



# Conditions générales bancaires

En vigueur à partir du 02/11/2022

• <b>Information et transparence</b>	<b>3</b>
• <b>Chapitre 1 – Dispositions de base</b>	<b>4</b>
Article 1 - Généralités	4
Article 2 - Identité, capacité juridique, pouvoirs	4
Article 3 - Correspondance/communications	5
Article 4 - Spécimen de signature	6
Article 5 - Tarifs, coûts et taxes	7
Article 6 - Taux d'intérêt et de change	7
Article 7 - Modification des Conditions	8
Article 8 - Confidentialité	8
Article 9 - Traitement des données à caractère personnel	11
Article 10 - Procurations	11
Article 11 - Formulation des ordres donnés à la Banque	12
Article 12 - Exécution des ordres par la Banque	12
Article 13 - Envoi et transport de documents et avoirs	13
Article 14 - Cessation de relations	13
Article 15 - Décès	14
Article 16 - Devoir de prudence - Sécurité	14
Article 17 - Responsabilité de la Banque	15
Article 18 - Protection des dépôts et des instruments financiers	15
Article 19 - Embargos/Politiques de conformité/Respect des valeurs	15
Article 20 - Sûretés et autres mesures de protection	17
Article 21 - Informations - Plaintes	18
Article 22 - Preuve	19
Article 23 - Droit applicable - Attribution de compétence - Prescription	19
• <b>Chapitre 2 - Comptes</b>	<b>21</b>
A. Généralités	21
B. Comptes à vue	23
C. Comptes à terme	23
• <b>Chapitre 3 - Services de paiement</b>	<b>25</b>
A. Généralités	25
B. Comptes de paiements	25
C. Opérations de paiement	25
D. Instruments de paiement	33
• <b>Chapitre 4 - Chèques</b>	<b>34</b>



• <b>Chapitre 5 - Encaissement de documents financiers et commerciaux</b> .....	<b>36</b>
A. Dispositions communes .....	36
B. Encaissement de documents financiers .....	37
C. Encaissement de documents commerciaux .....	37
D. Domiciliations d'effets de commerce .....	38
• <b>Chapitre 6 - Achat et vente de devises</b> .....	<b>39</b>
• <b>Chapitre 7 - Propriété intellectuelle</b> .....	<b>40</b>
• <b>Annexe 1 - Conditions particulières applicables aux Services Easy Banking</b> .....	<b>41</b>
• <b>Annexe 2 - Règlement du service Zoomit</b> .....	<b>50</b>



#### **PENSEZ À L'ENVIRONNEMENT**

Si vous souhaitez consulter à nouveau ces conditions générales bancaires plus tard, sauvegardez-les sur votre ordinateur. Il vous est ainsi possible de n'imprimer, si nécessaire, que les chapitres qui vous intéressent.



## Information et transparence

Nom	BNP Paribas Fortis Depuis mai 2009, BNP Paribas Fortis fait partie du Groupe BNP Paribas
Forme juridique	société anonyme
Activité économique	Etablissement de crédit et agent d'assurances (services financiers au sens de l'art. 1.8.18° Code de droit économique)
Siège social et adresse géographique	1000 Bruxelles, Montagne du Parc 3
Coordonnées	Tél. +32 2 433 41 42 <a href="http://www.hellobank.be">www.hellobank.be</a> <a href="mailto:info@hellobank.com">info@hellobank.com</a>
Numéro d'entreprise	TVA BE0403199.702 - RPM Bruxelles
Contrôle prudentiel	Banque centrale européenne Banking Union – Single Supervisory Mechanism 60640 Frankfurt am Main Tel +49 69 1344 1300 <a href="mailto:info@ecb.europa.eu">info@ecb.europa.eu</a>  Banque Nationale de Belgique, 1000 Bruxelles, boulevard de Berlaimont 14 Tél. +32 2 221 21 11 <a href="mailto:info@nbb.be">info@nbb.be</a>
Protection des investisseurs et des consommateurs	Autorité des services et marchés financiers (FSMA) 1000 Bruxelles, rue du Congrès 12-14 Tél. +32 2 220 52 11 <a href="http://www.fsma.be">www.fsma.be</a> > Contact > Formulaire de contact  Service Public Fédéral Economie Rue du Progrès, 50 1210 Bruxelles Tél. +32 800 120 33 <a href="http://economie.fgov.be/fr">http://economie.fgov.be/fr</a>
Protection des données à caractère personnel	Autorité de protection des données 1000 Bruxelles rue de la Presse 35 Tél. +32 2 274 48 00 <a href="mailto:contact@apd-gba.be">contact@apd-gba.be</a>
Conditions générales bancaires	disponibles en français, néerlandais, anglais et allemand <a href="http://www.hellobank.be">www.hellobank.be</a> > Documents légaux & tarifs > Conditions générales bancaires pour la version en français
Clauses d'élection de for et de droit applicable	cfr <a href="#">Article 23</a> des Conditions générales bancaires
Tarifs	<a href="#">Article 5</a> des Conditions générales bancaires <a href="http://www.hellobank.be">www.hellobank.be</a> > Tarifs > Liste des tarifs

# Chapitre 1 – Dispositions de base

## Article 1 - Généralités

Les présentes conditions générales bancaires (ci-après 'les Conditions') constituent le cadre global de la relation conventionnelle qui unit BNP Paribas Fortis SA (ci-après « la Banque ») et ses clients.

Sauf disposition contraire dans les présentes Conditions, celles-ci valent pour l'ensemble de la clientèle de la Banque, personnes physiques (consommateurs ou entreprises) ou personnes morales, sociétés ou associations.

Il peut toujours être dérogé aux Conditions par des conventions particulières, dont les dispositions l'emportent sur celles du présent texte, dans la mesure où elles y contreviennent. Si un problème ne pouvait être résolu sur la base des dispositions mentionnées, il sera fait appel au droit commun ou, le cas échéant, aux usages de la profession.

Sous réserve de dispositions légales impératives ou d'ordre public, la Banque a le droit de décider librement d'octroyer ou pas ses services et/ou de limiter l'accès à ceux-ci.

Dans le cadre de la relation avec ses clients, la Banque distribue des produits tant pour son compte que, le cas échéant, pour d'autres entités faisant ou non partie du Groupe BNP Paribas, pour lesquelles elle intervient en qualité d'intermédiaire, de sous-traitant ou de partenaire.

Lorsqu'elle distribue des produits d'assurance, la Banque intervient en qualité d'agent lié, rémunéré par des commissions, pour le compte d'AG Insurance SA et d'ATV SA. Elle est inscrite à ce titre, sous son numéro d'entreprise auprès de la FSMA. Elle détient une participation de plus de 10% dans AG Insurance SA.

En cette qualité d'intermédiaire en assurances, la Banque catégorise ses clients comme des clients de détail, au sens de la réglementation sur les assurances.

La Banque peut faire appel à des sous-traitants pour l'exécution des services offerts à sa clientèle.

Pendant la durée de cette relation conventionnelle, le client a, à tout moment, le droit de recevoir, aux conditions prévues dans la liste des tarifs et sur demande, les documents, informations et conditions de ses contrats, ou une copie de ceux-ci, sur support papier ou un autre support durable agréé par la Banque.

## Article 2 - Identité, capacité juridique, pouvoirs

L'entrée en relation avec la Banque, de même que la réalisation de toute opération, requiert la communication, par le client, des données et des documents que la Banque lui indique, concernant notamment :

- **pour les personnes physiques :**  
l'identité, le domicile, l'état civil, la capacité juridique et le régime matrimonial; le cas échéant, le numéro d'entreprise et/ou l'immatriculation à l'administration de la TVA;
- **pour les personnes morales, sociétés et associations :**  
l'acte constitutif ou la version la plus récente des statuts coordonnés, tous actes établissant les pouvoirs des personnes habilitées à les représenter auprès de la Banque, le cas échéant, la liste de leurs bénéficiaires effectifs, le numéro d'entreprise et, le cas échéant, l'immatriculation à l'administration de la TVA.

En ce qui concerne les clients de nationalité étrangère, la Banque n'est pas tenue, dans l'examen des documents qui lui sont remis, de procéder à des recherches en droit étranger. Ces derniers sont tenus d'aviser la Banque des changements qui pourraient survenir dans la législation de leur pays et qui seraient de nature à modifier la manière dont ils sont représentés à l'égard des tiers. En outre, la Banque a le droit de demander aux frais du client une traduction des documents présentés de même que l'accomplissement des formalités qu'elle indique, notamment la production d'un exequatur pour les décisions judiciaires et actes publics étrangers.



La Banque répond des conséquences résultant de son dol ou d'une faute lourde qu'elle aurait commis dans l'enregistrement des données pertinentes qu'elle a demandées. Le client, pour sa part, répond de tout préjudice causé par le défaut de transmission des renseignements et/ou documents demandés ou par la communication ou la production de renseignements et/ou documents inexacts.

Le client doit communiquer par écrit à la Banque toute modification aux données et documents qu'il lui a remis, notamment en ce qui concerne les pouvoirs de représentation. La Banque s'efforcera d'en tenir compte le plus rapidement possible et en tout cas, à partir du troisième jour ouvrable bancaire suivant leur publication, lorsque celle-ci est une condition de leur opposabilité, ou suivant leur réception dans les autres cas.

La Banque attire l'attention du client sur le fait qu'il est de sa responsabilité exclusive de respecter les obligations légales et réglementaires qui lui sont applicables. La Banque ne peut en aucun cas se substituer à lui dans ce domaine. En particulier, le client doit se conformer aux obligations fiscales qui s'appliquent à lui, tant dans les différents pays concernés par ses transactions ou investissements que dans son pays de résidence, et doit veiller à ce que toute transaction effectuée avec la banque soit conforme à ces lois.

## Article 3 - Correspondance/communications

### 3.1. Règle générale

Sans préjudice d'accords particuliers, la Banque correspond avec le client par tous moyens de communication quelconques (canal à distance, courrier postal, téléphone, sms, site internet, ...) appropriés à la relation avec le client et lui communique de cette manière toute information requise en vertu d'obligations légales, réglementaires ou contractuelles.

En cas de communication via un site internet, la Banque communique au client l'adresse de ce site, et la page de ce dernier, au moyen duquel la Banque met une information à sa disposition.

La Banque rapporte par tout moyen quelconque la preuve, lorsque la loi lui en fait l'obligation, que le client a opté pour un support durable autre que le papier ou qu'il a consenti à la communication au moyen d'un site internet.

Les correspondances et communications entre la Banque et le client s'effectuent dans la langue convenue avec le client, en l'occurrence le français.

En cas de pluralité de destinataires concernés, la Banque s'adresse au destinataire désigné de commun accord par ceux-ci ou, à défaut, à l'un d'entre eux au choix de la Banque.

Dans chacun de ces cas, l'ensemble des destinataires est réputé avoir valablement reçu la correspondance ou la communication.

### 3.2. Moyens de correspondance et de communication via Easy Banking Web et/ou App

Dans les limites permises par la loi, lorsque le client, personne physique ou son représentant légal est Utilisateur de Easy Banking Web et/ou App au sens de l'Annexe 1 aux présentes Conditions, les informations requises en vertu d'obligations légales, réglementaires ou contractuelles, en ce compris les extraits de compte sont communiquées par défaut, et sous réserve d'un autre choix opéré par la Banque, via Easy Banking Web et/ou App.

Sous réserve de dispositions légales particulières ou d'un choix différent opéré par l'Utilisateur, les extraits de compte sont mis à disposition le dernier jour bancaire ouvrable de chaque mois.

Le cas échéant, en fonction du compte concerné, l'Utilisateur peut expressément demander à la Banque à tout moment de ne pas utiliser ce mode de communication par défaut et de lui adresser ces informations via la poste. Dans cette hypothèse, le client se verra imputer des frais conformément à la liste des tarifs.

En cas de pluralité de titulaires du compte concerné par la communication, la règle par défaut reprise à l'alinéa 1 ci-avant s'applique dès lors qu'aucun des co-titulaires (ou de leur représentant légal), sur base des pouvoirs dont il dispose, n'a demandé la communication via la poste. En cas de pareille demande, la communication



sera adressée conformément à la règle décrite à l'[article 3.1, alinéa 5](#).

Par ailleurs, un mandataire, Utilisateur des Services Easy Banking reçoit via Easy Banking Web et/ou App les communications afférentes aux comptes auxquels il a accès en cette qualité via ces canaux, et ce avec la même périodicité que celle prévue à l'[alinéa 2](#) du présent article.

### **3.3. Modalités de correspondance par courrier électronique**

Les courriers électroniques sont adressés par la Banque à la dernière adresse électronique renseignée par le client.

Le client assume toute conséquence et responsabilité quelconques en cas de retard ou d'omission à informer la Banque, conformément à l'[article 3.5](#) des présentes Conditions, d'un changement d'adresse électronique, ou en cas de retard ou d'omission à prendre connaissance du contenu de toute correspondance ou communication.

Le client déclare être parfaitement conscient et informé des risques liés à la transmission de courriers électroniques dans un réseau public non sécurisé comme internet. Il est personnellement responsable du choix, de l'installation, de l'utilisation et de l'adaptation de mesures adéquates pour sécuriser sa messagerie électronique, telles que notamment un logiciel anti-virus, un pare-feu ou la création d'un mot de passe robuste.

En choisissant ou acceptant une telle voie de communication, le client exonère la Banque, sauf dol ou faute lourde de cette dernière, de toute responsabilité et conséquences en cas d'interception par des tiers des courriers électroniques et/ou des données à caractère personnel et/ou des documents qu'ils contiennent.

### **3.4. Modalités de correspondance postale**

Les courriers postaux sont adressés par la Banque à la dernière adresse postale renseignée par le client ou, si celle-ci n'est plus correcte, à la dernière adresse connue par la Banque.

Le client assume toute conséquence et responsabilité quelconques en cas de retard ou d'omission à informer la Banque, conformément à l'[article 3.5](#) des présentes Conditions, d'un changement d'adresse postale, ou en cas de retard ou d'omission à prendre connaissance du contenu de toute correspondance ou communication.

Même dans les cas où la Banque accepterait la demande d'un client de ne pas lui adresser de correspondance postale, elle conserve le droit d'utiliser ce mode de communication ou tout autre moyen de communication approprié en raison d'impératifs résultant d'une obligation légale ou réglementaire ou d'un intérêt légitime de la Banque.

### **3.5. Modification par le client de la langue et des adresses de correspondance et de communication**

La Banque s'efforcera de tenir compte dans les meilleurs délais de la modification de la langue et/ou des adresses postales ou électroniques de correspondance et de communication souhaitée par le client, et en tout cas dans les trois jours ouvrables bancaires de la réception par la Banque de l'avis de modification.

### **3.6. Preuve**

L'envoi au client et le contenu de la correspondance ou de la communication sont établis par simple production d'une copie de celle-ci par la Banque, conformément aux stipulations de l'[Article 22.1](#) des présentes Conditions.

## **Article 4 - Spécimen de signature**

Le client dépose, lors de son entrée en relation avec la Banque, un spécimen de sa signature et, le cas échéant, de celle de son ou ses mandataires. S'il modifie ultérieurement sa signature, il en donne sans délai un nouveau spécimen à la Banque.

Pour les incapables, cette règle s'applique à leurs représentants légaux et pour les personnes morales, à tous ceux qui ont le pouvoir de les représenter auprès de la Banque.



La responsabilité de la Banque serait engagée si elle commettait un dol ou une faute lourde dans la vérification de la conformité de la signature ou des signatures avec le spécimen déposé.

La Banque peut également considérer comme un spécimen de la signature, la signature d'un client et, le cas échéant, celle de son ou ses mandataire(s), sur les documents d'identification ou celle recueillie de quelque autre façon par la Banque.

## Article 5 - Tarifs, coûts et taxes

La Banque communique au client les tarifs standard conformément aux dispositions légales applicables. Ils sont également mis gratuitement à disposition dans toutes les agences de la Banque.

Toute modification aux tarifs de services existants est introduite par la communication de celle-ci au client, conformément à l'[Article 3](#) des présentes Conditions; ils sont par ailleurs mis à disposition en agence.

Ils entrent en vigueur au minimum deux mois (un mois si le client n'agit pas en qualité de consommateur) après la communication initiée par la Banque, sauf impératifs légaux ou réglementaires imposant un autre délai. Lorsque la modification est à l'avantage du client, un délai d'entrée en vigueur inférieur peut être prévu.

Le client peut dans ce même délai mettre fin, sans les frais qui seraient normalement applicables, à la convention concernée par la modification du tarif en cas de désaccord du client sur celle-ci, sauf lorsque cette modification résulte d'une obligation légale ou réglementaire ou est faite à l'avantage du client.

Sont notamment à charge du client dans les limites légalement permises :

- les frais d'expédition ou de transport de tous avoirs et documents, frais de courrier, de téléphone et tous autres débours exposés pour le compte ou dans l'intérêt du client;
- les frais encourus par suite de mesures quelconques prises par l'autorité et relatives aux avoirs du client, y compris les avoirs déposés en coffre-fort, les frais de saisie, les oppositions ou revendications faites sur ces avoirs par des tiers;

- les frais de toutes mesures prises par la Banque pour la conservation ou le recouvrement de ses droits à l'égard des clients;
- tous droits d'écriture et d'enregistrement, toutes taxes, tous impôts et prélèvements dus en raison ou à l'occasion d'une opération effectuée via la Banque ou d'un service de la Banque.

Tous les frais et taxes cités dans cet article sont, sauf clause contraire expresse, portés au débit d'un des comptes du client. Celui-ci veillera à ce que ses comptes soient suffisamment provisionnés afin de permettre l'apurement de ces frais et taxes. A défaut, il s'engage à acquitter ceux-ci, à première demande de la Banque.

## Article 6 - Taux d'intérêt et de change

Les taux d'intérêt ou de change sont communiqués au client conformément aux dispositions légales en la matière et sont disponibles dans toutes les agences de la Banque. Ainsi en est-il pour les taux d'intérêt ou de change de référence, ou, le cas échéant, la méthode de calcul et tout autre élément pertinent pour déterminer les taux à appliquer.

Toutes modifications des taux d'intérêts dus par ou au client, ainsi que les modifications des taux de change s'appliqueront immédiatement et sans préavis lorsque ces changements résultent d'une modification des taux d'intérêt ou de change de référence convenus. La Banque en informera le client dans les meilleurs délais.

Pour ses services à durée indéterminée, la Banque se réserve, en cas de raison valable et sans préjudice de l'[article 36](#), le droit de modifier les taux des intérêts dus par le client ou à celui-ci ou les taux d'intérêt de référence, sans aucun préavis. Elle s'engage à en informer le client dans les meilleurs délais. Le client a, dans ce cas, le droit de résilier, avec effet immédiat, le contrat concerné par la modification.

## Article 7 - Modification des Conditions

Toute modification aux présentes Conditions est convenue par la Banque et le client par la communication à celui-ci, conformément à l'[Article 3](#) des présentes Conditions, de la modification effectuée par la Banque.

Les Conditions modifiées sont par ailleurs mises à disposition en agence ainsi que sur le site de la Banque.

Toute modification aux conventions à durée indéterminée relatives aux services de la Banque est convenue avec le client selon les mêmes modalités.

Les modifications aux Conditions et autres conventions entrent en vigueur au minimum deux mois (un mois si le client n'agit pas en qualité de consommateur) après la communication initiée par la Banque, sauf obligations légales ou réglementaires imposant un autre délai. Lorsque la modification est à l'avantage du client, un délai d'entrée en vigueur inférieur peut être prévu.

Le client peut dans ce même délai mettre fin, sans les frais qui seraient normalement applicables, à la relation bancaire ou à la convention concernée en cas de désaccord sur, respectivement, la modification apportée aux présentes Conditions ou à la convention concernée, sauf lorsque cette modification résulte d'une obligation légale ou réglementaire ou est faite à l'avantage du client.

