

## REGLEMENT GENERAL DES OPERATIONS

### (Le « Règlement »)

BRUXELLES, 22 FEVRIER 2019

#### **TITRE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

##### **Article 1 : Portée**

- 1.1 Les relations contractuelles entre BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, succursale belge de la société anonyme de droit espagnol Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (C.I.F. A-48-265169, ayant son siège social situé Plaza de San Nicolas 4 à Bilbao, Espagne), dont les bureaux sont situés Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles (Belgique), dont le numéro d'entreprise est le 0445.048.470, (ci-après la "Banque") et toute personne, physique ou morale, qui recourt à ses produits et services (le "Client"), sont soumises aux dispositions du Règlement ainsi qu'aux modifications ultérieures qui y seront apportées, de même qu'aux usages et pratiques bancaires généralement acceptés, tant en Belgique qu'au niveau international.
- 1.2 Il peut toujours être dérogé au Règlement notamment par des conventions écrites particulières relatives notamment à tout service ou produit spécifique de la Banque, et dont les dispositions l'emportent sur celles du Règlement. Si un problème ne peut être résolu sur base du Règlement, il sera fait appel au droit commun ou, le cas échéant, aux usages de la profession bancaire.
- 1.3 Ce Règlement vaut pour l'ensemble de la Clientèle de la Banque, personnes physiques (qu'elles soient simples particuliers, commerçants ou exerçant une profession libérale) ou personnes morales (qu'elles soient de droit privé, de droit public ou supranationales).
- 1.4 Aussi, si l'une ou l'autre des dispositions du Règlement contrevient à une disposition légale ou réglementaire, protégeant certaine catégorie de personnes, la disposition en question doit ou devra être considérée comme ne s'appliquant pas à cette catégorie de personnes. La nullité d'une ou plusieurs dispositions du Règlement n'affecte pas la validité des autres dispositions.
- 1.5 La Banque approuve les codes de conduite élaborés dans le cadre de Febelfin (pour de plus amples informations, voir : <https://www.febelfin.be/fr/concernant-febelfin/codes-de-conduite>).
- 1.6 En raison d'être une succursale d'une société espagnole, la Banque se réserve le droit d'appliquer à toute relation bancaire la réglementation édictée par les autorités espagnoles, pour autant qu'elle soit applicable.  
Le Client reste lui-même responsable de se mettre en conformité avec toutes les réglementations applicables, y compris le cas échéant les réglementations fiscales et celles concernant le contrôle de capitaux des pays étrangers dont le Client est résident et/ou citoyen d'état.
- 1.7 Sauf convention particulière, les communications entre la Banque et le Client se feront généralement en français et/ou en espagnol.

##### **Article 2 : Agréments de la Banque**

- 2.1 **Services bancaires et investissements** – La Banque est agréée comme établissement de crédit de droit espagnol et tombe sous le contrôle prudentiel de la Banque Centrale Européenne et la « Banco de España » - [www.bde.es](http://www.bde.es) . Elle opère en Belgique moyennant sa succursale belge. Les superviseurs compétents en Belgique sont la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles – [www.bnb.be](http://www.bnb.be)) et la FSMA (Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles – [www.fsma.be](http://www.fsma.be)).
- 2.2 **Crédits à la consommation et crédits hypothécaires** – Pour les crédits à la consommation et les crédits hypothécaires offerts en Belgique, la Banque est enregistrée comme prêteur étranger auprès de la FSMA (Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles – [www.fsma.be](http://www.fsma.be)) et tombe sous le contrôle du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie – Direction générale de

l'Inspection économique, North Gate III, Boulevard du Roi Albert II, 16, 3<sup>ème</sup> étage, 1000 Bruxelles.

- 2.3 **Services de Paiement** – Pour les Services de Paiement le service de contrôle compétent est le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie – Direction Générale Contrôle et Médiation, WTC III, avenue Simon Bolivar 30, 1000 Bruxelles.

##### **Article 3 : Protection des dépôts**

La Banque est adhérente au mécanisme de garantie des dépôts espagnol établi par le Décret Royal-Loi espagnol 16/2011 du 14/10/2011 tel que modifié : le « Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito », C/José Ortega y Gasset, 22 - 5<sup>a</sup> planta, 28006 Madrid ; tel : +34 91 431 66 45, fax : +34 91 575 57 28, e-mail : [fogade@fgd.es](mailto:fogade@fgd.es). Ce mécanisme de garantie couvre, en cas de défaillance de la Banque, les dépôts d'argent à concurrence d'un plafond de 100.000 € par dépositaire par banque. Toutes informations sur le contenu de cette garantie et sa mise en œuvre sont disponibles sur le site web du « Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito » [www.fgd.es](http://www.fgd.es)  
Le système de garantie des dépôts espagnol remboursera les dépôts des Clients (jusqu'à 100 000 EUR par Client par banque) dans un délai maximal de 20 jours ouvrables (jusqu'au 31 décembre 2018) ; ce délai sera ramené à 15 jours ouvrables (du 1 janvier 2019 jusqu'au 31 décembre 2020), puis 10 jours ouvrables (du 1 janvier 2021 jusqu'au 31 décembre 2023) et ensuite 7 jours ouvrables à partir du 1 janvier 2024. Si le Client n'a pas été remboursé dans ces délais, il doit prendre contact avec le système de garantie des dépôts, car le délai de présentation d'une demande de remboursement peut être limité. Une « Fiche d'information sur la protection des dépôts » est disponible en agence et sur [www.bbva.be](http://www.bbva.be).

##### **Article 4 : Entrée en relation**

Le Client entre en relation contractuelle avec la Banque à partir du moment où la Banque a accepté le formulaire d'ouverture de la relation bancaire de la part du Client. La Banque est autorisée à ouvrir un ou plusieurs comptes distincts au nom du Client et à poser des conditions spécifiques et réservées à leur utilisation. La Banque n'est pas tenue de se prononcer sur une demande d'ouverture de la relation bancaire dans un certain délai. Elle a le droit, sans avoir à se justifier, de refuser l'ouverture d'un compte, général ou particulier, à une personne qui en ferait la demande ou de soumettre l'ouverture à des conditions particulières.

##### **Article 5 : Cessation de la relation**

- 5.1 Le Client peut à tout moment sans frais (sous réserve des frais liés au dénouement des opérations en cours) et sans avoir, sauf convention contraire, à justifier sa décision, mettre fin aux relations qu'il entretient avec la Banque, avec un préavis de 15 jours, au moyen d'un envoi recommandé adressé à la Banque.
- 5.2 La Banque peut à tout moment, et sans avoir, sauf convention contraire, à justifier sa décision, mettre fin aux relations qu'elle entretient avec un Client moyennant un préavis de deux mois.
- 5.3 Dès l'instant où pareille notification a été donnée, le Client doit restituer à la Banque tous documents - tels que formules, moyens de paiement et cartes diverses - délivrés par celle-ci au Client, ou à ses mandataires, et non utilisés. A défaut, le Client assume toutes les conséquences de l'usage qui pourrait en être fait.
- 5.4 La rupture de la relation avec le Client par la Banque a pour conséquence de rendre immédiatement exigibles, de plein droit et sans mise en demeure, les soldes débiteurs éventuels ainsi que les autres dettes ou engagements de son désormais ancien Client. Tous les frais judiciaires et extrajudiciaires que la Banque encourt à cet égard pour leur recouvrement sont à charge du Client. La Banque a le droit d'imputer sur le compte de son

Client les commissions et frais de clôture applicables au moment de la rupture de leur relation. Après la rupture de ses relations contractuelles avec le Client, les conditions débitrices et les clauses de majoration antérieurement convenues restent applicables.

- 5.5 Les dispositions du Règlement et de toutes les autres conventions entre parties, soit celles dont feraient notamment partie la Banque et le Client, restent, pour le surplus, applicables jusqu'à la complète liquidation de toutes les opérations et de tous les engagements.
- 5.6 Les autres avoirs du Client auprès de la Banque cessent au même moment de produire des intérêts, sauf s'ils sont affectés d'un terme conventionnel ou légal.
- 5.7 Si, après remboursement de toutes sommes dues, le Client se trouvait créancier de la Banque, celle-ci pourra mettre le solde créditeur à la disposition du Client, de la manière qu'elle choisira.
- 5.8 La Banque se réserve le droit de mettre immédiatement fin aux relations d'affaires qu'elle entretient avec le Client lorsque des raisons le justifient. Dans ce cas, elle en informe le Client immédiatement. De même, la Banque peut décider, lorsque des raisons le justifient, de ne pas exécuter immédiatement certains types d'opérations pour le compte de son Client, auquel cas, elle l'en informe immédiatement.
- La Banque se réserve le droit de bloquer un compte ou un instrument de paiement pour des raisons ayant trait à la sécurité ou à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du compte ou de l'instrument de paiement. La Banque se réserve également le droit de bloquer un compte si le Client ne réagit pas à la demande de la Banque de lui fournir des nouveaux documents d'identification (par exemple quand la date de validité de la carte d'identité du Client est venue à échéance).
- 5.9 Les raisons pouvant entraîner la cessation des relations entre la Banque et le Client sont notamment la présomption d'insolvabilité du Client, l'ébranlement de crédit, la présomption de fraude, le blanchiment d'argent, le protêt, l'assignation en paiement et tout autre motif qui altère la relation de confiance entre la Banque et le Client.

**Article 6 : Limitation de la responsabilité de la Banque – Force majeure**

- 6.1 Sans préjudice des autres dispositions contractuelles ou légales, la Banque sera seulement responsable pour son dol, sa faute lourde ou intentionnelle commis par elle ou ses préposés dans le cadre de sa relation avec ses Clients. De plus, la responsabilité de la Banque sera en tout cas limitée aux dommages directs qui constituent la conséquence nécessaire et inévitable de la faute de la Banque. Sans préjudice des autres dispositions contractuelles ou légales, la Banque ne sera jamais tenue d'indemniser des préjudices indirects de nature financière, commerciale ou autre, tels que, notamment, un manque à gagner, la disparition de bénéfice, de notoriété etc.
- 6.2 La Banque n'assume aucune responsabilité du chef du préjudice que ses Clients pourraient subir, directement ou indirectement, en cas de force majeure.
- 6.3 La Banque n'est pas non plus responsable du préjudice qui pourrait résulter pour ses Clients des décisions prises par les autorités belges ou étrangères, notamment en matière de contrôles des changes, d'encadrements des crédits, etc.
- 6.4 La Banque ne peut être tenue pour responsable des erreurs, retards ou préjudices quelconques dus à la désorganisation de ses services causés par des faits qui ne lui sont pas imputables, tels que les grèves, les attaques à main armée, les erreurs ou retards imputables à d'autres organismes financiers ou tout autre tiers, l'interruption des communications téléphoniques ou télégraphiques, etc.
- 6.5 Sauf faute lourde ou dol, la Banque n'encourt pas de responsabilité en cas de mise hors service, même temporaire, pour quelque cause que ce soit, de ses ordinateurs/systèmes internet de même qu'en cas de destruction ou d'effacement des données qu'ils contiennent ou d'usage frauduleux qui en serait fait par des tiers.

