisation de tout autre système, si elle doute de leur authenticité
- de n'exécuter les ordres de vente de titres individuels qui lui parviennent après 16h30 que le jour ouvrable bancaire suivant. Le client veillera à transmettre tous les ordres à la banque de manière et à un moment tels que cette dernière soit en mesure de les passer en temps utile. Le client accepte qu'un laps de temps raisonnable puisse s'écouler entre le moment où il donne l'ordre et le moment où l'ordre est passé sur le marché
- de n'exécuter les ordres d'achat qu'en cas de provision suffisante, après signature du "Règlement général des opérations" et moyennant l'accord éventuel de la banque si le client a donné le compte-titres en gage
- de n'exécuter un ordre d'achat lié à un ordre de vente qu'après que ce dernier a été exécuté
- les ordres relatifs à des parts d'organismes de placement collectif (fonds de placement) sont valables uniquement pendant la période de souscription initiale ou pendant la période d'acceptation qui précède l'heure limite d'acceptation telle que définie par l'émetteur dans le prospectus (simplifié).

119.10 Si un ordre qui n'a pas encore été exécuté, est modifié ou confirmé sans la mention expresse qu'il s'agit d'une modification ou d'une confirmation, cet ordre sera considéré comme un nouvel ordre et viendra s'ajouter au premier.

119.11 La livraison matérielle des titres est impossible. Les titres peuvent être transférés de manière scripturale vers un organisme financier désigné par le client, après paiement des frais y afférents.

119.12 Concernant les titres étrangers, le client accepte que toutes les valeurs actuelles et futures soient soumises au régime de fongibilité, conformément à l'AR n° 62 du 27/01/2004.

119.13 Les titres achetés sont placés sur compte-titres et soumis aux frais de garde. La détention de titres en dépôt à découvert n'oblige nullement la banque à exercer une surveillance sur les titres.

119.14 Un code LEI ("Legal Entity Identifier") est exigé pour certaines transactions financières exécutées par des personnes

morales. Le client-personne morale est lui-même responsable de l'obtention de ce code LEI. La banque ne peut pas être tenue responsable de la non-exécution d'une transaction qui nécessite un code LEI et que le client ne le lui a pas communiqué à temps.

## 120. Durée de validité

La durée de validité d'un ordre dépend du marché réglementé sur lequel l'ordre est donné.

## 121. Marché réglementé belge

121.1 Un ordre demeure valable jusqu'au dernier jour boursier du mois qui suit le mois au cours duquel l'ordre a été donné. Les ordres donnés durant le mois de décembre demeurent valables jusqu'au dernier jour boursier de l'année en cours. Lorsqu'un client apporte des modifications à un ordre, la durée de validité initialement fixée reste inchangée.

121.2 Les ordres expirent automatiquement à la date ex-coupon, ex-droit d'attribution, ex-droit de souscription, et de manière générale, lorsqu'un avantage particulier attaché à l'instrument financier en est détaché ou lorsque l'instrument financier n'est plus coté ou est scindé, ainsi qu'à la date à laquelle le nombre minimum d'instruments financiers sur lequel la négociation doit porter ou dont elle doit être un multiple, change.

121.3 Les ordres destinés à être exécutés en vente publique sur l'Euronext Brussel ne sont valables que pour un seul jour de vente.

## 122. Marché réglementé étranger

Un ordre sur un marché réglementé étranger expire :

- soit lorsque les règlements et prescriptions du marché considéré ou les prescriptions de l'intermédiaire étranger ou les conventions conclues avec lui prévoient l'expiration automatique
- soit le dernier jour boursier local du mois qui suit le mois au cours duquel l'ordre a été donné. Les ordres donnés durant le mois de décembre demeurent valables jusqu'au dernier jour boursier de l'année en cours.

## 123. Valeurs frappées d'opposition

123.1 Le client accepte toutes les conséquences légales susceptibles de découler du dépôt ou de la négociation de valeurs n'ayant plus cours ou de valeurs frappées d'opposition, en Belgique ou dans un autre pays.

123.2 Dans l'hypothèse où, malgré l'opposition, la banque aurait quand même payé de telles valeurs ou aurait consenti une avance sur de telles valeurs, le client concerné devra, à première demande, rembourser à la banque toutes les sommes perçues, sans préjudice de tout autre dommage éventuel qu'il serait amené à indemniser.

## 124. Droit de garde et frais

124.1 Des frais et commissions sont portés en compte sur les opérations décrites ci-avant et des frais de garde sont perçus sur le compte-titres, au tarif visé dans le feuillet d'information à la clientèle, conformément à l'article 1.3. Les frais de garde sont payables par anticipation sur base trimestrielle et sont dus indivisiblement pour tout trimestre entamé.

124.2 Les titres commercialisés par la banque sont en principe conservés gratuitement.

124.3 Lorsqu'un compte-titres est ouvert au nom de plusieurs personnes, toutes ces personnes sont chacune solidairement tenues envers la banque du paiement de l'ensemble des frais précités.

124.4 Tous les montants dus à la banque sont prélevés sur le compte financier lié au compte-titres.

## 125. Classification des clients

125.1 Selon la terminologie de l'Insurance Distribution Directive et des directives MiFID, la banque est tenue de classer ses clients dans l'une des 3 catégories suivantes, auxquelles correspond à chaque fois un niveau de protection spécifique :

- 'clients non professionnels' (investisseurs privés bénéficiant du niveau de protection maximum)
- 'clients professionnels' (grandes entreprises essentiellement)
- 'contreparties éligibles' bénéficiant du niveau de protection minimum (banques, assureurs...).

125.2 Tous les clients sont traités en 'clients non professionnels' (bénéficiant du niveau de protection maximum) et ne peuvent demander à être traités en 'clients professionnels' (bénéficiant d'un niveau de protection moindre), ni en 'contreparties éligibles' (bénéficiant du niveau de protection minimum).

## 126. Exécution d'ordres de vente d'actions et/ou d'obligations placées sur compte-titres auprès de la banque

126.1 La « meilleure exécution » (best execution) compte parmi les principes de base de la directive MiFID. Lors de l'exécution d'un ordre sur un instrument financier et lors du choix de la plateforme de négociation, la banque prend toutes les mesures raisonnables afin d'obtenir le meilleur résultat possible pour ses clients. Pour les clients retail, le meilleur résultat est déterminé avant tout par le prix (le moins élevé possible) et les frais d'exécution (les moins élevés possibles).

