



**Règlement général
des
opérations bancaires**

| | |
|--|----------|
| 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES | 5 |
| 1.1. CHAMP D'APPLICATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR..... | 5 |
| 1.1.1. CHAMP D'APPLICATION | 5 |
| 1.1.2. ENTRÉE EN VIGUEUR | 6 |
| 1.2. IDENTIFICATION, ÉTAT CIVIL, CAPACITÉ ET REPRÉSENTATION | 6 |
| 1.2.1. IDENTIFICATION DU CLIENT | 6 |
| 1.2.2. PERSONNES PHYSIQUES | 8 |
| 1.2.3. PERSONNES MORALES | 8 |
| 1.2.4. ENTITÉS SANS PERSONNALITÉ JURIDIQUE | 9 |
| 1.2.5. MINEURS | 9 |
| 1.2.6. PERSONNES MAJEURES PROTÉGÉES | 10 |
| 1.2.7. PLURALITÉ DE TITULAIRES | 11 |
| 1.2.8. CONTRIBUABLES | 11 |
| 1.2.9. MODIFICATION DES DONNÉES | 12 |
| 1.2.10. SPECIMEN DE SIGNATURE | 13 |
| 1.2.11. PROCURATIONS..... | 13 |
| 1.2.12. DOCUMENTS, REPRÉSENTATION ET SIGNATURE DE LA BANQUE..... | 14 |
| 1.3. CORRESPONDANCE ET ENVOIS..... | 15 |
| 1.3.1. CORRESPONDANCE..... | 15 |
| 1.3.2. ENVOI ET TRANSPORT DE DOCUMENTS OU VALEURS | 16 |
| 1.3.3. REMISE DE VALEURS | 16 |
| 1.4. SUCCESSIONS..... | 16 |
| 1.5. ORDRES DONNÉS PAR LE CLIENT ET OPÉRATIONS EXECUTÉES PAR LA BANQUE | 17 |
| 1.5.1. FORMULATION DES ORDRES | 17 |
| 1.5.2. RÉVOCATION ET MODIFICATION DES ORDRES..... | 19 |
| 1.5.3. EXÉCUTION DES ORDRES | 20 |
| 1.5.4. RESPONSABILITÉ | 22 |
| 1.5.5. PREUVE DES OPÉRATIONS | 26 |
| 1.5.6. RECTIFICATIONS | 27 |
| 1.6. TARIFS ET FRAIS | 28 |
| 1.6.1. TARIFS ET CONDITIONS | 28 |
| 1.6.2. PAIEMENT DES FRAIS ET COMMISSIONS | 28 |
| 1.7. GARANTIES AU PROFIT DU CLIENT | 29 |
| 1.7.1. DISCRÉTION | 29 |
| 1.7.2. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE | 29 |
| 1.7.3. PROTECTION DES DÉPÔTS ET DES INSTRUMENTS FINANCIERS | 30 |
| 1.7.4. RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX ET FINANCIERS | 30 |
| 1.8. GARANTIES AU PROFIT DE LA BANQUE..... | 30 |
| 1.8.1. UNICITÉ DES COMPTES | 30 |
| 1.8.2. COMPENSATION | 31 |
| 1.8.3. SOLIDARITÉ ET INDIVISIBILITÉ | 31 |
| 1.8.4. GAGE ET DROIT DE RÉTENTION | 31 |
| 1.8.5. CESSIION DE CRÉANCES | 32 |
| 1.9. DIVERS..... | 32 |
| 1.9.1. CESSATION DES RELATIONS..... | 32 |
| 1.9.2. SERVICE DE MOBILITÉ INTERBANCAIRE | 33 |
| 1.9.3. MODIFICATION DU RÈGLEMENT | 34 |
| 1.9.4. PLAINTES | 34 |
| 1.9.5. CONSERVATION DES DOCUMENTS | 36 |

| | |
|---|-----------|
| 1.9.6. EXÉCUTION DES CONVENTIONS | 36 |
| 1.9.7. DROIT APPLICABLE | 36 |
| 1.9.8. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE ET PRESCRIPTION | 36 |
| 1.9.9. POINT DE CONTACT CENTRAL | 36 |
| 2. LES COMPTES | 37 |
| 2.1. DISPOSITIONS S'APPLIQUANT A TOUS LES COMPTES | 37 |
| 2.1.1. VARIÉTÉ DES COMPTES..... | 37 |
| 2.1.2. SERVICES LIÉS AUX COMPTES | 38 |
| 2.1.3. SERVICE BANCAIRE DE BASE..... | 38 |
| 2.1.4. POSITIONS CRÉDITRICES ET DÉBITRICES | 39 |
| 2.1.5. TAUX D'INTÉRÊTS..... | 39 |
| 2.1.6. SITUATION DES COMPTES | 40 |
| 2.1.7. RÉSILIATION ET CLÔTURE | 40 |
| 2.1.8. RAPATRIEMENT D'ARGENT | 41 |
| 2.1.9. COMPTES DORMANTS | 41 |
| 2.1.10. NUE-PROPRIÉTÉ ET USUFRUIT..... | 42 |
| 2.2. COMPTES A VUE | 42 |
| 2.2.1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES | 42 |
| 2.2.2. CHÈQUES | 43 |
| 2.2.2.1. DÉLIVRANCE | 43 |
| 2.2.2.2. UTILISATION, PAIEMENT ET ENCAISSEMENT..... | 43 |
| 2.2.2.3. VOL, PERTE ET USAGE ABUSIF | 43 |
| 2.2.2.4. OPPOSITION ET RÉVOCATION | 44 |
| 2.2.2.5. RESPONSABILITÉ DU CLIENT | 44 |
| 2.2.3. ORDRES PERMANENTS, DOMICILIATIONS DE FACTURES ET ORDRES A ÉCHÉANCE | 44 |
| 2.2.4. DOMICILIATIONS EUROPÉENNES..... | 45 |
| 2.2.5. PAIEMENTS INSTANTANÉS..... | 46 |
| 2.3. COMPTES EN DEVISES..... | 47 |
| 2.3.1. OUVERTURE | 47 |
| 2.3.2. OPÉRATIONS..... | 47 |
| 2.4. COMPTES À TERME..... | 48 |
| 2.4.1. DÉFINITION | 48 |
| 2.4.2. OUVERTURE | 48 |
| 2.4.3. INTÉRÊTS - TAUX | 48 |
| 2.4.4. REMBOURSEMENT | 48 |
| 2.5. COMPTES D'ÉPARGNE..... | 49 |
| 2.5.1. OUVERTURE | 49 |
| 2.5.2. OPÉRATIONS ET RETRAITS | 49 |
| 2.5.3. INTERETS | 49 |
| 2.6. COMPTES-TITRES..... | 50 |
| 2.6.1. GÉNÉRALITÉS | 50 |
| 2.6.2. NUE-PROPRIÉTÉ ET USUFRUIT DES COMPTES-TITRES..... | 50 |
| 2.6.3. COMPTES MANDATÉS..... | 51 |
| 2.6.4. TITRES POUVANT ÊTRE ACCEPTÉS..... | 51 |
| 2.6.5. DÉPOSITAIRES | 51 |
| 2.6.6. SÉGRÉGATION ET UTILISATION DES TITRES | 52 |
| 2.6.7. GARANTIES..... | 52 |
| 2.6.8. GESTION ADMINISTRATIVE | 52 |
| 2.6.9. CORPORATE ACTIONS | 53 |
| 2.6.10. SOUSCRIPTION NOMINATIVE | 53 |

| | |
|--|-----------|
| 2.6.11. COMMISSION DE GESTION - DROITS DE GARDE - FRAIS..... | 53 |
| 3. DOCUMENTS FINANCIERS ET COMMERCIAUX | 54 |
| 3.1. ENCAISSEMENT DE DOCUMENTS FINANCIERS..... | 54 |
| 3.2. ENCAISSEMENT DE DOCUMENTS COMMERCIAUX..... | 55 |
| 3.3. TRAITEMENT DES EFFETS DE COMMERCE | 56 |
| 3.4. DOMICILIATIONS DES DOCUMENTS FINANCIERS ET COMMERCIAUX | 56 |
| 4. OPERATIONS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS..... | 57 |
| 4.1. CLASSIFICATION DES CLIENTS..... | 57 |
| 4.2. CONSEIL EN INVESTISSEMENT | 57 |
| 4.2.1. DÉFINITION | 57 |
| 4.2.2. CONSEIL EN INVESTISSEMENT SUR BASE DU TEST D'ADÉQUATION | 57 |
| 4.2.2.1. REMPLIR UN QUESTIONNAIRE | 57 |
| 4.2.2.2. CONSEIL EN INVESTISSEMENT..... | 58 |
| 4.2.2.3. REFUS DE REMPLIR LE QUESTIONNAIRE ET REFUS DE CONSEIL..... | 58 |
| 4.3. INSTRUMENTS FINANCIERS | 59 |
| 4.3.1. DÉFINITION | 59 |
| 4.3.2. INSTRUMENTS FINANCIERS COMPLEXES ET NON COMPLEXES | 59 |
| 4.3.3. INFORMATIONS CONCERNANT LES INSTRUMENTS FINANCIERS | 59 |
| 4.3.4. TRANSACTIONS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS..... | 60 |
| 4.3.5. PLACEMENT ET EXÉCUTION DES ORDRES..... | 60 |
| 4.3.6. PROVISION | 60 |
| 4.3.7. MEILLEURE EXÉCUTION DES ORDRES | 61 |
| 4.3.8. MODIFICATION ET ANNULATION DES ORDRES..... | 61 |
| 4.4. OBLIGATION DE SIGNALEMENT A CHARGE DE LA BANQUE | 62 |
| 4.5. CONFLITS D'INTÉRÊTS | 62 |
| 4.6. AVANTAGES (INDUCEMENTS)..... | 63 |
| 5. LES OPÉRATIONS SUR DEVISES | 64 |
| 5.1. GÉNÉRALITÉS..... | 64 |
| 5.2. ACHAT ET VENTE DE BILLETS..... | 64 |
| 5.3. ACHAT ET VENTE DE DEVISES EN COMPTE..... | 64 |
| 6. AUTRES OPÉRATIONS | 65 |
| 6.1. OPÉRATIONS ÉLECTRONIQUES | 65 |
| 6.2. CARTES DE DÉBIT ET DE CRÉDIT..... | 65 |
| 6.3. COFFRES ET COFFRES DE NUIT | 65 |
| 6.4. CRÉDITS | 65 |

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1. CHAMP D'APPLICATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

1.1.1. CHAMP D'APPLICATION

Dans le cadre de ce Règlement, la dénomination «banque» fait référence à la Fédération d'établissements de crédit «CRELAN» en tant que fédération d'établissements de crédit visée par les articles 239 et 240 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit. La banque est composée des sociétés de droit belge ci-après dont le siège est situé boulevard Sylvain Dupuis, 251 à 1070 Bruxelles :

- SA Crelan, TVA BE 0205.764.318 – RPM Bruxelles;
- SCRL CrelanCo, TVA BE 0403.263.840 – RPM Bruxelles;

Ces sociétés sont reprises à la liste des établissements de crédit agréés en Belgique, tenue par la Banque nationale de Belgique (BNB) qui est chargée du contrôle prudentiel et dont le siège est situé boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles (site internet: www.bnb.be).

La SA Crelan est issue de la fusion que la SA Crédit Agricole a réalisée par absorption de la SA Centea le 1^{er} avril 2013, avec modification de la dénomination SA Crédit Agricole en SA Crelan.

La SCRL CrelanCo est issue de la fusion que la SCRL Lanbokas a réalisée par absorption de la SCRL Agricaïsse le 5 novembre 2015, avec modification de la dénomination SCRL Lanbokas en SCRL CrelanCo.

La banque exerce ses activités, entre autres, par l'entremise d'un réseau d'agences. Les coordonnées (adresses, numéros de téléphones, heures d'ouverture) des agences sont disponibles sur le site internet de la banque (www.crelan.be).

Les relations entre la banque et ses clients ou leurs représentants, ci-après dénommés "le client", sont régies par les dispositions ci-dessous, les premières étant applicables par priorité sur les suivantes en cas de contradiction :

1. les conventions particulières;
2. les règlements particuliers relatifs à des produits ou services spécifiques de la banque et leurs modifications ultérieures;
3. le présent Règlement général des opérations bancaires (également dénommé "le Règlement") et ses modifications ultérieures;
4. les Codes de conduite de Febelfin;
5. les usages bancaires.

Chaque client reçoit un exemplaire du Règlement et en accepte le contenu lors de son entrée en relation avec la banque. En cas de perte du Règlement, le client peut en obtenir un nouvel exemplaire auprès de chaque agence de la banque.

Le Règlement est également disponible sur le site internet de la banque (www.crelan.be).

La relation bancaire est basée sur la confiance. Lorsqu'elle constate après un premier contact ou une première opération que cette confiance manque, la banque peut signaler au client qu'elle ne souhaite pas entamer de relation avec lui sans que le client puisse invoquer une présomption d'acceptation d'une relation. Le Règlement reste toutefois applicable aux opérations intervenues.

Le client qui agit en qualité de consommateur au sens du Code de droit économique, ne sera tenu par le Règlement que dans la mesure où ses dispositions ne contreviennent pas à des dispositions impératives de la législation.

La relation entre le client et la banque s'établit dans la langue de la région et/ou dans une autre langue convenue entre parties.

La durée de la relation entre la banque et le client est indéterminée sous réserve des possibilités de résiliation prévues par ce règlement et sans préjudice des conventions particulières à durée déterminée.

1.1.2. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent Règlement général des opérations bancaires entre en vigueur le 1er mars 2019 et remplace le précédent Règlement du 1er février 2016.

Sans préjudice de [l'article 1.9.3](#), le présent Règlement s'applique immédiatement et intégralement à toutes les relations entre la banque et ses clients à partir de la date précitée.

1.2. IDENTIFICATION, ÉTAT CIVIL, CAPACITÉ ET REPRÉSENTATION

1.2.1. IDENTIFICATION DU CLIENT

Toute personne physique ou morale qui recourt aux services de la banque, même une seule fois ou de manière sporadique, a la qualité de client.

Le client accepte de se soumettre aux règles qui régissent l'identification des clients, ceci en conformité avec:

- la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces (ci-après dénommée loi anti-blanchiment);
- les circulaires et documents des autorités de contrôle, dont en particulier la Banque Nationale de Belgique;
- les règles de déontologie financière;
- toutes autres règles de droit applicables en la matière.

L'identification du client par la banque conformément aux dispositions de la loi anti-blanchiment précitée se fait également en fonction de l'objet et de la nature escomptée de la relation avec la banque.

Le client s'engage à communiquer son identité et son domicile légal, ainsi que, le cas échéant, le siège de la société et le siège administratif éventuel, au plus tard au moment où la relation est nouée ou au moment où une première opération est exécutée et ce, sur base de pièces officielles. Le client accepte que la banque accède aux données contenues par la puce électronique de sa carte d'identité électronique. Le client a la responsabilité et l'obligation de communiquer immédiatement à la banque la version la plus récente de sa carte d'identité. Ceci vaut également pour les mineurs à partir de l'âge de 12 ans.

La banque a toujours le droit d'exiger, si elle l'estime nécessaire, que les pièces d'identification d'origine étrangère soient traduites aux frais du client, éventuellement par un traducteur juré.

Le client donne mandat à la banque aux fins de vérifier l'authenticité de ses documents et l'exactitude de ses données d'identification auprès des instances publiques ou privées telles que le registre de la population.

L'identification du client doit, en principe, s'effectuer en présence d'un délégué de la banque. Lorsque les circonstances le justifient ou dans le cadre de la banque par internet, la banque peut, dans le respect d'une procédure particulière, nouer une relation à distance avec un client.

Aucune opération en argent liquide ou concernant des titres ne peut être exécutée tant qu'il n'y a pas eu d'identification en présence d'un délégué de la banque.

La banque a toujours le droit d'exiger des données et documents supplémentaires tels que le numéro d'entreprise, le numéro de TVA, le numéro d'enregistrement d'entrepreneur, des données concernant la capacité d'exercice, l'état civil, le régime matrimonial, la séparation de fait, la cohabitation légale, la situation familiale ou patrimoniale, les activités professionnelles ou économiques, etc.

La banque a le droit d'exiger que le client révèle sur base d'un écrit signé par lui, l'origine ou la destination des fonds, ainsi que la motivation sous-jacente et le bénéficiaire effectif d'une opération. De plus, elle peut exiger que le client produise des documents démontrant le fondement économique et la légitimité d'une opération. Il pourra être demandé aux clients de démontrer leur capacité juridique et d'exercice.

Les fonds et valeurs à confier à la banque doivent toujours l'être au nom du véritable propriétaire. Le prête-nom est interdit et n'est pas opposable à la banque. Lorsque les fonds et valeurs ne sont pas inscrits à leur nom, la banque n'est pas tenue de prendre en compte la propriété ou la copropriété des tiers, même s'ils se prévalent d'une loi, d'un régime matrimonial, d'une convention ou de tout autre droit.

La banque se réserve le droit de modifier les données du client pour les rendre conformes à la réalité et, au besoin, d'imposer des formalités complémentaires. Ces principes sont également applicables en matière de location de coffres.

La banque exige que les personnes agissant pour compte de tiers soient également identifiées. Cette obligation s'applique entre autres aux représentants et mandataires légaux ou judiciaires. La banque peut exiger qu'ils lui communiquent tout document nécessaire ou utile pour établir leur qualité et l'étendue de leur pouvoir.