- 6.6 En cas de guerre, troubles, émeutes, occupation du territoire par des forces étrangères ou illégales, la Banque n'est pas responsable du dommage résultant pour ses Clients d'opérations ordonnées par des personnes investies d'un pouvoir de fait.

**Article 7 : Tarifs, Frais et prestations exceptionnelles**

- 7.1 Les différents services offerts par la Banque sont tarifés selon un tarif que le Client reconnaît avoir reçu et qui est à disposition du Client sur support durable aux agences, au siège et sur le site web de la Banque. En cas de modification des tarifs, le Client en sera avisé au moins deux mois avant son entrée en vigueur et aura la faculté de résilier immédiatement le contrat qui le lie à la Banque. La notification pourra se faire par mention dans les extraits de compte. A défaut de réaction avant l'entrée en vigueur de la modification, il aura approuvé les modifications. Par dérogation au paragraphe précédent, les modifications aux taux d'intérêts ou taux de change, pourront prendre effet immédiatement, sans notification préalable, pour autant qu'ils ne concernent pas des contrats existants à durée déterminée. Le Client sera informé de ces modifications dans les meilleurs délais. Les modifications de taux d'intérêts ou de taux de change favorables au Client pourront être appliquées sans préavis ni notification.
- 7.2 Outre les intérêts, commissions, taxes ou impôts conventionnels, légaux ou usuels, les Clients supportent tous les frais quels qu'ils soient qui ne sont normalement pas à charge de la Banque et qui sont relatifs aux opérations qu'ils traitent avec celle-ci.
- 7.3 Sont ainsi notamment à charge du Client :
- les frais judiciaires et extrajudiciaires inhérents au recouvrement de créances ainsi qu'à la reconnaissance et à la sauvegarde des droits de la Banque ;
  - les frais causés à la Banque par suite de saisie-arrêt, d'opposition ou de recherches à la requête des autorités compétentes ;
  - les frais d'intervention de correspondants de la Banque ou autres intermédiaires ;
  - la conservation, l'expédition ou le transport d'avoirs ou de documents ;
  - les prélèvements et taxes imposés par les pouvoirs publics tels que les droits de timbre, les droits d'enregistrement, le précompte mobilier, la taxe boursière, etc...;
  - les frais d'encaissement de documents financiers, de documents commerciaux d'instruments financiers, les frais de change, les frais pour paiements internationaux, cartes de crédit, ordres de bourse et autres ;
  - les frais de conseils, de délivrance de copies, lettres, courriers électroniques, télégrammes, télex, téléphone, assurances, honoraires, commissions ;
  - les frais administratifs occasionnés par la cession de créance communiquée par un tiers à la Banque sur les avoirs d'un de ses Clients (ces frais sont analogues à ceux de la saisie) ;
  - les frais de dossier relatifs au règlement de successions ou à la conclusion de règlements de paiement ;
  - toutes mesures prises ou procédures initiées par les autorités ou par des tiers ;
  - les frais exposés par la Banque dans l'intérêt du Client ou de ses ayants-droits ;
  - les frais relatifs aux services prêtés par la Banque ou à la conservation de ses droits.
- 7.4 Tout droit de timbre, tout droit d'enregistrement, tout droit dû sur la transmission des biens et autres taxes, tout droit ou rétribution exigible du chef ou à l'occasion de quelque opération que ce soit avec la Banque, demeurent à charge du Client. Les impôts sur les revenus que la Banque paie en qualité de débitrice ou d'intermédiaire demeurent à charge du bénéficiaire des revenus. La Banque a, à cet égard, toujours le droit de débiter d'office les comptes bancaires de ses Clients de tels frais, intérêts, commissions, taxes, impôts et rémunérations.
- 7.5 Sont de même à charge du Client les frais exposés par la Banque par suite de l'application des lois, de mesures prises par les autorités relativement aux avoirs des Clients, de procédures quelconques pratiquées par des tiers et portant sur lesdits avoirs,

ainsi que de toutes mesures prises par la Banque pour la conservation ou le recouvrement de ses créances.

- 7.6 Pour les crédits de caisse, la Banque peut appliquer une commission de dépassement telle qu'établie par la tarification émise par la Banque.
- 7.7 La Banque se réserve le droit de percevoir une rémunération, en rapport avec le travail effectué dans ce cadre, du chef des prestations exceptionnelles qu'elle serait amenée à accomplir à l'occasion de contestations opposant ses Clients à des tiers ou de toute autre circonstance propre au Client, notamment toute recherche demandée par les autorités avec l'accord exprès ou obligé du Client.
- 7.8 La Banque peut prélever sur tout compte du Client la rémunération et les remboursements de frais qui lui sont dus, ainsi que toutes sommes qu'elle est légalement ou contractuellement tenue de prélever.

**Article 8 : Garanties en faveur de la Banque et unicité de compte**

- 8.1 Toutes les valeurs levées ou détenues par la Banque, pour compte d'un Client, lui servent de gage de premier rang pour assurer le remboursement de tous les engagements dudit Client envers la Banque.
- 8.2 Les sommes retenues peuvent, d'office et à tout moment, être affectées par la Banque, à son gré, à l'apurement de tout ou partie desdits engagements, en principal, intérêts, frais et accessoires.
- 8.3 Pour ce qui concerne les valeurs, la Banque pourra, huit jours après avoir adressé au Client une mise en demeure par envoi recommandé, les réaliser et affecter, à son gré, le produit de cette réalisation à l'apurement des engagements en principal, intérêts, frais et accessoires du Client envers la Banque.
- 8.4 Indivisibilité et unicité de compte - Quelles que soient leur nature et les conditions qui leur sont applicables, les divers comptes créditeurs ou débiteurs, en quelque monnaie ou unité de compte que ce soit, ouverts au nom du Client dans les livres de la Banque en un ou plusieurs de ses sièges en Belgique ou à l'étranger, forment les rubriques d'un compte unique et indivisible. Toutes les créances de la Banque envers le Client et toutes les créances du Client envers la Banque sont connexes. Si le Client est en défaut, ou menace d'être en défaut de paiement d'une obligation échue envers la Banque, toutes les dettes et obligations, y compris les obligations à terme, du Client envers la Banque deviendront immédiatement exigibles.
- 8.5 Au cas où le Client serait en défaut de respecter un quelconque engagement pris envers la Banque, celle-ci se réserve la faculté de transférer, à tout moment et sur simple avis, les soldes débiteurs aux comptes créditeurs ou inversement. Si certains de ces comptes sont tenus en monnaies étrangères, la conversion de ces monnaies s'effectuera sur la base du cours du change du jour du transfert.
- 8.6 Les soldes débiteurs ou créances exigibles pourront être apurés de plein droit au moyen des soldes créditeurs de comptes ouverts au nom de personnes qui sont tenues, soit solidairement, soit personnellement, de la même dette envers la Banque, soit en ordre principal, soit en ordre subsidiaire, comme en vertu de cautionnements, d'avals ou de toutes autres garanties. A cette fin, la Banque est autorisée à effectuer à tout moment tous les virements nécessaires.
- 8.7 Dans le cadre de l'apurement de ses engagements vis-à-vis de la Banque, le Client cède à celle-ci, dans les limites légales, toutes les créances qu'il détient ou détiendra sur des tiers et, en général toute somme qui lui reviendrait de quelque manière que ce soit.
- 8.8 En cas d'inexécution par le Client d'une quelconque de ses obligations envers la Banque, celle-ci pourra, sans avis ni mise en demeure préalable, procéder, aux frais du Client, à la notification ou à la signification de la cessation de ses relations avec le débiteur des créances cédées, lequel ne pourra, dès ce moment, se libérer valablement qu'entre les mains de la Banque.
- 8.9 Le Client s'engage à fournir à la Banque, sur simple demande de celle-ci, tous les renseignements et tous les documents relatifs à ses créances. Il autorise la Banque à recueillir de tels renseignements ou documents auprès des tiers débiteurs des créances cédées.

**Article 9 : Preuves**

- 9.1 La preuve des obligations générales du Client envers la Banque, ou de la Banque envers le Client, est suffisamment établie par le Règlement, complété le cas échéant des règlements particuliers régissant certaines types d'opérations.
- 9.2 La preuve des obligations particulières du Client envers la Banque, ou de la Banque envers le Client, peut être établie par la production de tout document signé par le Client et/ou par la Banque. La Banque peut toujours administrer la preuve au moyen d'une copie ou d'une reproduction du document original. Cette copie ou reproduction a la même force probante que l'original, quel que soit le moyen utilisé à l'effet de confectionner la copie ou la reproduction (photocopie, microfilm, fichiers électroniques ou tout autre moyen).
- 9.3 La preuve de l'exécution des ordres qui sont transmis à la Banque est suffisamment établie par l'inscription de l'opération figurant sur l'extrait expédié ou mis à la disposition du Client. Pour les opérations ayant entraîné un solde débiteur en compte ou l'accroissement d'un tel solde, la preuve est établie par la simple inscription en compte desdites opérations, lesquelles constituent à suffisance le titre de l'existence et du montant de la créance de la Banque du chef de ce solde débiteur.