126.2 Les clients peuvent donner les ordres suivants à la banque :

- ordres de vente d'actions et / ou d'obligations placées sur compte-titres auprès de la banque (pas d'ordres d'achat d'actions et d'obligations individuelles)
- ordres d'achat et de vente de fonds de placement commercialisés par la banque.

126.3 La banque n'exécute pas elle-même les ordres des clients. Lorsqu'elle les reçoit, elle les transmet à sa banque sœur, Delen Private Bank, pour exécution. La banque entretient depuis des années une bonne collaboration avec Delen Private Bank.

Dans ce contexte, les critères suivants sont pris en considération :

- politique d'exécution des ordres
- prix d'exécution pratiqué
- liquidité des différents instruments financiers (combinaison du volume et du prix)
- frais d'exécution (conformité au marché de la commission (de transaction), différence entre cours acheteur et cours vendeur)
- rapidité d'exécution
- prestation de services et autres en ce qui concerne la qualité de l'exécution de facteurs pertinents
- connaissance du marché

- accès aux analystes et aux entreprises
- informations fournies (publication de prix fiables).

126.4 Delen Private Bank choisit elle-même, conformément à sa politique d'exécution des ordres, la plateforme de négociation en vue d'obtenir constamment le meilleur résultat possible.

126.5 En principe, l'efficacité et l'application de la politique d'exécution des ordres font chaque année l'objet d'un contrôle et d'une évaluation. Un contrôle et une évaluation ont également lieu à chaque fois qu'apparaît un changement significatif susceptible d'influencer le meilleur résultat possible pour les clients.

126.6 Dans ce contexte, une attention particulière est portée aux prestations de Delen Private Bank, à qui la banque transmet les ordres des clients pour exécution. Ainsi, la banque exige que le meilleur résultat soit constamment obtenu en termes de prix, de frais et de rapidité d'exécution, de qualité de la prestation de services, et de probabilité d'exécution et de règlement. Elle évalue si le transfert des activités vers une autre partie que Delen Private Bank donnerait structurellement le meilleur résultat possible pour les clients. Les parties qui, de l'avis de la banque, ne satisfont pas aux exigences fixées sur le plan de la technique, de la minutie, de la gestion des risques et de la continuité, ne sont pas choisies.

126.7 La banque veille à ce que ses livres mentionnent clairement quels titres lui ont été confiés par les clients et à ce qu'il y soit fait une nette distinction entre les titres qui lui appartiennent et ceux qui lui ont été confiés par des tiers.

126.8 Lorsqu'elle a recours à des tiers pour la conservation de titres, la banque veille à ce que les titres qui lui ont été confiés par ses clients ne soient pas inscrits sur les mêmes comptes que les titres qui lui appartiennent.

126.9 Pour la conservation de titres de clients, la banque n'a généralement recours qu'à Delen Private Bank.

126.10 La banque répond du choix de Delen Private Bank comme tiers conservateur mais ne peut être tenue responsable, à l'égard du client, des conséquences d'une éventuelle procédure d'insolvabilité engagée à l'encontre de ce tiers conservateur.

Dans pareille situation, la banque mettra tout en œuvre afin de procéder à la déclaration et au recouvrement dans les délais prévus. Si le nombre de titres pouvant être récupérés ne suffit toutefois pas pour donner satisfaction à tous les clients, la répartition se fera au prorata. Dans ce cas, la banque fournira à chaque client concerné les pièces nécessaires à l'exercice de ses droits.

## 127. Rémunération perçue par la banque sur la distribution de droits de participation dans des fonds de placement

127.1 La banque propose des fonds de placement de Delen Private Bank et Fidelity.

127.2 Lors des transactions dans ces fonds de placement, la banque reçoit 100 % de la rémunération de distribution supportée par le compartiment. Le montant de ces commissions est conforme au marché.

127.3 La banque reçoit aussi pour tous les fonds de placement une commission de 100% des frais d'entrée payés par le client.

127.4 La banque transmet au client les détails en la matière sur simple demande.

## Chapitre 8. Planification financière

### 128. Consultations en planification financière

128.1 La banque peut fournir des consultations en planification financière dès lors qu'elle est agréée en tant qu'établissement de crédit.

128.2 Les consultations en planification financière qui sont fournies au client concernent la structuration, la planification dans le temps, la protection, l'organisation juridique et la transmission du patrimoine du client en question, en fonction des besoins et des objectifs ex-primés par le client. La banque ne peut toutefois fournir des services d'investissement ni donner des conseils portant sur des transactions sur des produits financiers individuels.

128.3 Les consultations en planification financière doivent, en principe, intégrer les dimensions suivantes :

- le droit civil,
- le droit fiscal et la fiscalité,
- la sécurité sociale et la sécurité d'existence, dans le contexte économique et financier.

128.4 Préalablement à la fourniture de consultations, le client doit communiquer toutes les informations nécessaires sur sa situation financière, familiale et professionnelle, de même que sur ses objectifs et ses besoins. La banque ne fournit des consultations en planification financière que si une convention écrite a été préalablement conclue avec le client. La banque ne fournit des consultations en planification financière que si une convention écrite a été préalablement conclue avec le client.

128.5 Les consultations en planification financière portent en principe sur l'ensemble du patrimoine du client. Il peut toutefois être dérogé à cette règle sur requête expresse du client auquel cas la banque peut ne tenir que de certaines des dimensions précitées et/ou de parties spécifiques de son patrimoine.

## Chapitre 9. Vente à distance

### 129. Généralités

129.1 Le client peut conclure certains contrats à distance ou en dehors de l'espace de vente, tel que visé au Livre VI du Code de droit économique. Sauf conditions particulières contraires, le client a le droit de se rétracter de ce contrat pendant quatorze jours calendriers sans pénalité et sans indication de motif. Ce délai de quatorze jours calendriers prend cours le jour où le contrat à distance est conclu ou le jour où le client reçoit les conditions contractuelles si cette date est postérieure.