Le client accepte que la banque prenne et conserve copie sur support papier ou sur tout autre support durable de toutes pièces d'identification au sens de cet article.

1.2.2. PERSONNES PHYSIQUES

Les personnes physiques de nationalité belge doivent s'identifier en produisant leur carte d'identité, celles de nationalité étrangère en produisant soit leur carte d'identité, soit leur passeport ou, à défaut, un document équivalent avec photo. La banque peut toujours exiger d'autres pièces probantes en vue de vérifier l'identité communiquée. Les personnes physiques doivent, quelle que soit leur nationalité, toujours communiquer leur situation d'état civil.

La banque peut toujours subordonner l'exécution d'une opération avec une personne physique à la production de tous renseignements, preuves, ou documents qu'elle estime nécessaire et qui ont trait, entre autres, à l'identité, l'état civil et le domicile, ou qui, le cas échéant, proviennent de la Banque-Carrefour des entreprises et de l'enregistrement en tant qu'assujetti à la TVA, si la banque les considère comme nécessaires pour constater l'état ou la capacité juridique de ces personnes ou de leur éventuels mandataires.

1.2.3. PERSONNES MORALES

Les personnes morales de droit belge sont tenues de s'identifier au moyen de leur acte constitutif et de ses éventuelles modifications ultérieures, et ce, en produisant les publications aux Annexes du Moniteur belge quand celles-ci sont requises par la loi.

Les personnes morales de droit étranger sont tenues de s'identifier au moyen de leurs statuts ou de pièces récentes ayant une valeur de preuve comparable à celles exigées des personnes morales de droit belge. Les personnes morales de droit étranger qui ont une succursale ou un centre d'activité en Belgique doivent en outre produire les documents et publications prévus par les articles 81 et 85 du Code des sociétés.

La banque peut toujours exiger le dépôt d'une version coordonnée des statuts.

Les personnes morales qui souhaitent faire des transactions sur instruments financiers, doivent également communiquer leur LEI, c'est-à-dire leur identifiant d'entité juridique (aussi appelé « Legal Entity Identifier » ou LEI en abrégé). La banque devra mentionner le code LEI dans la déclaration relative aux transactions financières communiquée à l'Autorité belge des Marchés Financiers (FSMA).

Les personnes morales belges et étrangères s'engagent également à produire tout document nécessaire à l'identification des personnes ayant le pouvoir de les représenter et communiquer leur nom, prénoms et adresse. Le fondateur, l'administrateur, le gérant, etc. qui représente la personne morale à l'égard de la banque doit s'identifier en tant que personne physique ou personne morale selon le cas. De plus, le bénéficiaire effectif d'une société ou d'une construction juridique

comparable au sens de la loi anti-blanchiment et des circulaires de la FSMA/BNB, doit toujours être identifié.

La banque peut exiger que l'authenticité des signatures figurant sur les pièces communiquées soit confirmée par les fonctionnaires compétents ou par la voie de procédures appropriées.

1.2.4. ENTITÉS SANS PERSONNALITÉ JURIDIQUE

La banque peut accepter d'entrer en relation avec une association, un groupement ou une société n'ayant pas la personnalité juridique.

La banque se fera produire les statuts ou le règlement d'ordre intérieur décrivant le but de l'association et en identifiera les membres comme dit à [l'article 1.2.1.](#) du présent Règlement.

Les membres représentants de l'association sont solidairement et indivisiblement responsables à l'égard de la banque pour les obligations qui découlent de la relation avec la banque.

Selon les cas, la banque ouvrira le compte au nom de l'association elle-même ou au nom de ses membres en qualité de personnes physiques. Dans ce second cas, le compte fonctionnera comme un compte collectif.

En cas de désaccord dans la gestion du compte un membre-représentant peut demander à la banque de bloquer le compte dans l'attente d'un accord ou d'une décision judiciaire.

1.2.5. MINEURS

Les fonds et valeurs mobilières, comptabilisés sur les comptes au nom d'un enfant mineur, sont la propriété de ce mineur. Les parents s'engagent à gérer ces fonds et valeurs mobilières dans l'intérêt exclusif du mineur. Cela signifie que ces avoirs ne peuvent être retirés ou transférés que si cela est dans l'intérêt du mineur.

Les parents sont entièrement responsables du strict respect de cette règle et garantissent solidairement et indivisiblement la Banque de toute conséquence dommageable qui résulterait de manquements éventuels à cet égard.

Les parents d'enfants mineurs sont considérés par la banque comme exerçant tous les deux le droit d'administrer les biens de leurs enfants. Ceci signifie que l'intervention d'un des parents comprend toujours le consentement de l'autre, que les parents vivent ensemble ou non.

La banque doit être informée par écrit lorsque ce consentement n'existe plus. Dans ce cas, les deux parents doivent intervenir ensemble pour effectuer des transactions au nom de l'enfant mineur.

En cas de désaccord entre les parents, chaque parent peut demander à la banque de bloquer le compte dans l'attente d'un accord ou d'une décision judiciaire.

Les parents s'engagent également à communiquer immédiatement à la banque toute décision judiciaire qui modifie leurs droits (de l'un ou des deux) d'administrer les biens de leur enfant mineur.

A défaut d'une telle communication, la banque considérera que chaque intervention d'un des deux parents est faite avec le consentement de l'autre et aucune responsabilité ne pourra lui être imputée pour cela.

La banque se réserve le droit de subordonner l'exécution d'une opération au consentement des deux parents ou à une autorisation judiciaire chaque fois qu'elle l'estime nécessaire ou lorsqu'elle a un doute quant à l'affectation/l'investissement dans l'intérêt de l'enfant mineur des fonds et valeurs mobilières de ce dernier.

Sauf disposition légale ou décision judiciaire contraires, les règles mentionnées ci-dessus sont également d'application aux tuteurs. La décision judiciaire contenant la désignation et les compétences du tuteur doit être communiquée par écrit à la banque.

1.2.6. PERSONNES MAJEURES PROTÉGÉES

Dans la mesure où elles leur sont applicables, les règles prévues dans l'article 1.2.5. du présent Règlement valent également pour les personnes majeures bénéficiant d'un régime de protection (telle une protection extrajudiciaire ou judiciaire) et pour leurs représentants légaux (tels les personnes de confiance, les mandataires, les administrateurs provisoires et les conseils judiciaires).

Une protection extrajudiciaire signifie qu'un client a la possibilité de donner à un tiers une procuration qui sera applicable immédiatement ou au plus tard au moment où le mandant devient incapable. Dans ce dernier cas, il relève de la responsabilité du mandataire de déterminer le moment auquel le mandant est devenu incapable et auquel la protection extrajudiciaire doit entrer en vigueur.

Le mandant et le mandataire doivent faire enregistrer le mandat au Registre central tenu par la Fédération Royale du Notariat belge.

La banque se réserve le droit de ne pas considérer un tel mandat comme une protection extrajudiciaire tant que la preuve de l'enregistrement n'est pas présentée.

La banque se réserve le droit de bloquer le compte du mandant dans l'attente d'une décision judiciaire lorsque le mandant révoque le mandat ou souhaite effectuer lui-même des opérations après que le mandataire ait déjà considéré que le mandant se trouvait dans une situation d'incapacité.

La banque se réserve en outre le droit de bloquer les comptes, les avoirs et les opérations si elle soupçonne la désignation d'un mandataire ou d'un administrateur qui ne se serait pas encore manifesté avec des pièces probantes officielles.

La banque ne doit tenir compte de la désignation d'un mandataire ou d'un administrateur d'une personne protégée cliente de la banque que si cette désignation et, le cas échéant son caractère exécutoire, lui sont notifiés.

A défaut d'une telle notification, la banque ne sera pas responsable pour les dommages éventuels qui en découleraient.

1.2.7. PLURALITÉ DE TITULAIRES

La banque accepte l'ouverture de comptes ou le dépôt d'avoirs au nom de plusieurs titulaires.

La gestion ou la clôture de ces comptes ou avoirs se fait sous la signature de chaque titulaire qui intervient pour le compte de tous les titulaires, sauf convention contraire. En cas de désaccord dans la gestion du compte, chaque co-titulaire peut demander à la banque de bloquer le compte dans l'attente d'un accord ou d'une décision judiciaire.

1.2.8. CONTRIBUABLES

Common Reporting Standard (CRS)

La banque est tenue d'identifier ses clients selon les dispositions de la législation relative à la norme commune de déclaration (Common Reporting Standard – CRS) et doit par conséquent vérifier dans quel pays est établie leur résidence fiscale.

La banque est en outre tenue de procéder à un échange automatique de données concernant les comptes des clients qui ont résidence fiscale dans un autre pays participant au système du CRS. Les informations suivantes seront communiquées : données d'identification du client, numéros de comptes, solde (ou valeur) des comptes, revenus totaux bruts et produits totaux bruts. L'échange se fait par l'intermédiaire des autorités fiscales belges compétentes.

Qualified Intermediary (QI)

La banque est reconnue par les autorités fiscales des États-Unis d'Amérique comme intermédiaire qualifié (Qualified Intermediary of QI).

Cela a comme conséquence que la banque doit respecter certaines règles. Dans ce cadre, la banque n'accepte aucun dépôt de titres américains pour des contribuables américains.

FATCA

La banque a le statut de Foreign Financial Institution (FFI) tel que défini par le Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) qui est appliqué en Belgique par un accord intergouvernemental conclu entre la Belgique et les États-Unis d'Amérique.

Cela signifie que la banque, en tant qu'entité respectant FATCA (FATCA-compliant), doit respecter certaines obligations envers l'administration fiscale américaine. L'une de ces obligations est d'identifier les contribuables américains (Américains ou clients avec caractéristique américaine au sens de FATCA) parmi ses clients (tant les personnes physiques que les personnes morales). A cette fin, la banque peut exiger qu'un formulaire W-8 or W-9, ainsi que tout autre document, soit rempli et signé par le client pour s'identifier sous FATCA.

Si le client a été identifié par la banque comme contribuable américain, des informations seront échangées conformément à la législation belge ayant transposé l'accord intergouvernemental entre la Belgique et les USA.

Tout client qui en raison d'un changement de sa situation personnelle doit être considéré comme contribuable américain, ou inversement, doit en informer immédiatement la banque par écrit.

En conformité avec l'article 1.9.1. du présent Règlement, la banque se réserve le droit de cesser immédiatement, totalement ou partiellement, la relation avec le client en cas d'absence du formulaire W-8 or W-9 ou de tout autre document exigé dans le cadre de FATCA.

En dehors des réglementations précitées (QI et FATCA), la banque refusera pour les contribuables américains toute transaction qui n'est pas autorisée par les prospectus d'émission de titres.

La banque n'acceptera aucun achat et aucun transfert vers elle de titres par des contribuables américains.

Le client garantit la banque contre tout dommage qui pourrait résulter du fait qu'il n'a pas respecté les obligations du présent article.

1.2.9. MODIFICATION DES DONNÉES

Le client doit avertir la banque immédiatement et par écrit de tout changement intervenu dans ses données, et notamment en ce qui concerne :

- son domicile légal, l'adresse de sa résidence et celle où son courrier doit être envoyé, sa situation juridique, et notamment sa capacité, son état civil et sa capacité de contracter ainsi que le cas échéant, de la séparation de fait entre époux ;
- sa dénomination, sa forme juridique, le siège social, le siège administratif, sa nationalité et toute autre modification importante pour la personne morale comme celle qui concerne sa représentation ;
- toute forme d'interdiction professionnelle prononcée par un juge à charge d'un administrateur, commissaire ou gérant de la personne morale.

La banque n'est pas responsable pour le préjudice pouvant résulter d'un retard ou d'un défaut dans le chef du client de communiquer les renseignements précités, de la transmission par le client de renseignements et documents incorrects, incomplets ou non authentiques. La Banque s'efforce de prendre en compte le plus rapidement possible le changement intervenu. Sans préjudice de l'application de règles particulières, sa responsabilité ne peut être remise en cause de ce chef qu'après l'écoulement de trois jours bancaires ouvrables à dater du jour où elle a été informée de la modification. La banque tiendra compte des modifications qui lui sont communiquées à partir du troisième jour ouvrable bancaire suivant la réception des renseignements.

A défaut de lui avoir communiqué son changement d'adresse, le client donne mandat spécial et irrévocable à la banque de consulter les données le concernant dans le Registre de la Population et le Registre des Étrangers.

Le domicile légal ne peut être modifié que par la lecture de la carte d'identité électronique. L'adresse de correspondance peut être adaptée manuellement.

1.2.10. SPECIMEN DE SIGNATURE

Le client doit fournir un spécimen de sa signature à la banque. Cette signature, comme celle qui figure sur n'importe quel autre document signé par le client, sert de base de comparaison.

Les mêmes principes valent pour les mandataires, représentants légaux ou judiciaires, pour les membres d'une entité sans personnalité juridique et s'agissant d'une personne morale, pour tous ceux qui ont pouvoir de traiter avec la banque conformément aux statuts ou aux délégations de pouvoirs valablement conférées.

La banque a le droit de refuser des documents ou ordres quand elle doute de l'authenticité ou de la validité des signatures qui les revêtent.

1.2.11. PROCURATIONS

La banque tient à la disposition de ses clients des formulaires de procuration sous seing privé. Ces formulaires leur permettent de donner à des tierces personnes le mandat d'effectuer des opérations en leur nom et pour leur compte, de clôturer leurs comptes, d'avoir accès à leurs coffres ou d'accomplir d'autres actes en relation avec les services fournis par la banque. La banque se réserve le droit de ne pas tenir compte des procurations qui seraient conférées sous d'autres formes.

Les mandataires ainsi désignés sont liés par les dispositions du présent Règlement de la même manière que le client lui-même, lequel répond par ailleurs à l'égard de la banque de tous les actes accomplis par ses mandataires dans le cadre de leur mandat ou à l'occasion de l'exercice de ce mandat.

Pour révoquer une procuration, le client doit se rendre dans une agence pour y signer le document "Suppression d'une procuration". Il peut en demander un accusé de réception.

Le mandant doit avertir préalablement le mandataire de la révocation de sa procuration.

La banque s'efforcera de tenir compte de cette révocation le plus vite possible. Hormis le cas d'une faute grave, sa responsabilité ne peut toutefois être engagée que dans le cadre d'opérations exécutées par l'ex-mandataire plus de trois jours ouvrables bancaires après qu'elle ait été avertie de la révocation.

Lorsque la cessation du mandat se produit en raison de l'un des événements visés à l'article 2003, alinéa 3 du Code Civil (décès, déconfiture du mandant ou du mandataire) ou qui leur sont assimilés (notamment la faillite de l'un ou de l'autre), la banque s'efforcera d'en tenir compte aussi rapidement que possible dès qu'elle a connaissance de cet événement, mais sa responsabilité ne pourra être engagée qu'à partir du troisième jour ouvrable bancaire suivant celui où elle a été avertie. En aucun cas, la banque n'est tenue de rechercher elle-même si un de ces événements s'est produit.

La banque n'est responsable des conséquences dommageables qui pourraient résulter du caractère imprécis ou incomplet des procurations ou des avis de

révocation de ces procurations qui lui sont communiqués que si elle commet une faute lourde ou intentionnelle.

En cas de révocation de la procuration, le client ou ses ayants droit sont tenus de restituer à la banque tous les documents et formules bancaires, toutes les cartes de paiement et de crédit ainsi que tous les autres moyens ou possibilités de paiement, toutes les pièces relatives à la gestion du compte ou à l'accès au coffre détenus par le mandataire.

Hormis en cas de faute grave, la responsabilité de la banque n'est pas engagée en cas d'abus commis par un mandataire ou un ex-mandataire. De même, aucune faute ne peut être imputée à la banque lorsqu'elle exécute une opération sur base d'un ordre donné par le mandataire avant la prise d'effet de la révocation, même si l'exécution intervient après la prise d'effet de la révocation.

La clôture des relations pour lesquelles une procuration a été donnée met fin aux effets de celle-ci.

La banque se réserve le droit de suspendre les effets des procurations existantes lorsque des circonstances graves le justifient.

Le client accepte que la banque donne aux mandataires des informations concernant les comptes et les produits en ce qui concerne la période pendant laquelle la procuration est ou était en vigueur.

1.2.12. DOCUMENTS, REPRÉSENTATION ET SIGNATURE DE LA BANQUE

La banque ne sera engagée que par des documents portant son en-tête et valablement signés par un de ses représentants et pour autant qu'ils concernent, aux conditions du marché, des produits ou services qu'elle commercialise.

Un agent mandaté par la banque peut effectuer toute opération en relation avec les produits d'épargne, de dépôt et les moyens de paiement de la banque ainsi qu'avec tous les services offerts par la banque. Dans le cadre de ces produits et services, l'agent mandaté peut délivrer des documents, entre autres en relation avec la réception et la délivrance de sommes ou autres valeurs.

Le mandat conféré par la banque à l'agent ne couvre pas toutes les autres activités de celui-ci, dont la gestion patrimoniale ou le conseil en placement exercé pour compte personnel ou pour le compte d'un tiers autre que la banque. Il est formellement interdit aux agents de la banque d'exercer des activités en matière de gestion patrimoniale ou de conseil en placement pour leur compte personnel ou pour le compte de tiers autres que la banque, en quelque qualité que ce soit.

Si un agent, à côté de ses activités d'agent bancaire, exerce aussi d'autres activités et intervient par exemple comme intermédiaire en assurances, courtier en crédit ou agent immobilier, il n'intervient pas comme agent de Crelan pour ces autres activités. Celles-ci ne sont jamais exercées sous la responsabilité de Crelan ou pour son compte.