**Article 10 : Protection de la vie privée**

- 10.1 BBVA SA est responsable du traitement des données à caractère personnel. La Banque a de nombreuses raisons de traiter les données à caractère personnel :
- afin de respecter ses obligations légales, par exemple : identifier et vérifier l'identité des clients, représentants et bénéficiaires effectifs et collecter diverses données afin de déterminer leur profil (en termes de risque de blanchiment) ; contrôler les opérations et les signaler aux autorités compétentes en cas de suspicions de blanchiment d'argent ou en cas d'abus d'informations privilégiées ou de manipulations de marché ; transmettre des données concernant les transactions en instruments financiers à l'autorité des marchés financiers espagnole CNMV ; en cas d'opération de paiement transmettre des données du payeur ou du bénéficiaire à l'organisme bénéficiaire/payeur ;
  - afin d'estimer correctement si un contrat peut être conclu ou un service fourni et dans quelles conditions (par exemple la collecte et le traitement de données lors d'une demande de crédit) ;
  - afin d'exécuter un contrat correctement (par exemple la gestion de comptes, les paiements, les dépôts, le suivi des crédits) ;
  - afin de pouvoir fonctionner en tant qu'entreprise, on appelle cela « l'intérêt légitime », par exemple pour prévenir, identifier et analyser les paiements frauduleux ; ou afin de faire des offres pour ses propres produits et services, mais si le Client ne veut pas recevoir de publicité, il peut faire valoir son droit d'opposition au marketing direct ;
  - mais la Banque s'abstient de vendre ou louer les données à caractère personnel à des tiers.
- 10.2 La Banque utilise différentes sortes de données en fonction de son objectif. Il peut s'agir de :
- informations permettant d'identifier le Client, par exemple : nom, sexe, date et lieu de naissance, adresse, carte d'identité, numéro de registre national ou d'identification fiscale ;
  - informations permettant de contacter le Client, par exemple : numéro de téléphone, adresse e-mail ;
  - informations permettant de conseiller ou servir correctement le Client, par exemple : numéros de comptes, mouvements et soldes sur les comptes, situation familiale et financière, profession ;
  - données publiques telle que la publication des administrateurs de société ;
  - données fournies par un Client concernant des personnes qui lui sont liées (par exemple des représentants ou des bénéficiaires effectifs) ; le Client peut uniquement communiquer à la Banque les données de personnes physiques qui lui sont liées si ces personnes en ont été suffisamment informées et, si nécessaire, l'y ont autorisé ;
  - images de caméras de surveillance dans l'agence ; ces images sont conservées durant un maximum d'un mois, mais cette durée peut être prolongée afin de démontrer des infractions.

10.3 Au sein de BBVA SA, les données à caractère personnel ne sont en principe traitées en consultées que par certains services dont l'intervention est requise pour la livraison ou le suivi des services, ou qui remplissent des exigences légales ou travaillent à la prévention de la fraude. Seules les personnes qui y ont été autorisées ont accès aux données et uniquement si ces données sont pertinentes pour l'exécution de leur mission. Ces personnes sont en outre liées à un strict devoir de discrétion professionnelle et sont tenues de respecter toutes les prescriptions techniques visant à assurer la confidentialité des données et la sécurité des systèmes qui les contiennent. La Banque prend en interne des mesures techniques et organisationnelles pour éviter que les données à caractère personnel ne tombent entre les mains de personnes non autorisées ou ne soient modifiées par inadvertance. Les locaux, les serveurs, le réseau, les transferts et les données sont strictement protégés.

Pour le traitement des données à caractère personnel, BBVA SA fait également appel à des sous-traitants, tels que des tiers spécialisés dans l'exécution de paiements comme SWIFT (www.swift.com) pour l'échange mondial de messages ; VISA (www.visa.com), MasterCard (www.mastercard.com), equensWorldline (www.equensworldline.com) et Bancontact Company (www.bancontact.com) pour les paiements et les cartes de débit ou crédit ; et des organismes de compensation et de liquidation de paiements. La Banque veille à ce que des règles strictes soient suivies et que les sous-traitants impliqués disposent uniquement des données dont ils ont besoin pour l'exécution de leur mission et qu'ils s'engagent vis-à-vis de la Banque à traiter ces données de manière sûre et confidentielle et à ne les utiliser que pour l'exécution de leurs missions.

10.4 La Banque ne conserve pas les données à caractère personnel indéfiniment : si le but pour lequel les données sont utilisées, disparaît, la Banque supprime ces données. Le point de départ pour la conservation des données est le délai légal de conservation (souvent jusqu'à 10 ans à compter de la fin d'un contrat ou de l'exécution d'une transaction). Le délai peut être plus long si la Banque en a besoin pour exercer ses droits ; ou plus court, si la loi ne prévoit pas de délai de conservation.

10.5 Si des données appartenant au Client font l'objet d'un traitement, il dispose de toutes sortes de droits à cet égard :

- droit à l'information : toute personne doit savoir si des données la concernant font l'objet d'un traitement ;
- droit d'accès : si le Client désire consulter ses données, la Banque lui fournira un aperçu le plus complet possible de ses données ;
- droit de demander une rectification de ses données ;
- droit de demander la suppression de ses données ;
- droit de s'opposer au traitement de ses données à des fins de prospection et droit de s'opposer à une utilisation spécifique de ses données si le Client n'est pas d'accord avec la façon dont la Banque traite certaines données en fonction de ses intérêts légitimes ; la Banque acceptera cette opposition, sauf en cas de raison impérieuse, comme par exemple si la Banque traite ces données dans un but de lutte contre la fraude ;
- droit de s'opposer au résultat d'une procédure de traitement de ses données d'une façon entièrement automatisée sans intervention humaine ;
- droit de demander le transfert de ses données à un tiers ;
- si la Banque demande une autorisation pour un traitement, le Client pourra lui-même annuler cette autorisation à tout moment par la suite.

10.6 Si le Client souhaite exercer ses droits ou s'il a des questions ou des plaintes concernant la protection de la vie privée, il peut contacter la Banque en passant à son agence ou en adressant un courrier à BBVA, Succursale en Belgique, Data Protection unit, Cantersteen 47, B-1000 Bruxelles (tel : 02/229.18.01 ; e-mail : bbvabe@bbva.com) ou en adressant un e-mail au Data Protection Officer de BBVA SA en Espagne à dpogrupobbva@bbva.com. Plus d'informations concernant la Data Protection Policy et le Data Protection Officer de BBVA SA sont disponibles sur le site internet www.bbva.com.

Dans certains cas, le Client peut également exercer ses droits

directement auprès d'un tiers. C'est notamment le cas pour les banques de données qui sont tenues par le Banque Nationale de Belgique (www.bnb.be) : la Centrale des crédits aux particuliers (CCP), la Centrale des crédits aux entreprises (CCE) et le Point de contact central de la BNB.

Pour plus d'informations sur la législation en matière de protection de la vie privée, le Client peut visiter les sites internet des Autorités de protection des données en Belgique (www.privacycommission.be) et en Espagne (www.agpd.es). Le Client peut également y déposer une plainte, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante de la Banque. L'Autorité de contrôle chef de file est l'autorité espagnole, vu que BBVA SA est une société espagnole, mais le Client de la succursale belge peut également s'adresser à l'Autorité de protection des données en Belgique.

10.7 Les Clients sont tenus d'aviser la Banque des changements intervenus dans leur capacité juridique ainsi que des modifications survenant dans la liste et les pouvoirs des personnes ayant capacité pour les engager vis-à-vis de la Banque dès qu'ils en auront eu connaissance. Ils assument la responsabilité des conséquences que peut entraîner le non-accomplissement de cette formalité.

**Article 11 : Discrétion professionnelle – Echange d'informations fiscales**

11.1 Conformément aux usages bancaires, en règle générale la Banque ne communique aux tiers aucun renseignement relatif aux opérations traitées avec le Client. La Banque ne peut néanmoins pas se soustraire à la communication de renseignements concernant le Client lorsque cette communication lui est imposée par une disposition légale ou réglementaire belge ou étrangère, notamment lorsqu'elle est requise par une autorité judiciaire ou administrative ou par un organisme de contrôle de l'activité bancaire en Belgique ou à l'étranger. Le Client accepte expressément ce qui précède en adhérant au Règlement et accepte que la Banque n'assume aucune responsabilité à cet égard.

11.2 La Banque est obligée à communiquer certaines données relatives au Client et certains de ses comptes et contrats au Point de Contact Central (PCC) de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles). Ce fichier permet à certaines catégories de fonctionnaires (agents chargés de l'établissement et du recouvrement des impôts sur les revenus, agents TVA, fonctionnaires des Douanes et Accises, receveurs des droits d'enregistrement et de succession, notaires dans le cadre de la déclaration de succession, procureurs du Roi et juges d'instruction, CTIF) de vérifier dans des cas bien définis auprès de quelles institutions financières un contribuable possède des comptes ou des contrats. Le Client a le droit de prendre connaissance auprès de la Banque Nationale de Belgique des données enregistrées à son nom par la Banque dans le Point de Contact Central. Si ces données sont inexactes ou ont été enregistrées à tort, le Client a le droit d'en demander la rectification ou la suppression auprès de la Banque.

11.3 En sa qualité d'organisme financier, la Banque possède le statut de "Foreign Financial Institution" (FFI) prévu par le Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) américain, lequel est appliqué en Belgique dans le cadre d'un IGA ("Intergovernmental Agreement") conclu entre la Belgique et les Etats-Unis. Dans ce cadre, la Banque sera tenue de respecter certaines obligations vis-à-vis de l'administration fiscale américaine. Ces obligations consistent, entre autres, à identifier les Clients contribuables américains. A cette fin, la Banque est en droit d'exiger des tous les Clients, personnes physiques ou morales, un document certifiant leur statut fiscal ("self-certification form"), et, le cas échéant, des documents justificatifs.

A défaut de ces documents, la Banque se réserve le droit de mettre fin, immédiatement, en tout ou en partie, à la relation avec le Client ; et/ou à communiquer certaines données du Client aux autorités fiscales (le Client qui ne fournit pas les documents précités à la Banque est considéré comme "client récalcitrant") ; et/ou de lui appliquer un prélèvement à la source équivalent à 30% sur certains paiements d'origine américaine.

Si le Client a été identifié par la Banque comme étant contribuable américain, il sera procédé à un échange d'informations, conformément à la législation belge transposant l'IGA entre la Belgique et les Etats-Unis.

11.4 Dès le 1er janvier 2016, le Common Reporting Standard (CRS) – une initiative de l'OCDE qui vise à favoriser la transparence fiscale au niveau international et à lutter contre l'évasion fiscale – requiert que la Banque vérifie quel est le domicile fiscal et le numéro d'identification fiscale de ses Clients (via le prochain lien il est possible de trouver par pays de plus amples informations concernant le numéro d'identification fiscale : <http://www.oecd.org/tax/automatic-exchange/crs-implementation-and-assistance/tax-identification-numbers>). Si le Client a été identifié par la Banque comme étant résident fiscal d'un pays autre que la Belgique qui adhère à la norme CRS (plus de 60 pays dont tous les États membres européens), il sera procédé à un échange d'information des données bancaires (données d'identification, numéros de comptes, soldes ou valeurs des comptes, montant total des revenus bruts et montant total brut des ventes, remboursements ou rachats de titres). Cet échange d'informations intervient par le biais des administrations fiscales des pays concernés.