129.2 Le client exerce son droit de rétractation en adressant à la banque une déclaration écrite univoque par la poste ou par e-mail avant que le délai de rétractation n'ait expiré. Un formulaire de rétractation standard est disponible sur le site internet de la banque. Si le client a déjà payé des frais dans le cadre de ce contrat, ceux-ci lui seront immédiatement remboursés et au plus tard dans les quatorze jours calendriers qui suivent le jour où la banque a été informée de la décision de se rétracter du contrat.

129.3 Le client consent à ce que les informations (pré) contractuelles soient communiquées sur un support durable

autre que le papier.

129.4 Le droit de rétractation (cfr. art. 128.1) ne s'applique pas notamment pour : (i) les services financiers dont le prix dépend des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles la banque n'a aucun contrôle et qui peuvent se produire pendant le délai de rétractation. Des exemples sont les ordres de bourse, les opérations de change, les titres et les droits de participation dans les institutions d'investissement collectif ; (ii) les contrats qui ont été entièrement exécutés par les deux parties à la demande expresse du client avant que le client n'ait exercé son droit de rétractation et (iii) les contrats de crédit hypothécaire soumis au Livre VII, titre 4, chapitre 2 du Code de droit économique.

## Chapitre 10. Annexes

### Annexe 1 : Conditions générales VanBredaOnline

Les présentes dispositions font partie des annexes du règlement général des opérations de la banque. Ces annexes font partie intégrante dudit règlement général des opérations et forment un tout avec lui. Les dispositions du règlement général des opérations et des autres annexes applicables sont donc d'application sauf si le présent règlement y déroge.

#### Article 1.1. L'utilisateur

L'accès aux services offerts par la banque via VanBredaOnline est automatiquement accordé lors de l'établissement d'une nouvelle relation client avec une personne physique.

Les conditions sont précisées dans le Règlement général des opérations et dans la présente annexe. Le service VanBredaOnline est exclusivement réservé aux personnes physiques, ci-après dénommées 'l'utilisateur'.

#### Article 1.2. Produits et comptes accessibles

VanBredaOnline permet à l'utilisateur d'accéder à l'ensemble des comptes ainsi qu'à la situation patrimoniale dont il est titulaire, cotitulaire, représentant légal ou représentant statutaire. L'utilisateur a également accès aux comptes sur lesquels il dispose d'une procuration individuelle ou collective. Une autorisation signée du titulaire est requise en vue de la consultation de la situation patrimoniale de tiers. Si l'utilisateur agit en qualité de mandataire, il ne peut effectuer d'opérations par le service VanBredaOnline qu'aussi longtemps que sa procuration n'a pas été révoquée. L'utilisateur s'engage à ne pas exécuter d'ordres ou d'autres opérations pour le compte d'autres personnes, sauf s'il a été autorisé par ces personnes dans le cadre d'un compte tenu auprès de la banque. La banque se réserve le droit de refuser l'accès au service VanBredaOnline pour juste motif.

#### Article 2. Accès au service

La banque procède au développement des programmes et logiciels d'accès au service VanBredaOnline. Sauf faute grave ou intentionnelle dans le chef de la banque, celle-ci ne peut être tenue responsable des préjudices pouvant résulter directement ou indirectement de la conception, de l'installation ou de l'utilisation du service VanBredaOnline. La banque se charge d'utiliser des systèmes de sécurité conformément aux développements technologiques, de manière à assurer une protection contre les virus connus et décelables et contre la fraude informatique. La banque met tout en œuvre pour garantir la continuité du service. Elle peut cependant interrompre le service, sans aucune indemnisation,

pour entretenir ou améliorer les matériels ou logiciels existants. La banque ne peut être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect qui serait dû à un fonctionnement défectueux de l'équipement de l'utilisateur ou du service de télécommunication d'un tiers, ou à une interruption du service à la suite d'événements indépendants de sa volonté.

Pour avoir accès au service VanBredaOnline, l'utilisateur doit justifier de son identité. Il le fait au moyen d'une procédure d'identification que lui seul peut appliquer. La banque donne accès au service VanBredaOnline de deux manières :

- Premièrement, en attribuant au client un numéro d'accès personnel (User ID) et une procédure de signature électronique à l'aide d'un digipass. Lors de sa première utilisation du digipass, l'utilisateur doit substituer au code PIN attribué un code secret personnel.
- Deuxièmement, à l'aide du compte itsme personnel du client. Ce code secret et le code itsme sont strictement personnels et ne peuvent être communiqués à des tiers. L'utilisateur s'engage à le conserver en lieu sûr et à tout mettre en œuvre pour éviter que des tiers en aient connaissance et puissent l'utiliser.

Ce code secret et le code itsme sont strictement personnels et ne peuvent être communiqués à des tiers. L'utilisateur s'engage à le conserver en lieu sûr et à tout mettre en œuvre pour éviter que des tiers en aient connaissance et puissent l'utiliser.

La responsabilité du respect de ces engagements et des conséquences de l'usage abusif du code secret ou du code itsme par des personnes non autorisées incombe à l'utilisateur. L'utilisateur s'engage également, en cas de perte, de vol, d'usage abusif réel ou présumé, à informer sans délai la banque au moyen d'un courriel adressé à [digipass@banquevanbreda.be](mailto:digipass@banquevanbreda.be), de tout usage abusif qu'il constate et de tout risque sérieux d'usage abusif. Ce courriel doit mentionner le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du client. La banque est chargée de bloquer tous les paiements qui ont été introduits après la notification.

L'utilisateur s'engage à utiliser le service VanBredaOnline en personne prudente et raisonnable.

L'utilisateur est le seul bénéficiaire de ce service et ne peut en aucun cas communiquer à des tiers les informations fournies dans ce cadre. L'utilisateur informera le Helpdesk Customer Care (+32(0)3/245 33 44 ou [helpdesk@banquevanbreda.be](mailto:helpdesk@banquevanbreda.be)) dès qu'il a connaissance de la perte, du vol ou du risque d'usage abusif. Le helpdesk est accessible tous les jours ouvrables bancaires de 8 heures 30 à 18 heures. Vous soupçonnez un usage abusif de votre ou de vos compte(s) via VanBredaOnline ? Vous pouvez composer le numéro +32(0)3 245 00 11, même en dehors des heures de bureau. Pour les fraudes liées aux cartes bancaires, contactez immédiatement Card Stop au +32(0)78 170 170. L'utilisateur est tenu de déclarer tout cas de fraude ou d'abus à la police et de transmettre une copie du procès-verbal à la banque.

