

## CONDITIONS PARTICULIÈRES – SERVICE DE PAIEMENT

---

### Table des matières

---

1.	Dispositions préliminaires.....	2
1.1.	Définition.....	2
1.2.	Champs d'application .....	3
1.3.	Information sur la Banque .....	3
2.	Utilisation d'un service de paiement.....	4
2.1.	Principales caractéristiques et description des services de paiement et Instruments de Paiement fournis par la Banque.....	4
2.2.	Règles relatives à l'accès au compte de paiement accessible en ligne dans le cas des services d'information sur le compte.....	4
2.3.	L'autorisation des Opérations de Paiement .....	4
2.4.	Réception et exécution d'un ordre de Paiement .....	5
2.5.	Contestation du client.....	7
3.	Responsabilité de la banque .....	11
4.	Frais.....	12
4.1.	Tarifification .....	12
4.2.	Taux d'intérêt et taux de change .....	12
5.	Communications .....	13
5.1.	Moyens de communication .....	13
5.2.	Langue(s).....	13
5.3.	Accès aux informations .....	13
6.	Modifications des présentes conditions particulières .....	13
6.1.	Conditions de modification .....	13
6.2.	Acceptation.....	13
7.	Durée et résiliation.....	13
7.1.	Durée et conditions de résiliation.....	13
7.2.	Résiliation des relations contractuelles .....	14
8.	Divers.....	14
8.1.	Conditions générales de la Banque.....	14
8.2.	Voies de réclamation et de recours extrajudiciaires et prescription.....	14

## CONDITIONS PARTICULIÈRES – SERVICE DE PAIEMENT

---

Régissant les relations entre CBP Quilvest S.A., succursale de Belgique (la « Banque ») et ses Clients.

### 1. DISPOSITIONS PRELIMINAIRES

---

#### 1.1. DEFINITION

Les termes en majuscules figurant dans les présentes conditions particulières constituant une annexe aux Conditions Générales de la Banque (les « Conditions Particulières ») prendront le sens qui leur a été attribué ci-après :

« **Authentification forte du Client** » : une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories « connaissance », c'est-à-dire quelque chose que seul l'utilisateur connaît, « possession » c'est-à-dire quelque chose que seul l'utilisateur possède, et « inhérence » c'est-à-dire quelque chose que l'utilisateur est, et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification ;

« **Bénéficiaire** » : un Utilisateur de Services de Paiement qui est le destinataire prévu des fonds faisant l'objet d'une Opération de Paiement ;

« **Compte de Paiement** » : un compte qui est détenu au nom du Client et qui est utilisé aux fins de l'exécution d'Opérations de Paiement ; la Banque fournira dans la documentation d'ouverture de compte, sinon au moyen d'une communication séparée, une indication sur les comptes ouverts en ses livres qui sont à considérer comme un Compte de Paiement aux fins des présentes Conditions Particulières ;

« **Etat Membre** » : Etat Membre de l'Union européenne. Sont assimilés aux Etats membres de l'Union européenne les Etats parties à l'Accord sur l'Espace économique européen autres que les Etats membres de l'Union européenne (« EEE »), dans les limites définies par cet accord et les actes y afférents ;

« **Identifiant Unique** » : le numéro de compte bancaire international ou « *International Bank Account Number* » (accompagné du sigle « IBAN ») et, le cas échéant, le « Bank Identifier Code » (accompagné du sigle « BIC »), ainsi que le nom et le prénom du Bénéficiaire à fournir par le Client :

- pour permettre l'identification certaine du compte de paiement de l'autre Utilisateur de Services de Paiement, et,

- le cas échéant, pour permettre l'identification certaine de son Compte de Paiement,

et ce aux fins de l'exécution correcte d'un Ordre de Paiement ;

« **Incident** » : la perte ou le vol d'un Instrument de Paiement, la divulgation à des tiers (même si elle est involontaire ou seulement soupçonnée) de tout code d'accès d'un Instrument de Paiement, le détournement ou toute autre utilisation non autorisée d'un Instrument de Paiement par le Client ou par un tiers ainsi que la perte, le vol, la divulgation à des tiers (même si elle est involontaire ou seulement soupçonnée), le détournement ou toute autre utilisation non autorisée des dispositifs de sécurité personnalisés du Client ;

« **Instrument de Paiement** » : tout dispositif personnalisé ou ensemble de procédures convenu entre le Client et la Banque au sens des présentes Conditions Particulières et auquel le Client a recours pour initier un Ordre de Paiement ;

« **Jours Ouvrables** » : les jours d'ouverture officiels au public de la Banque et au cours desquels elle exerce une activité permettant d'exécuter des Opérations de Paiement ;

« **Opération de Paiement** » : une action initiée par un Utilisateur de Services de Paiement ou pour son compte consistant à transférer ou retirer des fonds (telle que le retrait d'espèces d'un compte de paiement, les virements, les ordres permanents) indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le Payeur et le Bénéficiaire ;

« **Ordre de Paiement** » : toute instruction d'un Utilisateur de Services de Paiement demandant l'exécution d'une Opération de Paiement ;

« **Payeur** » : un Utilisateur de Services de Paiement autorisant un Ordre de Paiement ;

« **Prestataire de Services d'Information sur les Comptes** » : un Prestataire de Services de Paiement fournissant des Services d'Informations sur les Comptes

« **Prestataire de Services de Paiement** » : tout professionnel habilité à fournir des services de paiement ;

« **Service d'Information sur les Comptes** » : un service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs Comptes de Paiement détenus par l'Utilisateur de Services de Paiement soit auprès d'un autre Prestataire de Services de Paiement, soit auprès de plus d'un Prestataire de Services de Paiement ;

« **Utilisateur de Services de Paiement** » : une personne physique ou morale, y inclus le Client, qui utilise un service de paiement en qualité de Payeur ou de Bénéficiaire, ou des deux.

## 1.2. CHAMPS D'APPLICATION

Sauf convention expresse contraire, les présentes Conditions Particulières ont vocation à régir les droits et obligations de la Banque et du Client pour toute Opération de Paiement réalisée lorsque :

- le Prestataire de Services de Paiement de la contrepartie du Client dans l'Opération de Paiement, qui le cas échéant peut être la Banque, se trouve sur le territoire d'un autre Etat Membre; et
- l'Opération de Paiement est réalisée en euros ou dans la devise d'un Etat Membre ; ou
- l'Opération de Paiement est réalisée dans une devise qui n'est pas la devise d'un État Membre (ci-après dénommée "monnaie non UE") lorsque le Prestataire de Services de Paiement du Payeur et celui du Bénéficiaire sont tous deux situés dans l'UE/EEE ou lorsque l'unique Prestataire de Services de Paiement intervenant dans l'Opération de Paiement est situé dans l'UE/EEE, que le cas échéant peut être la Banque, pour ce qui concerne les parties de l'Opération de Paiement qui sont effectuées dans l'UE/EEE ;
- un des Prestataires de Services de Paiement est situé dans l'UE/EEE, ce qui le cas échéant peut être le cas de la Banque et l'Opération de Paiement est réalisée dans n'importe quelle devise, pour ce qui concerne les parties de l'Opération de Paiement qui sont effectuées dans l'UE/EEE.