## Article 8 - Confidentialité

### 8.1. Généralités

Sauf obstacle légal, le client autorise la Banque à recueillir toute information le concernant auprès de ses agents et/ou courtiers ainsi qu'auprès des sociétés appartenant au Groupe BNP Paribas.

Sans préjudice de l'[Article 9](#) des présentes Conditions et de la Déclaration Vie privée à laquelle il se réfère, la Banque ne communique aux tiers aucun renseignement relatif à ses clients à moins d'avoir reçu leur autorisation ou d'y être tenue par la loi.

En tout état de cause, le client autorise la Banque à transmettre les données qui le concernent :

- aux personnes suivantes dans la mesure nécessaire à l'exécution de leurs tâches : aux prestataires de services, aux sous-traitants, aux agents indépendants et autres intermédiaires ou apporteurs d'affaires, aux partenaires commerciaux dont la Banque est l'intermédiaire, à certaines professions réglementées telles que les avocats, les notaires ou les commissaires aux comptes auxquelles elle fait appel.
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas, notamment pour le suivi et la mise en œuvre des politiques du groupe (comme par exemple, en matière d'ouverture et de gestion de la relation avec les clients), en vue de l'actualisation des données des clients et de la gestion des risques, ou en vue de la présentation des produits et services distribués par ces sociétés ;
- aux personnes en-dehors du Groupe BNP Paribas, avec lesquelles elle est liée par un contrat de mutualisation de données, dans le cadre de l'identification de clients et de l'exécution des obligations découlant de la législation relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

### 8.2. Communication au Point de Contact Central

Dans les limites prévues par la loi, la Banque est tenue de communiquer et de mettre à jour auprès du Point de Contact Central de la Banque Nationale de Belgique (en abrégé « PCC »), les données suivantes :

1. les données d'identification du client et de ses mandataires ;
2. l'ouverture ou la fermeture de chaque compte dont le client est titulaire ou co-titulaire, l'octroi ou la révocation d'une procuration à un ou plusieurs mandataires sur ce compte et l'identité de ce ou ces mandataire(s), de même que son solde périodique, ainsi que sa date et le numéro de ce compte ;
3. l'existence d'une ou plusieurs transactions financières impliquant des espèces effectuées par la Banque, 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 ou reçu les espèces pour compte de ce client, ainsi que sa date;

4. l'existence ou la fin de l'existence d'une relation contractuelle avec le client, ainsi que sa date, en ce qui concerne chacun des types des contrats financiers suivants:
  - a. la location de coffres;
  - b. la convention portant sur des services d'investissement et/ou des services auxiliaires, en ce compris la tenue pour les besoins du client de dépôts à vue ou à terme renouvelable en attente d'affectation à l'acquisition d'instruments financiers ou de restitution; la communication portera aussi sur le montant globalisé périodique, exprimé en euros, sur lequel porte ces conventions.
  - c. le crédit hypothécaire tant avec une destination immobilière que mobilière, quelle qu'en soit la qualification ou la forme, consenti à une personne physique qui agit principalement dans un but pouvant être considéré comme étranger à ses activités commerciales, professionnelles ou artisanales;
  - d. la convention de prêt à tempérament, à savoir toute convention, quelle qu'en soit la qualification ou la forme, en vertu de laquelle un crédit est consenti à une personne physique qui agit principalement dans un but pouvant être considéré comme étranger à ses activités commerciales, professionnelles ou artisanales et aux termes de laquelle une somme d'argent ou un autre moyen de paiement est mis à la disposition du preneur de crédit qui s'engage à rembourser le prêt par versements périodiques;
  - e. l'ouverture de crédit, à savoir toute convention, quelle qu'en soit la qualification ou la forme, en vertu de laquelle un crédit est consenti à une personne physique qui agit principalement dans un but pouvant être considéré comme étranger à ses activités commerciales, professionnelles ou artisanales et aux termes de laquelle un pouvoir d'achat, une somme d'argent ou tout autre moyen de paiement est mis à la disposition du preneur

de crédit, qui peut l'utiliser en faisant un ou plusieurs prélèvements de crédit notamment à l'aide d'un instrument de paiement ou d'une autre manière, et qui s'engage à rembourser selon les conditions convenues;

- f. toute autre convention que celle visée aux points b. à e. ci-dessus, en vertu de laquelle la Banque met des fonds à disposition d'une personne physique ou morale, y compris les facilités de découvert non autorisées sur un compte, ou s'engage à mettre des fonds à disposition d'une entreprise à condition que ceux-ci soient remboursés à terme, ou se porte garant d'une entreprise;
- g. ainsi que toute autre convention ou transaction dont la communication a été prévue par la réglementation en vigueur.

Ces données sont enregistrées par le PCC et conservées pour une durée de 10 ans.

Pour les données ci-après, le point de départ de ce délai est déterminé comme suit:

- En ce qui concerne les données en rapport avec la qualité de titulaire, de co-titulaire ou de mandataire d'un compte: 10 ans à partir de la fin de l'année civile durant laquelle la Banque a communiqué la fin de cette qualité au PCC;
- En ce qui concerne les données en rapport avec soit l'existence d'une transaction financière impliquant des espèces au nom du client, soit avec la qualité de personne physique qui verse ou reçoit effectivement des espèces pour le compte du client dans le cadre de cette transaction: 10 ans à partir de la fin de l'année civile durant laquelle la Banque a communiqué au PCC l'existence de cette transaction financière impliquant des espèces;
- En ce qui concerne les données en rapport avec l'existence d'une relation contractuelle visée à l'[article 8.2, alinéa 1, 4](#): 10 ans à partir de la fin de l'année civile durant laquelle la Banque a communiqué au PCC la fin de la relation contractuelle concernant la catégorie de contrats financiers concernés;
- En ce qui concerne les données relatives au solde périodique des comptes ou au montant globalisé périodique des conventions portant sur

des services d'investissement ou des services auxiliaires: 10 ans à partir de la fin de l'année civile à laquelle ces données se rapportent;

- En ce qui concerne les données d'identification du client ou du mandataire: jusqu'à la fin de la dernière année civile d'une période ininterrompue de 10 années civiles durant laquelle plus aucune donnée indiquant l'existence d'un compte, d'une transaction financière impliquant des espèces ou d'une relation contractuelle concernant une des catégories de contrats financiers visés à l'[article 8.2, alinéa 1, 4](#) n'est enregistrée dans le PCC en relation avec la personne concernée.

La personne concernée (client, mandataire) a le droit de prendre connaissance auprès de la Banque Nationale de Belgique (boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles) des données enregistrées à son nom par le PCC. La personne concernée (client, mandataire) a le droit de demander, via la Banque, la rectification et la suppression des données inexactes enregistrées à son nom par le PCC.

Les données communiquées au PCC peuvent entre autres être utilisées dans le cadre d'une enquête fiscale, de la recherche d'infractions pénalement sanctionnables et de la lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme et de la grande criminalité, dans le respect des conditions imposées par la loi.

La Banque Nationale de Belgique conserve pendant 5 ans les demandes d'information qui lui ont été adressées à ces fins.

### 8.3. Communication au Registre des crédits aux entreprises

Conformément à la loi du 28 novembre 2021 portant organisation d'un Registre des crédits aux entreprises, certaines données relatives aux contrats de crédit professionnel (y compris les facilités de découvert non autorisées sur un compte), ainsi que relatives aux protections (assurance, sûretés, ...) contre les incidents de crédit et aux contreparties qui y sont liées doivent être communiquées par la Banque dans le Registre des crédits aux entreprises (ci-après le « Registre ») géré par la Banque Nationale de Belgique (coordonnées du Délégué à la protection des données: Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles - [dataprotection@nbb.be](mailto:dataprotection@nbb.be)).

Sur base de la loi, ces données (incluant les défauts de paiement) sont enregistrées en vue de procurer aux établissements de crédit et aux entreprises de leasing des informations leur permettant d'évaluer correctement les risques liés à leurs débiteurs. La loi vise aussi, par cet enregistrement, à procurer à la Banque Nationale de Belgique, en tant qu'autorité de supervision, les données nécessaires à une bonne évaluation des risques supportés par le secteur financier, ainsi que pour ses activités scientifiques ou statistiques ou pour les autres activités menées conformément à sa loi organique, telles que la politique monétaire et autre.

Dans les limites et conditions fixées par l'article 11 de ladite loi, toute personne enregistrée dispose d'un droit d'accès aux données figurant à son nom dans le Registre et du droit de rectification de ces données qui seraient erronées. Les données purement internes de la Banque dans le Registre, telles que définies par la réglementation, ne sont pas visées par ces droits d'accès et de rectification.

La personne physique dont les données sont enregistrées dans le Registre a le droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données.

Conformément à l'article 12 de la loi, les données relatives à une contrepartie sont conservés:

- en vue de leur consultation par les établissements de crédit et les entreprises de leasing, jusqu'à deux ans à dater de la fin du dernier contrat et de la dernière protection auxquels cette contrepartie est liée;
- en vue des activités scientifiques ou statistiques de la Banque Nationale de Belgique ou pour les autres activités menées conformément à sa loi organique, jusqu'à 30 ans après la fin du dernier contrat et de la dernière protection auxquels cette contrepartie est liée.

### 8.4. Enregistrement dans le fichier ENR

En vertu d'une convention conclue entre la Banque et la Banque Nationale de Belgique en vue de lutter contre le surendettement, la Banque est tenue de déclarer dans le fichier des Enregistrements non régis (ENR) tenu par la Banque Nationale de Belgique les défauts de paiement (en ce compris



les dépassements non autorisés) concernant les contrats de crédit et les engagements financiers non régis par le livre VII du Code de droit économique conclus à des fins privées ou professionnelles par des personnes physiques.

## Article 9 - Traitement des données à caractère personnel

La Banque traite toute donnée à caractère personnel conformément à la Déclaration Vie Privée de la Banque, disponible sur [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be), ainsi que dans toutes les agences.

La Déclaration Vie Privée procure aux personnes physiques dont les données à caractère personnel sont traitées par la Banque toutes les informations légalement requises concernant les données à caractère personnel que la Banque traite à leur sujet, les finalités pour lesquelles celles-ci sont traitées et leurs droits relatifs à ces traitements.

Lorsque des clients communiquent à la Banque des données à caractère personnel relatives à des personnes physiques (par exemple, des membres de la famille, des proches, des représentants, des employés, ou des Bénéficiaires Effectifs), ils doivent porter la Déclaration Vie Privée et ses mises à jour à la connaissance de ces personnes.

La Déclaration Vie Privée est sujette à modification, conformément aux règles qui y sont énoncées.

## Article 10 - Procurations

La Banque tient à la disposition de ses clients des formules de procuration sous seing privé pour leur permettre de conférer un mandat à des tierces personnes. La procuration peut également être donnée par tout autre procédé technique mis à disposition par la Banque via tout canal de banque à distance dont dispose le client. Si la procuration est donnée sous une autre forme, la Banque n'est pas tenue d'exécuter les instructions du mandataire.

Les procurations sont déposées et conservées à la Banque.

Sauf limitation(s) expresse(s), ces formules de procuration, même si elles sont exprimées en termes généraux, autorisent le mandataire à

accomplir tant les actes d'administration que de disposition, en ce compris les actes pour lesquels le mandataire est la contrepartie.

De manière générale et pour de justes motifs, la Banque peut refuser de donner effet au mandat, sans préavis ni mise en demeure. Tel est le cas, notamment, si le mandataire ne satisfait pas aux règles qui découlent de l'application de la législation relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, particulièrement en matière d'identification ou de politique d'acceptation des clients.

Le mandataire est tenu, personnellement, de restituer à la Banque les avoirs qui, sur son ordre, ont été payés indûment, en raison du dépassement des limites de son mandat. Cette obligation de restitution opère, le cas échéant, avec tous les effets de la solidarité et de l'indivisibilité.

Le mandant peut révoquer toute procuration qu'il a conférée et qui a été acceptée par la Banque, par un écrit adressé par courrier recommandé ou remis contre décharge à l'agence de la Banque où est tenu son compte.

La procuration peut également être révoquée par tout autre procédé technique mis à disposition par la Banque via tout canal de banque à distance dont dispose le mandant.

Le mandataire peut de même et selon les mêmes modalités renoncer à la procuration qui lui a été conférée et qui a été acceptée par la Banque.

La Banque s'efforcera de tenir compte de la révocation de la procuration ou de la renonciation à celle-ci le plus rapidement possible et en tout cas, à partir du troisième jour ouvrable bancaire suivant la réception de l'avis de révocation ou de renonciation.

S'il y a plusieurs mandants, chacun d'eux pourra révoquer la procuration.

Lorsque le mandat prend fin en raison du décès ou de la déconfiture du mandant ou du mandataire ou en raison d'un événement similaire (notamment incapacité, faillite, dissolution de l'un ou de l'autre), la Banque s'efforce d'en tenir compte le plus rapidement possible, et en tout cas, à partir du troisième jour ouvrable bancaire suivant celui où l'événement a été porté à sa connaissance.



Lorsque le mandant est une personne morale, qui a transmis son patrimoine en tout ou en partie à une autre personne morale dans le cadre d'une opération entraînant une transmission universelle intégrale et de plein droit du patrimoine (comme par exemple en cas de fusion ou de scission), la Banque a le droit – sans y être obligée – de donner suite aux instructions des anciens mandataires et ce, aussi longtemps que la personne morale bénéficiaire de cette transmission universelle n'a pas révoqué les mandats ou nommé de nouveaux mandataires.

Après la cessation du mandat, le mandataire demeure autorisé à obtenir toute information qui a trait aux opérations effectuées pendant la durée de son mandat.

## Article 11 - Formulation des ordres donnés à la Banque

Le client doit donner ses ordres via les procédés mis à disposition ou agréés par la Banque; ceux-ci sont, le cas échéant, régis par des conventions particulières.

En tout état de cause, la Banque se réserve le droit, lorsqu'elle l'estime utile ou nécessaire de demander au client de confirmer par écrit, courrier, e-mail ou tout autre système de messagerie électronique les ordres ou demandes formulés par le client. La Banque pourra par conséquent suspendre l'exécution de l'ordre ou de la demande jusqu'à la réception de la confirmation.

La force probante d'un écrit est donnée aux copies par la Banque des messages e-mail et de messages transmis par tout autre système de messagerie électronique; ces copies sont considérées comme des documents originaux.

Le client supporte les conséquences dommageables de la fraude ou des erreurs relatives aux ordres et demandes confirmés par e-mail ou tout autre système de messagerie électronique à moins de fournir la preuve du dol ou d'une faute lourde dans le chef de la Banque.

Les ordres de tous genres donnés à la Banque doivent faire apparaître de façon claire l'objet et les modalités de l'opération à effectuer.

La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter les ordres ou instructions imprécis ou incomplets. Si, toutefois, elle s'estime en mesure d'en rectifier les données, elle les exécute sans qu'elle puisse être tenue pour responsable, sauf dol ou faute lourde de sa part, des erreurs ou retards qui résulteraient de leur caractère imprécis ou incomplet.

L'exécution des ordres se faisant, pour des raisons techniques, essentiellement sur la base des numéros de compte, le client doit indiquer, sur tous les ordres, les numéros de compte complets.

La banque n'est pas tenue de vérifier s'il y a concordance entre l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire et les numéros de compte indiqués comme étant à débiter ou à créditer.

## Article 12 - Exécution des ordres par la Banque

La Banque s'efforce d'exécuter les ordres reçus de ses clients le plus rapidement possible.

Il est précisé que les produits et services souscrits doivent être utilisés conformément à leur destination et que, sauf cadre légal particulier ou convention spécifique, les ordres donnés par un client le sont pour son propre compte et non pour le compte de tiers.

La Banque se réserve le droit de différer, de suspendre ou de ne pas donner suite à un ordre du client en cas (de soupçon) de fraude, d'abus (notamment fiscal), d'actes criminels et/ou illégaux ou de complicité à de tels actes ou en cas d'instruction d'une autorité compétente. Si l'opération a été exécutée, la Banque aura, pour les mêmes raisons, le droit de contrepasser celle-ci.

Le client peut donner à la Banque des instructions impératives pour l'exécution de ses ordres. Si ces instructions s'avèrent impossibles à respecter ou trop compliquées ou onéreuses, la Banque peut refuser de les exécuter. A défaut d'instructions, la Banque détermine, au mieux des intérêts du client, le mode d'exécution des ordres qui lui sont donnés.

Elle a notamment le droit, chaque fois qu'elle l'estime utile ou nécessaire, de faire appel à l'intervention de tiers, belges ou étrangers, pour l'exécution des ordres qu'elle a reçus. Dans ce cas,



elle est responsable du choix du tiers intervenant, mais pas de l'exécution de l'ordre par ce dernier.

Toute inscription en compte d'une opération d'encaissement dont le dénouement n'est pas connu au moment de l'inscription est, sauf convention contraire, effectuée sous réserve de bonne fin, même si la clause 'sous réserve de bonne fin' n'est pas expressément prévue sur le document remis au client à l'occasion de l'opération. A défaut d'encaissement effectif, la Banque contrepassé d'office et sans notification préalable l'inscription en compte.

De manière plus générale, la Banque peut rectifier d'office et à tout moment les erreurs ou fautes de ses services, des institutions qui agissent pour son compte ou d'autres banques.

Lorsque la Banque reçoit ou délivre, pour compte d'un client, des documents quelconques, elle les vérifie soigneusement mais n'est tenue que de son dol ou de sa faute lourde dans l'examen de leur authenticité, validité, traduction ou interprétation. Plus particulièrement, la signature du client apposée sur les ordres qu'il remet à la Banque est comparée au spécimen déposé auprès de la Banque. La Banque n'encourt aucune responsabilité concernant l'authenticité de la signature du client sauf à établir son dol ou sa faute lourde dans l'examen de la conformité de la signature.

Sauf lorsqu'elle y est légalement tenue, la Banque n'a pas l'obligation de faire parvenir à ses clients la preuve des ordres qu'ils lui ont transmis.

En cas de virement de fonds ou de titres, manuel ou électronique, national, transfrontalier ou international, la Banque est autorisée à communiquer systématiquement, d'initiative ou sur demande, soit à la banque du bénéficiaire, soit au bénéficiaire lui-même, si le montant est à créditer sur un compte ouvert auprès de la Banque, le nom, le prénom, le numéro de compte, l'adresse, la date et le lieu de naissance du donneur d'ordre ou toute autre information de nature à faciliter son identification.

Cette autorisation vaut également si la banque du bénéficiaire est établie dans un État membre de l'Union européenne.

## Article 13 - Envoi et transport de documents et avoirs

Pour autant que la loi en autorise la délivrance physique, tous titres, documents et autres avoirs envoyés à la Banque, ou expédiés par elle, voyagent aux frais, risques et périls du client sauf dispositions légales contraires.

Leur prise ou remise à domicile par la Banque se fait également aux risques et périls de celui-ci.

Il en est ainsi notamment des effets de commerce, connaissements, polices d'assurance, factures et titres faisant l'objet d'opérations de bourse, de souscription ou d'encaissement.

La Banque n'a pas l'obligation de conserver au lieu où s'est effectué le dépôt, les avoirs, titres ou autres documents qui lui sont confiés. Elle peut les conserver en tout autre lieu selon les nécessités de son organisation ou toutes autres circonstances.

## Article 14 - Cessation de relations

Le client et la Banque peuvent, de commun accord, mettre fin à leurs relations à tout moment.

Tant le client que la Banque peuvent, à tout moment, et sans motif (dans les limites permises par la loi), mettre fin à toutes ou à certaines des conventions à durée indéterminée qui les lient moyennant un préavis d'un mois à compter de la date de la communication.