#### Article 3. Temps d'accès

VanBredaOnline est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf indisponibilité à la suite de travaux d'entretien ou d'interruptions techniques imprévues.

#### Article 4. Durée

L'accès au service VanBredaOnline est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être interrompu à tout moment par chacune des parties moyennant un préavis d'un mois notifié par lettre recommandée lorsque le client résilie le

contrat et de deux mois lorsque la banque résilie le contrat. Chacune des parties peut en outre, sans préavis et par lettre recommandée, mettre fin au contrat si l'autre partie est en état de déconfiture, de faillite ou de liquidation et si l'utilisateur ne respecte pas les engagements découlant du contrat et de la présente annexe et/ou n'applique pas les procédures d'accès et de sécurité ou fait d'une quelconque façon un usage abusif du service VanBredaOnline. L'utilisateur ne peut prétendre à aucun dédommagement en cas d'interruption du service VanBredaOnline.

## Article 5. Droits de propriété intellectuelle

Les droits d'auteur et tous autres droits intellectuels applicables se rapportant au service VanBredaOnline reviennent exclusivement à la Banque J.Van Breda & C° SA, et ne sont en aucune façon et en aucune mesure cédés à l'utilisateur. Aucune disposition de cette annexe et aucun acte consistant à télécharger ou à copier d'une quelconque manière des logiciels ou des informations de la banque ne peut être considéré comme étant une cession totale ou partielle de ces droits de propriété intellectuelle à l'utilisateur ou à un tiers. L'utilisateur s'abstiendra de toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle de la banque.

Par la présente annexe, l'utilisateur n'acquiert qu'un droit personnel et incessible d'utiliser le service VanBredaOnline de la banque. Il ne peut utiliser les programmes, les applications et les instructions d'emploi que pour les finalités autorisées par cette annexe et il ne peut en aucun cas les modifier ou les copier en totalité ou en partie, sauf aux fins de sauvegarde, les publier ou les mettre d'une quelconque autre façon à la disposition de tiers, directement ou indirectement, à titre gratuit ou contre rémunération. Il est également interdit à l'utilisateur de copier, traduire, adapter, décompiler, désassembler (disassembling) les programmes, les applications et les instructions d'emploi, de leur appliquer une 'reverse engineering' (ingénierie inverse) ou de les modifier de toute autre manière sans l'accord préalable de la banque.

## Article 6. Preuve

La banque accepte les ordres à exécuter sous le couvert d'une signature électronique au lieu d'une signature originale. L'utilisateur et/ou le titulaire du compte reconnaissent la validité de l'exécution de ces ordres par la banque. La banque et l'utilisateur et/ou le titulaire du compte conviennent également que la signature électronique jugée correcte constitue pour les deux parties la preuve incontestable de l'identité du donneur d'ordre. Elle fait en outre preuve de la conformité entre les ordres transmis par l'utilisateur et reçus par la banque.

L'authenticité de la signature électronique est vérifiée par la banque. En cas de refus, les ordres donnés par l'utilisateur ne seront pas exécutés et la banque en avisera l'utilisateur. Si, en cas de force majeure, d'intervention d'un tiers, de panne technique imprévue ou de grève, la banque se trouve dans l'impossibilité de vérifier en temps voulu la signature électronique, les ordres seront exécutés à une date ultérieure et sans que la banque puisse être tenue responsable des dommages qui pourraient en résulter. La banque en informera l'utilisateur. La banque rédige un journal contenant toutes les données relatives à l'utilisation des services. Ce journal peut être visualisé sur papier, microfilm ou microfiche ou sur tout autre support d'information. Il justifie de l'existence et du contenu des avis transmis, sauf preuve du contraire à fournir par l'utilisateur.

## Article 7. Fonctions possibles et signature d'ordres

Via le site web transactionnel de la banque, l'utilisateur peut

effectuer les opérations électroniques suivantes concernant les comptes pour lesquels il peut agir individuellement et séparément :

- consulter le solde
- consulter l'historique des opérations effectuées
- consulter les opérations à enregistrer par jour (tant au débit qu'au crédit)
- introduire de nouveaux ordres permanents, et aussi consulter, modifier ou supprimer les ordres permanents existants
- consulter et supprimer les domiciliations
- consulter les extraits de compte déjà établis avec la possibilité de les conserver et de les imprimer
- transmettre des virements européens en EUR, effectués selon le principe « frais partagés » ou SHA
- transmettre des virements internationaux en EUR et en devises, effectués selon le partage de frais souhaité par le client et pour autant que ce partage des frais soit légalement autorisé.
- imprimer une preuve de paiement des virements effectués
- envoyer un message sécurisé au Helpdesk ou à l'agence de l'utilisateur
- consulter et adapter la limite journalière
- consulter les dépenses des cartes de crédit
- consulter les limites des cartes de crédit et de débit
- demander une modification des limites des cartes de crédit et de débit
- gérer le profil des cartes de crédit et de débit (adapter la région, désactiver les paiements sans contact et désactiver les paiements en ligne)
- demander de nouvelles cartes de crédit et de débit
- demander des cartes de remplacement (cartes de crédit et de débit) en cas de défaut ou de dommage
- consulter les relevés de dépenses des cartes de crédit
- gérer un dossier à terme et souscrire des comptes à terme
- consulter la situation patrimoniale. La situation patrimoniale porte sur les soldes de tous les comptes, les soldes des crédits et placements souscrits auprès ou négociés par l'intermédiaire de la Banque J.Van Breda
- télécharger des fichiers de paiement (type PAIN.001)
- consulter le statut d'une demande de crédit
- initier une demande de crédit
- signer certains documents.
- ouvrir un compte

Cette liste est sujette à modification. Certains services peuvent être ajoutés, modifiés ou supprimés par la banque. La banque en informera le client conformément à l'article 2 du présent Règlement général des opérations.