11.5 Dans le cadre de l'attribution d'un crédit, la Banque consulte (en fonction du dossier soumis) la Centrale des crédits aux particuliers (CCP), la Centrale des crédits aux entreprises (CCE) et le fichier des Enregistrements non régis (ENR) auprès de la Banque nationale de Belgique afin de s'assurer que le crédit demandé répond aux possibilités financières et aux capacités de remboursement du Client. Si la Banque accorde le crédit, et à chaque fois que le Client est en défaut de paiement, la Banque en informe les mêmes entités, conformément à la législation applicable à cet égard.

**Article 12 : Procurations**

12.1 La Banque tient à la disposition de ses Clients des formules de procuration sous seing privé. Elle se réserve le droit de ne pas tenir compte des procurations qui seraient conférées sous toute autre forme.

12.2 Les procurations conférées par le Client à des tiers peuvent uniquement être révoquées par un écrit adressé à la Banque par envoi recommandé ou remis contre décharge. La Banque tiendra compte de la révocation à partir du deuxième jour bancaire ouvrable suivant la date de réception de l'avis de révocation par le siège où le compte est tenu. Toutefois, la Banque s'efforcera, dans la mesure de ses possibilités, d'y donner suite avant la période susdite.

12.3 Aucune faute ne peut être imputée à la Banque si elle exécute, après la prise d'effet de la révocation, une opération initiée ou un ordre donné par le mandataire avant cette prise d'effet.

12.4 La cessation des effets de la procuration par la survenance d'une des causes prévues notamment par l'article 2003 du code civil (décès, interdiction, déconfiture du mandant ou du mandataire) n'a d'effet à l'égard de la Banque que le troisième jour ouvrable après que celle-ci n'ait eu connaissance, sans qu'elle soit tenue de le rechercher ou de s'en informer, de l'événement donnant lieu à l'application dudit article 2003. La clôture des relations pour lesquelles une procuration a été donnée met fin aux effets de celle-ci.

12.5 La Banque n'assume aucune responsabilité quant aux conséquences qui pourraient résulter du caractère imprécis ou incomplet des procurations qui lui sont produites ou des avis de révocation de ces procurations.

12.6 Lorsqu'une procuration cesse de produire ses effets, pour quelque cause que ce soit, le titulaire du compte doit restituer à la Banque tout document - tels que formules, moyens de paiement et cartes diverses - qui se trouvent en possession du mandataire. A défaut, il assume toutes les conséquences pouvant résulter de l'usage qui serait fait de ces documents par le mandataire ou par un tiers.

**Article 13 : Spécimen de signature**

13.1 Les titulaires de comptes, espèces ou titres, de livrets de dépôts ou d'avoirs quelconques auprès de la Banque, ou tout porteur de procuration, sont tenus de déposer, lors de leur entrée en relation avec la Banque, un spécimen de leur signature.

13.2 En ce qui concerne une personne morale, les spécimens de signatures à déposer sont ceux des personnes ayant le pouvoir de traiter, au nom et pour compte de celle-ci, avec la Banque, conformément aux statuts ou aux délégations de pouvoirs légalement conférées par cette personne morale.

13.3 En matière de conformité de signatures avec le spécimen déposé, la Banque ne répond que de sa faute lourde.

**Article 14 : Envoi et domiciliation de la correspondance**

14.1 La correspondance destinée au Client est adressée à ses frais à l'adresse indiquée par lui ou, à défaut, à sa dernière adresse connue de la Banque, à son domicile légal ou à son établissement principal s'il exerce une profession libérale ou un commerce.

14.2 Toute modification de l'adresse à laquelle le courrier doit être envoyé doit être signalée immédiatement à la Banque par un écrit signé par le Client.

14.3 La Banque ne tient compte des modifications qui lui sont signalées qu'à l'expiration du deuxième jour ouvrable bancaire suivant la réception de l'avis.

14.4 Sans préjudice de ce qui est dit ci-dessus, toute communication est valablement faite au Client lorsqu'elle est adressée par la Banque à la dernière adresse connue.

14.5 Le Client a l'obligation de prendre connaissance de ses extraits de compte de manière régulière. Le Client en prendra notamment connaissance immédiatement après l'enregistrement de toute opération bancaire.

14.6 A la demande expresse du Client, la Banque peut tenir à ses guichets, la correspondance lui destinée, contre paiement d'une cotisation annuelle. La Banque se réserve le droit d'expédier le courrier au moins une fois par an si celui-ci n'est pas levé et dans ce cas, l'expédition s'effectue aux frais du Client.

14.7 Tout le courrier retenu à la Banque de cette façon sera considéré comme ayant été régulièrement adressé.

14.8 Le Client assume l'entière responsabilité de toutes les conséquences qui pourraient résulter de la conservation et éventuellement de l'enlèvement tardif et/ou de la remise tardive des documents ou de la correspondance domiciliée à ses guichets.

14.9 La preuve de l'envoi de la correspondance au Client est suffisamment établie à l'égard des Clients par la production d'une copie de cette correspondance. La copie peut revêtir une forme différente de l'original si elle résulte de l'emploi d'une technique informatique quelconque.

14.10 La correspondance expédiée à la Banque doit clairement porter la dénomination et l'adresse complète du siège, de l'agence ou du bureau auquel ladite correspondance est destinée. La Banque décline toute responsabilité au cas où le Client n'utiliserait notamment pas l'adresse exacte de la Banque.

14.11 La correspondance relative à des opérations traitées pour compte de plusieurs personnes est envoyée à l'adresse indiquée de commun accord par les intéressés.

14.12 À défaut de désignation d'une telle adresse, toute communication est valablement faite à l'égard de tous lorsqu'elle est adressée à l'un deux, soit à l'adresse indiquée par lui ou, à défaut, à sa dernière adresse connue de la Banque, soit à son domicile légal.

**Article 15 : Envoi et transport de titres ou valeurs**

Tous titres, valeurs ou documents, quelle que soit leur nature, expédiés à la Banque ou par celle-ci, voyagent au frais, risques et périls du Client qui les envoie ou à qui ils sont envoyés.

**Article 16 : Successions**

16.1 Lors du décès d'un Client ou de son conjoint, la Banque doit être avisée sans retard par écrit et l'acte de décès doit être remis à la Banque. A défaut d'un pareil avis ou si l'avis est tardif, la Banque n'assume aucune responsabilité quant aux opérations qui auraient été effectuées, après le décès du Client, par les mandataires du défunt.

16.2 La réception de l'avis de décès d'un Client ou de son conjoint entraîne le blocage des comptes et avoirs du défunt et ceux de son conjoint, ainsi que la suppression des ordres permanents, domiciliations et procurations y afférents. Le versement des avoirs et la restitution des valeurs dont le défunt et/ou son conjoint étai(en)t le(s) (co)titulaires peuvent être subordonnés à

la remise, à la Banque, par les ayants-droit, des preuves établissant le transfert de la succession et les conditions du paiement ou de la restitution. Quand le défunt était un résident belge, la remise à la Banque d'un acte ou certificat d'hérédité est obligatoire. La Banque se réserve le droit, sans toutefois y être obligée, d'exiger que tous les héritiers et ayants-droit acceptent explicitement ces conditions et que les formalités prévues par la loi (par exemple une autorisation du juge de paix) soient respectées. La Banque ne peut être tenue responsable de l'authenticité des documents présentés, en particulier mais non exclusivement, dans le cas de documents étrangers.

16.3 Lors du décès d'un Client, la Banque adresse, sauf convention contraire, la correspondance relative à la succession à la dernière adresse connue du Client. Elle peut également adresser ladite correspondance à l'un des ayants-droits, à un notaire ou à toute personne chargée des intérêts des ayants-droits.

16.4 La Banque peut donner suite à une demande de renseignements sur la situation bancaire du défunt, émanant d'un cohéritier ou d'un légataire universel si ce dernier prouve sa qualité et dans la mesure où ses obligations de discrétion professionnelle ne lui interdisent pas. Les frais s'y rapportant sont solidairement et indivisiblement à charge du demandeur de l'information et de la succession. La Banque se réserve le droit de subordonner la délivrance de renseignements au remboursement de ses frais de recherche.

16.5 La Banque se réserve le droit de réclamer une rétribution en rapport avec les devoirs accomplis par elle pour remettre aux héritiers et ayants-droits du défunt les avoirs qu'elle détient pour compte de la succession.

16.6 Les héritiers et ayants-droits du défunt supportent solidairement et indivisiblement les frais occasionnés par l'ouverture de la succession et les opérations de liquidation de celle-ci et ce, au tarif alors en vigueur.

16.7 Les conventions conclues entre la Banque et le Client se poursuivent avec les héritiers et ayants-droits pour compte commun de ceux-ci, sauf usage par l'une des parties de son droit d'y mettre fin selon les modalités prévues par le Règlement.

16.8 Si aucun héritier ne s'est présenté, la Banque a le droit de liquider les comptes du défunt et de réserver les avoirs sur un compte d'attente spécial.

16.9 Jusqu'au moment où un acte ou certificat d'hérédité est remis à la Banque, le conjoint ou le cohabitant légal survivant ("le survivant") a le droit de demander à la Banque une avance sur les sommes appartenant à la succession, sous la forme d'un paiement ou d'un retrait cash des comptes ouverts conjointement au nom du défunt et du survivant, ainsi que, dans le cas où ils étaient mariés, des comptes ouverts au nom du défunt seul ou du survivant seul. Aucune avance ne peut être accordée pour un compte dont le défunt ou le survivant est titulaire conjointement avec un tiers.

Le montant de l'avance ne peut excéder la moitié du montant total des soldes créditeurs à la date du décès du Client, avec un maximum de 5.000 euro, excepté les frais funéraires, les frais de dernière maladie pendant un an et les autres frais pour lesquels les articles 19 et 20 de la Loi hypothécaire prévoient un privilège et pour lesquels une preuve doit être fournie. Pour le calcul du montant total des soldes créditeurs disponibles à la date de décès du Client, tous les avoirs du Client sur des comptes à vue, d'épargne et à terme auprès de toutes les banques sont pris en compte.