Cependant, lorsque la Banque résilie de sa propre initiative la convention portant sur un service de paiement, un compte de paiement ou un compte d'épargne réglementé (au sens de la législation fiscale), le délai de préavis est de deux mois.

Tant le client que la Banque peuvent, en cas d'inexécution d'un des engagements ou de rupture de confiance, mettre fin à toute convention avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable, par lettre recommandée à la poste moyennant l'indication du motif de la cessation immédiate. La Banque dispose de ce même droit lorsque le maintien d'un service ou l'exécution d'opérations est contraire à une disposition légale ou réglementaire belge ou étrangère applicable à la Banque et/ou au client.



La preuve de l'envoi de la lettre recommandée résulte à suffisance du récépissé postal de l'envoi recommandé. La partie à laquelle la dénonciation a été notifiée peut réclamer à l'autre tout dédommagement éventuel du fait d'un préjudice prouvé et qui ne serait pas couvert par un éventuel délai de préavis.

Les commissions perçues anticipativement sont remboursées au client prorata temporis.

## Article 15 - Décès

En cas de décès d'un client ou de son conjoint, la Banque doit en être avisée le plus rapidement possible. Si cet avis est donné verbalement, il doit être confirmé par écrit.

Dès réception de cet écrit, la Banque veillera à ce qu'aucune opération ne soit effectuée sur les avoirs de la succession par les co-titulaires ou mandataires.

Les avoirs que la Banque détient au nom du défunt seront libérés en faveur des héritiers et/ou ayants droit sur production de pièces officielles établissant la dévolution de la succession, ainsi que de toute pièce requise par la loi et/ou que la Banque jugerait nécessaire.

La Banque vérifie soigneusement ces documents mais ne répond que de son dol et de sa faute lourde dans l'examen de leur authenticité, validité, traduction ou interprétation, spécialement lorsqu'il s'agit de documents établis en pays étranger.

Toute opération portant sur les avoirs que la Banque détient au nom du défunt ou de son conjoint, ainsi que l'accès au coffre loué par l'un de ceux-ci, peut être subordonné au commun accord de tous ceux qui sont appelés à recueillir les avoirs composant la succession, par voie légale ou testamentaire.

La Banque ne communique des renseignements à propos des avoirs du défunt ou des coffres loués par lui, que dans la mesure où ses obligations de discrétion professionnelle le lui permettent. La délivrance de ces renseignements est subordonnée au remboursement de ses frais de recherche.

Sauf instructions contraires de tous les ayants droit du défunt, la Banque envoie la correspondance

relative aux avoirs qu'elle détient au nom du défunt à la dernière adresse indiquée par celui-ci.

Elle peut toutefois également adresser cette correspondance à l'un quelconque des ayants droit, au notaire ou à toute autre personne chargée des intérêts des ayants droit. La Banque a droit à une rétribution en rapport avec les devoirs accomplis par elle, en raison de l'ouverture de la succession ou de la remise des avoirs qu'elle détient pour le compte de celle-ci, selon le tarif en vigueur à ce moment. Tous les ayants droit sont solidairement tenus envers elle du paiement de cette rétribution.

Sauf convention contraire, le client, titulaire d'un droit de retour conventionnel sur des avoirs en dépôt au nom du défunt, habilite la banque à remettre ceux-ci entre les mains des héritiers et/ou ayants droit du défunt. Dans cette hypothèse, il appartiendra au client de faire valoir directement son droit de retour vis-à-vis des héritiers et/ou ayants droit du défunt.

## Article 16 - Devoir de prudence - Sécurité

Le client doit conserver avec le plus grand soin les documents, formulaires et instruments de paiement qu'il a reçus dans le cadre de sa relation bancaire et supporte toutes les conséquences pouvant résulter de leur perte, de leur vol ou de l'usage abusif qui en serait fait, sauf dol ou faute lourde de la Banque.

Pour des raisons de sécurité, le client doit s'abstenir de déposer des valeurs dans la boîte aux lettres ordinaire d'un bâtiment de la Banque. La Banque ne peut assumer aucune responsabilité pour les valeurs qui seraient ainsi déposées.

Le client doit, sans préjudice de tout autre devoir d'information prévu dans l'[Annexe 1](#) aux présentes Conditions ou dans des conditions particulières, communiquer à la Banque, sans retard, les faits qui pourraient entraîner un usage abusif de ses comptes et/ou instruments de paiement. Doivent donc, notamment, être communiqués immédiatement à la Banque la perte, le vol ou tout usage abusif de chèques et/ou d'instruments de paiement. La Banque doit également être avertie immédiatement en cas de perte ou vol de la pièce d'identité.

## Article 17 - Responsabilité de la Banque

Sans préjudice de ce qui est dit à l'[article 44](#) des présentes Conditions, la Banque n'est responsable que de son dol et de toute faute lourde commise, dans le cadre de ses activités professionnelles, par elle ou son personnel.

De plus, et sans préjudice de ce qui est dit à l'[article 44](#) des présentes Conditions, la Banque ne peut être tenue responsable que des conséquences directes de sa faute lourde. Ainsi, elle ne répond pas du dommage indirect découlant de celle-ci, à savoir, notamment, les éventuelles pertes commerciales, professionnelles, financières ou autres du client, tels que le manque à gagner, l'augmentation de frais généraux, la perturbation d'une planification, la disparition de bénéfice, de notoriété, de clientèle ou d'économies escomptées.

En toute hypothèse, la Banque ne peut jamais être tenue responsable du préjudice résultant directement ou indirectement de force majeure ou de mesures prises par les autorités belges ou étrangères.

En conséquence, elle ne répond pas des conséquences préjudiciables, résultant notamment :

- d'un incendie ou d'une inondation;
- de la grève de son personnel;
- des opérations ordonnées par des personnes investies d'un pouvoir de fait en cas de guerre, troubles, émeutes ou occupation du territoire par des forces étrangères ou illégales;
- de la mise hors service, même temporaire et pour quelque cause que ce soit, de ses ordinateurs, de même que de la destruction ou de l'effacement des données qu'ils contiennent;
- des erreurs ou d'une interruption des activités des services postaux belges ou étrangers, des entreprises qui fournissent des services téléphoniques ou tout autre service électronique, des entreprises de transport privé.

## Article 18 - Protection des dépôts et des instruments financiers

La Banque est, conformément à la loi, adhérente au système belge de protection des dépôts (« le Fonds de garantie pour les services financiers », ci-après « le Fonds »).

Le Fonds assure, dans une certaine mesure, la protection des dépôts (en ce compris les bons de caisse) auprès de la Banque en cas de défaut de celle-ci (tel que défini par la loi).

En cas d'intervention du Fonds, il sera tenu compte pour le calcul du montant remboursable des obligations du déposant, telles que définies par l'arrêté royal du 16 mars 2009.

Une description détaillée des conditions d'intervention du Fonds et des autres règles applicables est disponible sur le site <https://fondsdegarantie.belgium.be/fr>.

La Banque est, conformément à la loi, également adhérente au système belge de protection des instruments financiers (« le Fonds de protection des dépôts et instruments financiers », ci-après « le Fonds de protection »).

Le Fonds de protection assure, dans une certaine mesure, la protection des instruments financiers déposés auprès de la Banque en cas de défaut de celle-ci (tel que défini par la loi).

Une description détaillée des conditions du Fonds de protection et des autres règles applicables est disponible sur le site <https://fondsdegarantie.belgium.be/fr>.

Un document d'information détaillé est également disponible dans chaque agence et sur le site de la Banque ([www.hellobank.be](http://www.hellobank.be)).

## Article 19 - Embargos/Politiques de conformité/Respect des valeurs

### 19.1

Dans le cadre de cet article, le terme « **Sanctions** » recouvre l'ensemble des sanctions de nature financière, économique ou commerciale ou mesures restrictives établies, administrées, imposées ou

prises en place par l'Union Européenne, la Belgique, le Conseil de Sécurité des Nations Unies, le Bureau de contrôle des actifs étrangers aux Etats-Unis (OFAC) et/ou le «U.S. Department of State» ou toute autre autorité compétente.

### 19.2

Le client, lorsqu'il est une personne morale, déclare et garantit à la Banque :

- que ni lui, ni aucune de ses filiales, administrateurs ou directeurs ou, à sa connaissance, aucune des sociétés qui lui sont liées, aucun agent ou employé, n'est engagé dans une activité ou un comportement susceptible de violer les lois, règles et règlements applicables dans toute juridiction compétente en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et la corruption ;
- que ni lui, ni aucune de ses filiales, administrateurs ou directeurs ou, à sa connaissance, aucune des sociétés qui lui sont liées, aucun agent ou employé, n'est une personne physique ou morale (une « Personne ») qui est, ou est détenue ou contrôlée par des Personnes qui sont, (i) visée(s) par des mesures de Sanctions (une « Personne sous mesure de Sanction(s) »), ou (ii) localisée(s), établie(s) ou résidant dans un pays ou territoire qui est, ou dont le gouvernement est, sujet à des mesures de Sanctions interdisant, de façon générale, de traiter avec ce gouvernement, pays ou territoire (un « Pays sous mesure de Sanction(s) »).

### 19.3

Le client, lorsqu'il est une personne morale, s'engage spécifiquement à et garantit ne pas – directement ou indirectement- utiliser le produit de paiements ou encaissements ou prêter, contribuer ou d'une autre manière mettre à disposition des capitaux à toute filiale, tout partenaire dans le cadre d'une joint-venture ou toute autre Personne: (i) afin de financer des activités ou affaires de ou avec toute Personne, ou dans tout pays ou territoire, susceptible d'être une Personne sous mesure de Sanction(s) ou un Pays sous mesure de Sanction(s), ou (ii) de toute autre manière qui engendrerait une violation de Sanctions par une Personne.

### 19.4

Dans l'analyse et le traitement des opérations qui lui sont confiées, la Banque tient compte des Sanctions mentionnées ci-dessus. Il en est de même si, à l'appréciation de la Banque, la nature, l'objet, le contexte, les conditions et, plus généralement, les circonstances d'une transaction ne sont pas conformes aux politiques de la Banque en matière de respect de ces Sanctions, de lutte anti-blanchiment, de responsabilité sociale, environnementale ou éthique.

A cet effet, la Banque fait usage de systèmes de filtrage automatique des transactions.

Sans préjudice de l'[article 12](#), la Banque se réserve le droit de ne pas exécuter ou de différer l'exécution d'une transaction (i) qui serait ou pourrait être en infraction avec lesdites Sanctions et politiques ou (ii) quand les systèmes de filtrage automatique des transactions bloquent cette transaction.

Le client s'engage à fournir à la Banque tout document et/ou information que la Banque jugerait utile afin de déterminer si une transaction est conforme auxdites Sanctions et politiques. A défaut, la Banque ne sera pas en mesure d'exécuter ladite transaction.

Dans l'hypothèse où un client aurait des doutes quant à la conformité d'une transaction planifiée auxdites Sanctions et politiques, il est invité à contacter la Banque avant d'instruire la Banque quant à cette transaction.

### 19.5

La Banque exerce ses activités en se fondant sur un ensemble de valeurs et lignes de conduite conformes à ses engagements en matière de Droits Humains, des libertés fondamentales et d'environnement. La Banque souhaite s'engager avec des clients dont les pratiques commerciales démontrent un niveau élevé de gouvernance et de responsabilité à cet égard. Ces principes sont reflétés dans la Charte des Relations Commerciales Responsables de BNP Paribas disponible au lien suivant : [https://group.bnpparibas/uploads/file/bnpp\\_charte\\_des\\_relations\\_commerciales\\_responsables\\_vfr.pdf](https://group.bnpparibas/uploads/file/bnpp_charte_des_relations_commerciales_responsables_vfr.pdf).





Le client, personne morale, confirme qu'il est d'accord avec ces principes et exerce ses activités conformément à ceux-ci.

## Article 20 - Sûretés et autres mesures de protection

### 20.1. Globalité de la relation

Toute opération bancaire entre la Banque et le client s'inscrit dans le cadre d'une relation mutuelle globale. Par conséquent, toutes les opérations que le client traite avec la Banque présentent, entre elles, un lien de connexité.

### 20.2. Compensation

Sous réserve d'autres dispositions légales, la Banque peut à tout moment, même après la survenance d'une situation de concours, quelle qu'en soit la cause, ainsi que d'un concours survenu à la suite de la faillite d'un client, effectuer une compensation entre les créances et les dettes réciproques qui existent entre le client et la Banque.

Cette compensation peut avoir lieu indépendamment de la forme et de l'objet des créances et des dettes, indépendamment de la monnaie de compte et indépendamment du caractère exigible ou pas des créances et dettes réciproques. Elle peut même avoir lieu lorsque le client n'est pas le seul titulaire de la créance et/ou de la dette, par exemple dans le cas d'un compte dont le client est co-titulaire.

Lorsqu'il existe plusieurs créances et dettes réciproques, la compensation aura d'abord lieu sur la partie des dettes non garanties et au sein de ces dettes, d'abord sur les frais, ensuite sur les intérêts moratoires, puis les intérêts et enfin le capital. Par la suite, la compensation aura lieu sur la partie des dettes garanties et au sein de ces dettes, d'abord sur les frais, ensuite sur les intérêts moratoires, puis sur les intérêts et enfin sur le capital.

Le cas échéant, les avoirs en monnaie étrangère sont convertis en euros sur base du cours en vigueur le jour bancaire où la compensation a lieu.

Bien entendu, le client peut toujours opposer à la Banque l'existence d'une compensation légale.

### 20.3. Gage général - cession générale de créances

#### 20.3.1.

Sous réserve de dispositions légales spécifiques et pour sûreté du remboursement de toutes sommes dont le client pourrait être redevable à la Banque, soit seul, soit ensemble avec un ou plusieurs tiers, du fait de toutes créances actuelles et/ou futures, quel que soit leur nature, ou du fait de toutes cautions et/ou sûretés personnelles émises ou à émettre en faveur de la Banque :

- le client met en gage en faveur de la Banque tous les instruments financiers et espèces qui se trouvent entre les mains de la Banque en son nom ou pour son compte ;
- le client cède à la Banque toutes les créances actuelles et futures sur la Banque (autres que celles mentionnées ci-dessus) et sur des tiers, de quelque chef que ce soit, telles que notamment les créances commerciales et autres créances sur clients, les rémunérations pour prestations et services, les créances découlant du produit de biens meubles ou immeubles, les créances sur des organismes de crédit ou autres institutions financières, les créances relatives à des dommages et intérêts, des pensions, des prestations d'assurance, des allocations de sécurité sociale ou des créances sur les pouvoirs publics dans le cadre de la réglementation fiscale.

#### 20.3.2.

La Banque est en droit de notifier aux débiteurs des créances cédées cette cession à titre de sûreté et de tout faire pour rendre cette cession opposable aux tiers, le tout aux frais du client.

Le client s'engage à communiquer à la Banque toutes les informations et documents relatifs à ces créances sur simple demande de la Banque. Le client autorise la Banque à se procurer ces informations ou documents auprès des tiers débiteurs des créances cédées.

La Banque a le droit de réaliser le gage ou les créances cédées conformément aux dispositions légales pour affecter leur produit à l'apurement des sommes qui lui sont dues, comme précisé ci-dessus.



## 20.4. Exception d'inexécution

La Banque peut refuser de restituer au client, en ce compris en cas de clôture partielle ou totale de la relation, les sommes, valeurs ou avoirs qu'elle détient pour son compte tant qu'il reste redevable du remboursement de quelque somme que ce soit, en ce compris notamment du chef de frais ou taxes, résultant de sa relation avec la Banque.

Une éventuelle restitution se fait sans préjudice des droits de la Banque du chef de toutes sommes restant dues par le client.

## 20.5. Constitution de provision

Afin de couvrir le remboursement de toutes sommes à devoir, le cas échéant, par le client (notamment en matière fiscale), la Banque se réserve le droit de rendre indisponible les comptes de celui-ci à concurrence du montant nécessaire à la constitution d'une provision.

Dès que les obligations couvertes par cette provision seront devenues exigibles, la Banque sera en droit d'affecter le montant de cette provision à leur apurement.

## 20.6. Blocage

La Banque est en droit de rendre indisponible tout ou partie des avoirs d'un client, pour une période déterminée et pour de justes motifs afin de préserver ses droits ou ceux de tiers, notamment dans le cadre d'une demande d'une autorité compétente.

## Article 21 - Informations - Plaintes

Le client souhaitant obtenir des informations sur sa relation avec la Banque est invité à s'adresser à son agence ou au +32 2 433 41 42.

Il peut adresser à la Banque une plainte en s'adressant à son agence, ou au moyen de Easy Banking Phone ou du formulaire mis à sa disposition via Easy Banking Web ou App ainsi que sur le site de la Banque.

En cas de désaccord sur la solution proposée par la Banque, le client peut saisir le Service Gestion des Plaintes de la Banque en s'adressant à :

### **BNP Paribas Fortis SA**

Service Gestion des Plaintes  
Montagne du Parc 3  
1000 Bruxelles  
Tél. +32 2 228 72 18  
Fax +32 2 228 72 00  
Email: [gestiondesplaintes@bnpparibasfortis.com](mailto:gestiondesplaintes@bnpparibasfortis.com)  
ou au moyen du formulaire en ligne disponible à [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) > plaintes > formulaire de déclaration en ligne.

Le client marque accord sur le fait que la Banque réponde à sa plainte sur papier ou sur tout autre support durable, et notamment par courrier électronique, à l'adresse postale ou électronique enregistrée dans ses fichiers.

Le client qui serait insatisfait de la solution proposée par ce Service peut engager une procédure de règlement extrajudiciaire en saisissant l'entité qualifiée suivante :

- **Pour un produit bancaire**

OMBUDSFIN – Ombudsman en conflits financiers par simple écrit adressé à :  
North Gate II  
Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2  
1000 Bruxelles  
Tél. +32 2 545 77 70  
[ombudsman@ombudsfjin.be](mailto:ombudsman@ombudsfjin.be)  
ou au moyen du formulaire en ligne disponible à [www.ombudsfjin.be](http://www.ombudsfjin.be) > Introduire une plainte

- **Pour un produit d'assurances**

Ombudsman des Assurances par simple écrit adressé à  
Square de Meeûs, 35  
1000 Bruxelles  
Tél. +32 2 547 58 71  
[info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)  
ou au moyen du formulaire en ligne disponible à : [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as) > Introduire une plainte

Ces sites internet détaillent les caractéristiques et conditions d'application de ces procédures de règlement extrajudiciaire de litiges, selon que le client est un consommateur ou non.



Le client peut, le cas échéant, également adresser toute réclamation relative à un service de paiement en communiquant sa plainte au

Service public fédéral Economie  
Direction générale de l'Inspection économique  
via un formulaire en ligne disponible à :  
<http://economie.fgov.be>

Le client ne renonce pas à son droit d'utiliser d'autres voies de recours en engageant une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges visée ci-dessus.

## Article 22 - Preuve

### 22.1. Généralités

Sans préjudice de dispositions légales impératives ou d'ordre public qui fixeraient des règles particulières en matière de preuve, la Banque est en droit de se prévaloir à l'égard d'un client de sa comptabilité au titre de preuve.

La Banque peut administrer la preuve d'un acte juridique au moyen d'une copie ou d'une reproduction du document original, quel que soit la nature ou le montant de cet acte.

La preuve de l'acte réalisé au moyen d'un procédé technique, en ce compris tout canal de banque à distance, peut être administrée au moyen dudit procédé technique.

Cette copie ou reproduction a la même force et valeur probantes que l'original de l'acte, sauf preuve contraire apportée par le client agissant en qualité de consommateur.

La copie ou reproduction de l'acte peut présenter une forme différente de l'original lorsqu'elle résulte de l'emploi d'un procédé technique quelconque.