Les présentes Conditions Particulières ne s'appliquent notamment pas :

- aux activités de change, c'est-à-dire aux opérations "espèces contre espèces" dans lesquelles la Banque n'effectue pas le change à partir de fonds détenus sur un Compte de Paiement du Client;
- aux paiements fondés sur l'un des documents suivants, établis sur support papier:
  - un chèque;

- une traite ;
  - un titre de service, par exemple les chèques-services accueils;
  - un chèque de voyage, par exemple les voyageurs chèques; ou
  - un mandat postal tel que défini par l'Union postale universelle.
- aux Opérations de Paiement liées au service d'actifs et de titres, y compris la distribution de dividendes, de revenus ou autres et les remboursements ou les ventes, effectuées par la Banque.

Tous les services qui ne sont pas régis par les présentes Conditions Particulières sont régis par les Conditions Générales de la Banque.

## 1.3. INFORMATION SUR LA BANQUE

La Banque est la succursale belge de la Compagnie de Banque Privée Quilvest S.A. (en abrégé CBP Quilvest S.A.), enregistrée et existant sous la loi de Luxembourg, enregistrée auprès du Registre de Commerce et des Sociétés sous le numéro B 117.963, est établie et a son siège social à 48, rue Charles Martel, L - 2134 Luxembourg (la « Banque »). Sur le territoire belge, la banque dispose d'une succursale "**CBP Quilvest Belgium N.V./S.A., Branch of CBP Quilvest S.A.**", immatriculée au registre de la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0563.635.128, exerçant son activité depuis deux unités d'établissements situées respectivement au 9E Poortakkerstraat SintDenijs-Westrem Gent 9051 Belgique (numéro BCE 2.235.539.105) et au 166 Chaussée de La Hulpe, 1170 Watermael-Boitsfort, Belgique (numéro BCE 2.253.224.183). La communication avec la Banque devra se faire à l'adresse précitée et/ou aux autres coordonnées suivantes : [info@cbpquilvest.com](mailto:info@cbpquilvest.com) ou B.P. 1106, L-1011 Luxembourg.

La Banque est agréée au Grand-Duché de Luxembourg en tant qu'établissement de crédit et est soumise à la surveillance prudentielle de l'autorité de contrôle au Luxembourg, la Commission de Surveillance du Secteur Financier (la « CSSF »), établie à L-1150 Luxembourg, 283, route d'Arlon ainsi que celle de la Banque Centrale Européenne. La Banque est enregistrée en Belgique auprès de la Banque Nationale de Belgique, située Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles (la « BNB ») ([www.bnb.be](http://www.bnb.be)) en tant qu'établissement de crédit relevant du droit d'un autre Etat membre de l'Espace Économique Européen ayant une succursale en Belgique et est soumise à la surveillance prudentielle

de la BNB ainsi que de l'Autorité des services et marchés financiers (« FSMA ») ([www.fsma.be](http://www.fsma.be)), située rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, en ce qui concerne la protection des investisseurs et des consommateurs.

## **2. UTILISATION D'UN SERVICE DE PAIEMENT**

### **2.1. PRINCIPALES CARACTERISTIQUES ET DESCRIPTION DES SERVICES DE PAIEMENT ET INSTRUMENTS DE PAIEMENT FOURNIS PAR LA BANQUE**

#### **2.1.1. Virements et ordres permanents**

Le service de virement est un Service de Paiement par lequel un Client, en tant que Payeur, donne un Ordre de Paiement à la Banque lui donnant instruction, par débit de son Compte de Paiement, de transférer des fonds disponibles ou couverts par une ligne de crédit au crédit d'un compte de paiement détenu par un Bénéficiaire. Conformément aux instructions du Client, un virement peut être exécuté :

- soit de façon ponctuelle ;
- soit de manière récurrente à intervalles réguliers, avec toujours le même Bénéficiaire et le même montant - dans ce cas il s'agit d'un ordre permanent.

Un ordre permanent est, sauf indication contraire, valable jusqu'à sa révocation expresse par le Client.

Dans tous les cas, avant d'ordonner un virement ou la mise en place d'un ordre permanent, il est conseillé au Client de se faire communiquer l'Identifiant Unique du compte du Bénéficiaire, sur lequel les fonds devront être crédités, sur un document portant en-tête du Prestataire de Services de Paiement de ce dernier pour réduire le risque d'une erreur au moment de la mise en place du virement ou de l'ordre permanent.

Le service de virement implique également le fait pour la Banque de créditer le Compte de Paiement du Client des fonds transmis à la Banque par un Payeur (qui le cas échéant pourra être le Client lui-même), via le Prestataire de Services de Paiement de ce dernier, au profit du Client en tant que Bénéficiaire.

#### **2.1.2. Retraits**

Le service de retrait est un service de paiement par lequel un Client retire de son Compte de Paiement, à la Banque, un certain montant en espèces qui est porté au débit de son Compte de Paiement.

### **2.2. REGLES RELATIVES A L'ACCES AU COMPTE DE PAIEMENT ACCESSIBLE EN LIGNE DANS LE CAS DES SERVICES D'INFORMATION SUR LE COMPTE**

Le Client a le droit d'utiliser les services permettant l'accès aux Prestataires de Services d'Information sur les Comptes lorsque les Comptes de Paiement sont accessibles par voie électronique.

Les Prestataires de Services d'Information sur les Comptes fournissent au Client des renseignements globaux en ligne sur un ou plusieurs Comptes de Paiement détenus auprès d'un ou de plusieurs autres Prestataires de Services de Paiement et accessibles par l'intermédiaire des interfaces en ligne du Prestataire de Services de Paiement qui s'occupe du compte.

Lorsqu'un Client décide de faire appel à un Prestataire de Services d'Information sur les Comptes, la Banque :

- communique en toute sécurité avec le Prestataire de Services d'Information sur les Comptes ;
- traite les demandes de données transmises grâce aux services d'un Prestataire de Services d'Information sur les Comptes sans aucune discrimination autre que pour des raisons objectives.

La Banque se réserve le droit de refuser à un Prestataire de Services d'Information sur les Comptes l'accès à un Compte de Paiement pour les raisons objectives liées à la sécurité, à un accès non autorisé ou frauduleux, ainsi qu'au cas où le prestataire en question ne disposerait pas d'un agrément requis ou ne serait pas enregistré comme un Prestataire de Services d'Information sur les Comptes auprès des autorités de surveillance compétentes.