La Banque attire l'attention du survivant sur le fait que si ce dernier dépasse les limites décrites ci-dessus, il perd sa faculté de pouvoir renoncer à la succession ou de l'accepter sous bénéfice d'inventaire. Il perd également toute part dans la succession à concurrence du montant prélevé en dépassement des limites décrites ci-dessus (voir article 1240ter du Code Civil).

Dans le cas où le survivant n'est pas Client de la Banque, il doit d'abord satisfaire aux exigences d'identification telles que prévues par ce Règlement pour un Client.

**Article 17 : Blanchiment**

Le Client atteste et confirme que ses comptes ne seront pas utilisés aux fins de blanchiment de capitaux ou de financement

de terrorisme et que les sommes déposées auprès de la Banque ne proviennent pas d'une activité illégale.

**Article 18 : Réclamation - Erreurs**

18.1 Sauf disposition légale contraire, toute réclamation ou remarque concernant une opération traitée par la Banque doit être notifiée par le Client à celle-ci par écrit dans les trente jours calendriers suivants le traitement d'une telle opération. L'écrit doit être adressé à BBVA, Succursale en Belgique, Comité des incidences, Cantersteen 47, B-1000 Bruxelles (tel : 02/229.18.01 ; fax : 02/512.85.31 ; e-mail : [bbvabe@bbva.com](mailto:bbvabe@bbva.com)).

18.2 Sauf disposition légale contraire, le Client est ainsi tenu de signaler à la Banque, dans les trente jours, les erreurs qu'il relèverait dans ses extraits de compte bancaire ou tout autre document qui lui serait adressé ou remis par la Banque.

18.3 A défaut de protestation dans le délai précité, le Client donne décharge à la Banque qui peut conséquemment considérer les opérations traitées comme correctes, exactes et comme étant approuvées par celui-ci.

18.4 La Banque a toujours le droit de rectifier, d'office et à tout moment, les erreurs qu'elle aurait commises dans l'exécution d'une opération, ou dans la passation d'une écriture qu'elle aurait passée par erreur, ainsi que celles commises dans la transmission d'un ordre, même si elles émanent de son correspondant remettant. Elle fait part de cette rectification par écrit au Client.

18.5 Dans la mesure où la rectification de l'erreur commise implique la restitution de sommes ou de valeurs par le Client, la Banque est autorisée :

- s'agissant de sommes d'argent, à débiter, sans avis préalable, le compte bancaire du Client de leur montant;
- s'agissant de valeurs, à reprendre possession de celles-ci ou à prélever d'office, en nombre égal, les valeurs de même espèces et de même qualité qu'elle détiendrait pour compte du Client.

18.6 Le solde débiteur qui pourrait résulter, dans le compte du Client, d'une telle rectification donne lieu, conformément au Règlement, à l'application d'un intérêt débiteur.

18.7 Il est évident que, dans pareil cas, l'enregistrement comptable erroné n'éteint notamment pas les droits, les obligations et les dettes qui se trouvaient à la base de la transmission de l'ordre.

**Article 19 : Ombudsman**

Si le Client, après avoir introduit une réclamation auprès de la Banque, estime que la solution apportée à sa plainte n'est pas satisfaisante, il peut soumettre son dossier à l'Ombudsman en conflits financiers : Ombudsfin asbl, North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2, B-1000 Bruxelles ; tel : 02/545.77.70 ; fax : 02/545.77.79 ; e-mail : [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be) ; [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be). S'il s'agit d'une plainte liée à l'activité d'intermédiation en assurances de BBVA MEDIACIÓN, il peut soumettre son dossier à l'Ombudsman des Assurances (square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ; tel : 02/547.58.71 ; fax : 02/547.59.75 ; e-mail : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) ; <http://www.ombudsman.as>).

Ombudsfin et l'Ombudsman des Assurances sont des « entités qualifiées » (tel que défini dans le Livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » du Code de droit économique) et la Banque est obligée à recourir à un règlement extrajudiciaire lorsqu'un litige de consommation ne trouve pas de solution dans un délai raisonnable, sans préjudice au droit du Client d'entamer une procédure judiciaire.

L'administration de surveillance compétente est le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie – Direction générale de l'Inspection économique, North Gate III, Boulevard du Roi Albert II, n° 16, 3ème étage, 1000 Bruxelles, <http://economie.fgov.be> ; plaintes en ligne via le point de contact :

<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>.

**Article 20 : Autonomie et modification des dispositions du Règlement**

20.1 Au cas où une quelconque disposition du Règlement devait être jugée nulle et/ou inapplicable par un tribunal compétent, les autres dispositions du Règlement conserveront leur pleine vigueur et leur plein effet et ne seront en aucune manière affectées ou invalidées.

20.2 Les Parties négocieront de bonne foi afin de remplacer les dispositions du Règlement déclarées, en tout ou en partie, nulles ou inapplicables, par une nouvelle disposition dont l'effet économique se rapproche le plus de celui de la disposition nulle et/ou inapplicable, des termes initialement utilisés et de l'esprit du Règlement.

20.3 La Banque se réserve le droit de modifier le Règlement à n'importe quel moment.

20.4 Les modifications du Règlement opérées par la Banque sont portées à la connaissance de la Clientèle par affichage aux guichets de la Banque et par un avis joint aux extraits de compte bancaire- ou par simple lettre.

20.5 Sauf impératifs légaux ou réglementaires, les modifications du Règlement opérées par la Banque entreront en vigueur à l'expiration d'un délai de deux mois à compter de la date de l'avis.

A défaut de réaction dans un délai de deux mois, le Client sera automatiquement lié par celles-ci étant entendu qu'il conserve la faculté de mettre fin à sa relation avec la Banque à tout moment, conformément au Règlement.

### **Article 21 : Droit applicable et Compétence des Cours et Tribunaux**

21.1 Tous les droits et obligations des Clients envers la Banque sont soumis au droit belge sauf stipulation contraire expresse.

21.2 Toute contestation entre la Banque et un Client ne pourra être portée que devant les cours et tribunaux belges.

## **TITRE II : COMPTES, OPERATIONS EN COMPTES, SERVICES DE PAIEMENTS**

### **Article 22 : Généralités**

22.1 En fonction de leur choix, la Banque ouvre aux personnes physiques et aux personnes morales préalablement agréées, un ou plusieurs compte(s) à vue et/ou à terme fixe en euros ou en monnaie étrangère. La Banque reçoit également des dépôts de fonds en compte, livret ou carnet de dépôts. Sur base d'une convention bilatérale conclue entre la Banque et son Client, celle-ci peut ouvrir d'autres types de comptes. L'ouverture d'un compte bancaire entraîne pour le Client l'engagement de se conformer au Règlement.

22.2 Les comptes bancaires peuvent être productifs d'intérêts créditeurs et/ou débiteurs à des taux portés à la connaissance du Client. Les taux d'intérêts peuvent être positifs, zéro, ou négatifs. Le Client reconnaît avoir eu connaissance des taux d'intérêts alloués à chaque catégorie de compte bancaire lors de la signature du document d'ouverture du compte y relatif.

22.3 La Banque peut modifier unilatéralement les taux d'intérêts en tenant compte des données du marché, voire en fonction de dérogations conventionnelles ou légales. La modification du taux d'intérêt sera communiquée au Client dès son entrée en application. Si ce dernier n'accepte pas une telle modification, il doit résilier la convention avec effet immédiat. Lorsqu'il renonce à un produit ou à un service dont le taux d'intérêt a été modifié unilatéralement, le Client peut demander le remboursement prorata temporis des sommes qu'il a payées pour ce service ou produit et qui couvrent une période en cours. A défaut de réaction dans les trente jours, le Client sera lié par celles-ci, étant entendu qu'il conserve la faculté de mettre fin à sa relation avec la Banque à tout moment, conformément aux dispositions du Règlement.

22.4 Sous réserve des dispositions particulières applicables à certains comptes bancaires, la Banque se réserve la faculté d'exiger un préavis pour les prélèvements importants et en tout état de cause, il est recommandé d'aviser la Banque au moins le jour ouvrable précédant un retrait important.

22.5 Sauf convention particulière, tout compte bancaire doit présenter à tout moment un compte créditeur. En conséquence, la Banque se réserve le droit de refuser ou de postposer l'exécution de tout ordre non provisionné en tout ou en partie.

22.6 Toute tolérance par la Banque d'un débit en compte ou d'un dépassement de crédit ne pourra jamais être invoquée comme

constitutive d'un droit quelconque au maintien du débit ou du dépassement ou à la répétition de la tolérance.

22.7 Au contraire, la Banque pourra, à tout moment, exiger le remboursement immédiat du débit en compte ou en dépassement.

22.8 Tout versement est constaté par un reçu, lequel suffit à établir la réception des fonds par la Banque.

22.9 En cas de guerre, troubles ou occupation du territoire par des forces étrangères ou illégales, les prélèvements opérés sur les avoirs en comptes espèces d'ordre de personnes revêtues d'un pouvoir de fait seront inscrits au débit desdits comptes.

22.10 Après en avoir averti le Client et sans préjudice aux dispositions légales en matière de comptes dormants, la Banque peut clôturer tout compte qui présente un solde créditeur peu élevé et sur lequel aucune opération n'a été effectuée pendant une longue période. Les avoirs du Client sont mis à sa disposition, après déduction des dettes, et ce, sans intérêts. S'il ne vient pas les retirer, la Banque a le droit de les lui remettre de la manière qu'elle juge la plus appropriée, déduction faite des frais éventuellement encourus.

### **Article 23 : Compte à vue**

23.1 Outre ce qui est mentionné dans le Règlement, les avantages et conditions liés au compte à vue de la Banque sont déterminés dans les documents d'ouverture de compte bancaire.

23.2 Les intérêts, les commissions, les frais de clôture et de port, les frais de gestion, de tenue du courrier en agence, les frais pour opérations débitrices, les frais de cotisation éventuelle et les primes éventuelles d'assurance liée au compte, sont calculés et portés en compte, selon les conditions propres au compte bancaire.

23.3 Lors de la dénonciation du crédit et de la clôture du compte bancaire, les intérêts et commissions contractuellement fixés et définis dans le Règlement continuent à être portés en compte de plein droit et sans mise en demeure jusqu'à apurement complet du solde débiteur.