### 22.2. Procédés d'authentification et/ou de signature électroniques

#### 22.2.1.

Seuls les procédés d'authentification et/ou de signature électroniques mis à disposition du client (ou de son représentant) par la Banque ou acceptés par celle-ci sont autorisés.

#### 22.2.2.

L'utilisation de tout procédé de signature électronique visé à l'[article 22.2.1](#) a valeur de signature au sens de la loi.

Cette signature constitue la preuve de l'identité du signataire et de la volonté de celui-ci (ou de la personne qu'il représente) d'adhérer au contenu de l'acte tel que reçu par la Banque et réalisé au moyen de cette signature et d'être lié par celui-ci sans préjudice du droit du client, agissant en qualité de consommateur, d'apporter la preuve contraire s'il allègue une erreur ou irrégularité.

#### 22.2.3.

Lorsque la Banque accepte l'utilisation d'un procédé d'authentification et/ou de signature électronique organisé par un tiers, le client s'engage à

- notifier à la Banque tout fait de nature à porter atteinte à la validité du procédé d'authentification ou de signature utilisé;
- indemniser la Banque de toute perte directe ou indirecte que celle-ci subirait en cas d'invalidité d'un tel procédé;
- signer à nouveau et à ses propres frais, le document concerné de manière valide, en cas d'invalidité du procédé de signature électronique utilisé.

## Article 23 - Droit applicable - Attribution de compétence - Prescription

Les relations entre la Banque et le client sont soumises au droit belge et celui-ci régit en conséquence la solution de tous litiges qui pourraient survenir entre eux à l'occasion de ces relations.

Toutefois, si le client résidant dans un pays de l'Union Européenne autre que la Belgique agit en tant que consommateur et conclut une convention suite à une activité dirigée par la Banque dans ce pays, l'application du droit belge à cette convention ne le prive pas de la protection que lui assurent les dispositions de la loi du pays de sa résidence habituelle auxquelles on ne peut déroger en vertu de cette loi.



Sans préjudice des dispositions légales ou contractuelles prévoyant une période plus courte et/ou un point de départ spécifique, le droit d'engager une procédure contre la Banque est prescrit après 3 ans. Cette période commence à courir à dater du fait donnant lieu au litige.

Sans préjudice de l'application de l'[article 21](#), seules les juridictions belges sont compétentes pour trancher les litiges survenant entre la Banque et le client dans le cadre de leurs relations.

## Chapitre 2 - Comptes

### A. Généralités

#### Article 24

##### 24.1

La Banque ouvre à ses clients des comptes à vue et des comptes à terme, en euros ou en monnaies étrangères.

##### 24.2

Elle leur ouvre également des comptes d'épargne en euros réglementés (au sens de la réglementation fiscale) et non réglementés.

##### 24.3

Elle peut aussi ouvrir d'autres comptes ou offrir d'autres services financiers qui, sauf dispositions particulières, sont également soumis aux présentes Conditions.

##### 24.4

Tous les comptes ouverts par la Banque portent, sauf convention contraire, des intérêts débiteurs et/ou créditeurs calculés sur les positions en valeur.

Les frais (tels que les frais de tenue de compte, les frais sur les dépôts ...), dates de valeur, taux d'intérêt, taux de change ainsi que leurs modalités sont indiqués dans le tarif des services financiers de la Banque applicable au client et qui fait partie intégrante des présentes Conditions ou à défaut, dans une convention spécifique conclue entre la Banque et le client.

Un prospectus reprenant ce tarif est remis gratuitement au client sur simple demande dans toutes les agences.

##### 24.5

La Banque peut tenir compte de l'existence d'un droit d'usufruit sur des avoirs en compte.

A cet effet, elle se réserve le droit de réclamer la production de documents probants justifiant l'existence de cet usufruit et/ou la confirmation expresse des usufruitiers et des nus-proprétaires que l'ouverture des comptes en nue-propriété – usufruit résulte d'un démembrement préalable de la propriété existant entre eux par l'effet de la loi ou de l' (des) acte(s) directement intervenu(s) entre eux.

Sous réserve de l'application de l'[article 17](#), les éventuelles répercussions juridiques et fiscales de l'usufruit sont à charge des usufruitiers et des nus-proprétaires qui exonèrent la Banque de toute responsabilité à cet égard.

Sans préjudice des procurations conférées, toute opération sur les comptes grevés d'un usufruit requiert l'accord des usufruitiers et des nus-proprétaires.

Tous les revenus périodiques, tels notamment les intérêts, revenant aux usufruitiers, sont pendant la durée de l'usufruit imputés sur un compte distinct ouvert au nom des usufruitiers. A défaut d'un tel compte, la Banque se réserve le droit de verser ces revenus sur le compte nue-propriété/usufruit, les nus-proprétaires et les usufruitiers faisant leur affaire personnelle de la répartition entre eux de ces fonds. En cas de cessation d'usufruit totale ou partielle, la Banque se réserve le droit de ne pas répartir les revenus périodiques au prorata, les nus-proprétaires, les usufruitiers et le cas échéant leurs héritiers réglant cette question entre eux.

#### Article 25

Si un compte est ouvert au nom de plusieurs titulaires, ceux-ci sont solidairement et indivisiblement responsables de toutes les opérations effectuées sur le compte ainsi que du remboursement d'un éventuel solde débiteur et de tous les frais et taxes liés à ce compte.



En cas de clôture d'un tel compte, les avoirs sont réputés appartenir à chacun des co-titulaires par parts égales. La clôture d'un compte ne met pas fin à la responsabilité solidaire et indivisible de ses co-titulaires.

En cas de désaccord entre les co-titulaires concernant leur pouvoir d'opérer sur le compte, notamment lorsqu'ils représentent une association de fait ou une société non dotée de la personnalité juridique, la Banque se réserve le droit de suspendre l'utilisation du compte jusqu'à ce qu'un arrangement soit intervenu entre eux et communiqué à la Banque.

## Article 26

Pour des raisons évidentes de sécurité, la Banque ne peut maintenir en permanence dans ses agences des encaisses de billets trop importantes.

Sauf dispositions légales plus contraignantes, la Banque est donc en droit de demander un préavis de deux jours ouvrables bancaires à ses clients désireux d'effectuer un retrait d'espèces dépassant 5000 euros.

## Article 27

Les comptes en monnaies étrangères peuvent être soumis à des conditions spéciales.

Les avoirs du client en monnaies étrangères trouvent leur contrepartie dans ceux de la Banque auprès de ses correspondants du pays de la monnaie en cause. Par conséquent, toutes les dispositions fiscales ou autres, édictées dans le pays de la monnaie du compte, ainsi que toutes les mesures prises par les autorités de ce pays sont de plein droit applicables à ces comptes et la Banque ne pourra donc pas être tenue pour responsable dans les cas où de telles dispositions ou mesures auraient des conséquences néfastes pour le client.

Le titulaire de comptes en monnaies étrangères ne peut exiger de la Banque que ses retraits soient exécutés en pièces de monnaie ou billets de banque étrangers.

## Article 28

Des versements en espèces peuvent être effectués selon différentes modalités (versements au guichet, via un automate, ...)

La Banque a toutefois le droit de refuser un tel versement sans devoir se justifier; elle peut pareillement instaurer des plafonds par opération, par type de compte ou par type de modalité de versement utilisé.

Le client est en droit d'exiger un reçu pour tout versement.

Les versements, transferts ou remises quelconques opérés chez un des correspondants de la Banque au profit d'un titulaire de compte, ne sont portés définitivement au compte de ce dernier qu'à partir du moment où la Banque est effectivement en possession des fonds transférés par le correspondant, même si la Banque a reçu un avis d'exécution émanant du correspondant.

Sauf instructions contraires, les versements, transferts et remises en monnaie étrangère au profit d'un client sont inscrits au compte dans la monnaie en cause. A défaut d'un tel compte, et en l'absence d'instructions du client, le montant sera converti en euros et inscrit au compte en euros déduction faite des frais de change.

## Article 29

Les inscriptions au débit ou au crédit d'un compte sont constatées par des extraits de compte.

Le client doit signaler immédiatement par écrit toute erreur qu'il constaterait dans les documents (extraits de compte, relevés, approuvés de compte, etc.) qui lui sont communiqués sous quelque forme que ce soit par la Banque.

Sous réserve de l'application éventuelle de délais plus longs prévus par les [articles 43](#) et [48.4](#) des présentes Conditions, à défaut de réclamation immédiate, et, en tout cas, dans un délai de 60 jours calendrier prenant cours à la date d'expédition ou de mise à disposition des documents, ceux-ci sont réputés approuvés par le client et toute opération non contestée est réputée correcte et exacte.

## Article 30

Tous les comptes ouverts par la Banque à un même titulaire forment les éléments d'un seul compte unique et indivisible, quels qu'en soient la nature, les conditions de fonctionnement, l'endroit où ils sont tenus et la monnaie dans laquelle ils sont libellés.

Par conséquent, la Banque a le droit, sans autre obligation dans son chef que d'en aviser le client, de dégager, sur la base des soldes débiteurs ou créditeurs des divers éléments composant ce compte unique, en procédant aux opérations comptables requises, le solde final de ce compte unique. Ce solde final unique constate la position en compte du titulaire. Le cas échéant, les avoirs en monnaie étrangère sont convertis en euros sur base du cours du jour ouvrable bancaire au cours duquel ce solde final unique est dégagé.

Le client peut, bien entendu, opérer des transferts de l'un à l'autre compte au moyen d'ordres de virement.

Ne sont pas englobés dans le compte unique visé ci-dessus, les comptes qui doivent conserver une individualité propre en vertu de dispositions légales, de décisions judiciaires ou d'un accord spécial entre la Banque et le titulaire.

## B. Comptes à vue

### Article 31

#### 31.1

Sous réserve de convention particulière, chaque compte doit présenter à tout moment un solde comptable créditeur. La Banque peut donc refuser ou reporter l'exécution d'un ordre insuffisamment provisionné. Les ordres ne sont jamais partiellement exécutés.

La tolérance éventuelle de la Banque d'un solde comptable débiteur ou d'un dépassement d'un montant supérieur à la facilité de découvert accordée, même renouvelée plusieurs fois, ne peut jamais être constitutive d'un droit au maintien ou au renouvellement de cette tolérance.

#### 31.2

Il est d'usage que la Banque crédite un des comptes du client ouvert chez elle avec les sommes de tous ordres de virement qui lui sont remis pour exécution en faveur de comptes du client ouverts auprès d'autres institutions financières. Le client mandate la Banque pour porter à la connaissance des donneurs d'ordres de ces ordres de virement les crédits effectués respectivement sur un compte ouvert à la Banque.

Le client peut à tout moment demander à la Banque de ne pas appliquer cet usage pour ses comptes et ce par lettre recommandée, avec ou sans accusé de réception, envoyée à l'agence de la Banque où son compte est tenu ou à sa personne de contact habituelle. La Banque en tiendra compte le plus vite possible et en tout état de cause dans les sept jours bancaires ouvrables suivant la réception de cet écrit.

Par ailleurs, le client marque son accord, pour autant que nécessaire, à ce que les ordres de virement, qu'il remet lui-même à la Banque pour exécution en faveur des comptes de tiers ouverts auprès d'autres établissements financiers, puissent être crédités sur un compte ouvert au nom de ce tiers-bénéficiaire auprès de la Banque.

## C. Comptes à terme

### Article 32

#### 32.1

La Banque peut accepter des placements à terme en euros ou en devises étrangères. Ces placements à terme sont comptabilisés sur un ou plusieurs comptes à terme.

#### 32.2

Les conditions – telles notamment, le taux, la durée, le compte sur lequel le capital et les intérêts doivent être versés à l'échéance et les modalités d'un renouvellement éventuel du placement – sont déterminées à la conclusion du contrat.

S'il a été convenu, lors de la conclusion du contrat, que le placement ne serait pas renouvelé à échéance, la Banque comptabilise, à l'échéance, le

capital et les intérêts acquis au terme du placement sur le ou les comptes désignés par le client.

S'il a été convenu, lors de la conclusion du contrat, que le placement serait renouvelé à échéance ou si rien n'a été convenu à ce sujet lors de la conclusion du contrat, le placement est renouvelé pour la même durée et aux conditions de taux et de frais applicables au moment du renouvellement.

Toutefois, si une telle durée ne figure plus dans la liste des produits de la Banque au moment du renouvellement, le dépôt ne sera pas renouvelé et la Banque comptabilisera le capital et les intérêts acquis au terme du placement sur le(s) compte(s) désigné(s) par le client.

Dans tous les cas, la Banque informe le client, avant l'échéance, par un message dans les extraits de compte du client, de l'échéance prochaine de son placement et du sort réservé, à l'échéance du placement, au capital et aux intérêts acquis au terme du placement.

### 32.3

Le client peut modifier son choix de renouveler son placement à terme à l'échéance de celui-ci et demander que son placement ne soit pas renouvelé à l'échéance.

Le client donne à la banque son nouvel ordre :

- au moins un jour bancaire ouvrable avant la date d'échéance d'un placement à terme en euros ;
- au moins trois jours bancaires ouvrables avant la date d'échéance du placement s'il s'agit d'un placement à terme en devise étrangère.

Cet ordre contient également l'indication du ou des comptes sur lesquels le capital et les intérêts acquis au terme du placement doivent être comptabilisés.

### 32.4

Le client ne peut exiger le remboursement total ou partiel du capital placé avant l'échéance du terme du placement.

## Article 33

### 33.1

Un placement à terme exige un montant minimum. Il est fixé par la Banque et mentionné dans la liste des tarifs des services financiers.

La Banque peut modifier ce montant minimum pour des nouveaux placements, sans que cela ait un impact sur les placements à terme en cours.

### 33.2

Sans préjudice de l'[article 32.2. alinéa 3](#) des présentes Conditions, le taux d'intérêt pour un placement à terme demeure inchangé pendant toute la durée du placement.

Sauf convention contraire, les intérêts générés par le placement à terme d'une durée inférieure ou égale à 12 mois sont liquidés à l'échéance du terme convenu et sont comptabilisés sur le compte à terme.

Sauf convention contraire, les intérêts générés par le placement à terme d'une durée supérieure à 12 mois sont liquidés annuellement si la période d'intérêt est annuelle, mensuellement si la période d'intérêts est mensuelle et trimestriellement si la période d'intérêts est trimestrielle, et sont comptabilisés sur le compte à vue du client. La dernière liquidation des intérêts, quelle que soit sa périodicité, intervient à la date d'échéance finale du terme convenu.



## Chapitre 3 - Services de paiement

### A. Généralités

#### Article 34

La Banque agit en qualité de prestataire de services de paiement vis-à-vis du client, et à la demande de ce dernier, dans le cadre de la mise à disposition de comptes de paiements et dans le cadre d'opérations de paiements et d'utilisation d'instruments de paiements.

#### Article 35 - Dispositions non applicables

Lorsque l'utilisateur de services de paiement n'agit pas en qualité de consommateur, les dispositions suivantes des présentes Conditions ne sont pas d'application: [l'article 14 alinéas 3 et 6](#), [l'article 24.4 alinéas 2 et 3](#), [l'article 36 alinéas 2 et 3](#), [l'article 38.2, alinéa 2](#) dernière phrase, [l'article 42.1](#), [l'article 42.2](#), [l'article 43 dernier alinéa](#), [l'article 44.2.1](#), ainsi que le délai de treize mois prévu à [l'article 43](#).

### B. Comptes de paiements

#### Article 36

Un compte de paiement est un compte à vue détenu au nom d'un ou de plusieurs utilisateurs de services de paiement et utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement.

La tarification (commissions et frais), taux d'intérêt, taux de change de référence et dates de valeur applicables au compte de paiement sont repris dans le tarif des services financiers de la Banque, tarif fourni au client en application de [l'article 24](#) des présentes Conditions.

Les modifications des taux d'intérêt ou de change, autres que celles résultant d'une modification des taux d'intérêt ou de change de référence convenus,

s'appliqueront au minimum deux mois après la notification des changements initiée par la Banque au client. Le client sera informé qu'il est réputé avoir accepté les modifications s'il n'a pas notifié à la Banque, avant la date d'entrée en vigueur de cette modification, qu'il ne les acceptait pas. Dans ce cas, il sera également informé qu'il a le droit de mettre fin à la convention de compte en cause, immédiatement et sans frais, avant la date d'entrée en vigueur effective de ces modifications.

Nonobstant les dispositions de [l'alinéa 3 de cet article](#), tout changement de taux d'intérêt ou de change en faveur du client s'appliquera immédiatement et sans préavis.

### C. Opérations de paiement

#### Article 37 - Définitions

**BBAN:** Basic Bank Account Number: un numéro de compte bancaire national (subdivision locale de l'IBAN).

**Bénéficiaire:** la personne physique ou morale qui est le destinataire prévu de fonds faisant l'objet d'une opération de paiement.

**Consommateur:** une personne physique qui, dans le cadre des services de paiements offerts ou fournis par la Banque, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.

**Date de valeur:** la date à partir de laquelle les sommes portées au crédit ou au débit d'un compte commencent ou cessent de porter intérêt.

**IBAN:** International Bank Account Number: un numéro de compte bancaire standardisé à vocation internationale.

**Identifiant unique:** combinaison de lettres et/ou de chiffres et/ou de symboles que le client, utilisateur de services de paiement, doit fournir à la Banque pour permettre l'identification certaine de l'autre utilisateur de services de paiement et/ou



de son compte de paiement pour une opération de paiement.

**Instrument de paiement:** tout dispositif personnalisé et/ou ensemble de procédures convenu entre le client et la Banque et auquel le client a recours pour initier un ordre de paiement.

**Jour ouvrable bancaire:** un jour au cours duquel le prestataire de services de paiement du payeur ou le prestataire de services de paiement du bénéficiaire impliqué dans l'exécution d'une opération de paiement est accessible pour exercer une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement et ce dans le respect des heures limites de réception.

**Moment de réception:** le moment où un ordre de paiement, transmis directement par le payeur ou indirectement par ou via un bénéficiaire, est reçu par la Banque agissant en qualité de banque du payeur. Ce moment est le point de départ du délai d'exécution d'une opération de paiement.

**Opération de paiement:** une action, initiée par le payeur ou pour son compte ou le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire; une opération de paiement est:

- soit nationale (exécutée en euros et lorsque tant le prestataire de services de paiement du payeur que celui du bénéficiaire, ou l'unique prestataire de services de paiement, intervenant dans l'opération de paiement, sont situés en Belgique);
- soit transfrontalière (exécutée en euros, hors le cas visé ci-avant, ou en une devise d'un Etat membre de l'Espace économique européen et lorsque tant le prestataire de services de paiement du payeur que celui du bénéficiaire, ou l'unique prestataire de services de paiement, intervenant dans l'opération de paiement, sont situés dans l'Espace économique européen);
- soit internationale (dans tous les autres cas).

Ne sont pas considérées comme opérations de paiement au sens du présent chapitre:

- les opérations de paiement vers ou à partir de comptes qui ne sont pas des comptes de paiement;

- les opérations de paiement liées au service d'actifs et de titres, y compris la distribution de dividendes, de revenus ou autres, les remboursements ou les ventes.

Ces opérations de paiement restent régies par les dispositions des [chapitres 1](#) et [2](#) des présentes Conditions.

**Ordre de paiement:** toute instruction d'un payeur ou d'un bénéficiaire à son prestataire de services de paiement demandant l'exécution d'une opération de paiement.

**Payeur:** la personne physique ou morale titulaire d'un compte de paiement et qui autorise ou donne un ordre de paiement à partir de ce compte de paiement.

**Prestataire de services de paiement:** toute personne morale qui fournit des services de paiement à un utilisateur de services de paiement.

**Système de paiement:** un système permettant de transférer des fonds régis par des procédures formelles standardisées et des règles communes pour le traitement, la compensation et/ou le règlement d'opérations de paiement.