### **2.3. L'AUTORISATION DES OPERATIONS DE PAIEMENT**

#### **2.3.1. La Banque agit conformément aux Ordres de Paiement donnés par le Client**

Un Ordre de Paiement peut être donné :

- par courrier,
- par télécopie avec une confirmation par téléphone,
- par courriel depuis une adresse mail sécurisé (SEPPmail, message comportant une mention *secure*)

- par courriel depuis une adresse mail précédemment communiquée à la Banque avec une confirmation par téléphone ;
- oralement à la Banque contre signature d'un bordereau ou par téléphone.

La simple transmission à la Banque d'un Ordre de Paiement selon les modalités précédemment décrites vaut autorisation de cet Ordre de Paiement.

Le Client et la Banque conviennent expressément que nonobstant les dispositions de l'article 1341 du Code civil, la Banque peut, chaque fois que cela est nécessaire ou utile, prouver ses allégations par tout moyen légalement admissible en matière commerciale.

Des reproductions micrographiques ou enregistrements sur supports informatiques ou autres effectués par la Banque sur la base de documents originaux constituent une preuve déterminante de l'autorisation de l'Ordre de Paiement par le Client et auront la même valeur probante qu'un document original écrit.

Le Client accepte que les procédés techniques mis en œuvre par la Banque pour les produits et services financiers souscrits électroniquement dans les locaux de la Banque ou à distance puissent être utilisés et produits par la Banque devant les tribunaux et fassent preuve. Le cas échéant, la Banque prouvera l'envoi des informations relatives aux services de paiement.

### **2.3.2. Autorisation des Opérations de Paiement dont le montant n'est pas connu à l'avance**

Lorsqu'une Opération de Paiement est initiée par ou via le Bénéficiaire dans le cadre d'une Opération de Paiement par carte et que le montant exact n'est pas connu au moment où le Client donne son consentement pour exécuter l'Opération de Paiement, le Client reconnaît que la Banque peut bloquer des fonds sur le Compte de Paiement du Client que si celui-ci a donné son consentement sur le montant exact des fonds à bloquer.

La Banque débloquera les fonds bloqués sur le Compte de Paiement du Client- sans retard injustifié après réception des informations relatives au montant exact de l'Opération de Paiement et au plus tard immédiatement après réception de l'Ordre de Paiement.

## **2.4. RECEPTION ET EXECUTION D'UN ORDRE DE PAIEMENT**

### **2.4.1. Réception d'un Ordre de Paiement**

a) Un Ordre de Paiement est réputé reçu par la Banque :

- en cas d'envoi par courrier, au moment de sa réception effective par la Banque,
- en cas d'envoi par courrier électronique, au moment de sa réception effective par la Banque,
- en cas de communication avec la Banque par téléphone, au moment où l'ordre est oralement communiqué à la Banque,
- en cas d'envoi par télécopie, au moment où la réception de la télécopie par la Banque est achevée,

étant entendu que sera réputé n'avoir été reçu que le prochain Jour Ouvrable tout Ordre de Paiement ou consentement reçu par la Banque conformément aux prédictes règles après 12h00 d'un Jour Ouvrable.

Par ailleurs, le Client reconnaît que s'il indique que l'exécution de l'Ordre de Paiement commencera un jour donné, à l'issue d'une période déterminée ou le jour où le Client a mis les fonds à disposition de la Banque, le jour ainsi convenu sera considéré comme le moment de réception de l'Ordre de Paiement sauf s'il ne s'agit pas d'un Jour Ouvrable pour la Banque, auquel cas l'Ordre de Paiement du Client est réputé avoir été reçu par la Banque le Jour Ouvrable suivant.

b) Le Client ne peut pas révoquer un Ordre de Paiement transmis une fois qu'il a été reçu par la Banque. Un tel Ordre de Paiement sera exécuté par la Banque nonobstant tout ordre de révocation ultérieur du Client.

c) Lorsque l'Ordre de Paiement est initié par le Bénéficiaire ou son intermédiaire, le Client ne pourra pas révoquer l'Ordre de Paiement, une fois qu'il a transmis l'Ordre de Paiement au Bénéficiaire dudit Ordre de Paiement ou une fois qu'il a donné son consentement à l'exécution de l'Ordre de Paiement en faveur du Bénéficiaire dudit ordre.

d) Nonobstant les dispositions des clauses b) et c) ci-dessus, s'il a été convenu que l'exécution de l'Ordre de Paiement commencera un jour donné, à l'issue d'une période déterminée ou le jour où le Client a mis les fonds à disposition de la Banque, le Client pourra révoquer ledit Ordre de Paiement au plus tard le Jour Ouvrable précédant la date d'exécution.

e) La Banque se réserve le droit - sans toutefois y être tenue - d'accepter la révocation d'un Ordre de Paiement souhaitée par le Client après le moment de réception de cet Ordre de Paiement. Dans l'hypothèse où l'Opération de Paiement a été initiée par le Bénéficiaire, le consentement de celui-ci sera toutefois également requis afin que cette révocation puisse avoir lieu.

La Banque ne saurait être tenue responsable pour ne pas avoir exercé cette faculté. Toutefois, si la Banque devait tout de même accepter une révocation à un tel moment, elle sera alors en droit d'imputer des frais au Client.

f) Pour ce qui est de la réception d'un ordre de révocation d'un Ordre de Paiement par la Banque, les règles exposées à la clause a) ci-dessus s'appliquent.

#### 2.4.2. Exécution d'un Ordre de Paiement

a) Lorsque des Opérations de Paiement sont effectuées en euros, sans opération de change, au sein de l'EEE ou lorsque des Opérations de Paiement nationales sont effectuées dans la devise d'un État membre n'appartenant pas à la zone euro, ou lorsque des Opérations de Paiement entraînant une seule conversion entre l'Euro et la devise officielle d'un Etat membre ne relevant pas de la zone Euro sont effectuées, à condition que la conversion requise soit effectuée dans l'Etat membre ne relevant pas de la zone Euro concerné et que, en cas d'Opérations de Paiement transfrontalières, le transfert transfrontalier s'effectue en euros, la Banque veillera à ce que le montant de l'Opération de Paiement soit crédité sur le compte du Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire au plus tard le premier Jour Ouvrable suivant le moment de réception de l'Ordre de Paiement conformément aux présentes Conditions Particulières.

Le Client et la Banque conviennent cependant que dans l'hypothèse où l'Ordre de Paiement a été donné sur un support papier (un Ordre de Paiement donné par télécopie/fax ou par courriel est à considérer comme donné sur support papier s'il requiert un traitement sous forme papier par la Banque, p.ex. une impression), ce délai sera rallongé d'un Jour Ouvrable supplémentaire.

b) Pour toutes les autres Opérations de Paiement effectuées au sein de l'EEE autres que celles décrites sous a), la Banque veillera à ce que le montant de l'Opération de Paiement soit crédité sur le compte du Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire au plus tard le quatrième Jour Ouvrable suivant le moment de réception de l'Ordre de Paiement conformément aux présentes Conditions Particulières.

c) Pour toutes les autres Opérations de Paiement non visées sous a) et b), le Client reconnaît que le délai d'exécution de l'Opération de Paiement sera tributaire des règles de fonctionnement des systèmes internationaux de paiement et que dans ce

cas, la Banque ne sera pas tenue par les délais tels que prévus ci-dessus.

d) Le nom d'utilisateur, le numéro de client, les mots de passe, codes PIN ou autres moyens électroniques permettant l'identification et l'authentification du Client (les « Identifiants ») que la Banque peut mettre à la disposition du Client, ont un caractère personnel et intransmissible.