Toute opération en devises ou sur titres fait l'objet d'un document imprimé à l'entête de la banque. Pour chaque opération réalisée, le client reçoit un original ou une copie de ce document.

1.3. CORRESPONDANCE ET ENVOIS

1.3.1. CORRESPONDANCE

Sauf indication expresse d'une autre adresse, la correspondance destinée au client est adressée à son domicile légal qu'il a communiqué à la banque. La correspondance sera toujours valablement expédiée à la dernière adresse ou à la dernière adresse communiquée.

La correspondance sous forme électronique est envoyée à l'adresse électronique indiquée.

Après en être informée, la banque s'efforce de prendre en compte le plus vite possible le changement de résidence ou d'adresse de correspondance.

Hormis la faute grave, sa responsabilité ne peut être engagée de ce chef qu'après le troisième jour bancaire ouvrable suivant le jour de la réception de l'avis écrit et signé par le client. Une boîte postale ne peut être acceptée comme adresse de correspondance.

L'envoi de la correspondance au client et le contenu de celle-ci sont prouvés par la production par la banque de la copie de cette correspondance; ladite copie peut revêtir une forme différente de l'original.

Les extraits aux fins de contrôle qui sont envoyés par les services d'inspection de la banque sont toujours envoyés au domicile légal du client.

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

A défaut de désignation d'une telle adresse, toute communication est valablement faite à l'égard de tous les intéressés lorsqu'elle est adressée à l'un d'eux.

En cas de décès d'un client, la correspondance est, sauf avis contraire émanant des héritiers et ayants droit, valablement envoyée à la dernière adresse indiquée par le client.

Pour des raisons de sécurité, la banque se réserve le droit d'envoyer certains documents chez un de ses agents et d'aviser les clients qu'ils sont tenus à leur disposition.

Le client qui reçoit sa correspondance par voie électronique (guichet automatique tel que Cash & More, home banking tel que myCrelan, ...) est supposé la consulter régulièrement. Il est censé avoir connaissance du contenu de la correspondance à partir du troisième jour de mise à disposition électronique par la banque.

La correspondance destinée à la banque mentionne clairement la dénomination «Crelan» et l'adresse complète du siège central ou de l'agence. Le client doit mentionner dans sa lettre son numéro de compte ou une autre identification. En cas de réponse à une lettre de la banque, le client doit mentionner la référence qui y est mentionnée.

1.3.2. ENVOI ET TRANSPORT DE DOCUMENTS OU VALEURS

Tous titres, documents ou valeurs - quelle que soit leur nature - expédiés par la banque au client ou à des tiers pour compte du client, à la demande de celui-ci, ainsi que ceux expédiés à la banque par le client ou par des tiers pour compte du client voyagent aux frais, risques et périls du client. Toutefois, ils voyagent aux risques de la banque en exécution d'un contrat conclu à distance avec un consommateur. Le client est prié de ne pas déposer de l'argent, des chèques ou autres valeurs dans les boîtes aux lettres ordinaires des agences; le cas échéant, ce dépôt se fait aux risques et périls du client.

Les envois ne sont assurés qu'à la demande expresse du client et à ses frais.

L'assurance est souscrite par la banque auprès de la compagnie de son choix, sans responsabilité de sa part. En cas de perte, le client n'aura droit qu'à l'indemnité versée à la banque par la compagnie d'assurances, après déduction des frais éventuellement supportés par la banque.

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

En application de la loi du 29 mars 2012 portant des dispositions diverses, le transport de valeurs dépassant 30.000,00 EUR ne peut être effectué par le client que sur une base unique ou occasionnelle. Pour le transport de plus de 30.000,00 EUR de manière régulière, il doit être fait appel à un transporteur de fonds agréé.

Les agents de la banque ne peuvent transporter que 3.000,00 EUR maximum de et vers les clients, et ceci uniquement pour les particuliers.

1.3.3. REMISE DE VALEURS

Lorsque la banque constate la falsification ou la contrefaçon de valeurs, dans quelque circonstance que ce soit, elle est tenue de les retenir. La banque refusera dans ce cas toute inscription au débit ou au crédit. Les sommes déjà versées doivent être immédiatement remboursées. A cette fin la banque peut, le cas échéant, débiter de plein droit le compte du client.

1.4. SUCCESSIONS

En cas de décès d'un client ou de son conjoint, la banque doit en être avisée sans délai, par écrit; à défaut, aucune faute ne pourra être imputée à la banque si, avant réception de l'avis de décès, elle exécute des ordres donnés par le client ou son mandataire ou, même après le décès, par le co-titulaire ou mandataire dans les limites de leurs pouvoirs apparents.

La banque ne peut procéder à la libération des avoirs ou à l'ouverture des coffres qu'après avoir respecté ses obligations légales. Elle demandera aux héritiers et/ou ayants droit la production d'un acte de notoriété, une attestation de dévolution de la succession et/ou toutes autres pièces qu'elle jugerait nécessaires.

La banque vérifie les documents reçus mais n'assume que sa faute lourde ou intentionnelle quant à leur authenticité, leur traduction ou leur interprétation, spécialement quand il s'agit de documents établis à l'étranger.

Toutes opérations portant sur les avoirs dépendant de la succession, que ces avoirs soient inscrits au nom du défunt ou de son conjoint commun en biens, peuvent être subordonnées à l'accord écrit de toutes les personnes ou de leur(s) mandataire(s) qui, au vu des documents établissant la dévolution de succession, ont qualité d'héritiers ou d'ayants droit appelés à recueillir tout ou partie des avoirs successoraux détenus par la banque.

La banque ne communique des renseignements à propos des avoirs du défunt ou des coffres loués par lui que dans la mesure où ses obligations de discrétion professionnelle le lui permettent et se réserve de subordonner la délivrance de ces renseignements au remboursement de ses frais de recherche, à charge de la succession.

La banque se réserve le droit de réclamer une rétribution dont le montant est précisé à la liste des tarifs des services non standardisés pour les devoirs accomplis par elle en raison de l'ouverture de la succession ou de la remise des avoirs qu'elle détient pour le compte de celle-ci. Tous les héritiers et/ou ayants droit sont solidairement tenus envers la banque au paiement de cette rétribution.

Les conventions conclues entre la banque et le client se poursuivent avec les héritiers et/ou ayants droit, pour compte commun de ceux-ci, sauf si une des parties y met fin selon les modalités de [l'article 1.9.1](#). Dans ce cas, les héritiers ou ayants droit liquideront les opérations en cours dans les meilleurs délais.

Conformément à la loi, lors du décès d'une personne mariée ou d'un cohabitant légal, le partenaire survivant peut demander à la banque de mettre à sa disposition une somme d'argent donnée. Le montant de la demande ne peut dépasser ni la somme de 5.000 €, ni la moitié du solde créditeur disponible sur un compte à vue ou un compte d'épargne, commun ou indivis, dont le défunt ou le conjoint survivant est titulaire ou co-titulaire ou dont le cohabitant légal survivant est co-titulaire.

1.5. ORDRES DONNÉS PAR LE CLIENT ET OPÉRATIONS EXECUTÉES PAR LA BANQUE

1.5.1. FORMULATION DES ORDRES

Les ordres du client sont donnés, soit au moyen de formules mises à sa disposition par la banque, portant sa signature ou celle de son mandataire éventuel, soit au moyen d'un système électronique par lequel l'introduction d'un code électronique personnel de chiffres et/ou de lettres fait preuve de la manifestation de la volonté du client et tient lieu de signature électronique.

Sauf s'il en a été convenu autrement, la banque n'accepte pas d'ordres par lettre, téléphone, fax ou tout autre moyen de télécommunication tel qu'entre autres le courrier électronique. En tout état de cause, la banque se réserve le droit de tenir de tels ordres en suspens jusqu'à leur confirmation avec les moyens mis à disposition par la banque.

La banque peut aussi accepter des ordres initiés par un prestataire de services d'initiation de paiement agréé à la demande du client lorsque son compte est accessible en ligne. En faisant appel à un prestataire de services d'initiation de paiement, le client accepte que la banque accorde à ce tiers un accès aux données de compte qui sont nécessaire pour la fourniture du service d'initiation de paiement.

En recourant à d'autres modes de transmission des ordres que ceux qui sont mis à sa disposition par la banque ou un prestataire de services d'initiation de paiement agréé, le client assume, sauf faute lourde de la banque, les risques inhérents au système choisi par lui, notamment les retards d'exécution ou les erreurs d'interprétation.

Tous les ordres donnés à la banque, quelle que soit leur forme, doivent préciser sans aucun doute possible l'objet et les modalités de l'opération à exécuter et doivent indiquer les numéros de compte complets, tant du donneur d'ordre que du bénéficiaire.

Pour les opérations sur instruments financiers, l'ordre doit également mentionner le code ISIN (International Securities Identification Number) de l'instrument concerné.

Pour les opérations de paiement, l'ordre doit préciser clairement l'identifiant unique, c'est-à-dire la combinaison de lettres, chiffres ou symboles nécessaires pour identifier le compte bancaire de l'autre partie.

Le nom du bénéficiaire doit également être mentionné sur l'ordre, mais uniquement afin de permettre à la banque de réaliser les contrôles qui lui sont imposés notamment par la Loi anti-blanchiment, par les décisions d'embargo et par la politique d'intégrité de la banque. La banque se réserve le droit de demander des informations ou des documents complémentaires en ce qui concerne le bénéficiaire. L'indication du nom du bénéficiaire n'est pas liée à l'identifiant unique et la banque n'est pas tenue de vérifier s'il y a concordance entre l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire du virement et les numéros des comptes mentionnés.

En cas d'ordre de paiement au sein de l'Espace Economique Européen (= pays de l'Union Européenne, ainsi que la Norvège, le Liechtenstein et l'Islande), l'identifiant unique est constitué du numéro de compte du bénéficiaire dans sa configuration 'IBAN' (International Bank Account Number). Outre l'IBAN, le code d'identification de la banque du bénéficiaire (le 'BIC' ou Bank Identifier Code) fait aussi partie de l'identifiant unique en ce qui concerne les ordres de paiement vers ou au départ de pays qui sont en dehors de l'Espace Economique Européen.

L'IBAN personnel du client et le BIC de la banque sont entre autres repris sur les extraits de compte du client..

Les ordres manifestement incomplets, imprécis ou irréguliers pourront être retournés au client. Si la banque peut en rectifier les données, elle a la faculté de les exécuter sans que les conséquences d'un retard ou d'une erreur d'exécution puissent lui être imputées.

La banque ne peut être tenue responsable pour l'exécution d'un ordre que si celui-ci était manifestement incomplet, imprécis ou irrégulier.

Le client autorise la banque de manière explicite à débiter son compte des montants y versés erronément ou par suite d'un ordre irrégulier, faux ou falsifié.

Le client veille à ce que tous les documents, pièces, données et informations fournis à la banque en vue d'un ordre, soient clairs, complets et conformes à la loi ou aux dispositions contractuelles ainsi qu'aux usages bancaires.

La banque ne peut garantir l'authenticité, la validité ou l'exactitude de documents sur lesquels elle doit se fonder et qui échappent à ses possibilités de contrôle suivant les usages bancaires.

Les ordres doivent également être introduits dans des délais suffisants pour permettre matériellement à la banque de les traiter et de les exécuter. Dans le cas d'opérations faites en agence, le client doit tenir compte des heures d'ouvertures des agences ainsi que des heures d'ouverture du siège central si l'intervention de celui-ci est nécessaire. La liste des agences et leurs heures d'ouverture sont disponibles sur le site internet de la banque (www.crelan.be).

En matière d'ordres de paiement, le moment de réception des ordres correspond au moment auquel la banque reçoit effectivement les ordres. Si ce moment ne correspond pas avec un jour ouvrable bancaire, c'est-à-dire un jour où la banque est accessible pour effectuer des opérations de paiement, les ordres sont réputés avoir été reçus le premier jour ouvrable bancaire suivant.

Les ordres reçus après 15h30 heures sont immédiatement exécutés s'ils peuvent être exécutés de manière automatique sans intervention manuelle. Les ordres reçus après 15h30 heures qui ne peuvent bénéficier d'un traitement immédiat et automatique sont réputés avoir été reçus le premier jour bancaire ouvrable qui suit.

La banque et le client peuvent convenir que l'exécution de l'ordre de paiement commencera soit un jour donné, soit à l'issue d'une période déterminée, soit le jour où il a mis les fonds à la disposition de la banque. Dans ce cas, le moment de réception de l'ordre de paiement est réputé être le jour convenu. Si le jour convenu n'est pas un jour ouvrable pour la banque, l'ordre de paiement reçu est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

En effectuant une opération de paiement, le client autorise formellement la banque à avoir accès aux données à caractère personnel qui sont nécessaires pour l'exécution des services de paiement, ainsi qu'à les traiter et les conserver.

1.5.2. RÉVOCATION ET MODIFICATION DES ORDRES

Toute révocation ou modification d'un ordre donné à la banque doit lui être notifiée par une demande écrite, signée par le donneur d'ordre et se référant de manière très claire à l'ordre faisant l'objet de la révocation ou modification. La banque s'efforce de tenir compte des révocations ou modifications dès la réception de la demande; cependant elle n'est tenue de ne plus exécuter les ordres révoqués ou modifiés qu'à l'expiration d'un délai de 5 jours ouvrables bancaires après la réception de l'avis de révocation ou modification.

Par dérogation à ce qui précède, les ordres de paiement ne peuvent plus être révoqués après le moment de réception par la banque sauf les possibilités prévues dans cet article.

Lorsque l'opération de paiement est initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement ou par ou via le bénéficiaire, le client payeur ne peut plus révoquer l'ordre de paiement après avoir donné son consentement à ce que le prestataire de services d'initiation de paiement initie l'opération de paiement ou après avoir donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement au bénéficiaire.

Lorsque l'ordre de paiement émis doit être exécuté à une date ultérieure, le client qui a donné l'ordre peut le révoquer au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour prévu pour l'exécution.

Une domiciliation peut être révoquée jusqu'à la fin du jour ouvrable bancaire précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

Par ailleurs, le client payeur qui a la qualité de consommateur au sens du Code de droit économique, peut demander le remboursement d'une opération de paiement autorisée et initiée par ou via le bénéficiaire pendant une période de huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités, ceci dans les conditions déterminées par [l'article 1.5.4.](#) concernant la responsabilité relative aux opérations de paiement autorisées initiées par ou via le bénéficiaire.

1.5.3. EXÉCUTION DES ORDRES

La banque se réserve le droit d'apprécier le mode d'exécution des ordres qui lui sont donnés. Elle exécute les ordres dans les meilleurs délais. Lorsque l'ordre ne contient pas toutes les informations exigées, elle peut en différer l'exécution afin de demander des instructions complémentaires, sans qu'une faute puisse lui être imputée pour retard d'exécution.

La banque n'est pas tenue de vérifier la concordance entre l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire et les autres données. Le client accepte qu'une éventuelle discordance entre les numéros de compte indiqués dans les ordres et l'identité, soit du donneur d'ordre, soit du bénéficiaire, ne fera pas obstacle à l'exécution de l'ordre en cause.

En ce qui concerne les ordres portant sur les opérations de paiement en euros et les opérations de paiement entraînant une seule conversion entre l'euro et la devise officielle d'un Etat membre de l'Union Européenne 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 :

- la banque est tenue de veiller 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 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 (en ce compris les ordres de paiement reçus par fax dans le cadre d'un contrat d'ordres par fax).

- la banque attribue une date de valeur à l'opération de paiement et met le montant à la disposition du client dès réception des fonds lorsqu'il est bénéficiaire d'un paiement.

- pour les opérations de paiement nationales et initiées électroniquement entre deux comptes de paiement tenus par la banque, le compte du bénéficiaire est crédité du montant de l'opération de paiement au plus tard à la fin du jour de réception de l'ordre de paiement.

- lorsque des espèces sont versées sur le compte de paiement du client, 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. Ce délai peut être allongé d'un jour si le client n'est pas un consommateur.

Les autres opérations de paiement sont soumises à d'autres délais d'exécution, qui dépendent de la devise de l'opération, du correspondant et du lieu d'origine ou de destination. A la demande du client, des informations complémentaires peuvent lui être fournies à ce propos.

Pour les opérations de paiement au sein de l'Union Européenne, le délai d'exécution ne pourra excéder 4 jours ouvrables suivant la réception de l'ordre de paiement.

Le client constitue en temps utile sur le compte à débiter la provision nécessaire à l'exécution de ses ordres de paiement.

La banque se réserve le droit de ne pas exécuter les ordres pour lesquels il n'y a pas de provision suffisante sur le compte à débiter. Une exécution partielle d'un ordre n'est pas possible.

La banque peut suspendre ou annuler les ordres, sans devoir avertir le client, dès lors qu'elle a connaissance que le client est en situation de faillite ou fait l'objet d'une procédure de même type, ou en cas de défaut d'exécution de ses obligations par le client.

Lorsque la banque refuse d'exécuter un ordre de paiement, le refus ainsi que, si possible, les motifs de ce refus et la procédure à suivre pour corriger toute erreur factuelle l'ayant entraîné sont notifiés au client, sans préjudice de l'application de la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, ou d'une interdiction en vertu d'une autre législation pertinente.

La banque pourra imputer des frais au client pour cette notification si le refus de la banque est objectivement motivé.

Toute somme portée en compte peut être utilisée par la banque indifféremment pour l'exécution de tous les ordres transmis par le client, sans distinction de priorité entre eux.