23.4 Si le compte bancaire est ouvert au nom de plusieurs personnes ou d'une association de fait, les co-titulaires ou associés de ce compte bancaire sont tenus solidairement et indivisiblement au remboursement du solde débiteur éventuel. Ils ne peuvent invoquer le bénéfice de discussion ou de division indépendamment de leur qualité de commerçant ou de non commerçant.

23.5 Le compte offrant un service bancaire de base est soumis aux règles gouvernant le compte à vue, sauf si celles-ci sont contraires aux dispositions reprises au chapitre 8 du titre 3 Services de paiement, articles VII.56/1 à VII.59/3 du livre VII du Code de droit économique. Lorsque le nombre d'opérations annuelles autorisées est dépassé ou lorsque les conditions du bénéfice du service bancaire de base ne sont plus remplies, les coûts et règles de fonctionnement normales retrouvent application.

### **Article 24 : Compte à terme**

24.1 La Banque reçoit des dépôts de fonds pour un terme fixe. La durée du terme est déterminée conventionnellement lors de l'ouverture du compte bancaire en question.

24.2 Il y a trois types de comptes à terme :

1. Compte à terme à durée déterminée.  
A l'échéance, le capital et les intérêts sont versés sur un autre compte.
2. Compte à terme à renouvellement automatique.  
Sauf avis contraire du Client avant l'échéance, ce compte bancaire est automatiquement renouvelé pour le même terme et au taux en vigueur à la date du renouvellement. Les intérêts sont soit capitalisés, soit payés sur un autre compte à la date de renouvellement ou à la date de clôture.
3. Compte à terme à paiement périodique.  
Les intérêts et/ou le capital de ce compte bancaire sont, en tout ou en partie, transférés régulièrement vers un autre compte sous la forme d'un montant fixe.

24.3 La Banque se réserve le droit de fixer le montant minimum de versements pour ce type de compte. Dans ce cas, le solde des comptes à terme ne peut être inférieur au minimum prévu.

- 24.4 Le solde d'un tel compte bancaire qui deviendrait inférieur à ce montant minimum pourra être mis à la disposition du Client de la manière jugée à la plus appropriée par la Banque.
- 24.5 Lorsque la date de retrait des fonds échoit un samedi, dimanche ou jour férié, le retrait de fonds s'effectue le jour ouvrable suivant.
- 24.6 Les dépôts à terme sont disponibles à l'échéance, sans préavis.
- 24.7 Sauf instructions contraires provenant par écrit à la Banque au plus tard le jour de l'échéance, les sommes inscrites dans ces comptes sont portées d'office au crédit d'un nouveau compte de même durée, aux conditions en vigueur à ce moment.

#### **Article 25 : Compte en monnaie étrangère**

- 25.1 La Banque n'assume notamment aucune responsabilité pour les pertes, dommages ou conséquences pouvant résulter de dispositions fiscales ou autres édictées dans le pays de la monnaie du compte.
- 25.2 En raison des retards dans la transmission des avis émanant des correspondants de la Banque, celle-ci se réserve le droit d'appliquer avec effet rétroactif toute mesure qui leur serait imposée. La Banque a la faculté de rembourser les avoirs en monnaie étrangère, soit au moyen de chèques libellés dans la devise du dépôt, soit par transfert à un compte en euros ou en cette devise à ouvrir à l'étranger au nom du Client ou d'une tierce personne, sous réserve de l'observation des réglementations du change en vigueur tant en Belgique que dans le pays de la devise.
- 25.3 En aucun cas, le Client ne peut exiger de la Banque que ses prélèvements aient lieu en monnaie étrangère ou billets de banque étrangers.
- 25.4 Pour les versements et retraits en espèces en devises étrangères sur les comptes courants dans la même devise, la Banque peut, dans les limites prévues par la loi, retenir une commission calculée par référence au taux repris dans ses tarifs.
- 25.5 La Banque n'assume pas de responsabilité du chef de la modification des cours ou d'une modification de la valeur de la monnaie étrangère due à la force majeure lorsque ces faits entraînent l'indisponibilité totale ou partielle des avoirs de la Banque.

#### **Article 26 : Compte d'épargne**

- 26.1 Le compte d'épargne répond, pour ce qui concerne l'exonération du précompte mobilier, aux conditions notamment prévues par le Code des Impôts sur les Revenus.
- 26.2 Au départ d'un compte d'épargne, il n'est pas permis d'effectuer des virements au profit de comptes tiers tenus auprès d'une autre banque.
- 26.3 Le compte d'épargne ne peut présenter un solde débiteur.
- 26.4 La Banque se réserve la faculté de subordonner les prélèvements à un délai de cinq jours calendrier s'ils excèdent mille deux cent cinquante (1.250,00) euros et de limiter les prélèvements à deux mille cinq cent (2.500,00) euros par quinzaine.
- 26.5 Les dépôts sont rémunérés selon deux facteurs : le taux de base, soit le taux d'intérêt payé sur tout montant déposé sur le compte ; la prime de fidélité, qui est accordée pour les montants qui restent en dépôt durant douze mois consécutifs. Pour le calcul des intérêts et primes, il est tenu compte de la date valeur des dépôts et retraits, comme établis dans les tarifs de la Banque.
- 26.6 La Banque applique à chaque compte d'épargne réglementé l'exonération de précompte mobilier à concurrence du montant maximum légal d'intérêts. Il appartient à chaque titulaire de régulariser éventuellement cette exonération dans la déclaration à l'impôt des personnes physiques en déclarant l'excédent (c'est-à-dire ce qui dépasse le maximum légal) du montant total d'intérêts sur lequel le précompte mobilier n'a pas été retenu.
- 26.7 Le Client est conseillé de consulter le document "Informations clés pour l'épargnant", qui est mis à disposition du Client en agence, au siège et sur le site web de la Banque, pour plus d'informations concernant chaque compte d'épargne réglementé commercialisé par la Banque.

#### **Article 27 : Extraits de compte**

- 27.1 Selon la fréquence demandée par le titulaire du compte, la Banque lui envoie ou tient à sa disposition un avis ou un extrait de compte avec l'indication du montant des écritures enregistrées en mentionnant le nouveau solde qui en résulte, de même que

l'ancien solde afin de lui permettre de suivre et de contrôler les écritures portées en compte.

- 27.2 Les extraits de compte font preuve de l'exécution, par la Banque, des opérations y reprises, du montant et de l'inscription en compte des intérêts créditeurs ou débiteurs et des frais y mentionnés, de la situation du compte qui y est indiquée, ainsi que, en ce qui concerne les soldes débiteurs en compte, de la créance de la Banque à l'égard du Client. Ceci ne porte en rien atteinte à la valeur des autres documents dont il est question dans d'autres dispositions du Règlement.
- 27.3 L'envoi d'extraits de compte périodiques ne modifie en rien la nature et plus particulièrement l'indivisibilité du compte courant.
- 27.4 La Banque peut, aux conditions établies dans ses tarifs, produire un relevé périodique qui se présente comme un document unique et qui fait état de la situation bancaire du Client, c'est-à-dire de sa relation avec la Banque.

#### **Article 28 : Comptes ouverts ou avoirs déposés au nom de plusieurs personnes**

- 28.1 La Banque ouvre des comptes de dépôt et des comptes courants au nom de plusieurs titulaires avec faculté pour ceux-ci d'en disposer, soit conjointement, soit séparément, suivant une convention préalable entre les co-titulaires du compte et la Banque. Pour le surplus, leur fonctionnement est soumis aux règles régissant la catégorie de comptes à laquelle ils appartiennent.
- 28.2 Tous les co-titulaires d'un tel compte sont solidairement tenus envers la Banque du remboursement de tout solde débiteur qu'un tel compte bancaire pourrait enregistrer.
- 28.3 En cas de décès d'un des co-titulaires du compte bancaire, la Banque procède au blocage de ce compte bancaire. Des dispositions ultérieures ne sont permises que moyennant un accord entre héritiers et ayants-droits du défunt et les autres co-titulaires du compte.
- 28.4 Si à la date du décès d'un des co-titulaires du compte, le compte bancaire présente un solde débiteur, les héritiers et ayants-droit sont tenus solidairement et indivisiblement au paiement du solde débiteur et ce, dans les mêmes conditions que celles qui valent pour les comptes analogues au nom d'une seule personne physique ou morale.

#### **Article 29 : Comptabilisation des intérêts**

- 29.1 En principe, la Banque arrête annuellement les comptes des Clients pour comptabilisation des intérêts. Elle se réserve cependant le droit de les arrêter à d'autres intervalles.
- 29.2 Sauf dérogation expresse, tout solde débiteur d'un compte bancaire, en capital ou en valeur, est passible de plein droit et sans mise en demeure d'intérêts calculés "prorata temporis". Ces intérêts sont repris dans les tarifs de la Banque.
- 29.3 Les bénéficiaires de crédit de caisse ou de ligne de crédit ont accepté, dans le cadre de conditions particulières, les conditions d'intérêt dont sont passibles les dépassements éventuels des limites de crédit fixées.
- 29.4 Les comptes à vue donnant lieu à bonification d'intérêts en faveur du Client sont arrêtés à la date du 31 décembre de chaque année, sauf ce qui est stipulé pour certains comptes particuliers.

#### **Article 30 : Chèques**

- 30.1 La Banque peut délivrer des carnets de chèques aux Clients ou à leurs mandataires qui en font la demande. La Banque ne doit pas révéler le motif d'un refus éventuel.
- 30.2 En ce qui concerne les chèques présentés à l'encaissement, la Banque peut :
- soit, en payer le montant en espèces après encaissement effectif ;
  - soit, créditer le compte du bénéficiaire après encaissement effectif ;
  - soit, en mettre le montant à la disposition du bénéficiaire à titre d'avance, soit en espèces, soit en compte.
- 30.3 Toute inscription en compte ou toute avance en espèces résultant d'un ordre d'encaissement dont le dénouement n'est pas connu au moment de l'inscription ou de l'avance, se fait sauf bonne fin. Cela signifie qu'en cas de non-paiement, la Banque aura le droit de débiter le compte du montant du chèque majoré des frais éventuels, de plein droit et sans préavis.



30.4 A défaut de provision, le bénéficiaire doit faire protester le chèque avant d'exercer son droit de recours. La Banque n'est pas tenue de faire dresser protêt en cas de non-paiement et ne peut être rendue responsable en cas de non-respect des délais de protêt.