La Banque dispose de mécanismes de sécurité solides pour garantir la sécurité et l'authentification des moyens de transfert de l'information, réduire au minimum le risque de corruption des données et l'accès non autorisé et empêcher les fuites d'informations afin de maintenir en permanence la confidentialité des données.

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour préserver la sécurité et confidentialité de ses Identifiants et de signaler, le cas échéant, immédiatement à la Banque la perte ou le vol de ses Identifiants afin d'initier leur blocage.

En cas de soupçon de fraude ou un cas de fraude avéré, la Banque fera le nécessaire pour contacter le Client dans les meilleurs délais.

e) Au cas où la Banque ne détecte pas l'utilisation frauduleuse ou abusive d'un Instrument de Paiement et exécute des Opérations de Paiement initiées au moyen d'un tel Instrument de Paiement, la Banque sera, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle, considérée comme ayant exécuté valablement l'Opération de Paiement, comme si cette dernière avait été effectivement initiée par le Client. La Banque ne sera pas tenue de rembourser au Client les fonds déposés sur son Compte de Paiement et qui ont pu être utilisés du fait de cette utilisation frauduleuse ou abusive.

#### 2.4.3. Refus d'exécution d'un Ordre de Paiement

- a) La Banque peut - sans toutefois y être tenue - refuser l'exécution d'un Ordre de Paiement:
- si l'Ordre de Paiement contient une erreur factuelle quelconque, en particulier un Identifiant Unique incomplet ou imprécis ;
  - si le Client a violé une de ses obligations envers la Banque découlant des présentes Conditions Particulières ou de toute autre convention entre le Client et la Banque ;
  - si l'Ordre de Paiement ne respecte pas les formes convenues dans les présentes Conditions Particulières ;
  - si les fonds du Client ou la ligne de crédit du Client sont insuffisants pour exécuter un Ordre de Paiement dans son intégralité ;

- si les limites d'utilisation d'un ou plusieurs Instruments de Paiement convenues entre la Banque et le Client ont été atteintes;
- si le montant de l'Opération de Paiement dépasse la limite préalablement indiquée par le Client au-delà de laquelle il a été convenu que la Banque n'exécutera pas un Ordre de Paiement conformément aux dispositions de la clause 2.5.7 a) ci-après;
- si l'Ordre de Paiement ne peut pas être exécuté dans son intégralité ;
- si l'Ordre de Paiement émane d'une personne qui n'a pas pouvoir pour opérer le Compte de Paiement;
- si l'évolution de la situation financière du Client ou d'une personne qui lui est liée financièrement, peut mettre en cause l'exécution prompte et intégrale des engagements du Client au titre des présentes Conditions Particulières ;
- si une disposition légale ou contractuelle ou une décision d'une autorité compétente oblige la Banque à bloquer le Compte de Paiement ou un Instrument de Paiement du Client.

b) En cas de refus conformément au paragraphe précédent, une notification de ce refus sera envoyée au Client selon les modes convenus avec le Client dans la Demande d'ouverture de compte, et ce dans le délai d'exécution applicable en vertu des présentes Conditions Particulières, sauf disposition légale contraire. La Banque y exposera, si possible, les motifs de son refus et la procédure à suivre pour corriger toute erreur factuelle ayant entraîné ledit refus. La Banque est réputée avoir satisfait à cette obligation si elle a envoyé cette notification endéans le prédit délai et ce indépendamment de la date de réception effective de cette notification par le Client. Toute notification par la Banque d'un refus justifié d'un Ordre de Paiement pourra donner lieu à une imputation de frais.

c) Si le Client souhaite l'exécution d'un Ordre de Paiement dont l'exécution a été antérieurement refusée par la Banque, il doit rémettre un nouvel Ordre de Paiement qui contient tous les éléments requis et non pas se contenter de corriger l'Ordre de Paiement initial.

d) Lorsque l'Opération de Paiement est initiée par le Client ou par l'intermédiaire d'un Bénéficiaire, la Banque ne refuse pas d'exécuter un ordre de paiement autorisé, à moins d'une interdiction en vertu d'une autre législation communautaire ou nationale pertinente.

#### 2.4.4. Mise à disposition des fonds

La mise à disposition des fonds ou du montant de l'Opération de Paiement résulte de la simple écriture au crédit du Compte de Paiement même si le solde global de ce Compte de Paiement reste débiteur.

Lorsque la devise dans laquelle les fonds ont été reçus est différente de la devise du Compte de Paiement, la Banque ouvre automatiquement un sous-compte dans la devise et crédite le nouveau sous-compte desdits fonds.

Le Client autorise expressément la Banque à confirmer à un Prestataire de Services de Paiement émettant des Instruments de Paiement si un montant nécessaire à l'exécution d'une Opération de Paiement par carte est disponible sur son Compte de Paiement.

#### 2.4.5. Informations sur les Opérations de Paiement exécutées

Un extrait de compte contenant notamment les informations sur les Opérations de Paiement effectuées sur le Compte de Paiement est émis selon la fréquence convenue avec le Client dans la Demande d'ouverture de compte ou, à défaut, selon les exigences réglementaires.

Lorsque le Client n'a pas reçu ledit extrait de compte avant le dixième Jour Ouvrable du mois suivant la période concernée par l'extrait, il doit immédiatement prévenir la Banque. A défaut, le Client est réputé avoir reçu et effectivement pris connaissance de l'extrait de compte dans ce délai.

### 2.5. CONTESTATION DU CLIENT

#### 2.5.1. Délai de contestation des Opérations de Paiement non ou mal exécutées ou non autorisées qui ne sont pas susceptibles de donner lieu à une notification d'Incident

Le Client a 30 jours à compter de la réception et prise de connaissance effective de son extrait de compte au sens de la clause 2.4.5 ci-dessus pour contester par écrit les Opérations de Paiement non autorisées ou mal exécutées mentionnées sur ledit extrait de compte ou s'il constate qu'une Opération de Paiement n'a pas été exécutée. Le Client dispose d'un délai de 13 (treize) mois suivant la date du débit de son Compte pour faire une réclamation.

A défaut de contestation dans les délais impartis, le Client est réputé avoir autorisé les Opérations de Paiement figurant sur l'extrait de compte qui sont alors considérées comme acceptées par ce dernier.