Toute inscription en compte d'une opération dont le dénouement n'est pas connu au moment de l'inscription est, sauf convention contraire et nonobstant l'absence de toute indication sur l'extrait de compte ou sur le bordereau de remise d'un chèque, effectuée sous réserve de bonne fin. A défaut de réalisation de la condition de bonne fin de l'opération, le client s'engage à rembourser immédiatement à la banque ce qu'il a reçu indûment et accepte que la banque contre-passe d'office et sans avis préalable l'inscription en compte, en y ajoutant les frais éventuels.

La banque accepte tous montants ou valeurs émanant de tiers pour compte de ses clients. Avec l'accord du bénéficiaire, elle pourra porter ces sommes ou valeurs au crédit du compte (choisi par elle) du bénéficiaire en ses livres, et ce, nonobstant le fait qu'elles lui auraient été remises à charge pour elle de les mettre à disposition du

bénéficiaire, ou de les transférer à un compte ouvert au bénéficiaire auprès d'un autre organisme, ou de les inscrire sur un autre compte tenu dans la banque. Le client est tenu de vérifier tout décompte rédigé à l'occasion d'une opération et de formuler éventuellement une réclamation conformément à [l'article 1.5.6.](#)

1.5.4. RESPONSABILITÉ

La responsabilité de la banque peut être engagée par toute faute lourde ou intentionnelle commise dans l'exercice de ses activités professionnelles.

Elle ne pourra toutefois pas être mise en cause pour le préjudice direct ou indirect que le client pourrait subir en raison d'événements de force majeure, tels que, entre autres :

- des décisions prises par les autorités belges ou étrangères;
- des opérations ordonnées par des personnes investies d'un pouvoir de fait, en cas de guerre, troubles, conflits sociaux, émeutes ou occupation du territoire par des forces illégales ou étrangères;
- des incendies, inondations, tremblements de terre ou autres catastrophes naturelles;
- des problèmes techniques imprévisibles et non imputables à la banque;
- des attaques à main armée.

La banque n'est pas responsable du dommage que le client pourrait subir, directement ou indirectement, du fait de la fermeture de ses agences un samedi, dimanche, jour férié légal ou jour de fermeture bancaire.

Le client est responsable des conséquences résultant de la remise à la banque de billets endommagés, non valables ou faux.

Le client conserve avec le plus grand soin les formules diverses et documents mis à sa disposition pour la transmission des ordres à exécuter et s'engage à ne divulguer en aucun cas sa signature électronique ou son code secret.

Sous réserve d'éventuelles limitations légales de responsabilité, le client assume les conséquences pouvant résulter du vol ou de la perte de ces documents ou de la divulgation de sa signature électronique ou de son code secret, ainsi que de tout emploi abusif éventuel des uns ou des autres.

En matière d'opérations de paiement soumises au Code de droit économique, il y a lieu de tenir compte des règles de responsabilité particulières qui suivent, sachant que la responsabilité de la banque ne peut être invoquée en cas de force majeure ou lorsque la banque est liée par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou de l'Union européenne.

Responsabilité en cas d'identifiant unique erroné

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. La banque n'est responsable que de l'exécution de l'opération de paiement conformément à l'identifiant unique fourni.

Si l'identifiant unique fourni par le client est inexact, le prestataire de services de paiement n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement.

Toutefois, la banque du client payeur s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. Dans une telle situation, la banque pourra imputer des frais de recouvrement au client.

Au cas où il n'est pas possible de récupérer les fonds, la banque fournira au client payeur, sur demande écrite, toutes les informations dont elle dispose et qui présentent un intérêt pour le payeur, afin que celui-ci puisse introduire un recours devant une juridiction pour récupérer les fonds.

Lorsque le client est le bénéficiaire d'un paiement fait sur base d'un identifiant unique erroné, la banque doit également coopérer aux efforts de récupération en communiquant au prestataire de services de paiement du payeur toutes les informations utiles pour récupérer les fonds.

Ces informations utiles peuvent comprendre des données d'identification du client bénéficiaire telles que son nom et son adresse.

Responsabilité en cas d'opérations de paiement non exécutées ou non correctement exécutées

Lorsque le client est le payeur, la banque est responsable de la bonne exécution des opérations de paiement directement et correctement initiées par le client. C'est toutefois le prestataire de services de paiement du bénéficiaire qui est responsable dans le cas où la banque peut démontrer au client et, le cas échéant, au prestataire de services de paiement du bénéficiaire que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement dans les délais prévus à [l'article 1.5.3.](#)

Lorsqu'une opération de paiement est initiée par ou via le bénéficiaire, la banque n'est responsable de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte de cette opération à l'égard du client payeur que si le prestataire de services de paiement du bénéficiaire lui a transmis correctement et dans les délais requis l'ordre de paiement.

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée pour laquelle l'ordre de paiement est initié par le client payeur, la banque s'efforce immédiatement, sur demande de ce client, quelle que soit la responsabilité, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche au client payeur. Cela se fait sans frais pour le client.

Lorsque la banque est responsable, elle restitue, si besoin est et sans tarder, au client le montant de l'opération de paiement 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. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité. La banque est également responsable des frais et intérêts imputés au client en raison de la non-exécution ou mauvaise exécution d'une opération de paiement et des indemnités complémentaires pour les éventuelles autres conséquences financières. Si le client n'est pas un consommateur, la responsabilité de la banque se limite toutefois aux intérêts créditeurs perdus à l'exclusion de tous autres frais ou indemnités pour tout dommage ou conséquence financière éventuels.

Lorsqu'un ordre de paiement est initié par le client par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement, la banque rembourse au payeur le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, le cas échéant, rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu.

Si le prestataire de services d'initiation de paiement est responsable de la non-exécution, de la mauvaise exécution ou de l'exécution tardive de l'opération de paiement, il indemnise immédiatement la banque, à sa demande, pour les pertes subies ou les sommes payées en raison du remboursement du payeur.

Lorsque le client est le bénéficiaire, la banque est responsable, à l'égard du client bénéficiaire, de la mauvaise exécution d'une opération de paiement initiée par le payeur, dans le cas où le prestataire de service de paiement du payeur peut démontrer que la banque a reçu le montant de l'opération de paiement dans les délais requis. Dans ce cas, elle met immédiatement à disposition du client le montant de l'opération de paiement et crédite, pour autant que de besoin, le compte de paiement du client du montant correspondant. La date de valeur attribuée au montant de cette opération sur le compte de paiement du bénéficiaire n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

La banque est responsable de la bonne transmission au prestataire de services de paiement du payeur d'un ordre de paiement correctement initié via le client bénéficiaire et du traitement de cette opération de paiement conformément aux obligations qui lui incombent en matière de délai d'exécution et de date valeur.

La Banque veille à transmettre immédiatement l'ordre de paiement concerné au prestataire de services de paiement du payeur. En cas de transmission tardive de l'ordre de paiement, la date de valeur attribuée au montant de l'opération sur le compte de paiement du bénéficiaire n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

En cas de responsabilité de la banque, elle veille à ce que le montant de l'opération de paiement soit mis à la disposition du client bénéficiaire immédiatement après que le montant a été crédité sur le compte de la banque. La date de valeur attribuée au montant de cette opération sur le compte de paiement du bénéficiaire n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

Lorsque la banque est responsable, elle est tenue d'indemniser les frais et intérêts occasionnés et le client a droit à un dédommagement complémentaire pour les autres conséquences financières éventuelles. Si le client n'est pas un consommateur, la responsabilité de la banque se limite toutefois aux intérêts créditeurs perdus à l'exclusion d'autres frais ou du dommage indirect éventuellement subi.

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et où l'ordre de paiement est initié par ou via le client bénéficiaire, la banque s'efforce immédiatement, sur demande, quelle que soit les responsabilités, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche au bénéficiaire. Cela se fait sans frais pour le client.

Responsabilité en cas d'opérations de paiement non autorisées

Sans préjudice de l'application de l'article 1.5.6., la banque doit, en cas d'opération de paiement non autorisée, rembourser immédiatement au client payeur le montant de cette opération de paiement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf si le prestataire de services de paiement du payeur a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et s'il communique ces raisons par écrit au SPF Economie. Le cas échéant, la banque rétablit le compte de paiement débité

dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du client payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité.

Lorsque l'opération de paiement est initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement, la banque rembourse immédiatement, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, le montant de l'opération de paiement non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

En outre, la banque doit rembourser au client les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le titulaire pour la détermination du dommage indemnisable.

Par dérogation à ce qui précède, le client payeur supporte à concurrence de 50 euros, jusqu'à la notification faite conformément à l'article 1.5.6., les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé ou au détournement d'un instrument de paiement.

Le client payeur ne supporte toutefois aucune perte si :

1° la perte, le vol ou le détournement d'un instrument de paiement ne pouvait être détecté par le payeur avant le paiement, sauf si le client payeur a agi frauduleusement, ou

2° la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

Le client payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de sa part, soit du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs obligations qui lui incombent. Dans ces cas, le montant maximal de 50 euros ne s'applique pas.

Sont notamment considérées comme négligences graves,

- le fait, pour le client payeur, de noter ses données de sécurité personnalisées, comme son numéro d'identification personnel ou tout autre code, sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur l'instrument de paiement ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le payeur avec l'instrument de paiement;
- la conservation de l'instrument de paiement dans un lieu accessible au public;
- la communication du code secret à un tiers;
- le fait de ne pas avoir informé la banque ou à l'entité indiquée par elle, de la perte ou le vol dès qu'il en a eu connaissance.

Lorsque la banque n'exige pas une authentification forte du client payeur, celui-ci ne supporte aucune perte financière éventuelle, à moins qu'il n'ait agi frauduleusement.

Sauf si le client payeur a agi frauduleusement, le payeur ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation d'un instrument de paiement perdu, volé ou détourné, survenue après la notification faite à la banque.

Obligation de remboursement en cas d'opérations de paiement autorisées initiées par ou via le bénéficiaire

La banque doit rembourser au client payeur qui le demande les opérations de paiement autorisées, initiées par ou via le bénéficiaire, qui ont déjà été exécutées, pour autant que les conditions suivantes soient remplies :

1° l'autorisation n'indiquait pas le montant exact de l'opération de paiement lorsqu'elle a été donnée et

2° le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le payeur pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat-cadre et des circonstances pertinentes de l'affaire.

À la demande de la banque, le client payeur a la charge de prouver que ces conditions sont remplies.

Le remboursement correspond au montant total de l'opération de paiement exécutée.

La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité.

Le client payeur peut demander le remboursement d'une opération de paiement autorisée et initiée par ou via le bénéficiaire pendant une période de huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités.

Dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, la banque soit rembourse le montant total de l'opération de paiement, soit justifie son refus de rembourser, en indiquant les organismes que le client payeur peut alors saisir conformément à l'article 1.9.4., s'il n'accepte pas la justification donnée.

Lorsque le client payeur ayant la qualité de consommateur a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à la banque et que les informations relatives à la future opération de paiement ont été fournies par la banque ou par le bénéficiaire au client payeur ou mises à sa disposition de la manière convenue quatre semaines au moins avant l'échéance, le client payeur n'a pas droit à un remboursement.

Le client qui n'est pas un consommateur ne peut en aucun cas demander le remboursement d'une opération de paiement autorisée initiée par ou via le bénéficiaire.

1.5.5. PREUVE DES OPÉRATIONS

La preuve de l'exécution des ordres donnés à la banque résulte à suffisance des extraits de compte, décomptes ou courriers établis par la banque, sans préjudice du droit du client d'introduire une réclamation ou une observation conformément à [l'article 1.5.6.](#) du présent Règlement.

Envers le client ou un tiers, la banque peut toujours apporter la preuve d'actes ou d'opérations par toutes voies de droit, en matière civile comme en matière commerciale et quelle qu'en soit la nature et la valeur. Le client peut également rapporter la preuve par toutes voies de droit.

Les copies ou reproductions, en ce compris les copies de fax et e-mails, quelle que soit la manière dont elles sont établies (carbone - photocopie - microfiche ou tout autre support d'information), de même que les enregistrements de conversations téléphoniques, ont la même force probante qu'un écrit original sur papier signé par les toutes les parties et ce, par dérogation éventuelle à l'article 1341 du code civil et quel que soit le montant concerné. Ils pourront être produits en justice en cas de contestation.

Si l'information est stockée sous forme de données électroniques, le client accepte la reproduction de ces données comme moyen de preuve. Il reconnaît de même que l'introduction d'un code électronique personnel constitué de chiffres et/ou de lettres vaut comme preuve de la manifestation de sa volonté et tient lieu de signature électronique.

La banque ne conservera les pièces comptables, pièces justificatives et autres pièces que pour la durée explicitement prescrite par la loi et peut valablement procéder à la destruction de pièces et de données après ce délai. Le client ne peut invoquer d'autres délais.

1.5.6. RECTIFICATIONS

Conformément à [l'article 1.9.4.](#), le client peut demander la rectification d'opérations. Une telle demande doit être introduite sans délai, c'est-à-dire dès que le fait est connu.

Il existe en outre un délai de déchéance, qui varie selon la nature du service et le type de client et au-delà duquel il n'est plus possible de demander une rectification, même si le problème n'est détecté que plus tard.

Le client qui est un consommateur doit notifier sa contestation à la banque :

- en ce qui concerne les opérations de paiement visées par le livre VII du Code de droit économique, dans les 13 mois suivant la date valeur du débit ou du crédit lorsqu'il s'agit de transactions de paiement à l'intérieur de l'Espace Economique Européen(EEE) ou pour la partie de la transaction de paiement qui s'est déroulée dans l'EEE dans le cas de transactions avec des pays hors EEE;
- en ce qui concerne d'autres opérations ou écrits, dans les 3 mois;
- en ce qui concerne les ordres sur instruments financiers, dans les deux jours.

Tout autre client doit notifier sa contestation à la banque :

- en ce qui concerne les domiciliations traitées par les système de Débit Direct Sepa, dans les 13 mois;
- en ce qui concerne d'autres opérations ou écrits, dans les 3 mois;
- en ce qui concerne les ordres sur instruments financiers, dans les deux jours.

Si ces délais sont dépassés, toute opération non contestée est considérée comme étant correcte et approuvée par le client. Le client perd alors tout droit à obtenir rectification.

Sans préjudice des droits et obligations des parties quant à la réparation des erreurs commises, la banque a le droit de rectifier d'office et à tout moment, sans

ordre du client, les erreurs qu'elle aurait commises dans l'exécution d'une opération.

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 à débiter, sans avis préalable, le compte du client des sommes dues.

Si, du fait d'une rectification, le compte présente un solde débiteur, le client sera redevable de l'intérêt débiteur applicable au compte, sauf si l'erreur est due à une faute de la banque.

Au besoin, la banque peut reprendre possession des valeurs qu'elle détient pour compte du client ou prélever d'office des valeurs équivalentes.

1.6. TARIFS ET FRAIS

1.6.1. TARIFS ET CONDITIONS

Les tarifs et conditions en vigueur, applicables aux produits et services offerts aux clients, sont portés à leur connaissance selon les modalités prévues par la loi et sont aussi disponibles dans toutes les agences de la banque. Les prix des produits et services peuvent varier en fonction de la qualité de consommateur ou de non consommateur du client.

Le client veille à en prendre connaissance avant la passation de ses ordres ou la conclusion de ses opérations.

La banque a le droit, moyennant notification en temps utile, sauf stipulation contraire expresse dans les conventions conclues avec le client et dans le respect des obligations légales en la matière, d'adapter les prix de ses produits et services à l'augmentation des coûts et au développement du marché, et ce à la première échéance ou, en l'absence d'échéance, à la première imputation.

En matière de services de paiement soumis au Code de droit économique, les modifications des tarifs et conditions prendront effet au plus tôt deux mois après leur notification. Les modifications des taux d'intérêt ou des cours de change peuvent toutefois être appliquées avec effet immédiat, sans notification, si elles se basent sur le taux d'intérêt ou de change de référence convenu. Les modifications des taux d'intérêt ou des cours de change qui seraient plus favorables au client pourront s'appliquer sans notification.

Le client qui n'accepte pas les modifications doit renoncer, par écrit, soit au service modifié, soit à sa relation avec la banque, avant la date d'entrée en vigueur. Dans ce cas, les dispositions de [l'article 1.9.1.](#) du présent Règlement relatives aux conséquences de cessation des relations sont également d'application.

Le fait que le client continue à faire usage du produit ou service après ces délais implique son accord quant aux nouvelles conditions.

1.6.2. PAIEMENT DES FRAIS ET COMMISSIONS

Le client autorise la banque à débiter de son compte les frais et commissions qu'il est d'usage d'appliquer dans le secteur bancaire, ainsi que les taxes y afférentes, les impôts et taxes applicables aux opérations traitées pour compte du client ou à son

profit, les frais d'impression et d'envoi des extraits de compte, les frais engagés dans l'intérêt du client ou de ses ayants droit selon les usages bancaires normaux, les frais de constitution d'un dossier particulier, les frais de recherche et les relevés ou extraits de compte supplémentaires, également à la demande des instances officielles, les frais de déclaration des réviseurs, les frais d'exécution forcée lorsque le client est la partie succombante et les frais afférents à la tarification des produits et services.

Si le solde du compte est insuffisant, le compte présentera un solde négatif après imputation des frais.

1.7. GARANTIES AU PROFIT DU CLIENT

1.7.1. DISCRÉTION

La banque est tenue à la discrétion.

Elle ne communique aux tiers aucun renseignement concernant ses clients, à moins d'avoir reçu leur autorisation ou d'y être tenue par une disposition légale ou réglementaire.

La banque peut par exemple être obligée de communiquer des informations aux autorités fiscales et judiciaires.