**Taux de change de référence:** le taux de change qui sert de base pour calculer les opérations de change et qui est mis à disposition par la Banque ou émane d'une source accessible au public.

**Taux d'intérêt de référence:** le taux d'intérêt servant de base pour calculer les intérêts à appliquer et qui provient d'une source accessible au public.

**Utilisateur de services de paiement:** la personne physique ou morale qui utilise un service de paiement en qualité de payeur ou de bénéficiaire, ou les deux.

**Virement:** service de paiement fourni par le prestataire de services de paiement qui détient le compte de paiement d'un payeur, visant à créditer, sur la base d'une instruction donnée par le payeur, le compte de paiement d'un bénéficiaire par une opération ou une série d'opérations de paiement réalisées à partir du compte de paiement du payeur.



## Article 38 - Généralités / Dispositions communes à toute opération de paiement

### 38.1

Une opération de paiement est réputée autorisée si le client a donné, préalablement ou postérieurement à l'exécution de l'ordre de paiement, son consentement par un document écrit et signé moyennant respect des modalités et procédures prévues aux [articles 11](#) et [22](#) des présentes Conditions. Les modalités prévues à [l'article 12](#) des présentes Conditions s'appliquent à l'examen de la signature du client apposée sur l'ordre de paiement.

**Le consentement du client à l'exécution de l'opération de paiement emporte son consentement explicite, tel que celui-ci est visé par la législation relative aux services de paiement, à l'accès, au traitement et à la conservation des données à caractère personnel nécessaires à l'exécution du service de paiement.**

### 38.2

La Banque exécute les opérations de paiement les jours ouvrables bancaires. Des informations complémentaires sur ces jours ouvrables bancaires peuvent être communiquées au client à sa demande.

La Banque peut établir des heures limites de réception pour les ordres de paiement et les paiements entrants. Les heures limites de réception pour les ordres de paiement et les paiements entrants figurent sur la liste 'heures limites de réception' qui fait partie intégrante des présentes Conditions. Cette liste est à la disposition des clients dans les agences de la Banque.

Sauf disposition contraire, les ordres de paiement transmis à la Banque après les heures limites de réception ou un jour non ouvrable bancaire, sont réputés avoir été reçus le jour ouvrable bancaire suivant.

Si la Banque reçoit des fonds en faveur d'un client après les heures limites de réception ou un jour non

ouvrable bancaire, le compte du bénéficiaire sera crédité dans les meilleurs délais et au plus tard le jour ouvrable bancaire suivant.

Si l'utilisateur de services de paiement qui initie l'ordre de paiement et la Banque conviennent que l'exécution d'un ordre de paiement commencera soit un jour donné soit à l'issue d'une période déterminée, soit le jour où le payeur a mis les fonds à la disposition de la Banque, le moment de réception est réputé être le jour convenu. Si le jour convenu n'est pas un jour ouvrable bancaire, l'ordre de paiement est en principe réputé avoir été reçu le jour ouvrable bancaire suivant.

### 38.3

Les paiements sont effectués dans la devise convenue par les parties.

### 38.4

Un paiement exécuté conformément à l'identifiant unique est réputé correctement exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire indiqué par l'identifiant unique. Pour les opérations de paiement nationales, transfrontalières et internationales, l'identifiant unique est le numéro BBAN ou le numéro IBAN. Si l'utilisateur de services de paiement fournit des informations en sus de l'identifiant unique et ce, même à la demande de la Banque, la Banque n'est responsable que de l'exécution de l'opération de paiement conformément à l'identifiant unique fourni par l'utilisateur de services de paiement.

La Banque n'a pas l'obligation de vérifier s'il y a concordance entre l'identité du bénéficiaire et l'identifiant unique indiqué par l'utilisateur de services de paiement.

Toutefois, en cas de discordance, la Banque s'efforcera, sur demande du client et, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. Ce recouvrement peut engendrer des frais à charge du client.

Dans l'éventualité où il n'est pas possible de récupérer les fonds comme prévu à l'alinéa précédent, la Banque fournit au client, sur demande écrite, toutes les informations dont elle dispose et qui présentent un intérêt pour le client afin que



celui-ci puisse introduire un recours devant une juridiction pour récupérer les fonds.

### 38.5

Les frais liés aux opérations de paiement sont à frais partagés entre le donneur d'ordre et le bénéficiaire, sauf exceptions en fonction des caractéristiques de l'opération. Ces exceptions sont définies et détaillées dans la liste des tarifs.

### 38.6

Sauf convention contraire, la Banque déduit ses frais du montant transféré avant d'en créditer son client bénéficiaire. Dans l'information donnée au client, la Banque indique le cas échéant, de manière séparée, le montant brut, les frais prélevés et le montant net de l'opération de paiement.

## Article 39 - Refus

La Banque peut refuser d'exécuter un ordre de paiement si celui-ci ne remplit pas les conditions appropriées (provision suffisante données adéquates, etc.). De même, une partie tierce impliquée dans le paiement (par exemple un organisme de compensation, une autre banque ou la banque du bénéficiaire du paiement) peut refuser d'exécuter le paiement.

En cas de refus d'exécution, la Banque en informera, sauf interdiction légale, le client qui a initié l'opération refusée et le cas échéant lui communiquera les motifs du refus et la procédure à suivre pour corriger toute erreur factuelle ayant entraîné le refus. Cette notification sera mise à disposition du client sur support papier ou électronique dès que possible et en tout cas, dans les délais visés à l'[article 41](#) des présentes Conditions. Cette notification peut engendrer des frais à charge du client.

## Article 40 - Révocation

Toute révocation d'ordres de paiements reçus par la Banque doit lui être notifiée par un document écrit et signé du client, reçu au plus tard la veille ouvrable bancaire de l'exécution, sauf modalités différentes convenues avec la Banque. Cette

révocation ne sortira ses effets que pour autant que le paiement n'ait pas été exécuté entre-temps. Toute révocation peut engendrer des frais à charge du client.

## Article 41 - Délais d'exécution

### 41.1. Opérations de paiement nationales et transfrontalières effectuées en euros

Le délai d'exécution maximal d'une opération de paiement initiée par le payeur est d'un jour ouvrable bancaire à partir du moment de réception de l'ordre.

Ce délai peut être augmenté d'un jour ouvrable bancaire supplémentaire si l'opération de paiement est initiée sur support papier.

Pour l'exécution des opérations nationales de paiement initiées électroniquement, lorsque la Banque agit en double qualité de banque du payeur et du bénéficiaire, le délai d'exécution est réduit jusqu'à la fin du même jour ouvrable bancaire au cours duquel a lieu le moment de réception de l'ordre.

### 41.2. Opérations de paiement transfrontalières effectuées dans une devise d'un Etat membre de l'Espace économique européen autre que l'euro ou impliquant une opération de change entre l'euro et une devise d'un Etat membre de l'Espace économique européen

Le délai d'exécution maximal d'une opération de paiement initiée par le payeur est de quatre jours ouvrables bancaires à partir du moment de réception de l'ordre.

### 41.3. Opérations de paiement internationales

Le délai d'exécution maximal d'une opération de paiement initiée par le payeur peut être supérieur aux délais prévus aux [articles 41.1](#) et [41.2](#) des présentes Conditions.

## Article 42 - Informations après l'exécution d'une opération de paiement

### 42.1

Après que le montant d'une opération de paiement individuelle a été débité du compte du payeur, la Banque, met à sa disposition, une fois par mois et conformément aux modalités décrites à l'[Article 3](#), les informations suivantes :

- une référence permettant au payeur d'identifier chaque opération de paiement et, le cas échéant, les informations relatives au bénéficiaire ;
- le montant de l'opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle le compte de paiement du payeur est débité ou dans la devise utilisée dans l'ordre de paiement ;
- le montant de tous les frais appliqués à l'opération de paiement ;
- le cas échéant, le taux de change appliqué à l'opération de paiement par la Banque et le montant de l'opération de paiement après cette conversion monétaire ;
- la date de valeur du débit.

### 42.2

Après que le montant d'une opération de paiement individuelle a été crédité sur le compte du bénéficiaire, la Banque met à sa disposition, une fois par mois et conformément aux modalités décrites à l'[Article 3](#), les informations suivantes :

- une référence permettant au bénéficiaire d'identifier l'opération de paiement et, le cas échéant, le payeur, ainsi que toute information communiquée lors de l'opération de paiement ;
- le montant de l'opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle le compte de paiement du bénéficiaire est crédité ;
- le montant de tous les frais appliqués à l'opération de paiement ;
- le cas échéant, le taux de change appliqué à l'opération de paiement par la Banque et le montant de l'opération de paiement avant cette conversion monétaire ;
- la date de valeur du crédit.

Ces informations seront fournies, de même que, l'exécution des paiements ou la comptabilisation de ceux-ci, seront prouvées, de manière suffisante, par la mention des opérations de paiement sur les extraits de compte.

### 42.3

Si néanmoins, le client désire la communication d'informations supplémentaires ou selon une périodicité plus élevée, ou selon un moyen de communication particulier, des frais supplémentaires conformément à la liste des tarifs, pourront lui être imputés.

## Article 43 - Contestations

Le client doit informer immédiatement la Banque si des opérations de paiements ont été exécutées sans autorisation ou n'ont pas été exécutées correctement. Toute contestation concernant une opération de paiement exécutée par la Banque doit lui être notifiée immédiatement par écrit et en tout cas :

- dans un délai de 60 jours calendrier prenant cours à la date d'expédition ou de mise à disposition de l'extrait de compte constatant l'opération ou,
- au plus tard dans les treize mois suivant la date de débit ou de crédit lorsque l'utilisateur de services de paiement agit en qualité de consommateur.

A défaut de notification de contestation dans ces délais, l'opération est réputée correcte, exacte et approuvée par le client.

Dès réception de la notification, la Banque étudiera et vérifiera le bien-fondé de la réclamation.

Dans le cadre de tout différend avec le client concernant une opération de paiement nationale ou transfrontalière et sans préjudice d'une preuve contraire produite par le client, la Banque administre de son côté la preuve que l'opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée, et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou une autre défaillance.

## Article 44 - Responsabilité

### 44.1. Opérations de paiement non autorisées

En cas d'opérations de paiement non autorisées, la Banque, lorsqu'elle agit en qualité de banque du payeur rembourse à ce dernier le montant de cette opération immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informée, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf si la Banque a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et si elle communique ces raisons par écrit à l'autorité nationale concernée. Le cas échéant, la Banque rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité est celle du jour où le compte avait été débité. En outre, la Banque rembourse au payeur les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le payeur pour la détermination du montant du dommage indemnisable.

Dans le cas d'une opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation d'un instrument de paiement perdu, volé ou détourné, le payeur est responsable conformément aux conditions particulières applicables à l'instrument de paiement concerné.

### 44.2. Opération de paiement non exécutées, mal exécutées ou exécutées tardivement

#### 44.2.1. Règles générales

Après examen du bien-fondé de la contestation du client, en cas d'opérations de paiement non-exécutées, mal exécutées ou exécutées tardivement, dans tous les cas impliquant la responsabilité de la Banque, en qualité de banque du payeur, cette dernière lui restituera, si besoin est, dans le plus bref délai possible, le montant de cette opération avec pour date de valeur celle du jour du débit du compte de paiement. Le cas échéant, la Banque rétablira le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu. En outre, la Banque remboursera au payeur les autres conséquences

financières éventuelles, dont notamment les frais dont il serait responsable et des intérêts qu'il devrait supporter en raison de cette opération non exécutée, mal exécutée ou exécutée tardivement.

Lorsque la Banque est responsable, en qualité de banque du bénéficiaire, elle mettra immédiatement le montant de l'opération de paiement à la disposition du bénéficiaire, avec pour date de valeur celle qui eût résulté de l'exécution correcte de l'opération de paiement. La Banque créditera, si besoin est, le compte de paiement du bénéficiaire du montant correspondant. En outre, la Banque remboursera au bénéficiaire les autres conséquences financières éventuelles dont notamment les frais dont il serait responsable et des intérêts qu'il devrait supporter en raison de cette opération non exécutée, mal exécutée ou exécutée tardivement.

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée, la Banque s'efforcera, immédiatement, sur demande du client, quelle que soit la responsabilité déterminée au titre du présent article, de retrouver la trace de l'opération de paiement dans la mesure du raisonnable et notifiera le résultat de sa recherche au client sans frais.

Lorsque la devise de l'opération de paiement n'est pas celle d'un Etat membre de l'Espace économique européen, le présent article ne s'applique qu'en ce qui concerne les parties de l'opération de paiement qui sont effectuées dans l'Espace économique européen.

#### 44.2.2. Exception

La responsabilité de la Banque pour les opérations de paiement, quelle que soit leur devise, non exécutées, mal exécutées ou exécutées tardivement, est régie par les [chapitres 1](#) et [2](#) des présentes Conditions lorsque l'autre prestataire de service de paiement impliqué dans l'opération de paiement n'est pas situé dans l'Espace économique européen.

## Article 45 - Versements en espèces

Les titulaires de compte de paiement peuvent effectuer auprès de la Banque des opérations de versement et de prélèvement de fonds.

En cas de versement en espèces aux guichets de la Banque, il sera confirmé par un document à en-tête de la Banque.



Si le versement en espèces aux guichets porte sur des billets en euros ou en une devise d'un Etat membre de l'Espace économique européen acceptée par la Banque, le client en reçoit crédit immédiat, sous réserve de contrôle et vérification, pour autant que les espèces soient versées dans la devise du compte de paiement et que les billets soient, à l'issue d'un premier examen, considérés comme valables et non altérés.

Si le versement en espèces aux guichets porte sur des pièces en euros, le titulaire du compte est crédité immédiatement après triage et comptage.

En cas de versement en espèces aux guichets portant sur des billets en une devise d'un Etat non membre de l'Espace économique européen acceptée par la Banque, le titulaire du compte sera crédité après vérification.

Les retraits d'espèces sont soumis aux conditions de l'[article 26](#) et de l'[article 27](#) dernier alinéa des présentes Conditions.

## Article 46 - Virements

Sous réserve de ce qui est dit ci-après, les ordres de virement transmis à la Banque ne sont en principe pas susceptibles de révocation ou de modification.

Lorsque le client souhaite une exécution différée d'un virement, la date d'exécution souhaitée doit résulter clairement de l'ordre transmis.

La date d'exécution sera déterminée en fonction de la date d'exécution souhaitée en tenant compte des modalités du système de paiement utilisé. La date d'exécution souhaitée doit se situer au minimum 1 jour calendrier et au maximum 365 jours calendrier dans le futur.

En cas d'exécution différée, l'éventuelle révocation ne peut être faite qu'aux conditions de l'[article 40](#).

## Article 47 - Ordres permanents

Un ordre permanent est un service de paiement consistant pour la Banque à effectuer, sur instruction du client, des virements réguliers, d'un montant fixe, de son compte vers un autre compte.

Un ordre permanent est exécuté, pour autant qu'il y ait une provision suffisante sur le compte, le jour de l'échéance, sauf convention particulière entre la Banque et le client si le jour de l'échéance n'est pas un jour ouvrable bancaire.

La non-exécution à l'échéance à défaut de provision n'empêche pas que l'ordre permanent soit à nouveau exécuté aux échéances suivantes.

Chaque ordre permanent peut être modifié ou annulé par le client selon les modalités décrites à l'[article 40](#) des présentes Conditions, au plus tard deux jours ouvrables bancaires avant sa prochaine date d'échéance.

Un ordre permanent peut également être suspendu, à la demande du client, pendant une période déterminée.

Si le client n'a pas indiqué d'échéance finale, l'ordre permanent est de durée indéterminée.

Lorsque le compte de paiement est clôturé, l'ordre permanent sur ce compte est arrêté automatiquement.

Les règles contenues dans le présent article s'appliquent également en cas d'instructions du client portant sur des virements réguliers d'un montant variable de son compte vers un autre compte.

## Article 48 - Domiciliations

### 48.1. Définition

La domiciliation est un service de paiement visant à débiter le compte de paiement d'un payeur, lorsqu'une opération de paiement est initiée par le bénéficiaire sur la base du consentement préalable donné par le payeur au bénéficiaire, et selon le cas, par le payeur à son propre prestataire de services de paiement.

Deux schémas de domiciliation européenne permettant d'effectuer des paiements en euros sont disponibles :

- la domiciliation de créances SEPA 'Core', qui s'adresse aux clients consommateurs ou non;
- la domiciliation de créances SEPA 'B2B', qui s'adresse uniquement aux clients non consommateurs.

## 48.2. Mandats de domiciliation

La réalisation d'une domiciliation nécessite l'octroi d'un mandat expressément consenti par le payeur et se référant directement au contrat sous-jacent.

Le payeur est tenu de s'informer, précédemment à la réalisation de la domiciliation, du contrat sous-jacent et de la portée des créances domiciliées, en ce qui concerne la nature, l'échéance et, le cas échéant, les montants applicables. Il supporte toutes les conséquences pouvant résulter de toute méconnaissance y afférant.

Dans les deux schémas de domiciliation européenne, le payeur doit signer un mandat et le remettre à son créancier (le bénéficiaire).

En outre, dans le schéma SEPA B2B, la Banque demande au payeur d'effectuer la confirmation du mandat qu'il a octroyé et de l'informer de toute modification dudit mandat. A défaut de confirmation dans les formes convenues avec la Banque, cette dernière n'exécutera pas les domiciliations.

Les mandats existants octroyés précédemment dans le cadre d'un schéma de domiciliation nationale demeurent valables dans le schéma SEPA Core dans la mesure où le créancier (le bénéficiaire) effectue des opérations de paiement dans le cadre de ce schéma.

## 48.3. Autorisation de débiter

La Banque est autorisée à débiter le compte du payeur pour exécuter toute domiciliation sauf si, dans le cadre d'un schéma de domiciliation européenne, le client consommateur a donné instruction par écrit ou par tout autre moyen de communication convenu avec la banque:

- de limiter l'encaissement des prélèvements à un certain montant, ou à une certaine périodicité; ou,
- de bloquer n'importe quel prélèvement sur son compte de paiement ou de bloquer n'importe quel prélèvement initié par un ou plusieurs bénéficiaires spécifiés, ou de n'autoriser que les prélèvements initiés par un ou plusieurs bénéficiaires spécifiés; ou,
- dans le cadre d'un schéma ne prévoyant pas de droit à remboursement, de vérifier chaque

opération de prélèvement ainsi que de vérifier, avant de débiter son compte de paiement, que le montant et la périodicité de l'opération de prélèvement soumise correspondent au montant et à la périodicité convenus dans le mandat, sur la base des informations relatives au mandat.

## 48.4. Droits au remboursement

- Dans les délais prévus à l'[article 43](#) des présentes Conditions, le payeur peut demander le remboursement par la Banque d'une opération de paiement non autorisée et exécutée par la Banque dans le cadre d'une domiciliation exécutée dans le schéma SEPA 'Core' ou dans le schéma B2B.

Cette demande doit être notifiée à la Banque par un document écrit et signé du client ou selon toute autre modalité convenue avec la Banque.

Après examen du bien-fondé de la réclamation du client, en cas d'opération de paiement non autorisée, la Banque, lui remboursera, dans le plus bref délai possible, le montant de cette opération et, le cas échéant, rétablira le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. En outre, la Banque remboursera au payeur les autres conséquences financières éventuelles, selon les modalités prévues à l'[article 44.1](#) des présentes Conditions.

- Dans le cadre d'une domiciliation exécutée dans le schéma SEPA 'Core', le payeur, consommateur ou non, peut demander, pendant une période de huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités, le remboursement par la Banque des fonds débités de son compte d'une opération de paiement autorisée dans le cadre d'une domiciliation et déjà exécutée par la Banque, sans devoir indiquer les motifs de sa demande. Cette demande doit lui être notifiée par un document écrit et signé du client ou selon toute autre modalité convenue avec la Banque.