### 2.5.2. Opérations de Paiement non autorisées (en cas de contestation dans les délais impartis)

Si une Opération de Paiement ne peut être considérée par la Banque comme ayant été autorisée par le Client, la Banque remboursera à ce dernier le montant de l'Opération de Paiement en question au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable après en avoir été informé et, si besoin est, rétablira le Compte de Paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si l'Opération de Paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. Toutefois, si l'Opération de Paiement non autorisée résulte d'un comportement frauduleux du Client et lorsque cette présomption repose sur des motifs objectifs qui sont communiqués à l'autorité nationale compétente, la Banque devrait pouvoir mener, dans un délai raisonnable, une enquête avant de rembourser le Client.

Le Client demeure néanmoins responsable des pertes liées à une Opération de Paiement non autorisée dans les circonstances et conditions suivantes :

- jusqu'à la notification à la Banque, conformément aux règles relatives à la notification d'un Incident prévues par les présentes Conditions Particulières, de la perte ou du vol d'un Instrument de Paiement ou d'un détournement d'un Instrument de Paiement lequel a été rendu possible du fait que le Client n'est pas parvenu à préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés: le Client demeure responsable à hauteur de EUR 50. à moins que :
  - la perte, le vol ou le détournement d'un Instrument de Paiement n'était pas décelable pour le Payeur avant le paiement, sauf si le Payeur a agi frauduleusement ;
  - la perte a été causée par des actes ou l'inaction d'un employé, d'un agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité à laquelle ses activités ont été confiées.
- Le Payeur supportera toutes les pertes liées à des Opérations de Paiement non autorisées si elles ont été encourues par le Payeur en agissant frauduleusement ou en ne respectant pas une ou plusieurs des obligations relatives à l'Instrument de Paiement et aux certificats de sécurité personnalisés avec intention ou par négligence grave. Dans ce cas, le montant maximal mentionné ci-dessus ne s'appliquera pas.
- Lorsque la Banque n'exige pas d'Authentification forte du Client, le Client ne supportera aucune

perte financière à moins que le Client n'ait agi de manière frauduleuse ;

- Le Client n'assume aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de l'instrument de paiement perdu, volé ou détourné après en avoir dûment informé la Banque, sauf s'il a agi frauduleusement.
- En tout état de cause, le Client supporte l'intégralité des pertes liées à une Opération de Paiement non autorisée en cas d'agissement frauduleux de sa part, indépendamment de toute notification adressée à la Banque.

### 2.5.3. Notification en cas de perte, de vol ou d'appropriation frauduleuse d'un Instrument de Paiement

Le Client aura la possibilité d'effectuer gratuitement une notification dès qu'il prend connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée de l'Instrument de Paiement selon les modalités communiquées au Client avec l'Instrument de Paiement et de ne pas être facturé, le cas échéant, que les frais de remplacement directement attribués à l'Instrument de Paiement.

### 2.5.4. Opérations de Paiement autorisées non ou mal exécutées (en cas de contestation dans les délais impartis)

#### a) Client Payeur

##### (i) Le Client initie l'Ordre de Paiement

Dans le cas d'une Opération de Paiement non ou mal exécutée, et indépendamment de la question de la responsabilité de la Banque dans cette non-exécution ou mauvaise exécution, la Banque s'efforcera, sur demande expresse du Client, sans encourir de responsabilité à ce titre, de retrouver la trace de l'Opération de Paiement et notifiera le résultat de sa recherche au Client.

La Banque ne pourra en aucun cas être considérée comme responsable de la mauvaise exécution d'un Ordre de Paiement si elle peut établir que le montant repris dans l'Ordre de Paiement a été reçu par le Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire dans les délais impartis.

Dans la mesure où la Banque est responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution d'une Opération de Paiement, elle restituera, le cas échéant, à son Client le montant total de l'Opération de Paiement et, si besoin est, rétablira le Compte de Paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise Opération de Paiement n'avait pas eu lieu.



Si le recouvrement des fonds n'est pas possible, la Banque fournira au Client, sur demande écrite, tous les renseignements mis à la disposition de la Banque et pertinents pour le Client afin que celui-ci puisse déposer une réclamation légale pour récupérer les fonds.

La Banque s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de prendre toute mesures visant à remédier à la mauvaise exécution d'un Ordre de Paiement, si l'Ordre de Paiement contenait toutes les indications permettant de remédier à cette mauvaise exécution, notamment dans les cas où la Banque aurait transféré un montant différent de celui de l'Ordre de Paiement ou en cas de virement interne à partir du Compte de Paiement du Client vers un autre compte de ce Client ouvert dans les livres de la Banque. Une exécution tardive d'un Ordre de Paiement ne saurait donner droit à la restitution du montant de l'Opération de Paiement au titre des paragraphes précédents, mais, le cas échéant, à un simple remboursement des frais et intérêts supportés par le Client du fait de l'exécution tardive.

*(ii) L'Ordre de Paiement est initié par le Bénéficiaire*

Dans le cas d'une Opération de Paiement exécutée par la Banque, qui n'a pas été initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement (PISP), et que le Client nie avoir autorisée ou pour laquelle le Client affirme qu'elle n'a pas été exécutée correctement, il incombe à la Banque de prouver 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 autre. Dans le cas où la Banque ne serait pas en mesure de satisfaire à cette obligation, elle devra, sauf exceptions, restituer à son Client le montant total de l'Opération de Paiement et, si besoin est, rétablir le Compte de Paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise Opération de Paiement n'avait pas eu lieu.

Dans le cas d'une Opération de Paiement mal ou non exécutée initiée par un PISP, la Banque pourra se retourner contre le PISP concerné. A cette fin, le Client subroge par les présentes la Banque dans tous les droits qu'il peut faire valoir à l'encontre du PISP dans ce contexte.

La Banque pourra également prendre, dans la mesure du possible, des mesures pour remédier à la mauvaise exécution d'un Ordre de Paiement, si l'Ordre de Paiement contient toutes les indications permettant de remédier à cette mauvaise exécution, notamment dans les cas où la Banque aurait

transféré un montant différent de celui de l'Ordre de Paiement.

Une exécution tardive d'un Ordre de Paiement ne saurait donner droit à la restitution du montant de l'Opération de Paiement au titre des paragraphes précédents, mais, le cas échéant, à un simple remboursement des frais et intérêts supportés par le Client du fait de l'exécution tardive.

**b) Client Bénéficiaire**

*(i) Ordre de Paiement exécuté conformément à l'Identifiant Unique*

Un Ordre de Paiement exécuté par la Banque conformément à l'Identifiant Unique est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le Bénéficiaire indiqué par l'Identifiant Unique, nonobstant toute information supplémentaire éventuellement fournie à la Banque.

Dans la mesure où l'Identifiant Unique serait inexact, la Banque ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences dommageables résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'un Ordre de Paiement alors que la Banque a exécuté l'Ordre de Paiement conformément à l'Identifiant Unique indiqué. Il appartiendra dès lors au Client de se retourner contre le Payeur et/ou le Prestataire de Services de Paiement de ce dernier à cet égard.