En matière de services de paiement, la banque pourrait être tenue de communiquer des données d'identification du client au prestataire de services de paiement du payeur qui lui aurait fait un paiement sur base d'un identifiant unique erroné.

En confiant des opérations à la banque, le client adhère au fait que tous les renseignements et données le concernant et qui sont nécessaires à la bonne exécution de ses opérations avec la banque, soient enregistrés dans les banques de données de la banque et des tiers impliqués dans l'opération (entre autres Swift et MasterCard), ainsi qu'en cas de défaut de paiement, dans les Centrales de risques de la Banque Nationale de Belgique et ce, dans le respect des dispositions légales et en particulier celles régissant la protection de la vie privée.

1.7.2. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

La banque accorde une grande importance à la vie privée et à la protection des données à caractère personnel. La banque traite les données à caractère personnel du client conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

La protection et le traitement des données à caractère personnel sont explicités dans les déclarations relatives à la protection de la vie privée qui sont disponibles dans les agences et sur le site web crelan.be. Les déclarations relatives à la protection de la vie privée font parties de la relation contractuelle avec le client.

La banque intervient comme responsable du traitement pour le traitement des données à caractère personnel du client. Le délégué à la protection des données de la banque peut être contacté par mail à privacy@crelan.be ou par courrier à Crelan, boulevard Sylvain Dupuis, 251, 1070 Bruxelles, à l'attention du "Data Protection and Privacy Office".

1.7.3. PROTECTION DES DÉPÔTS ET DES INSTRUMENTS FINANCIERS

La banque participe au système belge de protection des dépôts. Elle est membre du Fonds de garantie pour les services financiers. Cette protection donne droit à une intervention du Fonds de garantie jusque 100.000 EUR aux déposants de fonds qui répondent aux conditions légales en cas de faillite, de réorganisation judiciaire ou de cessation de remboursement des banques adhérentes (plus d'information sur <https://www.garantiefonds.belgium.be>).

La banque a établi une fiche d'information sur la protection des dépôts qui disponible gratuitement sur son site web (www.crelan.be) et dans ses agences.

La banque est aussi membre du Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers qui n'est actuellement plus compétent que pour le système de protection des instruments financiers. Cette protection s'applique aux instruments financiers qu'un client a donnés en conservation à sa banque ou à sa société de bourse. Dans le cas où ce client ne serait plus à même de récupérer ses titres en raison de la défaillance du dépositaire, il peut faire appel au système de protection pour la perte qu'il aurait subie, avec une limite de 20.000 EUR par personne et par institution (plus d'informations sur <http://www.protectionfund.be>).

1.7.4. RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX ET FINANCIERS

En principe, la banque ne fournit pas de renseignements commerciaux et financiers concernant des personnes ou des entreprises.

Elle peut toutefois accepter de le faire, à la demande expresse d'un client et pour autant que la loi le permette. Dans ce cas, les renseignements sont donnés à titre confidentiel, sans responsabilité pour la banque et ne pourront en aucun cas être communiqués par les clients à des tiers.

1.8. GARANTIES AU PROFIT DE LA BANQUE

1.8.1. UNICITÉ DES COMPTES

Quelles que soient leur nature et les modalités qui leur sont applicables, tous les comptes ouverts au nom du même client, en quelque monnaie que ce soit, forment les rubriques d'un compte unique et indivisible dont tous les soldes positifs et négatifs se compensent continuellement.

En vue de récupérer une créance à charge du client, la banque peut, à tout moment, fusionner ces rubriques et opérer entre elles tous transferts totaux ou partiels, de solde créditeur à solde débiteur et inversement et même de solde débiteur à solde débiteur.

Si nécessaire, les avoirs en devises sont convertis en euros au cours du marché de la veille ouvrable de l'opération.

Ne sont pas englobés dans le compte unique, les comptes qui doivent conserver une individualité propre en vertu de dispositions légales impératives ou d'une convention particulière entre le client et la banque.

Si la banque invoque la clause d'unicité de compte, les avoirs sur les comptes à terme deviennent immédiatement exigibles.

1.8.2. COMPENSATION

Pour autant que des dispositions légales impératives ne s'y opposent pas, la banque peut compenser, à tout moment et même en cas de faillite du client ou d'autre situation de concours, toutes créances exigibles ou non, en quelque monnaie que ce soit, qu'elle possède à charge du client avec toutes créances, exigibles ou non, en quelque monnaie que ce soit, du client à son égard. Le client reconnaît à la banque le droit de déterminer les créances respectives qui feront l'objet de la compensation.

Si nécessaire, les avoirs en devises sont convertis en EUR au cours du marché de la veille ouvrable de l'opération.

1.8.3. SOLIDARITÉ ET INDIVISIBILITÉ

Tous les co-titulaires de comptes ou d'avoirs ou toutes les personnes concernées ensemble par une même opération sont solidairement et indivisiblement tenues de toutes obligations y relatives envers la banque, telle que l'obligation de remboursement d'un découvert en compte. En outre, les mandataires sont aussi tenus solidairement et indivisiblement pour les débits irréguliers qui sont dus à leur intervention.

Les soldes débiteurs ou créances exigibles pourront être apurés de plein droit par la banque au moyen des soldes créditeurs au nom des personnes qui sont obligées à la dette, soit conjointement, soit personnellement, à titre principal ou du chef d'un cautionnement, d'un aval ou de toute autre garantie. A cet effet, la banque est autorisée à effectuer à tout moment les transferts nécessaires.

Les héritiers et ayants droit universels ou à titre universel du client sont tenus solidairement et indivisiblement de toutes les obligations quelconques de celui-ci envers la banque.

1.8.4. GAGE ET DROIT DE RÉTENTION

Tous les avoirs, sommes et/ou valeurs détenues par la banque pour compte du client, pour quelque motif que ce soit, constituent de plein droit, au profit de la

banque, un gage indivisible pour sûreté du remboursement de ses engagements actuels et futurs, quels qu'ils soient, à l'égard de la banque.

Les sommes et valeurs peuvent être retenues par la banque en cas d'inexécution ou de retard d'exécution des engagements du client.

Les sommes retenues peuvent, d'office et à tout moment, être affectées par la banque à l'apurement des engagements du client, en principal, intérêts, frais et accessoires.

Les valeurs retenues peuvent être réalisées par la banque suivant les prescriptions légales, et le produit peut en être affecté à l'apurement des engagements du client, en principal, intérêts, frais et accessoires.

La banque peut rendre le solde d'un compte indisponible, partiellement ou totalement, pour une période déterminée si elle dispose de motifs fondés.

1.8.5. CESSION DE CRÉANCES

En exécution de tous ses engagements actuels et futurs, envers la banque, pour quelque cause que ce soit, en principal, intérêts, frais et accessoires, le client cède à la banque toutes ses créances actuelles et futures à l'égard des tiers tels qu'entre autres des locataires, compagnies d'assurance, organismes financiers, débiteurs de rentes ou de pensions et en général toutes sommes qui lui reviendraient de quelque chef que ce soit.

En cas d'inexécution par le client d'une quelconque de ses obligations envers la banque, celle-ci pourra procéder à la notification de la cession aux débiteurs des créances cédées.

Le client s'engage à fournir à la banque, sur simple demande de celle-ci, tous renseignements relatifs à ces créances et autorise la banque à recueillir de tels renseignements auprès des tiers débiteurs des créances cédées.

1.9. DIVERS

1.9.1. CESSATION DES RELATIONS

Le client a le droit de mettre fin à tout moment à la relation avec la banque, de manière totale ou partielle, sans devoir se justifier. Il doit le notifier par écrit à la banque avec un préavis d'un mois.

Sous réserve de ce qui serait prévu dans des conventions particulières, la banque a le droit de mettre fin à tout moment à toutes ou certaines relations ou conventions avec le client ou un mandataire, sans devoir justifier cette décision. La banque peut mettre fin à une convention conclue pour une durée indéterminée moyennant un préavis de 2 mois.

La banque a également le droit de geler à tout moment une relation avec un client, sans devoir se justifier. Cela veut dire que ce client peut conserver les produits et contrats en cours mais qu'il ne peut plus obtenir de nouveaux produits ou conclure de nouveaux contrats.

Le client et la banque se réservent cependant le droit rompre la relation avec l'autre partie immédiatement, sans mise en demeure préalable et sans délai de préavis, en tout ou en partie, éventuellement en qualité de représentant ou de mandataire:

- lorsque la confiance dans l'autre partie est gravement ébranlée, par exemple lorsque la banque constate dans le chef du client des transactions ou des actions non compatibles avec des prescriptions légales, fiscales ou déontologiques ;
- lorsque le client néglige de fournir les pièces justificatives relatives à des opérations réalisées ou envisagées ;
- en cas de manquement grave dans le chef de l'autre partie.

De plus, la banque se réserve le droit de rompre la relation immédiatement et sans préavis lorsque le client tarde à satisfaire aux obligations en matière d'identification ou lorsque la banque constate, après un premier contact ou une première opération, que sa confiance dans le client n'est pas fondée.

Les cas de cessation mentionnés ci-dessus ne dérogent en rien aux dispositions spécifiques reprises dans des conventions particulières, comme dans le Règlement Général des Ouvertures de Crédit.

La cessation de la relation avec le client ne porte pas préjudice au dénouement des ordres pendants introduits avant la cessation de la relation.

Sous réserve du respect des conditions contractuelles (notamment le terme) prévues pour le dénouement des opérations en cours, la cessation rend immédiatement exigibles toutes les créances et dettes mutuelles entre les parties. Tout ce qui est ou sera dû à la banque peut être débité du compte du client par anticipation, le cas échéant avec escompte.

Les soldes créditeurs sur les comptes, en ce compris tous les intérêts auxquels le client a droit jusqu'au jour de la cessation seront payés au client sans frais supplémentaires ou virés sur un compte de paiement renseigné par le client à la banque. A défaut d'instructions claires du client au sujet de la mise à disposition des soldes créditeurs ainsi que des autres actifs du client en dépôt auprès de la banque, dans un délai raisonnable à dater de la résiliation, la banque pourra elle-même déterminer la façon dont ces soldes créditeurs seront remis au client, aux risques du client.

Lorsque la banque met fin à la relation, elle doit rembourser au client de manière proportionnelle les frais de gestion des comptes pour le reste de l'année en cours.

En ce qui concerne les services de paiement, le compte à vue et le compte d'épargne, les frais de gestion qui ont été payés à l'avance seront dans tous les cas remboursés de manière proportionnelle pour la période qui suit le mois de la cessation de la relation.

1.9.2. SERVICE DE MOBILITÉ INTERBANCAIRE

En Belgique, le consommateur qui désire changer de banque pour ses opérations de paiement, peut faire appel au service de changement de compte de paiement régi par le Code de droit économique (Livre VII. 'Services de paiement et de crédit', Titre 3. 'Les services de paiement').

Pour utiliser ce service, le consommateur doit s'adresser à la banque vers laquelle il désire transférer ses opérations de paiement et y remplir le formulaire de demande prévu à cet effet.

Le transfert vers une autre banque peut être accompagné de la clôture du compte à vue auprès de la première banque, sauf si le titulaire y a encore des dettes en cours.

Ce service est soumis à un règlement particulier.

Plus d'informations sur <https://www.bankswitching.be>.

1.9.3. MODIFICATION DU RÈGLEMENT

Toute modification aux dispositions du présent Règlement sera convenue entre la banque et le client selon la procédure suivante.

Le client sera informé au préalable par voie d'avis daté intégré aux extraits de compte, ou adressé par simple lettre, ou par avis sur un support durable. Les affiches et avis mentionneront la date d'entrée en vigueur des modifications.

Sauf impératifs légaux ou réglementaires, toute modification touchant aux services de paiement régis par le Code de droit économique entrera en vigueur à l'expiration d'un délai de deux mois à compter de l'avis ou à toute autre date ultérieure communiquée par la Banque.

Le client qui n'accepte pas les modifications doit renoncer, par écrit, à sa relation avec la banque au plus tard avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications. Dans ce cas, les dispositions de [l'article 1.9.1.](#) relatives aux conséquences de la cessation des relations sont également d'application.

En matière de services de paiement et de comptes à vue auxquels ces services sont liés, ce droit de résiliation s'exerce sans frais.

Le client qui ne fait pas usage de ce droit adhère aux modifications proposées et les nouvelles dispositions s'appliqueront à toutes les opérations, même celles initiées avant leur entrée en vigueur.

1.9.4. PLAINTES

Toutes les plaintes du client concernant les services fournis par la banque doivent lui être notifiées aussi vite que possible et ceci dans les délais prévus par l'article 1.5.6.

En tant que membre de FEBELFIN, la Fédération belge du secteur financier, la banque est liée par les Règles de conduite relatives au traitement des plaintes de FEBELFIN.

Si la plainte n'a pu être résolue par l'intermédiaire de l'agence, le client peut s'adresser au **Service plaintes** de Crelan, Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles. Des informations concernant ce service et la procédure de traitement des plaintes sont disponibles sur le site web de la banque et peuvent être obtenues sur demande dans toutes les agences.

La banque est également affiliée à **OMBUDSFIN**, Service de médiation des services financiers, qui est une entité qualifiée de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en matières financières.

Lorsque le client qui agit comme personne physique dans le cadre de ses intérêts privés estime ne pas avoir obtenu de solution satisfaisante à sa plainte, il peut faire appel à OMBUDSFIN pour les produits et services bancaires de la banque.

OMBUDSFIN est également compétent pour traiter les plaintes d'indépendants et d'entreprises relatives à l'exécution d'un contrat de crédit ou d'un paiement transfrontalier pour un montant maximum de 50.000 €.

OMBUDSFIN ASBL
Service de médiation des services financiers
North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, 8, bte 2
1000 Bruxelles

Tel. : +32 2 545 77 70
Fax : +32 2 545 77 79
E-mail : Ombudsman@ombudsfm.be
Internet : <https://www.ombudsfm.be>

Tous les clients peuvent également adresser leurs réclamations au **Service Public Fédéral Économie** :

- plaintes en ligne via le point de contact :
<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>
- plaintes par lettre :
SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie
Direction générale de l'Inspection économique
Boulevard du Roi Albert II, 16
1000 Bruxelles
- plus d'informations :
par téléphone : 02 277 54 85
par le site internet :
http://economie.fgov.be/fr/litiges/plaintes/Ou_comment_introduire_plainte/

Les parties se réservent toutefois le droit de soumettre leur demande au tribunal compétent. De cette manière, si l'une des parties rejette la solution proposée au litige, elle peut toujours s'adresser au tribunal compétent.

1.9.5. CONSERVATION DES DOCUMENTS

Le délai pour l'introduction d'une demande d'informations ou de recherches concernant une opération bancaire est limité à dix ans, à moins qu'il n'existe des délais de prescription légaux ou conventionnels plus courts. Le délai de dix ans commence à courir à partir de la date d'exécution de l'opération.

1.9.6. EXÉCUTION DES CONVENTIONS

Sauf dispositions contraires, toutes les conventions entre la banque et le client sont exécutées à Bruxelles. Pour l'application du présent Règlement, la banque élit domicile en son siège social, boulevard Sylvain Dupuis, 251, à 1070 Anderlecht. Le client fait élection de domicile à la dernière adresse qu'il a communiquée à la banque.

1.9.7. DROIT APPLICABLE

Tous les droits et obligations du client et de la banque sont soumis au droit belge.

1.9.8. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE ET PRESCRIPTION

Les Tribunaux belges sont exclusivement compétents. La banque se réserve le droit de porter les litiges devant les Tribunaux de Bruxelles. Le client qui agit en qualité de consommateur peut porter l'affaire devant le tribunal de son domicile. Le droit d'agir en justice contre la banque dans le cadre de n'importe quelle opération ou service, donc pour tout ce qui concerne l'épargne, les dépôts ou les crédits, se prescrit en cinq ans à partir de l'opération contestée sauf si la loi ou la convention prévoient un délai plus court.

1.9.9. POINT DE CONTACT CENTRAL

Conformément à l'article 322, § 3, du Code des impôts sur les revenus, la banque doit transmettre une fois par an à un point de contact central (PCC) certaines informations au sujet de ses clients et de leurs comptes/contrats.

Ce point de contact central (PCC) est tenu par la Banque Nationale de Belgique (BNB), Boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles / "Point de contact central". Il doit permettre aux autorités fiscales soit de déterminer le montant des revenus imposables du client, soit d'établir la situation patrimoniale du client en vue d'assurer le recouvrement de l'impôt.

Ce PCC ne peut être consulté que par l'agent compétent du Service Public Fédéral Finances, moyennant le respect de procédures strictes et uniquement après avoir adressé au contribuable une demande de renseignements et avoir constaté que l'enquête révèle un ou plusieurs indices de fraude fiscale.

Les données devant être transmises au PCC sont des données d'identification du client, ainsi que la liste des comptes dont il est ou était (co)titulaire et les types de contrats qui sont ou étaient en cours. Ces informations doivent être communiquées au plus tard le 31 mars de l'année suivante.

Les types de contrats visés par la loi et qui sont disponibles auprès de la banque, sont les contrats de crédit (à l'exception de ceux qui sont indissociablement liés à un compte) et les conventions portant sur des services et/ou activités d'investissement (convention de gestion de portefeuille discrétionnaire, contrat de placement).

Le client a le droit de prendre connaissance auprès de la BNB des informations enregistrées à son nom par le PCC. Il a le droit de demander à sa propre banque la rectification ou la suppression des données inexactes.