Si la Banque remplit malgré tous ces formalités, elle ne peut être rendue responsable envers les bénéficiaires, à l'exception de sa faute lourde ou de son dol, de l'inobservation des formalités et des délais légaux relatifs à la procédure de protêt. Envers le Client, la Banque n'est tenue que des préjudices résultant du fait intentionnel ou de la faute grave dans son chef ou dans le chef de ses préposés ou de ses mandataires.

30.5 L'obtention d'un carnet de chèques implique, pour le titulaire du compte, l'engagement de le conserver avec le plus grand soin. Le Client est responsable de toutes les conséquences pouvant résulter de la perte, du vol ou de l'emploi abusif des formules de chèques.

30.6 Le Client est tenu de signaler immédiatement à la Banque la perte, le vol ou l'emploi abusif de ses formules et d'en porter confirmation par lettre à la Banque dans les cas où la communication n'a pas été faite initialement sous cette forme. Le Client accepte en outre de remplir toute formalité prescrite par la Banque dans les délais impartis.

30.7 La Banque se réserve le droit de refuser le paiement des chèques non provisionnés.

30.8 En toute hypothèse, la Banque se réserve le droit de refuser le paiement :

- des chèques ne provenant pas d'un carnet délivré par ses soins ou provenant d'un carnet qu'elle a délivré mais pour lequel le Client n'a pas signé de récépissé ;
- des chèques qui ne sont pas présentés à l'agence où le tireur a son compte ;
- des chèques non complétés entièrement ou qui ne le sont pas correctement sans que la Banque ne soit responsable de quelque manière que ce soit, suite aux délais entraînés par la régularisation.

30.9 La Banque se réserve le droit de mettre immédiatement fin au droit du Client ou de son mandataire d'émettre des chèques en sa possession lorsque les circonstances le justifient. Les circonstances en question sont notamment : la présomption d'insolvabilité, l'ébranlement de crédit, le blanchiment d'argent, la présomption de fraude, l'assignation en paiement, de même que tout autre motif qui altère la relation de confiance entre la Banque et le Client. En pareil cas, le Client est tenu de restituer immédiatement les formules de chèques inutilisées.

Si la Banque rompt en même temps l'ensemble de ses relations avec le Client, le solde crédeur éventuel du compte ne sera mis à la disposition de celui-ci qu'après restitution des chèques inutilisés.

30.10 Le Client qui rompt ses relations avec la Banque est également tenu de restituer les formules de chèques en sa possession.

30.11 La Banque ne tient pas compte de l'opposition faite par le Client en paiement d'un chèque émis sur une formule qu'elle n'a pas délivrée. La Banque refusera de bloquer les fonds en cas de litige avec le bénéficiaire. Si toutefois la Banque venait à tenir compte d'une opposition, ce ne serait qu'à titre exceptionnel et cela n'engendrerait aucune obligation dans son chef pour l'avenir. Au cas où la Banque refuserait, à titre exceptionnel, ce paiement, elle se réserve le droit de débiter le compte du tireur d'une somme équivalente au montant du chèque jusqu'à l'accord du tireur avec le bénéficiaire ou d'une décision de justice coulée en force de chose jugée. L'opposition au paiement et le blocage éventuel de la provision se font sans responsabilité de la part de la Banque. Tous les frais en résultant, et notamment ceux d'une éventuelle procédure, sont à charge du Client.

30.12 Si un Client révoque un chèque émis par lui sur base de l'engagement sous-jacent, la Banque se réserve le droit d'en tenir compte ou non, même si la révocation a eu lieu après l'expiration du délai de présentation. La révocation doit être suffisamment motivée et justifiée. Si la Banque tient compte de la révocation, elle est autorisée à bloquer le montant du chèque sur un compte aussi longtemps que le tireur et le titulaire n'ont pas conclu de

règlement amiable ou judiciaire. La Banque pourra remettre le montant bloqué à la disposition du Client, tireur du chèque, dès que ce chèque sera prescrit. La Banque ne peut être rendue responsable de la révocation ou des conséquences de la révocation. Le tireur assume l'entière responsabilité, tant au civil qu'au pénal.

30.13 L'opposition au paiement et le blocage de la provision se font sans responsabilité de la part de la Banque, tous frais en résultant et notamment ceux d'une éventuelle procédure, étant à charge du Client.

30.14 Outre les dispositions de droit commun, si la Banque a honoré un chèque non provisionné, à la suite d'une erreur, ou simplement parce qu'aucune vérification n'est effectuée pour les petits montants, il y aura néanmoins infraction dans le chef du titulaire du compte non provisionné puisqu'une simple facilité de caisse ne constitue pas la provision.

La Banque sera en droit de réclamer le remboursement du chèque au titulaire du compte et de lui prélever de plein droit et sans mise en demeure les intérêts débiteurs, les commissions de dépassement et autres frais, s'il échoit, au terme du Règlement.

Il est loisible à la Banque d'accorder volontairement et sciemment des dépassements de crédit même d'une manière tacite, sans qu'il soit nécessaire de recourir aux formules usuelles de l'ouverture de crédit. En outre, les "facilités de caisse" que la Banque accorde à son Client sans aucun engagement de sa part ne permettent pas de conclure qu'il existe une ouverture de crédit susceptible de servir de provision à des chèques. Ces facilités ne constituent en aucun cas une provision et, par conséquent, l'émission ultérieure d'un chèque n'enlève rien au caractère délictueux de l'opération, soit l'émission d'un chèque non provisionné.

#### **Article 31 : Cartes VISA (débit différé)**

La Banque peut délivrer à ses Clients qui satisfont aux conditions requises, et moyennant paiement d'une redevance annuelle, des cartes VISA (débit différé). Les conditions d'utilisation de ces cartes VISA, en ce compris les droits et obligations de la Banque et du Client, ainsi que la responsabilité en cas de perte ou de vol, sont définies dans le règlement particulier « **Règlement général VISA** » de la Banque.

#### **Article 32 : Cartes de débit**

La Banque peut délivrer à ses Clients qui satisfont aux conditions requises, et moyennant paiement d'une redevance annuelle, des cartes de débit. Les conditions d'utilisation de ces cartes de débit, en ce compris les droits et obligations de la Banque et du Client, ainsi que la responsabilité en cas de perte ou de vol, sont définies dans le règlement particulier « **Règlement général carte de débit** » de la Banque.

#### **Article 33 : Ordre de virement**

Les suivantes conditions seront applicables concernant les ordres de virement :

33.1 La Banque s'efforce d'exécuter dans les meilleures conditions de rapidité les virements ordonnés par le Client.

33.2 Dans le cadre de l'exécution du virement ordonné, et à défaut d'instructions contraires du donneur d'ordre ou du bénéficiaire, la Banque se réserve le droit de créditer le compte du bénéficiaire dans ses propres livres, des montants à transférer au profit de ce même bénéficiaire auprès d'un autre établissement financier.

33.3 L'ordre de virement doit être établi sous des formes normalisées ou des supports informatiques normalisés. La Banque se réserve le droit d'exécuter l'ordre de virement établi autrement.

33.4 Au cas où plusieurs ordres de virement sont à effectuer, il n'est pas tenu compte de l'ordre dans lequel les virements sont parvenus à la Banque, cette dernière pouvant exécuter ces ordres de virement dans l'ordre de son choix.

33.5 L'ordre de virement n'est exécuté que si le solde du compte du Client est suffisant. Aucun ordre de virement n'est exécuté partiellement.

33.6 La Banque met à la disposition de ses Clients diverses formules lui permettant de passer des ordres. Les Clients sont tenus de les conserver avec le plus grand soin.

33.7 S'il dispose d'une signature électronique ou d'un code secret, le Client s'engage à ne les divulguer en aucun cas et à prendre

toutes les précautions nécessaires pour en préserver la confidentialité.

- 33.8 La Banque peut également recevoir des ordres donnés par télécopie, ou télégraphe sans préjudice des règlements particuliers relatifs aux opérations de banque à distance. Dans ce cas, le Client se reconnaît engagé par "une copie de" la (les) signature(s) figurant sur le document reçu par la Banque, pour autant que cette (ces) signature(s) corresponde(nt) au(x) spécimen(s) de(s) signature(s) transmis à la Banque. Si cette condition est remplie, la copie a la même valeur que l'original.
- 33.9 Ces instructions doivent être signées par le Client ou son (ses) mandataire(s), suivies, dans ce dernier cas, par son (leur) identité ou son (leur) titre.
- 33.10 Dans tous les cas, la Banque peut demander une confirmation téléphonique avant de procéder à l'exécution de l'instruction reçue, si celle-ci excède un certain montant. Si le Client ne peut être joint par téléphone au numéro indiqué par lui, la Banque n'est pas obligée d'exécuter l'ordre.
- 33.11 Les ordres transmis à la Banque doivent mentionner, sans équivoque, l'objet et les modalités de l'opération à effectuer.
- 33.12 La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter toute instruction ou ordre incomplet, imprécis, ou qui lui semble non approprié, ou dont l'authenticité lui semble douteuse. Cependant, au cas où elle exécuterait de tels ordres ou instructions, elle ne pourra être tenue pour responsable des erreurs ou retards qui résulteraient du caractère incomplet, du manque de précision ou d'authenticité desdits ordres ou instructions.
- 33.13 La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter toute instruction ou ordre qui lui seraient communiqués par d'autres moyens que ceux repris dans le Règlement. Cependant, au cas où elle exécuterait de tels ordres ou instructions, elle ne pourra être tenue pour responsable (i) des erreurs ou retards qui résulteraient du caractère incomplet, du manque de précision ou d'authenticité desdits ordres ou instructions et (ii) de la perte de ces derniers.
- 33.14 L'exécution des ordres se fait essentiellement sur base des numéros de compte. A cet effet, le Client est tenu d'indiquer sur tous les ordres, les numéros de compte complets.
- 33.15 Toute révocation ou modification d'un ordre donné à la Banque doit être notifiée par écrit à celle-ci au plus tard le jour bancaire ouvrable précédant au jour convenu pour le débit des fonds, et doit porter la signature du donneur d'ordre et indiquer clairement quel ordre il révoque ou modifie.