## Signature

Les ordres tels que les virements sont signés grâce à (1) un code chiffré, généré par le digipass personnel de l'utilisateur ou (2) via itsme. Pour certains virements, l'utilisateur devra également introduire un code chiffré reçu par SMS avant d'exécuter le virement.

## Limite journalière

Pour des raisons de sécurité, La banque fixe une limite journalière standard pour les paiements effectués via VanBredaOnline. Cette limite peut être augmentée ou réduite, temporairement ou pas, par l'utilisateur ou à sa demande, moyennant l'accord de la banque. La banque se réserve le droit de réduire la limite journalière chaque fois que cela est jugé utile ou nécessaire pour la sécurité du système ou pour sauvegarder les intérêts de la banque et/ou de l'utilisateur.

## Date mémo

Tous les ordres de virement peuvent être introduits avec une date mémo dans le futur.

## Procuration

Les virements dont le montant dépasse le montant éventuel de la procuration individuelle ou collective seront refusés. Les ordres de virement donnés sous le couvert de la signature électronique de l'utilisateur qui a encore la qualité de mandataire au moment du contrôle de la signature électronique par la banque, et dont la date d'exécution est postérieure à la date de révocation de la procuration, seront exécutés par la banque, à moins que le mandant ait entre-temps annulé ces ordres et à condition que la banque ait raisonnablement pu donner suite à cette annulation.

## Virements urgents

La banque fera parvenir au (à la banque du) bénéficiaire, dans la mesure du possible le jour même et moyennant provision suffisante sur les comptes concernés, les virements urgents repris dans les systèmes de la banque à 17.00 heures au plus tard.

## Article 8. Frais

L'utilisateur paie les frais d'acquisition, d'installation et de fonctionnement d'un système informatique et de télécommunication pour les liaisons télématiques avec la banque, ainsi que les frais de télécommunication qui en découlent.

Le service VanBredaOnline est gratuit. La banque a le droit de modifier la tarification et informera l'utilisateur de toute modification au moins 2 mois avant son entrée en vigueur. En conséquence, la modification peut être invoquée de plein droit à l'encontre de l'utilisateur et/ou du titulaire du compte, à moins que l'utilisateur, ayant pris connaissance de la modification, ne décide de résilier le contrat conformément à l'article 4.

Les virements européens non urgents sont gratuits sans aucune limite.

Tous les autres virements sont tarifés conformément au feuillet « Informations sur les tarifs et les conditions » et facturés périodiquement. Le feuillet « Information sur les tarifs et les conditions » est gratuitement disponible auprès de chaque agence. Le client peut également trouver le feuillet en ligne sur les sites web [www.banquevanbreda.be](http://www.banquevanbreda.be).

## Article 9. Helpdesk Customer Care

Afin d'aider l'utilisateur qui serait confronté à des problèmes d'ordre technique, la banque a prévu une fonction « helpdesk » téléphonique, laquelle peut être consultée pendant les heures de bureau. La banque fournira toute l'assistance raisonnable, par téléphone, via VanBredaOnline et/ou par e-mail, sur la base d'une obligation de moyens pour ce qui concerne les caractéristiques et les possibilités du service VanBredaOnline et les moyens disponibles, en vue de déceler, de corriger ou d'éviter le défaillances éventuelles dans le fonctionnement du service VanBredaOnline, mais sans intervention directe. Compte tenu des limitations techniques que comporte une ligne d'aide purement téléphonique, la banque ne peut être tenue responsable de l'absence de solution ou de limitation de tout problème technique qui lui est soumis via la ligne « Helpdesk Customer Care ».

La banque se réserve le droit de bloquer tout ou partie du service VanBredaOnline chaque fois qu'elle le juge utile ou indispensable pour la sécurité du système ou pour préserver ses

intérêts et/ou ceux de l'utilisateur, notamment si des travaux d'entretien, d'amélioration ou de réparation de toute nature se révèlent nécessaires ou si l'utilisateur informe la banque d'un risque d'usage abusif ou illicite du service VanBredaOnline ou de son code secret. La banque en informe le client le plus rapidement possible. La banque débloque le service dès que les raisons du blocage n'existent plus. La banque bloquera automatiquement l'accès au service VanBredaOnline si un code secret erroné a été introduit cinq fois de suite.

## Article 10. Responsabilité

La banque ne peut être tenue responsable lorsque la régularité du service VanBredaOnline est compromise par des erreurs ou des défauts techniques, quelles qu'en soient la nature, l'origine ou la cause, sur lesquels la banque n'a aucun contrôle direct. La banque n'est pas responsable des dommages et/ou de la perte de données résultant de lenteurs du système internet, de l'impossibilité d'établir toute connexion nécessaire à la mise en œuvre du service VanBredaOnline via l'internet et d'interruptions de cette connexion, dues d'une quelconque façon à une cause échappant au contrôle de la banque ou provoquées par la négligence ou la faute de l'utilisateur. Sauf faute grave ou intentionnelle de sa part, la banque ne peut être tenue responsable des préjudices pouvant résulter directement ou indirectement d'une utilisation du service VanBredaOnline ou d'une interruption temporaire à la suite de travaux d'entretien, d'amélioration ou de réparation du système, de grèves, de pannes techniques ou en cas de force majeure. En aucun cas la banque ne sera responsable des dommages indirects et/ou dérivés, sauf fait intentionnel ou faute grave de la part de la banque ou de ses préposés.

Toute opération enregistrée par le service VanBredaOnline est supposée avoir été effectuée par une personne physique dûment mandatée ou par un représentant dûment mandaté d'une personne morale ou d'une association de fait. Les conséquences directes ou indirectes de l'usage illicite ou abusif du service, par l'utilisateur ou par des tiers qui connaissent le code secret ou les données à caractère personnel, ne peuvent être mises à charge de la banque. La banque ne peut être tenue responsable des dommages résultant directement ou indirectement du mauvais fonctionnement du matériel utilisé par l'utilisateur.

L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser le service VanBredaOnline pour des transactions et/ou l'envoi de messages/données qui contreviennent à la législation belge ou internationale applicable en général et à la loi du lundi 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.