Dans les dix jours ouvrables bancaires suivant la demande de remboursement, la Banque soit remboursera le montant total de l'opération, soit justifiera son refus de remboursement.





## 48.5. Révocation

La domiciliation peut être révoquée à tout moment par le payeur, la Banque ou le bénéficiaire.

La révocation d'une domiciliation par le payeur doit être effectuée auprès de son créancier (le bénéficiaire).

En tout état de cause, une révocation par le payeur ou le bénéficiaire ne sortira ses effets que lorsque la Banque en est informée par le bénéficiaire et, au plus tard, à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

Lorsque le compte de paiement est clôturé, la domiciliation sur ce compte est arrêtée automatiquement.

## D. Instruments de paiement

### Article 49

Le titulaire du compte, ainsi que tout mandataire moyennant l'autorisation du titulaire du compte, peut demander la délivrance d'instruments de paiement dont la Banque assure la distribution. La Banque se réserve le droit de refuser de les délivrer.

L'utilisation de tout instrument de paiement est régie par des conditions qui lui sont propres, telles que remises au titulaire du compte et, le cas échéant, à son mandataire, et que le titulaire et, le cas échéant, le mandataire s'engagent à respecter. Ils seront tenus, sous responsabilité du titulaire, de prendre toutes les mesures raisonnables afin de préserver la sécurité de l'instrument de paiement et de ses données de sécurité personnalisées et d'informer la Banque sans délai en cas de perte, vol, détournement ou de toute utilisation non autorisée de l'instrument de paiement.

Le titulaire du compte reste responsable de toutes les opérations effectuées par le mandataire aussi longtemps que celui-ci n'a pas restitué ses instruments de paiement à la Banque.

La Banque peut à tout moment, sans préavis, bloquer tout instrument de paiement mis à disposition du client, pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité

de l'instrument de paiement, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement ou, s'il s'agit d'un instrument de paiement doté d'un contrat de crédit, au risque sensiblement accru que le payeur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. La Banque en informera le client. Si ce blocage concerne le mandataire, la Banque en informera le titulaire du compte.

Elle ne débloque l'instrument de paiement ou remplace celui-ci par un nouvel instrument de paiement, dès lors et pour autant que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

Le retrait du droit du titulaire du compte d'utiliser un instrument de paiement s'étend d'office au mandataire. Le décès du titulaire de compte a pour effet immédiat de mettre fin au mandat d'utiliser un instrument de paiement.

## Chapitre 4 - Chèques

### Article 50

Sauf si la loi en dispose autrement, un titulaire de compte, ainsi que toute personne titulaire d'une procuration l'autorisant à effectuer des retraits sur le compte peut, sauf opposition du titulaire, demander que des carnets de formules de chèques lui soient délivrés.

Compte tenu des dangers spécifiques à ce moyen de paiement, la Banque se réserve le droit de refuser de satisfaire à une telle demande ainsi que de limiter le nombre de chèques mis à la disposition du client.

Les propriétaires de formules de chèques sont tenus de les garder avec le plus grand soin.

Ils sont responsables des ordres émis sur les formules de chèques en leur possession. Ils supportent notamment toutes les conséquences résultant de la perte, du vol ou de l'emploi abusif de ces formules, à moins qu'ils n'établissent, soit que la Banque a usé de fraude ou commis une faute lourde, soit que le chèque n'a été perdu, volé ou altéré qu'après sa réception par le destinataire légitime.

Nonobstant l'unicité de compte prévue ci-avant, il est convenu avec le client que seuls les avoirs inscrits au compte dont le numéro est repris sur le chèque constituent la provision de celui-ci.

### Article 51

La Banque peut à tout moment, sans préavis, retirer au titulaire de compte et/ou au mandataire le droit d'émettre des chèques, notamment dans l'hypothèse où il aurait émis un chèque sans provision. Elle en avisera le titulaire de compte.

Le retrait au titulaire de compte du droit d'émettre des chèques s'étend d'office au mandataire. Le décès du titulaire du compte a pour effet immédiat de mettre fin à tout mandat d'émettre des chèques.

La clôture du compte entraîne d'office le retrait du droit d'émettre des chèques.

### Article 52

Le retrait du droit d'émettre des chèques a comme conséquence que le titulaire de compte et/ou le mandataire doivent restituer immédiatement à la Banque toutes les formules de chèques encore en leur possession.

Le titulaire de compte reste responsable de toutes les opérations faites au moyen des formules de chèques, notamment par son mandataire, tant que ces formules n'ont pas été restituées à la Banque.

Jusqu'au moment de la restitution de ces formules de chèques, la Banque a le droit de retarder la remise du solde créditeur éventuel du compte, pour pouvoir honorer le cas échéant un chèque qui lui serait présenté ultérieurement.

### Article 53

La Banque peut refuser le paiement de chèques:

- a. dont le montant dépasse la provision en compte;
- b. qui ne sont pas extraits d'un carnet de formules délivré par elle;
- c. qui ne sont pas correctement ou entièrement remplis, conformément aux prescriptions légales en la matière.

Toute émission d'un chèque sans provision suffisante et/ou disponible confère à la Banque le droit de clôturer le compte sans aucun préavis et, de manière plus générale, de mettre fin à toute relation avec le client.

### Article 54

La Banque s'efforcera dans la mesure de ses moyens de tenir compte, dans les meilleurs délais, des révocations et oppositions pratiquées sur les chèques tirés sur ses propres caisses ainsi que sur les chèques émis par ses clients.

Néanmoins, elle se réserve le droit d'examiner le bien-fondé de ces révocations et oppositions et de



ne pas en tenir compte le cas échéant, notamment en vertu de la loi, des usages bancaires ou des conventions interbancaires.

Qu'il y ait opposition ou révocation, la Banque, en raison du privilège sur la provision dont dispose le bénéficiaire du chèque, aura la possibilité de débiter le compte concerné d'une somme équivalente au montant du chèque jusqu'à ce qu'elle soit en possession, de l'accord écrit du client et du bénéficiaire de ce chèque ou d'une décision judiciaire définitive quant à la destination de ces fonds.

Les frais inhérents à une opposition ou à une révocation sont à charge du client.

# Chapitre 5 - Encaissement de documents financiers et commerciaux

## A. Dispositions communes

### Article 55

Les opérations d'encaissement sont régies par les éventuelles conventions particulières avec les clients, par les « Règles Uniformes relatives aux Encaissements de la Chambre de Commerce Internationale », dernière version, par les présentes Conditions, ainsi que par les conditions spéciales en matière d'encaissement de documents financiers ou commerciaux qui régissent les relations de la Banque avec des banques correspondantes ou d'autres institutions.

En cas de divergence ou de dérogation, les conventions particulières et les conditions spéciales priment les présentes Conditions qui, à leur tour, priment les « Règles Uniformes relatives aux Encaissements » de la Chambre de Commerce Internationale.

### Article 56

Le produit net de l'encaissement de documents libellés en euros ou en une monnaie étrangère est crédité sur le compte du client ouvert dans la monnaie correspondante ou peut être crédité sur son compte en euro lorsque la Banque lui en offre la possibilité et que le client en a fait la demande.

Dans ce dernier cas, le produit net de l'encaissement est crédité sur le compte du client en euros, après conversion au cours du change du jour de l'inscription en compte.

### Article 57

Tous les frais d'encaissement, commissions, agios, taxes et pénalités éventuelles, imputés par la Banque, d'autres banques ou institutions intervenant dans l'opération, sont à charge du client et, pour

autant qu'ils n'aient pas été retenus sur le produit de l'encaissement, sont débités de son compte en euros.

Les frais, commissions, agios, taxes et pénalités d'encaissement imputés par la Banque figurent dans le tarif des opérations d'encaissement de la Banque qui est à la disposition du client dans toutes les agences.

### Article 58

La Banque effectue au mieux l'encaissement des documents qui lui sont confiés, mais n'assume aucune obligation quant à la régularité de ces documents.

La Banque n'assume pas davantage de responsabilité quant au fait de tiers, belges ou étrangers (comme par exemple la Poste ou d'autres entreprises de transport) intervenant dans une opération d'encaissement sauf si le choix de cet intervenant par la Banque est constitutif de dol ou de faute lourde.

Le client accepte que, si la responsabilité de la Banque dans le traitement d'un encaissement devait être engagée, la Banque ne sera pas tenue d'indemniser le dommage indirect (ainsi qu'indiqué à l'[article 17](#) des présentes Conditions) et que toute éventuelle indemnisation sera limitée au montant des commissions d'encaissement prélevées par la Banque.

## B. Encaissement de documents financiers

### Article 59

La Banque peut encaisser divers types de documents financiers (lettres de change, billets à ordre, chèques...), tant en Belgique qu'à l'étranger.

En ce qui concerne les lettres de change et billets à ordre, la Banque ne pourra les accepter à l'encaissement que s'ils sont domiciliés auprès d'un établissement financier.

### Article 60

En principe, la tâche de la Banque se limite à encaisser les documents.

La Banque n'est donc pas tenue de faire dresser protêt faute d'acceptation ou faute de paiement des effets qu'elle détient en qualité de propriétaire, bénéficiaire, détenteur ou mandataire aux fins d'encaissement. Si la Banque accepte néanmoins de remplir ces formalités, elle ne répond dans l'exécution de celles-ci que de son dol ou de sa faute lourde.

La Banque n'assume aucune responsabilité, sauf dol ou faute lourde de sa part, du chef:

- a. de la non-présentation, à la date appropriée pour le paiement ou éventuellement l'acceptation:
  - de chèques;
  - d'effets qui au moment de la remise à la Banque ont une durée inférieure à 10 jours ouvrables bancaires;
  - d'effets payables à l'étranger qui ne parviendraient pas à la Banque en temps utile pour que l'opération demandée puisse être exécutée sans diligences exceptionnelles;
  - d'effets pour lesquels les correspondants de la Banque chargés de l'encaissement n'ont aucune responsabilité légale de les présenter ou de les faire protester dans les délais légaux, ou pour lesquels ces correspondants ont décliné conventionnellement cette responsabilité.
- b. du renvoi d'un effet ou de l'envoi d'un avis de non-paiement après les délais légaux.

### Article 61

Le montant net du recouvrement est inscrit au compte du client bénéficiaire en principe après l'encaissement effectif et le rapatriement éventuel des fonds.

La Banque peut cependant créditer anticipativement le compte du client bénéficiaire, sous réserve toutefois de l'encaissement effectif de l'effet.

L'[article 12, alinéa 6](#) des présentes Conditions est en ce cas applicable.

La contre-passation ne porte en rien préjudice au droit de la Banque de conserver le document impayé par devers elle et de faire valoir à son profit tous les droits qui y sont attachés.

### Article 62

Dans de nombreux cas, les institutions financières belges ou étrangères auxquelles la Banque doit faire appel pour l'encaissement n'acceptent d'intervenir que si l'effet est muni de la mention 'prior endorsements guaranteed'. Par conséquent, le client garantit à la Banque l'authenticité des signatures apposées sur les documents financiers ainsi que les pouvoirs de signature des signataires.

Le client libère la Banque de toute responsabilité en cas de recours de tiers basés sur des usages généralement admis ou des dispositions légales belges ou étrangères du fait de fausses signatures ou autres mentions, et ce, pour une durée illimitée. La Banque peut dès lors débiter le compte du client du montant des documents financiers renvoyés.

## C. Encaissement de documents commerciaux

### Article 63

La Banque peut aussi se charger de l'encaissement de documents commerciaux (tels que connaissements, polices d'assurances, factures...), accompagnés ou non de documents financiers, à remettre contre paiement, acceptation ou autres engagements.



## Article 64

Puisque ces documents lui sont remis tels quels par le client, la Banque ne prend aucun engagement et n'assume aucune responsabilité quant à la forme, la régularité ou l'authenticité de ces documents, ni quant à la quantité, le poids, la qualité, à l'état, l'emballage, la valeur de la marchandise que ces documents représentent.

## D. Domiciliations d'effets de commerce

### Article 65

Tout client, titulaire d'un compte à vue, peut domicilier auprès de la Banque les effets de commerce tirés sur lui.

Sauf opposition expresse du client, les effets qu'il a acceptés et domiciliés auprès de la Banque sont payés par elle à leur échéance si la provision disponible sur le compte indiqué sur l'effet est suffisante. Il incombe au client de fournir à temps la provision nécessaire.

La Banque décline toute responsabilité, sauf dol ou faute lourde de sa part, au sujet de la validité des effets domiciliés qu'elle paie.

### Article 66

Toutes les lettres de change et tous les billets à ordre, rédigés en euros et domiciliés auprès d'un établissement de crédit en Belgique, sont centralisés auprès de cet établissement de crédit, et toutes les opérations relatives à ces effets (encaissement, protêt...) sont effectuées par cet établissement de crédit domiciliataire selon les instructions données par le client.

Les effets sont conservés après leur paiement auprès de la banque domiciliataire.

Le client débiteur qui s'est acquitté de la totalité de sa dette cambiariaire renonce au droit de se faire remettre l'effet. Le client qui est créancier de l'effet renonce au droit de se faire remettre l'effet en cas de non-paiement de celui-ci à l'échéance lorsque l'encaissement a été effectué via la Banque Nationale de Belgique.

## Conditions générales bancaires



## Chapitre 6 - Achat et vente de devises

### Article 67

La Banque achète et vend des devises au comptant et à terme. Le délai de livraison peut varier en fonction de la devise. Pour toute opération à terme, la Banque se réserve le droit d'exiger à tout moment une marge de couverture équivalente au risque de change.



## Chapitre 7 – Propriété intellectuelle

### Article 68

L'ensemble des marques, appellations, noms commerciaux et logos –déposés ou non-, documentations, textes, symboles, présentations graphiques, illustrations, mises en page ou tout autre élément reproduit sur des supports physiques ou immatériels émanant de la Banque sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et/ ou d'autres droits qui appartiennent ou auxquels peuvent prétendre la Banque, d'autres sociétés du Groupe BNP Paribas ou encore des tiers. Il est strictement interdit de violer ces droits.

Dans le cadre de l'exécution de ses relations avec la Banque, le client dispose d'un droit d'utilisation strictement personnel, gratuit, non exclusif et non transférable de ces éléments.

Le client ne peut les mettre à disposition de tiers, en tout ou en partie, gratuitement ou contre paiement; il ne peut en outre les copier, traduire, adapter, compiler ou modifier de quelque façon que ce soit, en tout ou en partie, sur aucun support et d'aucune manière, sans l'autorisation expresse et préalable de la Banque ou dans les limites autorisées par la législation applicable.





# Annexe 1 - Conditions particulières applicables aux Services Easy Banking

(aussi appelés par leurs dénominations commerciales respectives web Hello bank !, app Hello bank ! et code téléphonique sécurisé)

## Article 1 - Généralités

Outre l'application des autres dispositions des Conditions, la présente Annexe régit les droits et obligations applicables aux Services Easy Banking.

### 1.1. Easy Banking Web et Easy Banking App

L'ouverture d'un compte à vue ou d'un compte d'épargne en euros assorti d'une carte de débit entraîne automatiquement l'accès à Easy Banking Web et App au profit de l'Utilisateur, en qualité de Titulaire, et l'application des conditions de la présente Annexe.

Cet accès n'est toutefois pas d'application, sous réserve de dérogation acceptée par la Banque, si l'Utilisateur, en tant que Titulaire, dispose au préalable d'un accès à ces comptes via un autre canal électronique (Easy Banking Business, Isabel, ...).

L'accès à Easy Banking Web et App et l'application des conditions de la présente Annexe sont également automatiques au profit d'un Utilisateur disposant d'un mandat illimité sur un compte à vue ou un compte d'épargne en euros, dès lors qu'il dispose d'une carte de débit liée à un de ces comptes.

### 1.2. Easy Banking Phone

L'Utilisateur, en qualité de Titulaire ou de mandataire illimité d'un compte à vue dispose par ailleurs de l'accès à Easy Banking Phone aux conditions de la présente Annexe.

### 1.3. Dispositions communes

L'accès aux Services Easy Banking, dans le chef d'un mineur nécessitera toutefois le consentement spécifique de son représentant légal. Des conditions d'âge spécifiques peuvent en outre être prévues par la Banque selon le type de Service Easy Banking.

L'accès aux Services Easy Banking pour d'autres personnes frappées d'incapacité n'est pas autorisé, sauf dérogation acceptée par la Banque et moyennant production des autorisations requises.

En fonction du Service Easy Banking concerné, la Banque met à disposition de l'Utilisateur les moyens nécessaires pour utiliser celui-ci (comme un lecteur de carte).

Les dispositions de la présente Annexe sont le cas échéant, en fonction du canal utilisé, complétées par les conditions d'utilisation spécifiques au canal et par des instructions techniques disponibles sur le site [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) et/ou dans le canal concerné.

La liste des fonctionnalités par canal est disponible sur le site [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) et/ou dans le canal concerné. Cette liste est évolutive et toute adaptation sera communiquée sur ce site et/ou par le biais du canal concerné.

En cas de contradiction entre les autres dispositions des Conditions et les dispositions de la présente Annexe, ces dernières s'appliquent.

## Article 2 - Définitions

Dans la présente Annexe, les termes suivants sont utilisés :

- **Appareil** : tout appareil qui permet à l'Utilisateur d'accéder aux Services Easy Banking (ordinateur, tablette, smartphone, téléphone, ...).
- **Données de sécurité personnalisées** : caractéristiques personnalisées (exemple : code PIN d'une carte de débit ou de crédit) au



moyen desquelles l'Utilisateur est authentifié par la Banque dans le cadre d'un Procédé d'authentification ou de signature, en ce compris le cas échéant les codes d'authentification résultant de ces Procédés (exemple : code résultant de l'utilisation d'un lecteur de carte).

- **Easy Banking App (aussi appelé par sa dénomination commerciale app Hello bank !):** canal qui permet à l'Utilisateur, via les applications mises à disposition par la Banque, d'accéder à différents services à distance et d'entrer en contact avec un conseiller de la Banque via Click to call.
- **Easy Banking Phone (aussi appelé par sa dénomination commerciale Code téléphonique sécurisé):** canal qui permet à l'Utilisateur d'entrer en liaison avec l'ordinateur vocal de la Banque, ou d'entrer en contact avec un conseiller de la Banque, pour accéder à différents services à distance.
- **Easy Banking Web (aussi appelé par sa dénomination commerciale web Hello bank !):** canal qui permet à l'Utilisateur via un site internet dédié de la Banque d'accéder à différents services à distance et d'entrer en contact avec un conseiller de la Banque via le HelpDesk Easy Banking Web.
- **Opération de paiement mobile:** opération de paiement par carte de débit sélectionnée via Easy Banking App au profit d'un particulier titulaire d'une carte de débit liée à une application mobile dotée d'une fonctionnalité similaire ou au profit d'un marchand lui proposant en ligne ou à un point de vente de payer par paiement mobile.
- **Procédé d'authentification:** technique d'authentification mise à disposition ou acceptée par la Banque pour accéder à un Service Easy Banking de manière sécurisée. Les Procédés d'authentification sont décrits sur le site [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be). et/ou dans le canal concerné. Ils peuvent être complétés à tout moment en fonction des évolutions technologiques.
- **Procédé de signature:** technique de signature mise à disposition ou acceptée par la Banque auquel est conférée la valeur probante visée à l'article 22.2 des Conditions. Les Procédés de signature sont décrits sur le site [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) et/ou dans le canal concerné. Ils peuvent

être complétés à tout moment en fonction des évolutions technologiques.