#### **Article 34 : Services de Paiement : Définitions**

Dans le cadre des services de paiement, les définitions suivantes sont d'application :

- « Bénéficiaire » : la personne physique ou morale qui est le destinataire prévu de fonds ayant fait l'objet d'une Opération de Paiement ;
- « Compte de Paiement » : un compte à vue qui est détenu au nom d'un ou plusieurs personnes et qui est utilisé aux fins de l'exécution d'Opérations de Paiement. Les comptes d'épargne, les comptes à terme et les dépôts-titres ne sont pas considérés comme étant des Comptes de Paiement.
- « Consommateur » : une personne physique qui, dans le cadre des contrats concernant des Services de Paiement, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.
- « Domiciliation » : 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 donné par le Payeur au Bénéficiaire, au prestataire de services de paiement du Bénéficiaire ou au propre prestataire de services de paiement du Payeur.
- « Identifiant Unique » : il s'agit de l'IBAN (International Bank Account Number : structure standardisée au niveau international pour les numéros de compte, où chaque numéro est unique), éventuellement accompagné du BIC (Bank Identifier Code : code international d'identification permettant d'identifier une banque individuelle).
- « Instrument de Paiement » : tout dispositif personnalisé et/ou ensemble de procédures convenus entre la Banque et le Client et

dont le Client se sert pour initier un Ordre de Paiement, par exemple une carte de débit ou un service internet banking.

- « Opération de Paiement » : une transaction initiée par le Payeur ou le Bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, au débit ou au crédit d'un Compte de Paiement, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le Payeur et le Bénéficiaire.
- « Ordre de Paiement » : toute instruction donnée à la Banque par un Payeur ou par ou via un Bénéficiaire demandant l'exécution d'une Opération de Paiement.
- « Payeur » : la personne physique ou morale qui est titulaire d'un Compte de Paiement et qui autorise un Ordre de Paiement à partir de ce Compte de Paiement, ou, la personne physique ou morale qui, en l'absence d'un Compte de Paiement, donne un Ordre de Paiement.
- « Service de Paiement » : un service de paiement offert par la Banque comprenant la mise à disposition d'une Compte de Paiement permettant d'effectuer des Opérations de Paiement comme le retrait et le dépôt d'espèces, l'exécution de virements, de domiciliations et d'ordres permanents.

#### **Article 35 : Services de Paiement : Obligations liées aux Instruments de Paiement**

Le Client a les obligations suivantes concernant les Instruments de Paiement mis à sa disposition :

- Il utilise l'Instrument de Paiement conformément aux conditions du présent Règlement et les autres règlements qui seraient éventuellement d'application.
- Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son Instrument de Paiement, il en informe sans délai la Banque.

La Banque a les obligations suivantes :

- Elle s'assurera que les dispositifs de sécurité personnalisés de tout Instrument de Paiement ne sont pas accessibles à d'autres parties que le Client, sans préjudice des obligations du Client visées au paragraphe précédent du présent article.
- Elle s'abstient d'envoyer tout Instrument de Paiement non sollicité, sauf dans le cas où un Instrument de Paiement déjà donné au Client doit être remplacé.
- Elle empêche toute utilisation de l'Instrument de Paiement après que le Client a fait la notification d'une Opération de Paiement non autorisée.
- Elle supporte le risque lié à l'envoi au Client d'un Instrument de Paiement.
- Elle veille à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant au Client de faire la notification de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son Instrument de Paiement.

#### **Article 36 : Services de Paiement : Délais d'exécution et date valeur**

Le présent article s'applique uniquement :

- Aux Opérations de Paiement effectuées en euros ;
- Aux Opérations de Paiement entraînant une seule conversion entre l'euro et la devise officielle d'un Etat membre européen ne relevant pas de la zone euro, à condition que la conversion requise soit effectuée dans l'Etat membre ne relevant pas de la zone euro et que, en cas d'opérations de paiement transfrontalières, le transfert transfrontalier s'effectue en euros.

Dans le cadre d'exécution des Ordres Paiement :

- La Banque veille à ce que le montant de l'Opération de Paiement soit crédité sur le compte prestataire de services du Bénéficiaire au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant la date de réception de l'Ordre de Paiement. Ce délai peut être prolongé d'un jour ouvrable supplémentaire dans le cas des Opérations de Paiement initiées sur support papier.
- Lorsqu'un Client consommateur verse des espèces sur un Compte de Paiement qu'il détient auprès de la Banque, dans la devise de ce compte de paiement, la Banque veille à ce que le montant versé soit mis à disposition et reçoive une date valeur immédiatement après le moment de la réception de ces fonds. Lorsque le Client n'est pas un consommateur,

le montant est mis à disposition et reçoit une date valeur au plus tard le jour ouvrable suivant celui de la réception des fonds.

- Pour toutes les Opérations de Paiement, en quelque devise que ce soit, la date valeur du crédit du Compte de Paiement du Client correspond au Jour Ouvrable au cours duquel le montant de l'Opération de Paiement est crédité sur le compte de la Banque et la date valeur du débit du Compte de Paiement du Client intervient au plus tôt au moment où le montant de l'Opération de Paiement est débité de ce même compte.

**Article 37 : Services de Paiement : Responsabilités en cas d'Identifiant Unique erroné, de non exécution ou d'exécution incorrecte**

37.1 Identifiant Unique incorrect - Un Ordre de Paiement exécuté conformément à l'Identifiant Unique est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le Bénéficiaire indiqué par l'Identifiant Unique. Si l'Identifiant Unique fourni par le Client est inexact, la Banque ne sera pas responsable pour l'inexécution ou la mauvaise exécution de l'Opération de Paiement. Dans un tel cas la Banque s'efforce néanmoins, dans la mesure du possible, de récupérer les fonds engagés dans l'Opération de Paiement. La Banque sera autorisée d'imputer des frais de recouvrement à cet égard.

37.2 Non-exécution ou exécution incorrecte - Le Client qui se rend compte d'une exécution incorrecte ou non-autorisée d'une Opération de Paiement, doit en informer la Banque par courrier immédiatement et au plus tard 13 mois après la date valeur du débit ou crédit de l'Opération de Paiement en question. Toute demande de rectification transmise au-delà de cette période sera irrecevable, à moins que la Banque n'ait pas fourni au Client les informations relatives à l'Opération de Paiement concernée.

Lorsque le Client est le Payeur :

- La Banque est en principe responsable pour la bonne exécution des Opérations de Paiement correctement initiées par le Client. Par dérogation à ce qui précède, c'est le prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire qui sera responsable dans le cas où la Banque peut démontrer que le prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire avait reçu le montant de l'Opération de Paiement dans les délais applicables.
- Si l'Opération de Paiement est initiée via ou par le Bénéficiaire, la Banque ne sera responsable que si le prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire lui a transmis correctement et dans les délais applicables l'Ordre de Paiement.
- Si la responsabilité de la Banque est ainsi retenue, la Banque restituera au Client, si de besoin et sans tarder, le montant de l'Opération de Paiement non exécutée ou mal exécutée et, si besoin est, rétablit le Compte de Paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu.

Lorsque le Client est le Bénéficiaire :

- La Banque sera responsable à l'égard du Client de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une Opération de Paiement, lorsque le prestataire de Services de Paiement du Payeur arrive à démontrer que la Banque avait reçu le montant de l'Opération de Paiement concernée dans les délais applicables.
- Si la responsabilité de la Banque est ainsi retenue, elle mettra immédiatement à disposition du Client le montant de l'Opération de Paiement.

**Article 38 : Services de Paiement : Responsabilités en cas d'Opérations de Paiement non autorisées**

Le Client qui se rend compte d'une exécution incorrecte ou non-autorisée d'une Opération de Paiement, doit en informer la Banque par courrier immédiatement et au plus tard 13 mois après la date valeur du débit ou crédit de l'Opération de Paiement en question. Toute demande de rectification transmise au-delà de cette période sera irrecevable, à moins que la Banque n'ait pas fourni au Client les informations relatives à l'Opération de Paiement concernée.

Sans préjudice aux dispositions du paragraphe suivante, la Banque doit, en cas d'Opération de Paiement non autorisée, après une vérification prima facie pour fraude dans le chef du Client, rembourser au Client le montant de cette Opération de Paiement non autorisée et, le cas échéant, rétablir 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 indemniserà le Client pour les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnisable.

**TITRE III : AUTRES PRODUITS**

**Article 39 : Crédits**

Sous certaines conditions, la Banque accorde à ses Clients un ou plusieurs crédits sous formes diverses : crédits à la consommation, crédits hypothécaires, crédits aux grandes entreprises (la Banque n'octroie pas de crédits qui tombent dans le champ d'application de la loi du 21 décembre 2013 concernant le financement des PME), garanties bancaires, factoring,... Cette énumération n'est pas limitative et d'autres formes de crédits sont possibles. Les crédits sont régis par des conventions particulières.

**Article 40 : Services d'investissement**

Les services d'investissement sont réglés par les provisions du règlement particulier « **Règlement Général Services Investissement** » de la Banque.

**Article 41 : Assurances**

41.1 BBVA MEDIACIÓN, Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.A. (Calle Azul nº 4, 28050 Madrid- España ; CIF A-78581998; inscrit en Espagne au registre de la DGSFP sous le numéro OV-0060 et autorisé en Belgique sous le régime de libre prestation de services) agit en tant qu'intermédiaire d'assurances pour les assurances qui sont proposées dans les agences de la Banque. La Banque n'assume aucune des obligations ou responsabilités de l'intermédiaire, ni de l'assureur.

41.2 En Belgique, BBVA MEDIACIÓN limite son activité en intermédiation en assurances aux assurances incendie, assurances auto, assurances-vie et décès. Une description générale de ces assurances et des risques y relatifs, est fournie sur le site [www.wikifin.be](http://www.wikifin.be).

41.3 Outre les commissions normales, que l'intermédiaire perçoit de l'assureur pour chaque contrat d'assurance souscrit par son intermédiation (et qui sont calculées comme pourcentage de la prime payée par le Client à l'assureur), l'intermédiaire peut également percevoir des sur-commissions liées à l'importance du volume d'affaires auprès du même assureur. Comme BBVA MEDIACIÓN n'a un accord de distribution qu'avec un seul assureur par type d'assurance en Belgique (une limitation qui augmente la connaissance pratique du produit par les employés commerciaux, améliorant ainsi la qualité du service en faveur du Client), ces sur-commissions ne sont pas susceptibles de nuire aux intérêts du Client. Le Client peut demander des explications supplémentaires concernant ces "inducements" et la politique adoptée en matière de gestion de conflits d'intérêts via son agence.

\* \* \*