L'utilisateur et/ou le titulaire du compte est responsable des conséquences liées à la perte, au vol ou à un usage abusif de ses moyens d'accès jusqu'à la notification visée à « Article 2. Accès au service ». En vertu des dispositions du Livre VII « Services de paiement et de crédit » du Code de droit économique, cette responsabilité est limitée à un montant de 50 EUR pour les personnes physiques sauf si l'utilisateur et/ou le titulaire du compte a agi avec une négligence grave ou frauduleusement, auquel cas le plafond précité de 50 EUR n'est pas applicable.

## Annexe 2 : Conditions générales de l'application VanBredaOnline pour smartphone

Les présentes conditions générales régissent la relation contractuelle entre le client et la banque en ce qui concerne l'application VanBredaOnline, et fixent les conditions relatives

à l'échange d'informations et d'ordres via des opérations bancaires mobiles. Les présentes conditions générales font partie intégrante de l'« Annexe 1 : Conditions générales VanBredaOnline de l'application VanBredaOnline », qui complète le Règlement général des opérations de la Banque J.Van Breda & C° sa, dont le siège social est établi à 2000 Anvers, Ledeganckkaai 7, RPM Anvers, TVA BE0 404 055 577, FSMA 014377 A, ci-après dénommée « la banque ».

Les dispositions du Règlement général des opérations et de ses annexes sont d'application, pour autant qu'il n'y soit pas dérogé dans les dispositions qui suivent. La banque se réserve le droit de compléter à tout moment les présentes conditions générales. Les ajouts sont communiqués aux clients par écrit ou par voie électronique et entrent en vigueur immédiatement. Les modifications des présentes conditions générales sont communiquées aux clients de la même manière, dans le respect du délai de notification de deux mois.

## Article 1 Accès à l'application VanBredaOnline

Tout client ayant accès au service VanBredaOnline peut installer et utiliser l'application VanBredaOnline.

L'application a été développée pour les appareils iOS disposant au minimum de la version 12 du système et pour les appareils Android disposant de la version 7. ou supérieure. Sur l'iPhone, la version d'iOS peut être consultée sous Réglages – Général – Informations – Version.

La version Android est disponible sous Réglages – Général – Informations logiciel.

L'utilisation de l'application nécessite un accès à internet, que ce soit via le Wi-Fi ou une connexion mobile.

## Article 2 Installation et enregistrement de l'application VanBredaOnline

Pour installer l'application sur votre smartphone, vous devez la télécharger sur l'App Store officiel (iPhone) ou sur le Play Store officiel (appareil Android).

Une fois l'application installée, elle doit être enregistrée à l'aide de :

- l'utilisateur ID pour VanBredaOnline, du digipass, du code SMS et du smartphone de l'utilisateur, conformément aux instructions qui apparaissent à l'écran;
- soit via itsme sur le smartphone de l'utilisateur, conformément aux instructions à l'écran.

L'utilisateur doit accepter les présentes conditions générales, puis parcourir plusieurs étapes au cours desquelles il a besoin de son digipass et choisit un code PIN personnel.

Afin d'aider l'utilisateur, la banque prévoit un helpdesk téléphonique pendant les heures de bureau. La banque fournira toute l'assistance raisonnable, par téléphone, via VanBredaOnline et/ou par e-mail, sur la base d'une obligation de moyens, pour identifier, corriger ou éviter les éventuels défauts dans le fonctionnement du service de banque en ligne, sans intervention directe. Compte tenu des limitations techniques liées à une ligne d'aide exclusivement téléphonique, la banque ne peut être tenue responsable de la non-résolution partielle ou totale de tout problème technique soumis via ce helpdesk.

En cas de problème, l'utilisateur est tenu de prendre contact avec le Helpdesk Customer Care via [helpdesk@banquevanbreda.be](mailto:helpdesk@banquevanbreda.be) ou au 03/245.33.44.

Si l'utilisateur a supprimé l'application de son smartphone, il

devra la réinstaller et s'enregistrer à nouveau.

À chaque utilisation de l'application, l'utilisateur doit s'identifier à l'aide de son code secret personnel, de son empreinte digitale ou de la reconnaissance faciale.

## Article 3 Fonctions de l'application

L'application permet à l'utilisateur d'avoir accès, entre autres, aux services suivants :

- consultation des soldes des comptes et des transactions
- demande d'extraits de compte
- demande d'une preuve de paiement
- introduction et signature de virements et d'ordres permanents
- demande paiement crédit
- consultation des domiciliations
- consultation des placements et crédits
- gestion des bénéficiaires
- consultation des paiements et des limites des cartes de crédit
- consultation des dépenses des cartes de crédit
- consultation des limites des cartes de débit
- demande de modification des limites des cartes de crédit et de débit
- gestion du profil des cartes de débit et de crédit (adapter la région, désactiver les paiements sans contact et désactiver les paiements en ligne)
- demander de nouvelles cartes de crédit et de débit
- demander des cartes de remplacement (cartes de crédit et de débit) en cas de défaut ou de dommage
- consulter les relevés de dépenses des cartes de crédit
- communication avec la banque par messages
- signature de certains documents
- consultation et limitation de la limite journalière
- consulter le statut d'une demande de crédit
- ouvrir un compte.

Cette liste est susceptible d'être modifiée. Certains services peuvent être ajoutés, modifiés ou supprimés par la banque. La banque en informera le client conformément à l'article 2 du présent Règlement général des opérations.

## Limite journalière

Pour des raisons de sécurité, La banque fixe une limite journalière standard pour les paiements effectués via VanBredaOnline. Cette limite peut être augmentée ou réduite, temporairement ou pas, par l'utilisateur ou à sa demande, moyennant l'accord de la banque. La banque se réserve le droit de réduire la limite journalière chaque fois que cela est jugé utile ou nécessaire pour la sécurité du système ou pour sauvegarder les intérêts de la banque et/ou de l'utilisateur.

## Article 4 Signature des ordres

Les ordres tels que les virements sont signés par l'utilisateur à l'aide d'un code PIN personnel à 6 chiffres, de son empreinte digitale, de la reconnaissance faciale, du digipass ou via itsme. Les facteurs qui entrent en considération pour déterminer si l'utilisateur doit signer l'ordre avec son digipass sont le montant et l'autre partie. Le mode de signature est défini par la banque, conformément aux règles de sécurité qui s'imposent. L'utilisateur ne peut fixer de limites lui-même. Les parties acceptent que la signature à l'aide du code PIN, de l'empreinte digitale, de la reconnaissance faciale, du digipass ou via itsme constitue une preuve valable et suffisante de l'accord quant à l'exécution de l'ordre par la banque. Il s'agit d'un complément à l'article 77 du Règlement général des opérations.