Le délai de conservation des données communiquées au PCC est de huit ans à partir de la date de clôture de la dernière année calendaire en rapport avec laquelle les données d'identification des clients ont été communiquées au PCC et de huit ans à partir de la date de clôture de l'année calendaire en rapport avec laquelle le compte ou le dernier contrat dont le type a été communiqué au PCC, a été clôturé ou s'est terminé.

2. LES COMPTES

2.1. DISPOSITIONS S'APPLIQUANT A TOUS LES COMPTES

2.1.1. VARIÉTÉ DES COMPTES

La banque peut ouvrir au nom de ses clients des comptes à vue, d'épargne, à terme ou des comptes-titres.

D'autres types de comptes peuvent être ouverts, dont les modalités de fonctionnement et de clôture sont à déterminer de commun accord entre le client et la banque.

Les comptes peuvent être ouverts en euro ou toute autre monnaie agréée par la banque.

Conformément à la réglementation en vigueur pour de tels comptes, la banque ouvre des comptes à vue, d'épargne, à terme ou des comptes-titres à ses clients non-résidents aux conditions fixées pour chaque cas particulier.

2.1.2. SERVICES LIÉS AUX COMPTES

Sous réserve des caractéristiques propres à chaque type de compte, la banque offre au client différents types de services en liaison avec les comptes: conservation d'avoires, gestion, versement et retraits de sommes, virements, ordres permanents, domiciliations, cartes de débit ou de crédit, opérations électroniques.

Des versements et des retraits en espèces peuvent être effectués au siège de la banque ou dans ses agences. Pour de tels versements et retraits en espèces, le client doit s'adresser à l'agence qui gère le compte.

Versements en espèces

La banque se réserve le droit d'interroger le client sur l'origine des fonds et de lui demander des preuves écrites quant à cette origine. La banque peut refuser des versements lorsqu'elle estime que l'origine légitime des espèces n'est pas ou pas suffisamment démontrée. La banque ne doit pas motiver une telle décision.

Retraits en espèces

Compte tenu des aspects de sécurité et des mesures de lutte contre le blanchiment d'argent, la banque peut toujours demander que le client lui fournisse une motivation qui lui paraisse plausible concernant la raison pour laquelle le client veut absolument retirer des espèces et non travailler de manière scripturale ou à l'aide d'un chèque bancaire. La banque peut demander la production de pièces qui étayent cette motivation et prend sa décision sans devoir se justifier.

La banque se réserve le droit de soumettre les retraits de plus de 5.000,00 EUR à un délai d'attente d'au moins trois jours ouvrables bancaires.

La banque se réserve en outre le droit de soumettre les prélèvements de sommes supérieures à 1.250,00 EUR à un préavis d'au moins deux jours ouvrables bancaires.

Des prélèvements et paiements peuvent également être réalisés au moyen de cartes et/ou par une autre voie électronique (Cash&More, myCrelan, Crelan Mobile, Crelan Tablet, ...). Ces transactions sont normalement limitées en montant et par période. Les limites de dépenses par type d'instrument et/ou par système sont communiquées au client lors de l'acquisition de l'instrument ou de l'abonnement qui lui permet d'effectuer les opérations électroniques.

Le client peut obtenir une adaptation des limites de dépenses moyennant demande motivée. La banque se réserve toutefois le droit de refuser une telle demande, sans devoir se justifier, et fixe seule la mesure et la période dans lesquelles une dérogation aux limites standards peut être octroyée.

Les modalités et conditions des services de paiement pouvant être réalisés au moyen de cartes et/ou par voie électronique font l'objet de règlements particuliers qui complètent le présent règlement.

2.1.3. SERVICE BANCAIRE DE BASE

Tout consommateur répondant aux conditions du Livre VII du Code de droit économique a le droit de bénéficier du service bancaire de base. Ce service comprend le droit d'ouvrir un compte à vue moyennant le paiement de frais limités dont le montant est fixé par la loi, ainsi que la possibilité de bénéficier de certains

services de paiement comme effectuer des versements, encaisser et retirer de l'argent, utiliser une carte de débit, effectuer des virements et donner des ordres permanents, domicilier des factures et recevoir des extraits de compte.

2.1.4. POSITIONS CRÉDITRICES ET DÉBITRICES

Sauf convention particulière, tout compte doit présenter à tout moment un solde créditeur.

Une position créditrice peut donner lieu à des intérêts créditeurs selon le type de compte concerné. Les intérêts créditeurs sont précisés dans la liste des tarifs de la banque.

Une position débitrice n'est admise que si la banque l'autorise. Le client doit donc faire le nécessaire pour que le compte concerné soit à tout moment suffisamment approvisionné pour éviter que les opérations ou les frais dus fassent balancer le compte en débit non autorisé. Toute position débitrice qui résulte de la comptabilisation de montants ou de frais dus à la banque ne peut en aucun cas être considérée comme autorisée. La banque se réserve toutefois le droit d'autoriser des dépassements temporaires.

La banque publie un règlement particulier des facilités de caisse et des dépassements en compte qui règle les positions débitrices. Ce règlement est disponible dans toute les agences de la banque et sur son site www.crelan.be.

Toute position débitrice autorisée génère des intérêts débiteurs. Toute position débitrice non autorisée ou dont la durée autorisée est dépassée, génère une augmentation de l'intérêt débiteur, dans les limites de la loi.

Lorsque le client est un consommateur qui utilise son compte à des fins privées et a constitué une sûreté hypothécaire au sens de l'article I.9.53° du Code de Droit Economique en faveur de la banque à l'occasion d'un autre contrat, cette sûreté ne couvre pas les obligations du client découlant de la situation débitrice, autorisée ou non autorisée, de son compte.

2.1.5. TAUX D'INTÉRÊTS

La variabilité des taux créditeurs et débiteurs est une nécessité économique, conforme en outre aux usages bancaires.

Les taux sont fixés et modifiés par la banque sur base des conditions et fluctuations du marché interbancaire et des caractéristiques propres aux clients, et de leurs modifications.

Les taux et leurs modifications sont portés à la connaissance des clients en application de [l'article 1.6.1.](#) du présent Règlement.

2.1.6. SITUATION DES COMPTES

La banque délivre aux clients des extraits de compte selon une forme (électronique ou non), une périodicité et un mode de distribution laissés au choix du client parmi les possibilités offertes par la banque, sans préjudice des dispositions de [l'article 1.3.1.](#) du présent Règlement.

Les extraits de compte font preuve de l'exécution par la banque des opérations y reprises, des intérêts créditeurs ou débiteurs et des frais y mentionnés, de la situation du compte y indiquée et en cas de position débitrice, de la créance de la banque à l'égard du client, sans préjudice du droit du client d'introduire une réclamation ou une observation conformément à [l'article 1.9.4.](#) du présent Règlement.

La banque peut demander au client d'approuver par écrit le contenu d'une situation de compte qu'elle lui adresse, en renvoyant un formulaire de confirmation dans un délai maximum de 30 jours. En cas de non-renvoi du formulaire dans ce délai, le contenu de la situation de compte est considéré comme accepté par le client.

Le client peut s'assurer de l'inscription sur le compte de ses opérations et de la situation de son compte par le système de banque à distance (Crelan Online, myCrelan, Crelan Mobile, Crelan Tablet) ou par les terminaux de paiement ("Cash & More").

Le client qui fait appel à un tiers prestataire de services d'information sur les comptes autorise la banque à octroyer à ce tiers un accès à ses données de compte qui sont nécessaires pour la fourniture du service d'information sur les comptes.

2.1.7. RÉSILIATION ET CLÔTURE

Sans préjudice des dispositions de [l'article 1.9.1.](#) du présent Règlement, tout compte est bloqué de plein droit et éventuellement clôturé en cas d'arrivée du terme, de décès, faillite, déconfiture, interdiction ou toute situation analogue survenant dans le chef du client.

La banque a le droit de résilier et clôturer les comptes qui présentent un solde négatif ou nul.

En cas de demande de résiliation introduite par un client, la clôture d'un compte peut s'étaler sur plusieurs jours, en fonction des opérations en cours. Le client est tenu de communiquer la destination précise qu'il désire voir donner aux soldes créditeurs et intérêts éventuels.

Tous les instruments (cartes de paiement, chèques, ...) relatifs aux comptes clôturés, qui sont en possession du client, doivent être restitués sans retard à la banque; à défaut, aucune faute ne pourra être imputée à la banque en cas d'emploi abusif de ces instruments et la banque sera autorisée à suspendre la remise du solde créditeur éventuel, sans intérêts à sa charge.

La banque se réserve le droit d'annuler définitivement les comptes clôturés qui ont fait l'objet d'une liquidation.

Lorsque la résiliation d'un compte et sa clôture sont demandées par un client hors de l'intervention de l'agence qui gère le compte, la banque se réserve le droit de demander la légalisation de la signature du client qui figure sur la demande de résiliation.

2.1.8. RAPATRIEMENT D'ARGENT

Lorsqu'un client souhaite transférer des fonds de l'étranger, en particulier au départ d'un pays considéré comme un refuge fiscal (entre autres également le Luxembourg, la Suisse, l'Irlande, ...), il doit obtenir l'accord de la banque, par transaction, avant de pouvoir créditer son compte. Ce sont ici essentiellement les transferts de patrimoine qui sont visés plutôt que les transferts d'argent dans le cadre des transactions commerciales.

Le client doit dans ce cadre fournir des documents probants qui démontrent tant l'origine des fonds que le trajet complet qu'ils ont suivis. Il convient en particulier de prouver que ces fonds ont été soumis à leur régime fiscal.

La banque se réserve le droit de bloquer toute somme rapatriée sans son accord préalable. À défaut de preuve, la banque peut retransférer les fonds de sa propre initiative, et donc sans intervention du titulaire du compte, vers le donneur d'ordre, sans devoir motiver sa décision.

2.1.9. COMPTES DORMANTS

Les compte dormants sont des comptes de personnes physiques qui n'ont pas fait l'objet d'une intervention de leur titulaire, de ses ayants droit ou de ses représentants depuis au moins cinq ans. Toute opération par l'une des personnes précitées sur l'un des comptes du titulaire auprès de la banque ou tout contact de l'une d'entre elles avec la banque est considéré comme une intervention.

Lorsqu'un compte est dormant, la banque appliquera les dispositions de la loi du 24 juillet 2008. Cela signifie entre autres que si la procédure légale de recherche n'aboutit à aucune intervention, la banque devra conformément à la loi transférer les avoirs (ou leur contrevalet en euros), après déduction des frais, ainsi que les données, à la Caisse des dépôts et consignations.

Après ce transfert, les comptes seront clôturés et il faudra s'adresser directement à la Caisse des dépôts et consignations.

Ce qui précède ne vaut pas pour les comptes dormants qui sont indisponibles en raison d'une disposition légale, d'un acte judiciaire ou d'un contrat.

2.1.10. NUE-PROPRIÉTÉ ET USUFRUIT

En cas de nue-propriété et d'usufruit sur les avoirs d'un compte, le compte est ouvert au nom de l'indivision des donataires/nus-proprétaires et des donateurs/usufruitiers, dans le cadre d'un acte notarié de donation, ou des héritiers/nus-proprétaires et du conjoint survivant/usufruitier, dans le cadre d'une succession.

Sauf accord préalable entre le nu-proprétaire et l'usufruitier, l'accord conjoint des deux parties sera demandé pour l'exécution d'opérations sur le compte. Le compte "revenus" de l'usufruitier sera crédité du revenu périodique généré par les avoirs en nue-propriété et sera débité du montant des frais de garde et d'encaissement et des autres frais éventuels.

La banque présume que l'usufruit perdure jusqu'à ce que les parties lui notifient sa cessation (renonciation de l'usufruitier) ou son extinction suite au décès de l'usufruitier.

Les parties sont tenues de lui communiquer le cas échéant des preuves pertinentes. La banque se réserve le droit de bloquer le capital et les revenus en cas de doute. L'usufruit prend fin en toute hypothèse en cas de décès de l'usufruitier. Le cas échéant, les règles ordinaires qui régissent la liquidation des successions sont également d'application.

Le blocage du compte nue-propriété/usufruit peut avoir pour conséquence de bloquer également les revenus acquis. Le nu-proprétaire et l'usufruitier doivent dans ce cas rechercher entre eux une solution.

Les conventions particulières liées à l'usufruit ne sont opposables à la banque que si elle les a expressément acceptées.

Les usufruitiers et les nus-proprétaires sont solidairement et indivisiblement tenus de tous les coûts générés par l'administration, la gestion et les opérations liées aux fonds, aux valeurs et aux revenus qui constituent l'usufruit.

2.2. COMPTES A VUE

2.2.1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les comptes à vue peuvent être utilisés par le client pour tout paiement effectué ou reçu. Sous réserve de [l'article 2.1.2.](#), les fonds inscrits dans ces comptes sont immédiatement exigibles dès le versement même si, le cas échéant, ils ne commencent à porter intérêts qu'ultérieurement.

Pour le calcul des intérêts créditeurs et débiteurs, la banque se conforme aux dispositions légales applicables en matière de dates de valeur des opérations bancaires.

Par date de valeur, on entend la date à partir de laquelle les positions résultant des opérations créditrices ou débitrices passées en compte commencent ou cessent de porter intérêt.

Les intérêts sont calculés annuellement (à moins qu'un calcul trimestriel d'intérêts débiteurs ne soit prévu) sur base d'une année de 365 jours.

Les intérêts sont calculés et capitalisés une fois l'an, avec comme date de valeur le 1er janvier de l'année suivante, sauf si le compte est clôturé en cours d'année.

2.2.2. CHÈQUES

2.2.2.1. DÉLIVRANCE

La banque peut délivrer aux titulaires et/ou mandataires qui en font la demande des formules de chèques. La banque se réserve le droit, pour des motifs raisonnables, de refuser la remise de chèques.

A la réception des formules de chèques, le client est tenu de vérifier si le nombre est correct et si les mentions sont conformes à sa demande. Les erreurs doivent être signalées sans aucun délai au siège de la banque et les formules incorrectes restituées. La banque se réserve le droit de refuser les opérations exécutées au moyen de formules inexactes.

2.2.2.2. UTILISATION, PAIEMENT ET ENCAISSEMENT

La banque se réserve le droit de refuser le paiement de chèques non provisionnés. Il ne sera jamais procédé à des paiements partiels. Si le paiement d'un chèque se traduit par une situation débitrice non autorisée en compte, le client est tenu de régulariser immédiatement le débit sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire.

La banque peut exiger l'acquit de la personne qui présente le chèque et la présentation de ses pièces d'identité pour le paiement de tout chèque, même au porteur. Par dérogation à l'article 1239 du Code civil, le paiement effectué par la banque sur base d'une fausse identité est opposable au client.

A tout moment, le client peut se voir retirer la faculté d'émettre des chèques en raison de circonstances précises, notamment en cas d'émission d'un chèque sans provision. Le client est tenu de restituer immédiatement à la banque les formules de chèques non utilisées qu'il a encore en sa possession et a droit à une indemnisation du préjudice éventuellement subi et prouvé en cas de faute grave de la banque.

L'émission d'un chèque sans provision préalable, suffisante et/ou disponible autorise la banque à clôturer le compte et, plus généralement, à mettre fin à toutes relations d'affaires avec le client sans aucun préavis.

2.2.2.3. VOL, PERTE ET USAGE ABUSIF

Le client, titulaire ou mandataire, est tenu de conserver avec soin les formules de chèques qui lui sont délivrées. Sauf faute lourde de la banque et sans préjudice des dispositions légales applicables en la matière, il est responsable de toutes conséquences pouvant résulter de la perte, du vol ou de l'emploi abusif de ses formules de chèques. Il doit avertir immédiatement la banque de la perte, du vol ou de l'emploi abusif, soit par lettre recommandée, soit en se présentant

personnellement dans une agence de la banque. Il doit également déclarer la perte, le vol ou l'emploi abusif à la police et fournir la preuve de cette déclaration.

2.2.2.4. OPPOSITION ET RÉVOCATION

La révocation est l'acte par lequel le porteur légitime du chèque retire l'ordre donné sur la formule du chèque. La banque n'est tenue de prendre en compte une révocation intervenue durant la période de présentation du chèque qu'après l'expiration de cette période.

L'opposition est prévue pour les chèques perdus, volés ou utilisés illégalement. Le client peut y faire opposition peu importe que la perte ou le vol ou l'usage illégal du chèque soit intervenu(e) avant ou après son émission par le tireur.

Lorsque la banque prend en compte la révocation, le paiement du chèque peut être suspendu jusqu'à ce que la banque soit en possession d'un accord entre parties ou d'une décision judiciaire si le tireur accepte de laisser le montant du chèque bloqué sur un compte interne de la banque.

2.2.2.5. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

La révocation des chèques, l'opposition au paiement et le blocage de la provision qui peut s'ensuivre se font sous la responsabilité exclusive du client, qui en supporte tous les frais.

2.2.3. ORDRES PERMANENTS, DOMICILIATIONS DE FACTURES ET ORDRES A ÉCHÉANCE

La banque accepte des ordres permanents et la domiciliation de factures. Ils doivent être libellés sur les formulaires de la banque spécialement conçus à cet effet ou transmis via myCrelan ou tout autre système d'opérations en ligne de la banque.

La banque n'est pas responsable de l'authenticité et de la validité des factures domiciliées qu'elle paie.

Sans préjudice des articles [1.5.1.](#), [1.5.2.](#) et [1.5.3](#) du présent Règlement, applicables en matière d'ordres permanents, de domiciliations de factures et d'ordres à échéance officielle, ceux-ci sont également régis par une réglementation spécifique figurant au dos des formulaires utilisés pour leur transmission à la banque.