- **Produit:** compte ou autre produit auquel l'Utilisateur a accès selon les modalités plus amplement définies à l'article 3.2 de la présente Annexe.
- **Services Easy Banking:** Easy Banking Web, Easy Banking App et Easy Banking Phone.
- **Titulaire:** titulaire, personne physique ou morale, du Produit.
- **Utilisateur:** personne physique qui a accès à un Service Easy Banking.
- **Zoomit:** service permettant à l'Utilisateur, selon les possibilités offertes par la Banque en fonction du canal utilisé, d'accepter un expéditeur de documents électroniques, d'accéder à ces documents et de les gérer; le service Zoomit est régi par le Règlement du service Zoomit repris en [Annexe 2](#) aux Conditions.

## Article 3 - Modalités d'accès et conditions d'utilisation

### 3.1. Accès

Les conditions et modalités pour l'établissement des connexions aux canaux sont décrites sur notre site internet [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be).

Pour être authentifié dans le canal concerné ou pour signer les opérations ou les souscriptions qui y sont effectuées ou les contrats et autres documents qui lui sont soumis, l'Utilisateur utilise les Procédés d'authentification et les Procédés de signature qui peuvent, le cas échéant, être fonction des caractéristiques des opérations concernées.

En cas d'utilisation professionnelle des Services Easy Banking, l'article VII.44, §2, du Code de droit économique ne s'applique pas lorsqu'un Procédé d'authentification ou de signature n'a pas été exigé de l'Utilisateur afin d'initier une opération de paiement.

L'Utilisateur doit à tout moment suivre les instructions et directives qui lui sont fournies dans le canal concerné.



Selon le canal et selon les caractéristiques de l'Utilisateur (par exemple selon que l'Utilisateur est majeur ou mineur, selon qu'il a été identifié à distance ou en face à face), des limitations en termes d'accès à certains services ou en termes de montants des opérations peuvent être d'application.

Outre ce qui est indiqué dans la présente Annexe, ces limitations sont disponibles sur le site [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) et/ou dans le canal concerné.

Ces limitations peuvent faire l'objet d'adaptations à tout moment; les Utilisateurs disposant du service affecté par ces changements en seront avertis selon les modalités prévues à l'article 7 des Conditions.

Certaines de ces limitations peuvent par ailleurs être modifiées à la demande de l'Utilisateur et moyennant l'acceptation de la Banque. La liste des limitations pouvant être demandées par l'Utilisateur figure sur le site [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) et/ou dans le canal concerné.

### 3.2. Produits accessibles

L'Utilisateur, sous réserve des restrictions applicables en fonction du canal et des règles applicables par la banque où est détenu le compte en cas d'utilisation d'un service d'agrégation de compte, a accès, sauf opposition, aux Produits suivants :

- les produits dont il est (co-)titulaire;
- les produits dont il est mandataire;
- les produits pour lesquels il est le représentant légal du Titulaire;
- les produits dont il est usufruitier. S'agissant de comptes, l'Utilisateur n'est autorisé dans ce cas qu'à consulter le solde de ceux-ci et les opérations dont ils font l'objet.

Les restrictions applicables en fonction du canal sont disponibles sur le site [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) et/ou dans le canal concerné.

Selon la fonctionnalité utilisée, l'Utilisateur ne peut effectuer sur un Produit que les opérations qui sont compatibles avec l'étendue des pouvoirs dont il dispose sur celui-ci.

### 3.3. Fonctionnalités

#### 3.3.1

Selon les disponibilités propres à chaque canal, les Services Easy Banking permettent à l'Utilisateur, tant pour lui-même que pour le compte du Titulaire, de :

- consulter la situation de Produits;
- transmettre tout ordre lié à des Produits (p.ex. effectuer des paiements, en ce compris des Opérations de paiement mobile, et des opérations de placement);
- ajouter certains comptes détenus par l'Utilisateur auprès d'une autre banque, ainsi que consulter les informations liées à leur usage et initier des virements à partir de ceux-ci selon les règles fixées par cette autre banque.
- utiliser le service Zoomit
- obtenir des informations financières générales et des informations et conseils personnalisés;
- échanger des messages avec la Banque.
- accéder à certaines applications tierces de paiement afin d'y lier sa carte de débit/de crédit émise par la Banque conformément aux dispositions des conditions générales applicables à la (aux) carte(s) concernée(s).

#### 3.3.2

Dans le cadre de l'ouverture ou de la gestion d'une relation d'affaires avec la Banque et/ou de la distribution de services tant pour le compte de la Banque que pour le compte d'autres entités les Services Easy Banking Web et Easy Banking App permettent, selon les disponibilités propres à chaque canal, à l'Utilisateur, agissant tant pour lui-même que, dans les limites de ses pouvoirs, pour le compte d'un client de la Banque dont il est mandataire ou représentant légal, de :

- transmettre des demandes de certains services financiers ou autres; selon le canal, l'Utilisateur est informé de la suite de sa demande dans le canal concerné, par le biais d'un avis joint aux extraits de compte, par simple lettre ou via tout autre système de messagerie électronique. Lorsque la demande porte sur des services que la Banque commercialise pour d'autres entités, la



suite de la demande peut, le cas échéant, émaner directement de l'entité concernée;

- souscrire certains services financiers ou autres;
- signer tout document (pré-)contractuel (notamment en rapport avec ces demandes ou souscriptions) ou tout autre document que la Banque met à la disposition de l'Utilisateur dans le canal concerné.

Dans ce contexte, l'Utilisateur autorise la Banque à lui adresser des documents à signer pour le compte d'un client de la Banque et à les transmettre signés à d'autres Utilisateur(s) lorsque leur signature est également requise. Chaque Utilisateur est responsable des documents ainsi signés lorsque ceux-ci sont mis à sa disposition ou conservés dans son propre Service Easy Banking Web/App.

### 3.4. Informations pré-contractuelles

Lorsque l'Utilisateur fait le choix de faire une opération ou de souscrire un contrat par le biais de Easy Banking Web ou Easy Banking App, il fait expressément le choix de recevoir toutes les informations précontractuelles et toutes les conditions contractuelles via ce canal, plutôt que sous format papier. L'Utilisateur a néanmoins la faculté de demander à la Banque la fourniture d'une copie papier.

### 3.5. Signature électronique

Dans le cadre de l'ouverture ou de la gestion d'une relation d'affaires avec la Banque et/ou de la distribution de services tant pour le compte de la Banque que pour le compte d'autres entités et afin de donner suite à une demande ou une instruction de l'Utilisateur, la Banque peut exiger de l'Utilisateur qu'il crée une signature électronique qui l'identifie, qui lui est liée de façon unique et par laquelle il manifeste sa volonté.

La signature est créée sous le contrôle de l'Utilisateur. A cette fin, l'Utilisateur autorise la Banque, pour les données électroniques qu'elle lui propose à l'écran (par exemple, sous la forme d'un fichier PDF reprenant les clauses et conditions d'un service souscrit par l'Utilisateur), à créer ou faire créer un certificat de signature électronique identifiant l'Utilisateur et à créer sa signature

électronique au moyen du certificat conformément aux conditions générales d'utilisation des certificats BNP Paribas Fortis Instant CA disponibles sur le site [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) et fournies à l'écran avant l'apposition de la signature électronique de l'Utilisateur.

## Article 4 - Limites d'utilisation

### 4.1. Virements

Les virements au bénéfice d'un compte auprès de la Banque et dont le donneur d'ordre est (co)Titulaire ou mandataire sont limités au solde disponible du compte à débiter.

Dans tous les autres cas, et sauf les cas où des virements sont effectués à la demande expresse du client via un conseiller de la Banque (y compris via Click to call), les virements sont soumis à des limites maximales de montants selon le Service Easy Banking utilisé.

Les limites s'appliquent séparément pour chacun des Services Easy Banking.

Pour le(s) Service(s) Easy Banking qu'elle détermine, la Banque peut fixer des limites inférieures par défaut. Ces limites par défaut peuvent, selon les possibilités offertes par le Service Easy Banking concerné, être modifiées à la demande de l'Utilisateur pour une période déterminée ou indéterminée dans le respect des limites maximales fixées par la Banque.

En fonction du Procédé d'Authentification et de Signature utilisé, ou selon le type d'opération (par exemple: virements instantanés), des limites et/ou tarifs spécifiques peuvent en outre s'appliquer par opération.

Des informations sur les différentes limites mentionnées ci-dessus et leur gestion sont disponibles sur le site de Hello bank ! (<https://www.hellobank.be/fr/notre-offre/mobile-banking/web-app>) et/ou dans le canal concerné.

La Banque se réserve le droit d'abaisser les limites en cas de risque d'escroquerie ou d'abus similaires.

Par dérogation à ce qui précède, les virements initiés à partir de comptes détenus auprès d'une autre banque sont soumis aux limites et plafonds définis par celle-ci.



## 4.2. Opérations de paiements mobiles

Les limites suivantes s'appliquent globalement aux Opérations de paiements mobiles initiées via Easy Banking App sous les marques Hello bank ! et BNP Paribas Fortis :

- par jour calendaire: l'Utilisateur peut payer minimum 0,50 euro par opération à un ou plusieurs particuliers pour un montant total maximum de 250 euros;
- par jour calendaire: l'Utilisateur peut payer minimum 0,50 euro par opération à un ou plusieurs marchands pour un montant total maximum de 500 euros;
- par jour calendaire: l'Utilisateur peut être le bénéficiaire d'un montant total maximum de 500 euros.

## 4.3. Transactions sur instruments financiers

Pour l'achat et la vente via Easy Banking Web d'instruments financiers (notamment actions, fonds de placement et obligations), la limite est de 250.000 euros par transaction.

## Article 5 - Obligations et responsabilités du Titulaire et de l'Utilisateur

### 5.1. Contrôle et sécurité de l'Appareil

L'Utilisateur est responsable de la sécurité de l'Appareil avec lequel il accède aux Services Easy Banking.

Il doit prendre toutes les précautions et mesures nécessaires afin de protéger l'Appareil contre toute menace de sécurité informatique, notamment les virus et logiciels espions. Il équipe l'Appareil des logiciels de protection informatique nécessaires et mis à jour.

L'Utilisateur ne peut à aucun moment céder le contrôle de l'Appareil à un tiers.

En conséquence, l'Utilisateur s'abstient notamment de :

- permettre l'installation sur l'Appareil d'un logiciel de contrôle à distance;
- autoriser un tiers à enregistrer ses propres caractéristiques biométriques (empreintes digitales, caractéristiques de son visage, ...) lors

de l'activation d'une fonction de reconnaissance basée sur les caractéristiques biométriques de l'Utilisateur comme Procédé d'authentification;

- laisser l'Appareil sans surveillance tant qu'il est connecté aux systèmes de la Banque et que la session sécurisée n'est pas clôturée via le bouton « se déconnecter ».

L'Utilisateur s'engage à respecter les autres mesures de sécurité reprises sur le site [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) et/ou dans le canal considéré.

### 5.2. Sécurité des Procédés d'authentification et des Procédés de signature et des Données de sécurité personnalisées, en ce compris les codes d'authentification

L'utilisation d'un Procédé d'authentification ou de signature, et le cas échéant d'un code d'authentification, correspond toujours à une instruction donnée à la Banque et engageant l'Utilisateur, ce dernier s'assurant toujours de cette correspondance.

L'Utilisateur a l'obligation de garder strictement secrets et sous son contrôle exclusif afin d'en préserver la sécurité: les Procédés d'authentification et les Procédés de signature, les codes d'authentification, et généralement toutes les Données de sécurité personnalisées. A cette fin, l'Utilisateur respecte entre autres les conseils de prudence suivants :

- dès qu'il reçoit des Données de sécurité personnalisées, l'Utilisateur les mémorise et détruit le cas échéant le document sur lequel elles lui ont été communiquées;
- sous réserve de ce qui est dit au dernier alinéa de cet article, il ne communique ses Données de sécurité personnalisées à personne, pas même à un membre de la famille ou à ses amis;
- il ne note nulle part ses Données de sécurité personnalisées, même sous forme codée, par exemple en les dissimulant dans un faux numéro de téléphone;
- il choisit ses Données de sécurité personnalisées en évitant des combinaisons trop évidentes (telles qu'une partie de sa date de naissance, de son numéro de téléphone, le code postal de sa

commune, ...) et en s'abstenant d'utiliser comme Données de sécurité personnalisées des données d'authentification utilisées pour d'autres services;

- il compose ses Données de sécurité personnalisées à l'abri des regards indiscrets, en ne laissant jamais personne voir ce qu'il fait et en s'assurant de l'impossibilité d'être observé à son insu. Si l'Utilisateur constate des circonstances inhabituelles, il en informe immédiatement la Banque;
- si la confidentialité de ses Données de sécurité personnalisées est compromise, l'Utilisateur les modifie immédiatement.

Sous réserve de ce qui est dit au dernier alinéa du présent article, personne n'a le droit de demander à l'Utilisateur ses Données de sécurité personnalisées, ni les services de police, ni une compagnie d'assurances, ni la Banque en-dehors des procédures d'authentification et de signature décrites sur le site [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) et/ou dans les canaux.

En tout état de cause, afin d'éviter tout usage abusif de ses Procédés d'authentification ou de signature, l'Utilisateur s'engage à respecter les conseils de prudence repris sur le site [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be), ainsi que dans le canal considéré. Lorsque le Procédé d'authentification ou de signature émane d'un tiers, il s'engage en outre à respecter les conseils de prudence fournis par ce tiers.

L'accès aux comptes du Titulaire par un tiers prestataire visé à l'[article 8](#) de la présente Annexe requiert l'usage d'un Procédé d'authentification ou de signature par le Titulaire afin que la Banque puisse donner cet accès.

A cette fin, il sera redirigé vers Easy Banking Web ou App afin d'exécuter ce procédé ou si tel n'est pas le cas, il sera amené, à l'invitation du tiers à lui communiquer, sur le site ou dans l'application de ce dernier, un code d'authentification ou à lui dévoiler une Donnée de sécurité personnalisée. Le Titulaire doit se conformer alors aux exigences de l'[Article 8](#) de la présente Annexe.

### **5.3. Notification en cas de perte, de vol ou de risque d'usage abusif d'un Procédé d'authentification ou de signature émis par la Banque ou d'une Donnée de sécurité personnalisée**

En cas de perte, de vol ou de risque d'usage abusif d'un Procédé d'authentification ou d'un Procédé de signature émis par la Banque ou d'une Donnée de sécurité personnalisée, l'Utilisateur ou le Titulaire avertit immédiatement la Banque (Easy Banking Centre) ou un tiers désigné par celle-ci (tel par exemple CARDSTOP) dès qu'il en a connaissance.

Toute information sur les modalités d'accès à l'Easy Banking Centre ou à un tiers désigné par la Banque est disponible sur le site [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be). En cas d'inaccessibilité de l'Easy Banking Centre, l'Utilisateur ou le Titulaire effectue la notification dès que le service est à nouveau accessible ou dès que cela lui est raisonnablement possible.

### **5.4. Notification en cas de perte, de vol ou de risque d'usage abusif d'un Procédé d'authentification ou de signature émis par un tiers ou d'une Donnée de sécurité personnalisée**

En cas de perte, de vol ou de risque d'usage abusif d'un Procédé d'authentification, d'un Procédé de signature émis par un tiers ou d'une Donnée de sécurité personnalisée, l'Utilisateur ou le Titulaire l'en avertit ou avertit un sous-traitant désigné par celui-ci immédiatement dès qu'il en a connaissance, conformément aux modalités prévues par ce tiers. Toute information sur les modalités de notification sont disponibles auprès de l'émetteur du Procédé d'authentification ou de signature.

### **5.5. Déclaration à la police**

Les faits notifiés conformément aux [articles 5.3](#) et [5.4](#) doivent être déclarés dans les 24 heures de leur constatation aux autorités de police.

## 5.6. Responsabilité en cas d'usage abusif d'un Procédé d'authentification, d'un Procédé de signature ou d'une Donnée de sécurité personnalisée

Jusqu'au moment de la notification visée à l'[article 5.3](#) ou [5.4](#), le Titulaire est responsable des conséquences liées à la perte, au vol ou à l'usage abusif d'un de ses Procédés d'authentification ou de signature ou d'une de ses Données de sécurité personnalisées ou d'un tel procédé ou d'une telle donnée d'un Utilisateur à concurrence de maximum 50 euros, sauf en cas de négligence grave ou de fraude, auquel cas, ce plafond n'est pas applicable.

Par dérogation à l'alinéa 1, le Titulaire du compte ne supporte aucune perte si :

1. la perte, le vol ou le détournement ne pouvait être détecté par le Titulaire ou l'Utilisateur avant le paiement effectué sous le couvert d'un tel procédé, sauf si l'un d'eux a agi frauduleusement; ou
2. la perte est due à des actes ou une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

Les limites de responsabilité prévues dans ces deux alinéas ne sont pas d'application à l'égard d'un Titulaire agissant à des fins professionnelles.

Après la notification prévue à l'[article 5.3](#) ou [5.4](#), le Titulaire n'est plus responsable des conséquences liées à la perte ou au vol d'un de ses Procédés d'authentification ou de signature ou d'une Donnée de sécurité personnalisée ou d'un tel procédé ou donnée d'un Utilisateur à moins que la Banque apporte la preuve que le Titulaire ou l'Utilisateur a agi frauduleusement.

## 5.7. Négligence grave

Compte tenu de l'ensemble des circonstances de fait et sans préjudice du pouvoir d'appréciation du juge, peut être considéré comme négligence grave, le fait pour le Titulaire ou l'Utilisateur de :

- ne pas notifier la perte, le vol ou tout risque d'abus de ses Procédés d'authentification ou de signature ou de ses Données de sécurité personnalisées;
- ne pas prendre connaissance régulièrement de la situation des comptes et des mouvements qui y

sont enregistrés, si ce fait a pour conséquence de retarder le constat et la notification de l'usage abusif des Procédés d'authentification ou de signature ou des Données de sécurité personnalisée;

- ne pas respecter les conseils de prudence repris dans les Conditions et dans la présente Annexe ou figurant sur le site [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) et/ou dans les canaux;
- noter ou enregistrer une Donnée de sécurité personnalisée sur tout support quelconque, en ce compris sur ou dans l'Appareil;
- divulguer une Donnée de sécurité personnalisée, en ce compris un code d'authentification à une personne autre qu'un prestataire visé à l'[article 8](#) de la présente Annexe et sauf le cas de la violence sur sa personne, sur l'un de ses proches ou sur ses biens ou sous la menace imminente d'une telle violence;
- divulguer une Donnée de sécurité personnalisée, en ce compris un code d'authentification, sur un site internet ou une application mobile autre que ceux de la Banque ou d'un prestataire visé à l'[article 8](#) de la présente Annexe, l'Utilisateur appliquant les règles usuelles de sécurité informatique exposées dans les conseils de prudence visés à l'[article 5.2](#);
- divulguer une Donnée de sécurité personnalisée, en ce compris un code d'authentification par téléphone sauf dans le cas de la Procédure d'authentification exigée par la Banque lorsque l'Utilisateur initie une communication téléphonique avec la Banque (Easy Banking Centre) dans le cadre de Easy Banking Phone;
- permettre à un tiers de prendre à distance le contrôle de l'Appareil;
- appliquer une Procédure d'authentification ou de signature sans vérifier qu'elle correspond à l'instruction que l'Utilisateur entend donner à la Banque;
- ne pas déclarer la perte ou le vol de ses Procédés d'authentification ou de signature ou de ses Données de sécurité personnalisées dans les 24 heures de la constatation des faits aux autorités de police;
- de manière générale ne pas respecter une des obligations reprises sous les [articles 5.1 à 5.5](#)



## Article 6 - Obligations et responsabilité de la Banque

### 6.1. Expédition des Procédés d'authentification et de signature

La Banque assume les risques de toute expédition à l'Utilisateur d'un Procédé d'authentification ou de signature.