*(ii) Le Payeur initie l'Ordre de Paiement*

Le Prestataire de Service de Paiement du payeur est responsable de la bonne exécution de l'Opération de Paiement, à moins qu'il ne puisse démontrer à la Banque que la Banque, en tant que Prestataire de Service de Paiement du Bénéficiaire, a reçu le montant de l'Opération de Paiement. Dans ce cas, c'est la Banque qui sera, sauf exceptions, responsable de la bonne exécution de l'Opération de Paiement à l'égard du Client.

Dans ce cas, la Banque mettra à disposition du Client le montant de l'Opération de Paiement sur le Compte de Paiement.

La Banque et le Client conviennent que, lorsqu'une Opération de Paiement initiée par un Payeur donne lieu à un remboursement de la part de la Banque, cette dernière est irrévocablement autorisée à débiter le Compte de Paiement du Client du montant que le Prestataire de Services de Paiement du Payeur lui réclame à ce titre, sans devoir s'interroger sur le caractère fondé ou non de la demande de remboursement adressée par le Payeur à son Prestataire de Services de Paiement. Il appartient le cas échéant au Client de faire valoir le

caractère non fondé de la demande de remboursement formulée par le Payeur en se retournant directement contre le Payeur et/ou le Prestataire de Services de Paiement de ce dernier.

*(iii) Le Client initie l'Ordre de Paiement en tant que Bénéficiaire*

La Banque est uniquement responsable envers le Client de la bonne transmission de l'Ordre de Paiement au Prestataire de Services de Paiement du Payeur et du traitement de l'Opération de Paiement conformément aux dispositions des présentes Conditions Particulières. Elle ne saurait dès lors encourir une quelconque responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution d'un Ordre de Paiement si elle a satisfait à ces obligations.

Nonobstant ce qui précède, et indépendamment de la question de la responsabilité de la Banque dans la non-exécution ou mauvaise exécution d'un Ordre de Paiement, la Banque s'efforcera, sur demande expresse du Client, sans encourir de responsabilité à ce titre, de retrouver la trace de l'Opération de Paiement et notifiera le résultat de sa recherche au Client.

**2.5.5. Dates de valeur en cas de non-exécution, d'exécution défectueuse ou tardive d'une Opération de Paiement**

Cette section s'applique lorsque 1) soit la banque du Payeur soit la banque du Bénéficiaire se situe dans l'UE/EEE et que le paiement implique une ou plusieurs monnaies de l'UE ou des États membres de l'EEE (ci-après « Monnaie PSD »), ou 2) la banque du Payeur et la banque du Bénéficiaire sont toutes deux situées dans l'UE/EEE et le paiement est effectué dans une monnaie non UE, ou lorsque l'unique Prestataire de Services de Paiement intervenant dans l'Opération de Paiement est situé dans l'UE/EEE, pour ce qui concerne les parties de l'Opération de Paiement qui sont effectuées dans l'UE/EEE.

**2.5.6. Ordre de Paiement initié par le Payeur**

La date de valeur du crédit pour le Compte de Paiement du Payeur ne doit pas être postérieure à la date à laquelle le montant a été débité.

La date de valeur du crédit pour le Compte de Paiement du Bénéficiaire ne doit pas être postérieure à la date à laquelle le montant aurait été daté si l'Opération de Paiement avait été correctement exécutée.

**2.5.7. Ordre de Paiement initié par ou via le Bénéficiaire**

En cas de transmission tardive de l'Ordre de Paiement, le montant sera daté sur le Compte de Paiement du Bénéficiaire au plus tard à la date à laquelle le montant aurait été daté si l'opération avait été correctement exécutée.

Lorsque la Banque est responsable envers le Bénéficiaire du traitement de l'Opération de Paiement, le montant doit être daté sur le compte de paiement du Bénéficiaire au plus tard à la date à laquelle le montant aurait été daté si l'Opération de Paiement avait été correctement exécutée.

**a) Cas particulier des Opérations de Paiement initiées par le Bénéficiaire et pour lesquelles l'autorisation initiale donnée n'indiquait pas de montant précis**

*(i) Client Payeur*

Le Client s'engage à indiquer à la Banque une limite de paiement maximale pour chaque Bénéficiaire susceptible d'initier directement une Opération de Paiement devant entraîner un débit sur le Compte de Paiement du Client. Cette limite représente le montant au-delà duquel le Client estime que le paiement réclamé par le Bénéficiaire est déraisonnable. Au-delà de celle-ci, la Banque et le Client conviennent que la Banque refusera d'exécuter tout Ordre de Paiement émanant dudit Bénéficiaire, sauf instruction écrite contraire du Client.

Si le Client n'a pas indiqué de limite de paiement à la Banque, la Banque considère que le Client autorise la Banque à donner suite à tout Ordre de Paiement initié par le Bénéficiaire, et ce indépendamment du fait de savoir si le montant de l'Opération de Paiement exécutée dépasse le montant auquel le Client pouvait raisonnablement s'attendre.

La Banque ne saurait être tenue responsable des conséquences dommageables qui pourraient résulter des suites de la non-exécution d'un Ordre de Paiement, alors que les limites fixées par le Client auraient été dépassées si l'Ordre de Paiement avait été exécuté par la Banque ou bien de l'exécution intégrale par la Banque d'un Ordre de Paiement initié par le Bénéficiaire et à l'égard duquel le Client n'a fixé aucune limite.

Dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas fixé de limite de paiement maximale et qu'il estime que le montant de l'Ordre de Paiement initié par le Bénéficiaire dépasse le montant auquel il pouvait raisonnablement s'attendre, le Client est autorisé à adresser à la Banque une demande de

remboursement de l'Opération de Paiement réalisée en exécution de cet Ordre de Paiement. Le Client devra étayer sa demande d'éléments factuels concernant notamment ses dépenses passées et les circonstances dans lesquelles a eu lieu l'Opération de Paiement en question. Le Client ne peut toutefois invoquer des raisons liées à une opération de change lorsque le taux de change de référence convenu entre la Banque et le Client a été appliqué.

Le Client ne pourra en tout état de cause prétendre qu'au remboursement du montant de l'Opération de Paiement en question. La Banque et le Client conviennent que les frais, commissions et autres charges occasionnés par une telle Opération de Paiement ne sauraient faire l'objet d'un remboursement.

Lorsque le Client peut prétendre à un remboursement en vertu de la présente clause, la demande de remboursement devra être parvenue par écrit à la Banque dans les conditions prévues par les présentes Conditions Particulières dans un délai de huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités du Compte de Paiement du Client.

Dans un délai de 10 Jours Ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement du Client, et sous réserve que la Banque accepte la demande de remboursement, le montant de l'Opération de Paiement sera alors crédité sur le Compte de Paiement.

Dans le cas où la Banque refuse de rembourser le Client, la Banque doit, dans un délai de 10 Jours Ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement du Client, lui indiquer les raisons de son refus. Cette communication se fera selon les modes convenus avec le Client dans la Demande d'ouverture de compte.