## Article 5 Durée et cessation du service

La banque accorde le plus grand soin à l'élaboration des programmes et des logiciels qui donnent accès à l'application VanBredaOnline. Elle met tout en œuvre pour garantir la continuité du service et préserver la sécurité de ses systèmes. Elle peut cependant – sans compensation – interrompre les services pour la maintenance des appareils et logiciels existants ou pour l'installation de nouvelles versions du logiciel, pour autant que ces interruptions n'excèdent pas une durée raisonnable. L'utilisateur peut à tout moment cesser d'utiliser l'application en la supprimant de son smartphone. La banque peut résilier l'utilisation moyennant un préavis de 2 mois. Cependant, la banque peut mettre fin à l'utilisation avec effet immédiat, par notification écrite sans intervention judiciaire préalable et sans mise en demeure préalable, lorsque l'utilisateur manque à l'une de ses obligations envers la banque, ou lorsque la banque a connaissance de faits qui sont de nature à compromettre la relation de confiance qu'elle entretient avec l'utilisateur, ou en cas de négligence grave, de fraude ou de présomption d'usage fautif ou frauduleux, ou d'atteinte au système de sécurité du smartphone par jailbreak ou rootage (voir article «Article 6 Sécurité»), ou pour toute autre raison de sécurité objective, sans préjudice aux autres droits contractuels ou légaux de la banque

## Article 6 Sécurité

L'utilisateur est tenu d'utiliser l'application VanBredaOnline conformément aux présentes conditions. L'utilisateur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir la sécurité de son accès et la confidentialité de son code PIN. L'utilisateur ne peut jamais transmettre d'informations confidentielles à des tiers. Après 5 tentatives erronées, le code PIN est bloqué et l'utilisateur est obligé de s'enregistrer à nouveau («Article 2 Installation et enregistrement de l'application VanBredaOnline»). Si l'utilisateur soupçonne un abus, il doit modifier immédiatement son code PIN. Il peut le faire dans l'application via Menu – Paramètres. L'utilisateur notifie au Helpdesk Customer Care (03/245.33.44 ou helpdesk@banquevanbreda.be), dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol ou tout risque d'abus. Le Helpdesk peut être joint tous les jours ouvrables bancaires de 8 h 30 à 18 h. Si vous soupçonnez un cas de fraude sur votre compte ou l'un de vos comptes via l'app VanBredaOnline ou le site web, vous pouvez composer le numéro +32(0)3 245 00 11, même en-dehors des heures de bureau. Pour les fraudes liées aux cartes bancaires, contactez immédiatement Card Stop au +32(0)78 170 170.

L'utilisateur est tenu de déclarer tout cas de fraude ou d'abus à la police et de transmettre une copie du procès-verbal à la banque.

L'utilisateur reconnaît et accepte qu'un environnement de navigation sécurisé en permanence représente une exigence de base pour accéder à l'application VanBredaOnline et l'utiliser. La banque ne peut être tenue responsable d'un risque de sécurité causé par l'appareil, le navigateur, le système d'exploitation, la connexion internet, le pare-feu, le réseau, etc. de l'utilisateur.

L'utilisateur s'engage à s'assurer que son appareil répond aux exigences relatives au système et à la sécurité. Il respectera à cet effet les sécurités intégrées dans son appareil afin d'utiliser l'application VanBredaOnline en toute sécurité. Si l'utilisateur désactive délibérément la sécurité du système, la banque ne pourra pas être tenue responsable du préjudice éventuel qui pourrait en résulter. L'utilisateur n'utilisera pas l'application VanBredaOnline sur un smartphone ayant fait l'objet d'un jailbreak ou d'un rootage. Il s'agit d'une manipulation qui permet de télécharger des applications en dehors de l'App Store ou de Google Play. L'appareil est alors moins bien protégé, car les mesures de sécurité qu'Apple et Google ont intégrées sont désactivées. Par conséquent, le smartphone est davantage vulnérable aux virus et aux malwares, par exemple. La banque ne

pourra en aucun cas être tenue responsable si une enquête révèle qu'un jailbreak ou un rootage est à l'origine d'une infection du smartphone ayant permis l'abus.

La banque se réserve le droit de bloquer tout ou partie de l'application VanBredaOnline chaque fois qu'elle le juge utile ou indispensable pour la sécurité du système ou pour préserver ses intérêts et/ou ceux de l'utilisateur, notamment si des travaux d'entretien, d'amélioration ou de réparation de toute nature se révèlent nécessaires ou si l'utilisateur informe la banque d'un risque d'usage abusif ou illicite de l'application VanBredaOnline ou de son code secret. La banque en informe le client le plus rapidement possible. La banque débloque le service dès que les raisons du blocage n'existent plus.

## Article 7 Responsabilité

Sauf faute grave ou intentionnelle, la banque n'est pas responsable des dommages directs ou indirects (en ce compris la perte de profits, les frais pour se procurer un service ou produit équivalent ou la perte d'opportunité) causés à l'utilisateur en raison de l'utilisation de l'application VanBredaOnline ou de l'impossibilité de l'utiliser, quelle qu'en soit la raison.

Sous réserve d'une faute grave ou intentionnelle de sa part, la banque décline toute responsabilité pour les dommages directs ou indirects occasionnés à un utilisateur par des appareils, réseaux ou configurations non autorisés par la banque, en ce compris ceux acquis de tiers par l'utilisateur, à titre gratuit ou onéreux, afin d'accéder à l'application VanBredaOnline et de l'utiliser.

Sous réserve d'une faute grave ou intentionnelle, la responsabilité de la banque ne peut pas non plus être mise en cause pour des dommages directs ou indirects causés à un utilisateur à la suite, notamment : d'événements indépendants de la volonté de la banque, tels que les actes des autorités, la guerre, l'émeute, la grève, le manquement de ses propres fournisseurs, les sinistres résultant d'un incendie ou de catastrophes naturelles (comme l'inondation, la tempête, la foudre) ou de tout cas de force majeure.