La banque a le droit, après le décès d'un titulaire de compte, soit de continuer à exécuter les ordres permanents et les domiciliations, soit d'y mettre fin de sa propre initiative ou à la demande d'un des ayants droit.

Lorsque un paiement est subordonné à une échéance officielle (TVA, ONSS, impôts anticipés, taxes diverses) ou officieuse, le client communique son ordre de paiement en temps utiles en prenant en compte le délai maximal laissé à la banque pour l'exécution des ordres comme prévu à [l'article 1.5.3.](#) A défaut, aucune faute ne pourra être imputée à la banque en cas de retard de paiement. Le client doit, le cas échéant, libeller son ordre sur les formules officielles spécialement prévues à cet effet par les bénéficiaires.

2.2.4. DOMICILIATIONS EUROPÉENNES

La banque offre à ses clients la possibilité de payer des dettes et de recouvrer des créances au moyen d'une domiciliation qu'elle exécutera par le débit ou le crédit du compte désigné par le client.

La banque, en sa qualité de banquier du donneur d'ordre, décline toute responsabilité quant à l'authenticité et à la validité des mandats de domiciliation donnés aux bénéficiaires.

La banque peut être chargée par ses clients-créanciers de l'encaissement systématique ou unique de créances domiciliées chez elle ou auprès d'autres organismes financiers.

Les conditions applicables à ces ordres d'encaissement, notamment en ce qui concerne les exigences auxquelles doit répondre le support d'information normalisé, sont fixées dans le contrat relatif à la domiciliation européenne Sepa Direct Debit Core et le contrat relatif à la domiciliation européenne Sepa Direct Debit Business to Business, établis entre la banque et les clients-créanciers.

La banque ne doit tenir compte des modifications apportées au mandat de domiciliation, quelle qu'en soit la nature, qu'à dater de la réception de l'information, même si la modification a fait l'objet d'une publicité antérieure. La banque ne sera en rien responsable des conséquences liées à un défaut de communication des modifications, ni de leur communication tardive. La banque n'est pas non plus responsable de l'authenticité, de la validité ou de l'interprétation éventuellement erronée des documents présentés, pas plus que du contenu des données communiquées.

Le client-payeur doit en particulier toujours informer la banque, immédiatement et par écrit, du fait qu'il n'agit plus principalement dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales.

La mise en place d'une domiciliation exige la remise, par le payeur, d'un mandat au bénéficiaire.

La domiciliation et le mandat y attaché peuvent à tout moment être valablement résiliés par le client ou par le bénéficiaire.

Dans le système de traitement SDD, la résiliation par le payeur d'une domiciliation et du mandat y attaché est valable et opposable à tous ses mandataires dès que le payeur l'a notifiée à son créancier.

Le mandat originaire est conservé avec les modifications ou annulation qui le concernent par le bénéficiaire ou en son nom. Le bénéficiaire informe la banque du client-payeur des modifications ou annulation du mandat.

Dans le système de traitement SDD, le client-consommateur peut (i) soit demander à la banque d'empêcher toute domiciliation sur son compte, (ii) soit informer la banque des créanciers-bénéficiaires autorisés ou non à débiter son compte. Le client-consommateur peut aussi limiter les encaissements via domiciliation SDD à un montant maximum et/ou à une période spécifique.

Lorsque son mandat ne précise pas le droit au remboursement, le client-consommateur peut demander à la banque de vérifier et de contrôler, pour chaque

domiciliation SDD, et préalablement au débit du compte, si le montant et la périodicité correspondent au montant et à la périodicité inscrits dans le mandat.

Pour les domiciliations en euro entre des comptes ouverts auprès de la banque ou entre des comptes ouverts auprès de banques toutes deux situées au sein de l'EEE, le moment de réception correspond au moment de l'exécution convenue entre le créancier-bénéficiaire et le débiteur-payeur (aussi appelé « date d'échéance »). Lorsque cette date n'est pas à un jour ouvrable bancaire, la domiciliation est réputée avoir été reçue le premier jour ouvrable bancaire suivant.

Si le créancier procède à un encaissement par domiciliation, le compte de la banque du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du jour ouvrable.

Si le créancier procède à un encaissement par le système de traitement SDD et en fonction de la qualité en laquelle le client-payeur intervient (particulier ou professionnel avec un mandat SDD Core), le client peut demander à sa banque le remboursement d'une opération de paiement autorisée et déjà exécutée pendant une période de 8 semaines après le débit de son compte.

Dans les 10 jours ouvrables bancaires suivant réception de la demande, la banque remboursera le montant total.

Les autres clients (clients professionnels avec un mandat SDD B2B) ne peuvent réclamer de remboursement dans le cadre de ce système de traitement.

Si le client-consommateur a donné directement à sa banque son consentement à l'exécution d'une domiciliation ou d'une série de domiciliations et si une information préalable sur la domiciliation future lui a été fournie ou a été mise à sa disposition au cours des quatre semaines ayant précédé la date d'échéance, de la manière convenue par la Banque ou par le bénéficiaire, le remboursement n'est toutefois pas possible.

2.2.5. PAIEMENTS INSTANTANÉS

L'expression 'paiement instantané' fait référence à un paiement électronique individuel pouvant être effectué 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (24/7/365) entre banques qui participent à ce système grâce auquel les fonds sont mis à la disposition du bénéficiaire en quelques secondes.

La possibilité d'effectuer des paiements instantanés par le biais de certaines applications de la banque (myCrelan et Crelan Mobile) est prévue pour début 2019.

Les paiements instantanés ne sont possibles que pour les opérations en euro.

Un paiement instantané est exécuté conformément à l'identifiant unique fourni par le client. En cas d'ordre de paiement au sein de l'Espace Economique, l'identifiant unique est constitué du numéro de compte du bénéficiaire dans sa configuration 'IBAN' (International Bank Account Number) (plus d'informations à l'article 1.5.1. de ce règlement).

Compte tenu de la vitesse de paiement, le client payeur doit donc faire très attention lors de l'introduction de l'identifiant unique. La banque ne doit tenir compte d'aucune autre information fournie par le client et ne peut être responsabilisée pour un

mauvais paiement si celui-ci est exécuté conformément à l'identifiant unique fourni par le client.

Le moment de réception de l'ordre de paiement instantané est le moment auquel l'ordre de paiement est donné directement par le client payeur à la banque.

Le montant du virement est mis à disposition sur le compte de paiement du bénéficiaire dans un délai de quelques secondes, pour autant qu'il y ait suffisamment de provision sur le compte du client payeur.

Une révocation de l'opération n'est pas possible dès que le client payeur a donné son consentement à l'exécution de l'ordre.

La banque informe le client payeur lorsqu'un paiement instantané ne peut être exécuté, entre autres en raison de provision insuffisante ou du fait que la banque du bénéficiaire n'est pas joignable.

Les frais éventuels des paiements instantanés sont mentionnés dans les listes des tarifs de la banque.

2.3. COMPTES EN DEVISES

2.3.1. OUVERTURE

La banque ouvre des comptes en devises. La banque se réserve toutefois le droit de refuser des devises particulières. Ces comptes sont soumis à la réglementation belge du change et aux dispositions propres à ce type de comptes.

2.3.2. OPÉRATIONS

Le client peut à tout moment disposer des sommes déposées sur le compte à vue, et, à l'échéance, sur le compte à terme. Il peut vendre des devises à la banque à un cours qu'elle fixe.

Il peut également demander à la banque, soit de délivrer des chèques bancaires payables auprès des correspondants, soit d'effectuer des virements, transferts ou remises sur des comptes qu'il indique.

Les versements, transferts ou remises quelconques opérés chez un des correspondants de la banque à l'étranger au profit du titulaire d'un compte ne lui sont définitivement acquis qu'à partir du moment où la banque est effectivement en possession des fonds transférés par le correspondant et ce, nonobstant la réception par la banque d'un avis d'exécution émanant du correspondant.

Sauf instructions contraires, les versements, transferts et remises en devises faits en faveur d'un client sont soit portés au compte existant au nom de celui-ci dans la monnaie en cause, soit, à défaut de l'existence d'un tel compte, convertis en EUR et inscrits au compte tenu dans cette monnaie.

Ces opérations s'effectuent toujours dans le cadre de la réglementation du change en vigueur et sous réserve des limitations monétaires qui existent tant en Belgique que dans le pays d'origine des devises.

Si des transactions erronées s'effectuent sur des comptes en devises au détriment du client ou de la banque, le cours en vigueur au moment de la transaction servira de base au calcul de l'indemnisation éventuelle du dommage.

Le client veillera à communiquer ses ordres de paiement pour lesquels une échéance officielle est fixée (TVA, ONSS, impôts anticipés, taxes diverses, etc.) sur les formules prévues à cet effet par les bénéficiaires. Il doit également prendre en compte le délai prévu par l'article 1.5.3 pour le traitement de ses ordres par la banque. À défaut, aucune faute ne pourra être imputée à la banque en cas de retard de paiement.

2.4. COMPTES À TERME

2.4.1. DÉFINITION

La banque ouvre un contrat avec un montant fixe et pour un terme fixe, lié à un compte. Ce contrat permet d'investir des sommes d'argent pour différents termes. La durée est fixée contractuellement à l'ouverture du contrat.

2.4.2. OUVERTURE

Les contrats à terme peuvent être ouverts chaque jour, tant en euro que dans une autre devise, pour un montant minimum. Ce montant minimum peut évoluer dans le temps.

Le compte désigné à cet effet auprès de la banque est débité du montant à placer.

2.4.3. INTÉRÊTS - TAUX

Les sommes placées sur un contrat à terme produisent un intérêt fixe pendant la durée fixée.

Le taux d'intérêt est fixé à l'ouverture du contrat, en fonction du montant et de la durée du terme, et suivant les conditions tarifaires en vigueur à ce jour.

Les intérêts sont portés à l'échéance du contrat à terme sur le compte désigné à cet effet lors de l'ouverture du contrat.

2.4.4. REMBOURSEMENT

À l'échéance, le capital est disponible sur le compte désigné.

Sur demande du client, la banque peut accepter un remboursement anticipé éventuel, moyennant paiement de frais et/ou d'indemnités pour remboursement anticipé.

2.5. COMPTES D'ÉPARGNE

2.5.1. OUVERTURE

La banque peut accepter tout dépôt de fonds sur comptes d'épargne. Ce type de compte peut être commercialisé sous l'appellation « livret de dépôt » ou « livret ».

La banque peut aussi bien offrir des comptes d'épargne "réglementés" pour les particuliers que des comptes d'épargne "non réglementés" (par exemple pour les personnes morales).

Les comptes d'épargnes réglementés sont soumis à l'article 2 de l'arrêté royal d'exécution du Code des impôts sur les revenus. Un document "Informations clés pour l'épargnant" est publié. Ce document comprend différentes informations, entre autres concernant les taux et la fiscalité.

Les conditions des comptes d'épargne non réglementés sont reprises dans une fiche produit et/ou un règlement particulier.

Les documents d'information et règlements particuliers dans ce domaine sont disponible en agence et sur www.crelan.be.

Les opérations relatives à ce type de comptes font l'objet de l'envoi d'extraits qui valent preuve de l'exécution des opérations par la banque.

2.5.2. OPÉRATIONS ET RETRAITS

Les opérations pouvant être faites avec un compte d'épargne, réglementé ou non, sont limitées. Ces limitations sont reprises dans une fiche produit ou un règlement particulier disponible en agence et sur www.crelan.be.

Les fonds peuvent être retirés à tout moment sans préjudice de [l'article 2.1.2.](#) du présent Règlement. La banque peut toutefois limiter le montant des remboursements et les soumettre à un préavis, en particulier pour ce qui concerne le compte d'épargne réglementé, conformément aux dispositions de l'article 2 de l'arrêté royal d'exécution du Code des impôts sur le revenu.

Les titulaires acceptent dès l'ouverture du compte d'épargne les conditions et modalités applicables.

2.5.3. INTERETS

La banque fixe le taux et les modalités de calcul des intérêts et des primes pour les dépôts sur livrets de dépôt, dans le respect des dispositions légales en la matière et des articles [1.6.1.](#) et [2.1.6.](#) du présent Règlement.

L'intérêt de base est porté en compte de manière annuelle début janvier avec le 1^{er} janvier comme date valeur. La prime de fidélité est portée en compte début de chaque nouveau trimestre.

2.6. COMPTES-TITRES

2.6.1. GÉNÉRALITÉS

Le client peut déposer ou inscrire ses instruments financiers sur un compte-titres auprès de la banque.

Dans le présent Règlement, le terme 'instrument financier' vise tout titre ou instrument financier tel que défini par la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers.

Sont notamment considérés comme instruments financiers : les actions, les obligations, les bons de caisse, les parts et actions d'organismes de placement collectif (sicav, fonds d'investissement, ..), les instruments de la dette publique (bons d'Etat, OLO's, ..) ou les instruments dérivés (options, futures, ..), à l'exclusion des produits d'assurances.

Les termes 'titre' et 'instrument financier' doivent être lus comme des synonymes dans le présent Règlement.

2.6.2. NUE-PROPRIETE ET USUFRUIT DES COMPTES-TITRES

Un dépôt de titres en nue-propiété et usufruit sera ouvert au nom de l'indivision des donataires/nus-propiétaires et des donateurs/usufruitiers, dans le cadre d'un acte notarié de donation, ou des héritiers/nus-propiétaires et du conjoint survivant/usufruitier, dans le cadre d'une succession.

À défaut d'accord préalable entre les nus-propiétaires et les usufruitiers, l'accord conjoint de toutes les parties sera demandé pour l'exécution des opérations relatives aux dépôts de titres.

Le compte de revenus ouvert au nom de l'usufruitier est crédité des revenus périodique des titres déposés (dividendes, intérêts, ...) et est débité du montant des frais de gestion, frais de garde, frais d'encaissement et des autres dépenses.

Sauf convention contraire et sous réserve des droits de l'usufruitier, le compte de capital qui est ouvert au nom de l'indivision des donataires/nus-propiétaires et des donateurs/usufruitiers est crédité des montants issus par exemple du remboursement de titres remboursables, de lots, de primes, du paiements de réserves ou de capital, de la vente de droits de souscription, de scripts et bonus, et est débité du montant de l'achat de nouveaux titres, des frais de courtage et des frais habituels des opérations de bourse.

2.6.3. COMPTES MANDATÉS

Le compte-titres doit être lié à un compte de "revenus" (compte à vue ou compte d'épargne) pour recevoir les revenus des titres déposés et à un compte de capital (compte à vue ou compte d'épargne) pour recevoir le capital des titres déposés. Le même compte peut être utilisé pour ces deux fonctions. Sauf si le compte-titres a été ouvert dans le cadre d'un usufruit, les (co-)titulaires des comptes de "revenus" et de "capital" sont identiques.

Le compte de revenus et le compte de capital peuvent exister en euros ou en une autre devise acceptée par la banque.

Les intérêts et capitaux sont payés dans la devise du titre si le compte de revenus ou le compte de capital existent dans cette devise, sinon ils sont payés en euros.

Le client s'assure que le compte de revenus soit suffisamment provisionné pour couvrir les frais, taxes et rémunérations prévus dans la liste des tarifs ou qui sont dus à un correspondant.

2.6.4. TITRES POUVANT ETRE ACCEPTÉS

Tous titres belges ou étrangers peuvent être inscrits sur un compte-titres, moyennant paiement des frais mentionnés dans la liste des tarifs.

La banque peut refuser l'inscription de certains titres ou ne l'accepter que moyennant certaines conditions.

Si le client souhaite faire inscrire des titres matérialisés d'origine étrangère sur un compte-titres, il doit remettre des titres "en bon état". Cela signifie qu'ils doivent être réglementaires tant en ce qui concerne la forme que le contenu, qu'ils doivent être en bon état matériel, que les coupons à échoir doivent être attachés et qu'ils ne doivent pas être frappés de déchéance, de saisie ou d'opposition. Le client devra verser à la banque ou au dépositaire une indemnité pour tout préjudice et tous frais subis par la remise d'un titre ne répondant pas aux critères précités.

La banque n'est pas responsable pour le dommage que le client subirait par suite de défauts aux titres qu'il a déposés ou pour des irrégularités nées avant le dépôt.

Le client qui serait encore en possession de titres matériels belges, venant à échéance après le 31 décembre 2014, doit prendre contact avec la Caisse des Dépôts et Consignations du Service Public Fédéral Finances.

2.6.5. DÉPOSITAIRES

Le client autorise la banque à déposer les titres auprès d'autres dépositaires (inter)professionnels belges ou étrangers, y compris en dehors de l'Espace Economique Européen. La banque sélectionne ces dépositaires avec le soin nécessaire et tient pour cela compte de leur réputation sur le marché et de leur expertise.

Le dépôt de titres auprès de tels dépositaires implique que les titres sont soumis aux règles de fonctionnement de ces institutions, aux conventions conclues entre la banque et ces dépositaires et à la réglementation et la législation du pays où ils sont établis. Cela peut avoir une influence sur les droits du client par rapport aux titres.

La banque ne sera responsable de la perte des titres déposés auprès des dépositaires et des actes de ces derniers que s'il devait apparaître que la banque, lors du choix des dépositaires, a fait un choix que tout banquier normalement prudent et diligent n'aurait pas fait dans les mêmes circonstances.

La faillite du dépositaire peut aussi avoir des effets négatifs sur les droits du client par rapport aux titres.

2.6.6. SÉGRÉGATION ET UTILISATION DES TITRES

La banque applique le principe de ségrégation en vertu duquel les titres de la banque et ceux du client sont identifiés de manière séparée.