En tout état de cause, la Banque et le Client conviennent que le Client ne saurait prétendre à aucun remboursement lorsqu'il a donné son consentement à l'exécution d'une telle Opération de Paiement directement à la Banque et que le cas échéant, les informations relatives à la future Opération de Paiement ont été fournies au Payeur ou mises à sa disposition de la manière convenue, quatre semaines au moins avant l'échéance, par le Prestataire de Services de Paiement ou par le Bénéficiaire.

#### *(ii) Client Bénéficiaire*

La Banque et le Client conviennent que, lorsqu'une opération de paiement initiée par le Client agissant

en tant que Bénéficiaire donne lieu à un remboursement de la part de la Banque, cette dernière est irrévocablement autorisée à débiter le Compte de Paiement du montant que le Prestataire de Services de Paiement du Payeur lui réclame à ce titre, sans devoir s'interroger sur le caractère fondé ou non de la demande de remboursement adressée par le Payeur à son Prestataire de Services de Paiement. Il appartient, le cas échéant, au Client de faire valoir le caractère non fondé de la demande de remboursement formulée par le Payeur en se retournant directement contre le Payeur et/ou le Prestataire de Services de Paiement de ce dernier.

#### **b) Absence de contestation ou de demande de remboursement dans les délais impartis**

En l'absence de contestation ou de demande de remboursement du Client endéans les délais susmentionnés, la Banque ne saurait plus être tenue pour responsable des conséquences dommageables résultant de l'exécution d'une opération autorisée ou non ainsi que de la non-exécution ou de la mauvaise exécution d'une Opération de Paiement.

### **3. RESPONSABILITE DE LA BANQUE**

La Banque ne saurait être tenue responsable des conséquences dommageables résultant de la mauvaise exécution, de l'inexécution ou de l'exécution partielle de ses obligations (« Manquement ») au titre des présentes Conditions Particulières qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part.

En tout état de cause, la Banque ne saurait engager sa responsabilité en cas de Manquement résultant de circonstances anormales et imprévisibles échappant au contrôle de la Banque, telles que par exemple des interruptions ou l'indisponibilité des systèmes de télécommunications ou plus généralement des services de la Banque (par exemple pour cause d'incendie ou sinistres similaires, coupures électriques, défaillance des systèmes informatiques ou attaque à l'encontre des systèmes de la Banque). La Banque ne sera pas responsable des dommages dus à la mise en œuvre de dispositions légales, des mesures prises par des autorités publiques, déclarées ou imminentes, des actes de guerre, des révolutions, des guerres civiles, des faits du Prince, des grèves, des lock-out, des boycotts et des piquets de grève, indépendamment du fait de savoir si la Banque est elle-même partie au conflit ou si ses services ne sont que partiellement affectés ou lorsque le Manquement est lié à

l'obligation pour la Banque de se conformer à certaines obligations légales.

## **4. FRAIS**

### **4.1. TARIFICATION**

La Banque facture ses services au Client, en fonction des tarifs en usage et selon la nature des prestations convenues. Le client reconnaît avoir reçu une copie de la Tarification générale de la Banque exposant les tarifs pratiqués par la Banque, avoir pris connaissance de leurs contenus et les accepter.

Lorsqu'une Opération de Paiement n'implique pas de conversion monétaire, les frais applicables à l'exécution de celle-ci seront partagés entre le Payeur et le Bénéficiaire, en vertu du principe « SHARE ».

Lorsque le Client autorise une Opération de Paiement donnant lieu à une conversion monétaire dans son chef, le Client peut décider d'appliquer le principe « SHARE » (frais partagés), « OUR » (à sa charge) ou « BEN » (à la charge du Bénéficiaire). A défaut de choix, le principe « OUR » sera automatiquement appliqué. Toutefois, en cas de clôture du compte, la Banque appliquera le principe « BEN ».

La Banque divulguera notamment au Client les frais liés à la manière et à la fréquence avec lesquelles les informations sont fournies ou mises à disposition.

La Banque applique ses tarifs tels qu'en vigueur au fil du temps, qui sont à la libre disposition du Client dans les locaux de la Banque et dont une liste a été fournie au Client avant l'entrée en vigueur des présentes Conditions Particulières.

Sur simple demande du Client, la Banque doit lui fournir, avant l'exécution d'une Opération de Paiement individuelle, les informations sur les délais d'exécution ainsi que sur les tarifs, et le cas échéant sur la ventilation de ces tarifs spécifiquement applicables à ladite Opération de Paiement.

Le Client autorise la Banque à débiter automatiquement de son compte les frais ainsi dus à la Banque.

Le Client est présumé accepter le montant desdits frais par le simple fait d'avoir demandé à la Banque d'exécuter une Opération de Paiement ou avoir donné son consentement au Bénéficiaire pour que ce dernier initie une telle Opération. De plus, le Client pourra demander à la Banque de lui adresser des relevés plus fréquemment, auquel cas la Banque se réserve le droit de facturer, à ce titre, des frais

supplémentaires. La Banque informera le Client de ces frais, et, le cas échéant, la ventilation des montants de ces frais.

Lorsque le Client est le Bénéficiaire d'une Opération de Paiement, il autorise en outre la Banque, avant de créditer son Compte de Paiement, à débiter du montant transféré en sa faveur les frais dus à la Banque.

Par ailleurs, le Client accepte que des frais supplémentaires lui soient facturés, notamment en cas de notification du refus de la Banque d'exécuter une Opération de Paiement, en cas de révocation acceptée d'une Opération de Paiement au sens de la clause 2.4.1 0 ci-dessus ou en cas de recouvrement d'une Opération de Paiement suite à la fourniture d'un Identifiant Unique inexact par le Client.

Le Client demeure débiteur des frais dus, même si leur paiement n'est exigé qu'après la clôture du Compte de Paiement.

### **4.2. TAUX D'INTERET ET TAUX DE CHANGE**

Sauf convention contraire, lorsque la fourniture d'un service de paiement en vertu des présentes Conditions Particulières implique un découvert sur un Compte de Paiement, les intérêts débiteurs déterminés sur base de la Tarification générale de la Banque sont applicables de plein droit, sans mise en demeure, sur les soldes débiteurs en compte, sans préjudice d'éventuels frais, charges, retenues à la source, autres dépenses ou de prétentions supplémentaires de la Banque à titre de dommages et intérêts.

La présente stipulation ne peut être interprétée comme autorisant le titulaire d'un Compte de Paiement à opérer des dépassements en compte.

Les intérêts imputés sur des Comptes de Paiement à découvert sont immédiatement exigibles et payables et automatiquement débités du Compte de Paiement du Client.

Les dépôts sur un Compte de Paiement ne produisent pas d'intérêts créditeurs, sauf si cela a été expressément convenu entre la Banque et le Client pour certains types de Comptes de Paiement.

Lorsque la fourniture d'un service de paiement en vertu des présentes Conditions Particulières implique une opération de change, la Banque applique le taux de change en vigueur au jour de l'exécution de l'opération de paiement envisagé tel qu'appliqué par la Banque.