## Article 8 Installation des mises à jour

Dès qu'une nouvelle mise à jour est disponible, l'utilisateur reçoit une notification sur son smartphone. L'utilisateur peut télécharger la nouvelle version via l'App Store ou le Play Store. Lors de certaines mises à jour (plus petites), l'utilisateur peut continuer provisoirement à utiliser l'application VanBredaOnline même si la mise à jour n'a pas encore été installée. Lors d'autres mises à jour (plus importantes), l'utilisateur est obligé d'effectuer la mise à jour pour continuer à utiliser l'application VanBredaOnline. Il est possible que l'utilisateur doive à nouveau s'enregistrer à l'aide du digipass (voir «Article 2 Installation et enregistrement de l'application VanBredaOnline»).

## Article 9 Frais et conditions

L'utilisation de l'application VanBredaOnline est gratuite. L'info clientèle « Tarifs et conditions » s'applique à l'ensemble des opérations et services.

## Article 10 Propriété intellectuelle

La banque se réserve tous les droits de propriété ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle sur l'application VanBredaOnline et sur tous les éléments la composant. Cela vaut notamment, mais sans limitation, pour les textes, les illustrations, la mise en page et les programmes informatiques. Le concept, les textes, la présentation graphique et les autres éléments constitutifs de l'application VanBredaOnline ne

peuvent sous aucun prétexte être modifiés, reproduits ou distribués sans le consentement écrit préalable de la banque. L'utilisateur bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif et in cessible pour l'application VanBredaOnline. Aucun droit de propriété ou droit de propriété intellectuelle n'est cédé à l'utilisateur. Le droit d'utilisation donne uniquement le droit à l'utilisateur d'accéder au contenu de l'application VanBredaOnline, de le consulter et de faire un usage normal des services proposés par l'application VanBredaOnline, conformément à leur destination et uniquement pour ses besoins personnels.

## Annexe 3 : Politique MiFID

**Article 1.** Les directives MiFID, transposées en droit belge, ainsi que les règlements MiFID imposent aux banques européennes un devoir de diligence étendu. Le « conseil en investissement » constitue l'activité principale de la banque en tant qu'accompagnateur patrimonial.

L'un des aspects essentiels du devoir de diligence consiste en l'obligation de tester, lors de la fourniture de conseils en investissement, le caractère adéquat (suitability) du produit d'investissement à conseiller. Pour pouvoir vérifier le caractère adéquat du produit, la banque doit recueillir les informations nécessaires auprès du client. Ces informations concernent les éléments suivants :

- la situation financière, y compris la capacité à subir des pertes (ci-après « situation financière »)
- les objectifs d'investissement, l'horizon de placement et la propension au risque (ci-après « objectifs d'investissement »)
- les connaissances et l'expérience en matière d'investissement (ci-après « connaissances et expérience »)
- les préférences en matière de durabilité.

Ces informations sont recueillies lors d'une séance de questions-réponses. Sur la base des réponses au questionnaire, la banque peut orienter le client vers le placement qui lui convient le mieux. Un conseil en investissement ne peut être fourni à un client qui n'a pas été soumis à la séance de questions-réponses. La banque n'est pas tenue de vérifier l'exactitude de chaque réponse donnée. Elle doit en revanche procéder à une vérification marginale au moment où les réponses sont formulées. En d'autres termes, lorsque des éléments effectivement en notre possession révèlent, à première vue, que les informations communiquées par le client sont inexactes ou incomplètes, ce constat doit être signalé au client.

**Article 2.** La banque tiendra compte d'informations spécifiques en fonction du type de client (personne physique, cotitulaire, indivision, personne morale, usufruitier).

### Personne physique

Les personnes physiques doivent se soumettre en personne à la séance de questions-réponses.

### Cotitulaire

Lorsqu'il s'agit d'un cotitulaire (lire : partenaire cohabitant), les deux partenaires doivent se soumettre à la séance de questions-réponses. La banque tient compte des éléments suivants :

- la situation financière du partenaire ayant la situation la plus faible
- les objectifs d'investissement du partenaire dont les objectifs d'investissements sont les plus prudents
- les connaissances et l'expérience du partenaire ayant le moins de connaissances et d'expérience
- les préférences en matière de durabilité les plus strictes.

### Indivision

En cas d'indivision, les propriétaires indivis doivent se soumettre ensemble à la séance de questions- réponses. La banque tient compte des éléments suivants :

- la situation financière (patrimoine) de l'indivision (en tant qu'entité distincte)
- les objectifs d'investissement de la personne dont les objectifs d'investissements sont les plus prudents
- les connaissances et l'expérience de la personne représentant l'indivision à l'égard de la banque et ayant le moins de connaissances et d'expérience
- les préférences de matière de durabilité les plus strictes.

### Personne morale

Lorsqu'il s'agit d'une personne morale, ce sont les représentants qui doivent se soumettre à la séance de questions-réponses. La banque tient compte des éléments suivants :

- la situation financière de la personne morale
- les objectifs d'investissement de la personne morale
- les connaissances et l'expérience du (des) représentant(s) de la personne morale
- les préférences de matière de durabilité.

Si les représentants d'une personne morale sont tenus d'agir conjointement, ils se soumettent ensemble à la séance de questions-réponses concernant

- la situation financière de la personne morale
- les objectifs d'investissement de la personne moral
- les connaissances et l'expérience du représentant qui a le moins de connaissances et d'expérience
- les préférences en matière de durabilité les plus strictes.

**Article 3.** Une personne (mandataire) peut être désignée pour se soumettre à la séance de questions-réponses. Dans ce cas, le(s) mandant(s) confère(nt) à un mandataire unique une « procuration pour investir ». Les situations suivantes peuvent, par exemple, se présenter :

- un homme ou une femme représente son/sa partenaire
- un homme ou une femme représente les deux partenaires.

Le mandataire est tenu de se soumettre à la séance de questions-réponses et les informations fournies par ses soins doivent refléter

- la situation financière (commune) du (des) mandant(s)
- les objectifs d'investissement (communs) du (des) mandant(s)
- les connaissances et l'expérience du mandataire
- Les préférences en matière de durabilité du/des mandant(s).