### 6.2. Continuité des Services Easy Banking

La Banque apporte ses meilleurs soins à l'élaboration des programmes et logiciels d'accès aux Services Easy Banking. Elle met tout en œuvre pour assurer la continuité des services et sauvegarder la sécurité de ses systèmes. Toutefois, elle peut procéder, sans indemnité, à des interruptions afin d'entretenir l'appareillage ou le logiciel existant, pour installer de nouvelles versions du logiciel, pour autant que ces interruptions ne se prolongent pas au-delà d'un délai raisonnable.

## Article 7 - Propriété intellectuelle

Les logiciels, programmes et applications mis à disposition de l'Utilisateur par la Banque dans le cadre des Services Easy Banking sont la propriété de celle-ci et/ou des personnes qui en ont cédé les droits d'exploitation à la Banque.

L'Utilisateur dispose d'un droit d'utilisation strictement personnel, non exclusif et non transférable de ces logiciels, programmes et applications. Il a uniquement le droit d'accéder au contenu des programmes et applications, de les consulter, de les utiliser conformément à leur destination et à cette fin de réaliser les opérations nécessaires, telles que les opérations de chargement, d'affichage ou de stockage. L'Utilisateur ne peut mettre ces logiciels, programmes et applications à disposition de tiers, en tout ou en partie, gratuitement ou contre paiement; il ne peut en outre copier, traduire, adapter, compiler ou modifier de quelque façon que ce soit, en tout ou en partie, les logiciels, programmes et applications, sans l'autorisation expresse de la Banque.

Il est strictement interdit pour toute autre partie d'utiliser les logiciels, programmes et applications

de la Banque, d'y faire appel ou de les partager dans le cadre ou à partir d'un autre site internet, d'une autre application ou d'un programme informatique, par exemple pour extraire des informations via les Services Easy Banking ou effectuer des opérations.

Le présent article ne porte pas préjudice au droit du Titulaire visé à l'[article 8](#) de la présente Annexe.

## Article 8 - Accès aux comptes du Titulaire par les tiers prestataires agréés ou enregistrés

### 8.1.

Le Titulaire peut donner instruction à un tiers prestataire d'accéder aux informations sur les comptes du Titulaire auprès de la Banque et accessibles en ligne, et/ou de donner à la Banque les instructions du Titulaire d'exécuter des opérations de paiement depuis les comptes du Titulaire auprès de la Banque et accessibles en ligne et/ou d'interroger la Banque quant à la disponibilité de fonds sur les comptes du Titulaire auprès de la Banque, accessibles en ligne et qui sont liés à un instrument de paiement lié à une carte émise par ce tiers prestataire.

Le Titulaire doit avant de faire appel à ses services s'assurer que le tiers prestataire est dûment agréé ou enregistré en qualité d'établissement de crédit ou d'institution de paiement pour fournir les services d'initiation de paiement et/ou d'information sur les comptes et/ou pour demander la confirmation de la disponibilité de fonds.

Lorsque le Titulaire a fait appel à un tiers prestataire de services d'initiation de paiement dûment agréé, il s'adressera à la Banque afin de notifier et faire rectifier une opération non-autorisée ou incorrectement exécutée. Dans ce cas, l'[article 44](#) des Conditions s'applique.

### 8.2.

Toutes instructions données par un tiers prestataire seront considérées comme des instructions valides du Titulaire aux fins des présentes Conditions et seront traitées en vertu de celles-ci de la même façon qu'une instruction donnée par le Titulaire directement à la Banque.





### 8.3.

La Banque se réserve le droit de refuser une instruction visée à l'[article 8.2](#). dans les mêmes cas que celles dans lesquelles la Banque a le droit de refuser une instruction donnée directement par le Titulaire.

### 8.4.

La Banque peut refuser l'accès aux comptes du Titulaire et donc refuser une instruction visée à l'[article 8.2](#) lorsqu'il existe des raisons motivées et documentées liées à une utilisation non autorisée ou à des activités frauduleuses du tiers prestataire visé à l'[article 8.1](#).

La Banque informera auparavant le Titulaire de son intention de refuser cet accès et indiquera ses raisons, sauf s'il n'est pas raisonnablement possible de le faire, auquel cas la Banque en informera le Titulaire immédiatement après. Dans chaque cas, la Banque en informera le Titulaire de la manière qu'elle considère la plus appropriée compte tenu des circonstances et ne sera pas tenue de l'informer lorsque cela compromettrait ses mesures raisonnables de sécurité ou lorsqu'une telle information est interdite par ou en vertu de la loi. Lorsque la Banque refuse l'accès aux comptes du Titulaire, elle doit le notifier à l'autorité compétente.

## Article 9 - Enregistrements au titre de preuve

Les communications électroniques (y compris les communications téléphoniques) sont enregistrées conformément à la Déclaration Vie Privée de la Banque.

Ces enregistrements constituent la preuve complète de la teneur de la communication électronique et notamment des ordres et/ou demandes transmis par l'Utilisateur.

Lorsque les communications électroniques portent sur des services que la Banque commercialise pour d'autres entités, la Banque est autorisée à transmettre les enregistrements de ces communications électroniques à l'entité concernée aux fins décrites ci-dessus.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur ou le Titulaire estimerait qu'une erreur ou une irrégularité s'est présentée dans le système d'enregistrement, il lui appartient d'en apporter la preuve.

## Article 10 - Suspension du service

La Banque se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services Easy Banking auxquels l'Utilisateur a accès dans les hypothèses suivantes :

- Utilisation du Service Easy Banking à des fins illicites ou contraires aux bonnes mœurs ;
- Atteinte ou risque d'atteinte à l'intégrité, à la sécurité (en ce compris par l'utilisation d'un Appareil ayant fait l'objet d'un débridage – «jailbreaking» ) ou à la réputation de la Banque ;
- Erreurs ou échecs successifs dans l'utilisation d'un Procédé d'authentification ou de signature ;
- Usage non conforme aux Conditions et à la présente Annexe en particulier ;
- Risque d'abus ou de fraude ;
- Blocage des Produits.

L'Utilisateur peut demander à tout moment de désactiver tout ou partie des Services Easy Banking, par rapport à l'ensemble des Produits concernés ou certains d'entre eux.

## Article 11 - Cessation des services Easy Banking

L'accès aux Services Easy Banking ou à certains d'entre eux est automatiquement supprimé si les conditions d'accès reprises à l'[article 1](#) de la présente Annexe ne sont plus respectées.

La Banque se réserve par ailleurs le droit de mettre fin à tout ou partie des Services Easy Banking, moyennant un préavis de deux mois.

## Annexe 2 - Règlement du service Zoomit

### Article 1 - Objet du Règlement du service Zoomit

Le Règlement du service Zoomit (ci-après le Règlement) a pour objet de décrire le service Zoomit d'Isabel tel que proposé par la Banque dans le cadre d'Easy Banking Web et App et de déterminer les droits et obligations liés à ce service.

Tout Utilisateur a d'office accès à la fonctionnalité Zoomit et a de ce fait accès aux Documents en tant que Destinataire ou, moyennant décision en ce sens du Destinataire, d'Utilisateur autorisé. L'utilisation de cette fonctionnalité entraîne automatiquement l'application des conditions de la présente Annexe.

En cas de contradiction entre les dispositions de la présente Annexe et celles de l'Annexe 1 ou des autres dispositions des Conditions, celles de l'Annexe 2 prévalent.

### Article 2 - Définitions

#### 2.1

Les définitions reprises à l'[Annexe 1](#) sont, sauf dérogation ou précision dans le présent Règlement, applicables au présent Règlement.

#### 2.2

En complément de ces définitions, les définitions suivantes sont utilisées dans le présent Règlement :

- **Code d'accès:** désigne l'identifiant unique et confidentiel d'un Document commercial et/ou non sensible qui peut être émis par l'Expéditeur et communiqué au Destinataire correspondant pour obtenir l'accès au Document (par exemple sur la facture papier), tel que plus amplement décrit dans les spécifications de produit de Zoomit.
- **Destinataire:** désigne la personne physique, morale, l'association de fait ou l'administration publique, cliente de l'Expéditeur, à laquelle des Documents sont adressés via Zoomit. Le cas échéant le Destinataire indique quels Utilisateurs

via Easy Banking Web ou App peuvent accéder aux Documents.

- **Document:** désigne tout document électronique, comportant ou non des données financières (dont notamment mais pas exclusivement des factures, des notes de crédit, des fiches de salaires) mis à la disposition d'un ou de plusieurs Destinataires par un Expéditeur au moyen de Zoomit.
- **Expéditeur:** désigne une entité qui émet des Documents dont elle est le titulaire officiel et qui les met à la disposition d'un ou de plusieurs Destinataires au moyen de Zoomit, conformément au contrat correspondant conclu avec Isabel.
- **Isabel:** Isabel S.A., dont le siège est établi en Belgique, Boulevard de l'Impératrice 13/15, 1000 Bruxelles, RPM 0455 530 509, la société à laquelle la Banque fait appel pour proposer Zoomit.
- **Utilisateur autorisé:** l'Utilisateur qui a accès aux Documents via la fonctionnalité Zoomit en tant que personne ayant reçu l'autorisation du Destinataire de pouvoir accéder aux Documents.
- **Zoomit:** désigne le service d'Isabel permettant aux Expéditeurs de mettre, de manière sécurisée, des Documents à la disposition de Destinataires, et aux Destinataires et/ou aux Utilisateurs autorisés de les récupérer, consulter, stocker, gérer et payer, de manière sécurisée, au moyen d'Easy Banking Web ou App.

### Article 3 - Description de Zoomit

Zoomit permet:

1. la mise à disposition sécurisée du Destinataire et des Utilisateurs autorisés, de documents électroniques de toute nature émis par des Expéditeurs à l'adresse du Destinataire.

Le rôle de la Banque est limité à l'inclusion, dans Easy Banking Web et/ou App et au regard du ou des compte(s) correspondant(s), d'un lien sécurisé vers le système d'Isabel décrit sur [www.zoomit.be](http://www.zoomit.be).



Le système d'Isabel, au terme du test de concordance (voir [article 7](#) de la présente Annexe), redirige le Destinataire et chacun de ses Utilisateurs autorisés vers les serveurs spécifiés par l'Expéditeur pour la consultation et le téléchargement du ou des document(s) disponible(s).

Les documents ne transitent pas par les systèmes de la Banque ou d'Isabel, et la Banque n'y a pas accès.

## 2. de faciliter le paiement de factures.

Zoomit permet l'encodage automatique, dans un ordre de paiement, des données de paiement le cas échéant renseignées par l'Expéditeur.

Le paiement est exécuté par la Banque exclusivement, dans le cadre d'Easy Banking Web ou Easy Banking App sur l'ordre du Destinataire ou de ses Utilisateurs autorisés.

Les catégories « Document », « Facture à payer » et autres catégories de présentation des documents, ainsi que les statuts « Paiement initié » ou « Annulé », « Refusé » (ou similaires), etc., sont à titre informatif exclusivement. Ils sont sans lien effectif avec le, et ne constituent pas la preuve du, paiement.

Ces statuts peuvent être modifiés manuellement par le Destinataire et ses Utilisateurs autorisés.

Le paiement est démontré par extraits bancaires.

## Article 4 - Relations entre l'Expéditeur et le Destinataire

L'Expéditeur est seul responsable, conformément au contrat qui le lie au Destinataire :

1. de la décision de contracter avec Isabel aux fins de la mise à disposition de Documents au moyen de Zoomit et le cas échéant de la décision de cesser cette mise à disposition ;
2. de la collecte, en tant que responsable du traitement, du consentement du Destinataire et du traitement de ses données à caractère personnel et celles des Utilisateurs autorisés pour la mise à disposition de Documents ;

3. du contenu, de l'exactitude, de la fréquence et de la durée de disponibilité des Documents ;
4. de l'arrêt ou non de l'envoi simultané des Documents par tout autre canal, et du mode subséquent de mise à disposition et/ou de ré-envoi en cas de retrait du consentement visé au point 2. ;
5. de l'inclusion ou non d'annonces publicitaires dans les Documents, limitées aux produits et services de l'Expéditeur ;
6. de la définition du niveau de sensibilité des Documents aux fins du test de concordance, et de la fourniture le cas échéant d'un Code d'accès au(x) document(s) au Destinataire et à ses Utilisateurs autorisés ;
7. de la sécurité et du contenu des serveurs sur lesquels il héberge les Documents à l'adresse du Destinataire ;
8. des relations entre lui-même et le Destinataire, d'une part, et entre lui-même et Isabel, d'autre part.

## Article 5 - Responsabilité du Destinataire et de l'Utilisateur autorisé

Le Destinataire a la responsabilité d'exprimer, dans le cadre d'Easy Banking Web ou App, son consentement aux conditions propres de l'Expéditeur, aux fins de recevoir des Documents au moyen de Zoomit et d'y obtenir effectivement accès, pour chaque Expéditeur.

Il est également responsable de la désignation des Utilisateurs autorisés.

Ceux-ci peuvent également donner le consentement dont question ci-avant dans les limites fixées à [l'article 7](#).

Le Destinataire et l'Utilisateur autorisé sont par ailleurs responsables :

1. du respect des dispositions de la présente Annexe, et des guidelines éventuellement communiquées relativement à Zoomit en ce compris au titre de la sécurité d'Easy Banking Web/App et/ou de Zoomit ;



2. de la gestion et de l'utilisation de leurs Procédés d'authentification et de signature, dans le cadre du traitement des Documents;
3. de la prise de connaissance des Documents mis à disposition au moyen de Zoomit, et le cas échéant de leur traitement et paiement;
4. de la conservation des documents, lesquels deviennent indisponibles au terme de la période spécifiée par l'Expéditeur, au terme des relations contractuelles entre le Destinataire et l'Expéditeur, ou en cas de fin du service Zoomit;
5. de s'adresser, le cas échéant via le Destinataire, à l'Expéditeur en cas de question ou contestation relative au contenu, à l'exactitude ou au niveau de sensibilité d'un Document.

## Article 6 - Responsabilité de la Banque et d'Isabel

La Banque et Isabel, sauf dol ou faute lourde, n'assume(nt) aucune responsabilité au titre :

1. de l'adéquation de Zoomit aux besoins et souhaits propres du Destinataire et ses Utilisateurs autorisés, en ce compris leur système informatique;
2. des éléments visés aux [articles 4](#) et [5](#);
3. de la fiabilité et solvabilité d'un Expéditeur ou de tout tiers quelconque;
4. de l'indisponibilité de Zoomit en cas de force majeure, du fait d'un tiers, ou en cas de suspension temporaire annoncée ou non, en ce compris toutes opérations de maintenance et d'amélioration de Zoomit;
5. du défaut d'accès ou de l'accès erroné au(x) Document(s) en raison de données inexactes ou incomplètes fournies à la Banque ou à l'Expéditeur;
6. de tout dommage indirect ou dommage immatériel de nature financière, commerciale ou de toute autre nature, tel que la perte de temps, la perte de clientèle ou les préjudices à la clientèle, la perte de données, la perte de revenus, le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, la perturbation des activités commerciales, les actions en justice de tiers, la

perte de renommée ou d'économies prévues, qui découleraient ou seraient liés à l'utilisation de Zoomit.

Dans le cas où la Banque et/ou Isabel serai(en)t tenu(s) à indemnisation, sa (leur) responsabilité est dans tous les cas limitée à la réparation des dommages directs prouvés.

La responsabilité totale de la Banque et/ou d'Isabel au titre de Zoomit est limitée, quelle que soit la gravité de la faute, à 25.000 euros.

## Article 7 - Test de concordance

L'accès à chaque Document est sujet à un test de concordance entre les données d'identification du Destinataire et du compte, et le cas échéant le nom de l'Utilisateur autorisé, telles que connues de la Banque et telles que renseignées par l'Expéditeur pour chaque Document.

Le test est réalisé par Isabel pour le compte de la Banque et de l'Expéditeur, selon une obligation de moyen.

L'Utilisateur expressément désigné comme Destinataire du Document peut exprimer le consentement visé au point 5 et consulter celui-ci quel que soit le niveau de sensibilité déterminé par l'Expéditeur.

L'Utilisateur autorisé peut, pour tout Document autre que de niveau « Critique », exprimer ce consentement et le consulter au moyen du Code d'accès fourni par l'Expéditeur ou, le cas échéant, aux termes d'une déclaration sur l'honneur soumise par l'Expéditeur ou, en cas de Document de niveau « Commercial », si le numéro d'entreprise concorde.

Lorsqu'un Destinataire fournit son propre consentement, un Utilisateur autorisé perd tout droit d'accès au Document sauf si le Destinataire lui accorde un droit de consultation.

## Article 8 - Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel du Destinataire et de ses Utilisateurs autorisés, traitées dans le cadre et aux fins de Zoomit (en ce compris le



test de concordance) par la Banque en qualité de responsable du traitement et par Isabel SA en qualité de sous-traitant, le sont conformément à la Déclaration Vie privée de la Banque.

Le Destinataire et ses Utilisateurs autorisés consentent expressément à ce que la Banque les informe de la disponibilité de Documents avant le consentement visé à l'[article 5](#).

A cette fin, ils consentent (i) à l'identification par la Banque, au moyen des données transactionnelles du Destinataire, des Expéditeurs potentiels avec lesquels le Destinataire est déjà en relation, et (ii) à ce que la Banque informe ces Expéditeurs potentiels du recours par le Destinataire ou les Utilisateurs autorisés à Easy Banking Web et/ou App, et mette à leur disposition leurs données d'identification strictement nécessaires pour que la disponibilité de Documents soit établie par l'Expéditeur, en tant que responsable de traitement.

## Article 9 - Droits de propriété intellectuelle

Les droits de propriété en ce compris intellectuelle liés à Zoomit (droits sur les logiciels, bases de données, identité et interfaces graphiques, noms commerciaux et logo) sont la propriété de leurs propriétaires respectifs et ne sont pas cédés aux Utilisateurs.

Les Utilisateurs s'abstiennent d'y porter atteinte par toute copie, distribution, modification ou exploitation quelconque d'un ou des éléments de Zoomit; ils bénéficient exclusivement d'une licence personnelle, non exclusive et non transmissible aux seules fins de l'utilisation permise de Zoomit dans le cadre d'Easy Banking Web et/ou App conformément à la présente Annexe.

## Article 10 - Suspension et clôture du service Zoomit

### 10.1

Le service Zoomit faisant partie intégrante d' Easy Banking Web et Easy Banking App, la suspension ou la clôture de ce service interviennent automatiquement en cas de suspension ou de clôture d' Easy Banking Web et App.

### 10.2

A tout moment et sans frais, le Destinataire peut mettre fin, à l'aide du module de gestion Zoomit, à la mise à disposition des Documents via le service Zoomit de certains ou de l'ensemble des Expéditeurs. Une telle annulation spécifique prend effet à partir du jour ouvrable suivant, sauf si les conditions de l'Expéditeur stipulent un autre délai de résiliation.

### 10.3

En cas d'application des [articles 10.1](#) ou [10.2](#) de la présente Annexe, le Destinataire s'engage à informer les Expéditeurs concernés le plus rapidement possible et à convenir avec eux de nouveaux accords en matière de mise à disposition des Documents.

### 10.4

Sous réserve de ce qui est dit ci-après, la Banque peut, moyennant un préavis de deux mois, mettre fin au service Zoomit ou à la mise à disposition des Documents via le service Zoomit de certains ou de l'ensemble des Expéditeurs.

Par ailleurs, la Banque peut, à tout moment et sans préavis, mettre fin au service Zoomit ou en suspendre l'exécution en tout ou en partie si l'Utilisateur manque gravement à ses engagements vis-à-vis de la Banque, notamment en cas de non-respect des procédures de sécurisation, de tout accès ou tentative d'accès non autorisé à Zoomit et/ou aux Documents.