Les taux de change tels qu'appliqués par la Banque sont les taux internes déterminés plusieurs fois par

jour sur la base des taux observés sur les marchés des devises. Dans la mesure où les taux de change varient au jour le jour, le Client s'engage à s'informer préalablement à toute Opération de Paiement impliquant une opération de change du taux de change applicable à celle-ci.

Le Client reconnaît que les taux d'intérêt et de change peuvent varier à tout moment. Le Client reconnaît dès lors que le taux d'intérêt et/ou le taux de change effectivement appliqué à une Opération de Paiement sera celui en vigueur au moment de l'exécution de l'Opération de Paiement.

Le Client accepte que toute modification des taux d'intérêt et de change s'applique immédiatement et sans mise en demeure, si les modifications se fondent sur les taux d'intérêt ou de change de référence. Des informations sur le taux d'intérêt applicable suite à une telle modification seront tenues à la disposition du Client dans les locaux de la Banque et lui seront fournies sur simple demande.

## **5. COMMUNICATIONS**

---

### **5.1. MOYENS DE COMMUNICATION**

L'échange de communications, notifications ou les transferts d'informations se fera selon les modes convenus avec le Client dans la Demande d'ouverture de compte. En fonction des modes de communication convenus, la Banque fournira au Client des informations sur les exigences techniques à respecter dans un document pertinent.

### **5.2. LANGUE(S)**

Toute communication entre la Banque et le Client se fera dans la langue choisie par les parties lors de l'entrée en relation avec la Banque et à défaut d'un tel choix, en anglais ou français à la discrétion de la Banque.

### **5.3. ACCES AUX INFORMATIONS**

Le Client peut demander, à tout moment de sa relation avec la Banque, à recevoir une copie des présentes Conditions Particulières.

## **6. MODIFICATIONS DES PRESENTES CONDITIONS PARTICULIERES**

---

### **6.1. CONDITIONS DE MODIFICATION**

En particulier en cas de changements de la législation ou de la réglementation applicable au secteur bancaire, de changements dans les pratiques bancaires ou dans les conditions sur les marchés financiers, la Banque se réserve le droit de modifier,

en tout temps, les présentes Conditions Particulières et/ou d'y ajouter de nouvelles dispositions.

Si la Banque entend modifier les présentes Conditions Particulières et/ou y ajouter de nouvelles dispositions, elle en informera immédiatement ce dernier en lui indiquant les clauses qu'elle entend modifier ou ajouter ainsi que la teneur de ses modifications ou ajouts. Les modifications ou ajouts envisagés pourront également se faire au moyen d'un document séparé qui fera alors partie intégrante des présentes Conditions Particulières.

### **6.2. ACCEPTATION**

Sauf dispositions contraires des présentes Conditions Particulières, les modifications, ajouts et documents séparés sont réputés acceptés si le Client ne formule pas d'opposition écrite adressée à la Banque dans les deux mois de l'expédition par la Banque des modifications, ajouts ou documents séparés. Dans l'hypothèse où le Client s'y oppose, il a le droit de résilier les présentes Conditions Particulières avec effet immédiat et sans frais.

## **7. DUREE ET RESILIATION**

---

### **7.1. DUREE ET CONDITIONS DE RESILIATION**

Les présentes Conditions Particulières sont conclues pour une durée indéterminée. Chaque partie a le droit d'y mettre fin à tout moment et sans justification moyennant préavis d'un mois si l'initiative vient du Client et de deux mois si l'initiative vient de la Banque, à signifier à l'autre partie par lettre recommandée.

Les Opérations de Paiement en cours ne sont pas affectées par la résiliation des présentes Conditions Particulières. Les Conditions Particulières ainsi que les tarifs de la Banque restent applicables pour le dénouement des Opérations de Paiement en cours.

La résiliation des présentes Conditions Particulières n'entraîne pas la fin de toute relation contractuelle entre le Client et la Banque mais a pour seule conséquence que le Client ne sera plus autorisé à effectuer des Opérations de Paiements conformément aux présentes Conditions Particulières.

La Banque peut, cependant, entre autres lorsque le Client est en défaut de respecter ses obligations contractuelles ou si la Banque constate que sa responsabilité peut être engagée par la continuation de ses liens avec son Client ou que les Opérations de Paiement de son Client paraissent être contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou si le Client ne respecte pas son obligation d'agir de bonne foi,

mettre fin avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable, aux relations réciproques en vertu de ces Conditions Particulières, auquel cas toutes les obligations, même à terme, du Client deviendront immédiatement exigibles.

La Banque peut exiger à tout moment de la part du Client la constitution de nouvelles garanties ou de garanties complémentaires en vue de couvrir les engagements du Client.

## **7.2. RESILIATION DES RELATIONS CONTRACTUELLES**

La résiliation de toutes relations contractuelles entre le Client et la Banque selon les dispositions des Conditions Générales de la Banque entraînera automatiquement la résiliation des présentes Conditions Particulières. Cependant, durant la période de préavis telle que prévue dans les présentes Conditions Particulières, celles-ci continueront à s'appliquer et les Comptes de Paiement resteront ouverts uniquement afin d'effectuer des Opérations de Paiement. Dans ce contexte, les Conditions Particulières et les dispositions pertinentes des Conditions Générales de la Banque continueront à s'appliquer pendant cette période de préavis.

## **8. DIVERS**

### **8.1. CONDITIONS GENERALES DE LA BANQUE**

Les Conditions Générales de la Banque s'appliquent à la fourniture de services de paiement, sauf indication contraire. En cas de contradiction entre les présentes Conditions Particulières et les Conditions Générales de la Banque, les dispositions des présentes Conditions Particulières prévaudront.

### **8.2. VOIES DE RECLAMATION ET DE RECOURS EXTRAJUDICIAIRES ET PRESCRIPTION**

La procédure de résolution des litiges est décrite dans la clause 23 des Conditions Générales. Le Client accepte que la Banque puisse répondre à ses réclamations par courrier électronique au plus tard dans les 15 Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation.

En cas de désaccord avec la Banque, et après échec des voies de réclamation internes de la Banque, le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'ombudsman du secteur financier : Ombudsfm, l'Ombudsman en Conflits Financiers, rue Belliard 15-17, boîte 8 à 1040 Bruxelles, tél. 02 545 77 70, fax 02 545 77 79, e-mail

[ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be), site web [www.ombudsfm.be](http://www.ombudsfm.be).

Le Client peut également adresser sa plainte à la Direction Générale du Contrôle et de la Médiation près du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie (NG III, boulevard Roi Albert II, 16, 3e étage à 1000 Bruxelles, tél. 02 277 54 84; e-mail : [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be).

Un formulaire peut être téléchargé sur le site <http://economie.fgov.be>.

Les actions judiciaires contre la Banque se prescrivent par 13 mois. Le délai de prescription court à partir de la date de la commission ou de l'omission des faits reprochés à la Banque.