La banque ou ses dépositaires n'utiliseront pas les titres déposés par le client sans son accord préalable.

2.6.7. GARANTIES

La banque peut refuser la libération des titres remis en dépôt tant que le client doit à la banque des sommes, tant en principal, intérêts et frais complémentaires, et à quel titre que ce soit.

Les titres remis en dépôt sont soumis aux clauses de compensation et de mise en gage du présent Règlement (cfr. les articles [1.8.2.](#) et [1.8.4.](#)).

La banque dispose également d'un privilège légal sur les titres conformément à l'article 31 de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers.

Il est possible que les autres dépositaires bénéficient aussi de certains droits comme un privilège, un droit de garantie ou un droit de compensation.

2.6.8. GESTION ADMINISTRATIVE

Les opérations suivantes tombent sous la gestion administrative des titres remis en dépôt :

- la conservation des titres;
- les opérations éventuelles de régularisation;
- l'encaissement des intérêts, des dividendes et des autres revenus;
- l'encaissement des primes et du capital disponible;
- le versement des montants précités sur les comptes mandatés.

2.6.9. CORPORATE ACTIONS

Une "corporate action" est une opération sur un titre pendant qu'il est en cours telle que, par exemple, une augmentation de capital, un dividende optionnel, une division d'action, ...

Dans la mesure où elle en a connaissance à temps, la banque informe le client des opérations de régularisation et quant à l'exercice des droits de souscription ou d'attribution.

Cette obligation d'information ne s'applique toutefois pas aux « mini tender offers » et aux opérations de régularisation des Organismes de Placement Collectif (OPC).

La banque agira selon les instructions du client lorsqu'elle effectue des opérations de régularisation sur les titres déposés.

Lorsqu'il doit faire un choix quant à une opération, le client doit donner ses instructions dans les délais indiqués par la banque. S'il ne le fait pas, la banque prend la décision et le client accepte cette décision.

La banque demande toujours le paiement en espèces d'un coupon échu même si l'émetteur prévoit un choix entre espèces ou des titres nouveaux.

La banque ne peut pas être tenue d'introduire une "class action" ou toute procédure collective ayant pour objet le versement d'une indemnité ou d'y participer. La banque peut, sans y être contrainte, informer le client de l'existence d'une telle procédure si, à ce moment-là, les titres se trouvent toujours sur le compte-titres.

Si la banque prend une position par rapport à l'émetteur, le client ne peut se baser sur celle-ci pour faire valoir ses droits ou pour invoquer la responsabilité de la banque.

2.6.10. SOUSCRIPTION NOMINATIVE

Le client peut souscrire par la banque des titres nominatifs. Seul l'inscription au registre des actionnaires ou au registre des obligataires fait preuve de propriété.

Le client peut déposer ses certificats nominatifs sur un compte-titres. Les différentes positions nominatives qui sont établies et que le client reçoit pour information, ne peuvent être invoquées ou utilisées comme preuve de propriété.

2.6.11. COMMISSION DE GESTION - DROITS DE GARDE - FRAIS

La banque peut imputer une commission de gestion pour tout compte-titres actif et un droit de garde pour la conservation des titres. Ces commissions et droits de garde sont repris dans les listes des tarifs.

La banque peut choisir librement la périodicité d'encaissement de la commission de gestion et du droit de garde.

Les opérations sur compte-titres, telles qu'entre autres l'encaissement et la régularisation, sont soumis à des frais et commissions qui dépendent de la nature de l'opération.

Le tarif des indemnités, des frais et des rémunérations est défini conformément aux articles [1.6.1.](#) et [1.6.2.](#) de ce Règlement et peut être modifié en application des mêmes dispositions. La modification du tarif de conservation est d'application à partir de la période suivante.

Toutes les commissions de gestion, tous les droits de garde et frais dus sont imputés sur le compte de revenus en euros lié au compte-titres.

3. DOCUMENTS FINANCIERS ET COMMERCIAUX

3.1. ENCAISSEMENT DE DOCUMENTS FINANCIERS

Sans préjudice de [l'article 3.3.](#), la banque peut se charger de la présentation à l'encaissement de documents financiers de divers types, tels qu'effets de commerce (lettres de change, billets à ordre), chèques, en Belgique et à l'étranger.

Ces opérations sont régies par le présent Règlement et dans la mesure où celui-ci n'y déroge pas, par les "Règles uniformes relatives aux encaissements" de la Chambre Internationale de Commerce.

La banque peut décider soit de ne porter le produit de l'encaissement au crédit du compte du bénéficiaire qu'après encaissement effectif et éventuellement rapatriement des fonds sous déduction des frais encourus, soit de créditer le compte sous réserve de bonne fin. Dans ce dernier cas, la banque se réserve le droit de débiter le compte du client du montant des chèques ou effets non honorés, augmenté de tous les frais ou de récupérer ces montants auprès du présentateur.

La banque apporte ses meilleurs soins à l'encaissement des documents qui lui sont confiés, mais elle n'assume aucune responsabilité, notamment du chef :

a) du non-accomplissement des formalités légales, du défaut de présentation à bonne date, en vue du paiement ou éventuellement de l'acceptation, ainsi que du défaut de protêt dans les délais légaux :

- des chèques;
- des documents dont une quelconque des mentions est erronée, imprécise ou insuffisante, ou bien a fait l'objet d'une surcharge ou modification; la banque n'est pas non plus responsable de l'interprétation fautive des instructions et elle ne se porte pas garante du contrôle de l'authenticité des mentions et signatures qui apparaissent sur les documents remis à l'encaissement;
- des effets payables dans une localité où il n'y a ni huissier ni bureau de poste habilité à dresser protêt, ou qui au moment de leur remise à la banque n'ont que moins de huit jours ouvrables à courir;
- des effets payables à l'étranger et reçus par la banque trop tard pour pouvoir être protestés à temps sans diligences exceptionnelles;

- des effets dont les correspondants de la banque chargés du recouvrement n'assument pas en vertu de la loi la responsabilité de les présenter ou de les faire protester dans les délais légaux, ou se sont conventionnellement déchargés de telle responsabilité;
 - des documents venant à échéance un jour de fermeture des banques;
 - résultant d'un événement de force majeure ou du fait d'un tiers, tels que, par exemple, une guerre, une émeute, une interruption de communication, une saisie ou un vol de plis, une erreur ou un retard de la poste; il en est de même en cas de grève, y compris du personnel de la banque;
- b) de l'inobservance des instructions qui ne seraient pas mentionnées dans le texte du document.

De plus, pour l'encaissement à l'étranger des documents qui lui sont confiés, la banque n'assume aucune responsabilité du chef :

- du renvoi d'un effet ou de l'envoi d'un avis de non-paiement après les délais légaux;
- du défaut, de l'irrégularité ou de l'insuffisance de timbres; les frais ou amendes pouvant en résulter sont à charge du remettant. La banque ne s'engage à accomplir aucune des formalités prévues par la loi en cas de non-acceptation ou de non-paiement à l'exception du protêt pour l'encaissement de documents à l'étranger. Elle n'effectue de telles formalités que lorsque le client en fait la demande expresse et moyennant le paiement des frais y afférents.

La banque se réserve la faculté d'accepter, en règlement des documents qui lui sont remis en vue d'en recouvrer le montant, des chèques délivrés par les débiteurs de ces documents. Elle peut, dans ce cas, se dessaisir de ceux-ci sans assumer une responsabilité quelconque du chef du non-paiement éventuel desdits chèques.

Les frais d'encaissement et l'époque à partir de laquelle les montants recouverts portent intérêt en compte sont précisés dans un tarif conformément aux articles [1.6.1.](#) en [1.6.2.](#) du présent Règlement.

3.2. ENCAISSEMENT DE DOCUMENTS COMMERCIAUX

La banque peut également se charger d'encaisser des documents commerciaux de divers types, tels que connaissements, polices d'assurances, factures, etc. ... accompagnés ou non d'effets de commerce, à remettre contre paiement, acceptation ou autres engagements.

Ces opérations sont régies par le présent Règlement et, dans la mesure où celui-ci n'y déroge pas, par les "Règles uniformes relatives aux encaissements" de la Chambre de Commerce Internationale.

La banque s'efforce d'encaisser au mieux les documents qui lui sont confiés mais ne prend aucun engagement et n'assume aucune responsabilité, entre autres, quant à la forme, la régularité ou l'authenticité de ces documents, ni quant à la quantité, le poids, la qualité, l'état, l'emballage, la valeur des marchandises que ces documents représentent. La banque ne peut pas non plus être tenue pour responsable de l'absence d'instructions précises relatives à l'encaissement des documents. Les autres exclusions de responsabilité prévues à l'article précédent sont applicables également mutatis mutandis.

Sauf convention contraire préalable, la banque ne peut pas être désignée comme destinataire ou consignataire des marchandises.

3.3. TRAITEMENT DES EFFETS DE COMMERCE

Les lettres de change et billets à ordre qui sont libellés en EUR, sont domiciliés auprès de la banque au moyen de la mention d'un numéro de compte. Toutes les opérations relatives à ces effets (encaissement, opposition) sont effectuées par la banque conformément aux instructions données par le client.

Toutes les informations relatives à ces effets transiteront également par la banque. L'indication d'un numéro de compte universel sur un effet implique qu'il ne peut être encaissé que par l'institution désignée à cet effet. Avec cette mention, le client débiteur accepte que ce compte soit débité à l'exclusion de tout autre.

Le client débiteur qui a acquitté la dette cambiaria renonce au droit de se faire restituer l'effet de commerce.

Le client créancier d'un effet de commerce renonce au droit de se le faire restituer même en cas de non-paiement partiel à l'échéance par le débiteur.

3.4. DOMICILIATIONS DES DOCUMENTS FINANCIERS ET COMMERCIAUX

Tout client de la banque, titulaire d'un compte à vue, a la faculté de rendre tous documents financiers ou commerciaux (effets de commerce, factures, etc. ...), libellés en EUR ou devise, payables aux guichets de la banque.

Le client peut donner à la banque des instructions de payer d'office, par le débit de son compte, tous les effets de commerce tirés sur lui et qui seraient remis à la banque par les tiers aux fins d'encaissement, même si ces effets ne portent pas la mention usuelle de domiciliation. La banque ne paiera pas l'effet lorsque le donneur d'ordre a donné des instructions imprécises ou ambiguës.

A défaut d'instructions générales, le titulaire d'un compte est tenu d'informer la banque de ces domiciliations au plus tard quatre jours ouvrables bancaires avant l'échéance des effets. La banque ne paiera pas l'effet présenté trop tard.

Ces avis doivent mentionner le détail des effets et notamment préciser s'ils sont ou non acceptés, même s'ils sont tirés par une même personne. Des formulaires d'avis de domiciliation sont délivrés gratuitement sur demande aux clients.

La provision nécessaire doit être constituée en temps utile.

Afin d'éviter toute confusion, la banque refuse le paiement de tout effet dont l'échéance ne coïncide pas avec celle mentionnée dans le bordereau d'avis.

4. OPERATIONS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS

4.1. CLASSIFICATION DES CLIENTS

Avant de proposer des services d'investissement, la loi prévoit que le client doit être placé dans l'une des trois catégories suivantes :

- contreparties éligibles ;
- clients professionnels ;
- clients non professionnels ou clients de détail.

La banque considère tous ses clients comme des clients de détail. Ils bénéficient donc toujours du niveau le plus élevé de protection.

4.2. CONSEIL EN INVESTISSEMENT

4.2.1. DÉFINITION

Par conseils personnels en investissement, on entend les recommandations que la banque fait au client de détail concernant des transactions relatives aux instruments financiers. Ces conseils sont toujours basés sur le résultat du test d'adéquation qui doit précéder le conseil en investissement.

4.2.2. CONSEIL EN INVESTISSEMENT SUR BASE DU TEST D'ADÉQUATION

4.2.2.1. REMPLIR UN QUESTIONNAIRE

Le conseil en investissement comprend la fourniture de recommandations personnalisées à un client, soit à sa demande, soit à l'initiative de la banque, en relation avec une ou plusieurs transactions concernant des instruments financiers.

Le conseil en investissement de la banque est toujours basé sur l'information que le client de détail doit fournir en ce qui concerne sa connaissance et son expérience en matière d'investissements, sa situation financière et ses objectifs d'investissement. Cela se fait en remplissant le questionnaire MiFID.

Le client s'engage à communiquer toute information utile qui le concerne pour permettre à la banque de donner des avis adéquats. La banque se réserve le droit de vérifier si les informations communiquées par le client sont exactes et complètes. Le client doit en informer la banque avant toute nouvelle transaction en cas de modification dans sa situation financière, ou de modification par rapport à ses

connaissances et expérience en matière d'investissement, ou encore en cas de modification de ses objectifs d'investissement.

En ce qui concerne l'épargne pension, un questionnaire limité suffit pour déterminer quel produit d'épargne pension est adéquat pour le client.

C'est le titulaire du compte-titres (qui est capable et agit pour lui-même) qui répond au questionnaire. Cela peut se faire lors d'un entretien d'investissement en agence ou par le biais de l'application myCrelan.

Quand le compte-titres est ouvert au nom des deux partenaires (mariés ou cohabitants légaux), ils doivent être tous les deux présents pour remplir ensemble et de commun accord le questionnaire, puis le signer.

Les membres de l'indivision peuvent remplir le questionnaire MiFID ensemble ou désigner un mandataire (à l'aide du formulaire prévu pour cela) pour compléter le questionnaire MiFID en leur nom à tous.

Si le titulaire est mineur, c'est le représentant légal du mineur qui complète le questionnaire. Le représentant le fait avec ses propres connaissances et sa propre expérience, mais il doit toutefois tenir compte de la situation financière et des objectifs de placement du mineur. Les règles spéciales de protection des mineurs prévues par la législation restent d'application.

Dans le cas des associations et des personnes morales, le questionnaire doit être complété par le représentant légal ou, le cas échéant, par le représentant statutaire.

4.2.2.2. CONSEIL EN INVESTISSEMENT

Lorsque la banque fournit un conseil en investissement, cela se fait toujours sur base d'un test d'adéquation préalable. La banque récolte l'information nécessaire lors d'un entretien d'investissement à l'aide d'un questionnaire. La récolte de ces informations permet à la banque de vérifier si le produit est adéquat pour le client avant de le lui conseiller.

La banque ne fournit aucun conseil en matière d'actions cotées en bourse.

4.2.2.3. REFUS DE REMPLIR LE QUESTIONNAIRE ET REFUS DE CONSEIL

Si le client ne fournit aucune information ou fournit une information insuffisante pour permettre de vérifier l'adéquation d'un service ou d'un produit d'investissement, aucun conseil ne pourra lui être donné.

Après refus formel de fournir les informations demandées, le client peut signer un document de refus. Le client peut aussi décider de ne tenir aucun compte du conseil en investissement que la banque lui fournit sur base des résultats du questionnaire.

La banque attirera alors l'attention du client sur les risques en émettant un conseil négatif. Le client peut alors opter pour une simple exécution d'ordre.

4.3. INSTRUMENTS FINANCIERS

4.3.1. DÉFINITION

Un instrument financier est tout titre tel que défini par la législation belge comme, par exemple, les actions, les warrants, les obligations, les bons de caisse, les parts et actions d'organismes de placement collectif (sicav, fonds d'investissement, ..), les instruments de la dette publique (bons d'Etat, OLO's, ..) ou les instruments dérivés (options, futures, ..), à l'exclusion des produits d'assurances. Les termes "titre" et "instrument financier" doivent être lus comme des synonymes dans le présent Règlement.

4.3.2. INSTRUMENTS FINANCIERS COMPLEXES ET NON COMPLEXES

Il convient de faire une distinction entre instruments financiers non complexes et instruments financiers complexes en fonction des caractéristiques de l'instrument financier concerné.

Tombent entre autres dans la catégorie des instruments financiers non complexes : les actions admises sur un marché réglementé, les instruments du marché monétaire, les obligations et autres titres de créance (à l'exception des obligations et autres titres de créances qui comportent un instrument dérivé), les OPCVM et d'autres instruments qui répondent à certains critères légaux (par exemple en matière de liquidité et d'information disponible).

Tombent entre autres dans la catégorie des instruments financiers complexes : les produits structurés comme les notes, les options, les futures, les swaps, les contrats à terme et autres contrats dérivés (par exemple les contrats dérivés sur titres ou les contrats dérivés sur les matières premières).

4.3.3. INFORMATIONS CONCERNANT LES INSTRUMENTS FINANCIERS

Avant de placer un ordre, les clients sont invités à consulter les informations que la banque et/ou les émetteurs mettent à disposition en ce qui concerne les instruments financiers concernés. Les clients sont aussi invités à s'informer par l'information disponible dans la presse spécialisée.

La banque informera également le client en ce qui concerne les risques que comporte le produit. La quantité d'information dépend du type de produit, de sa complexité et du profil de risque. Le client recevra aussi des informations en ce qui concerne les coûts et les charges liés à un service ou un produit.

La banque met différents documents d'information à disposition de ses clients par le biais de ses agences et de son site web.

4.3.4. TRANSACTIONS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS

Par transaction sur instrument financier, on entend toutes les transactions tel que la souscription, l'achat, la vente, le rachat, l'échange, la conversion, l'encaissement, le remboursement, l'exercice des droits liés à un instrument financier.

La banque peut accepter l'exécution de telles transactions tant pour des instruments financiers belges qu'étrangers.

Tous les instruments financiers existants ne sont pas disponibles auprès de la banque. Si la banque met à disposition un instrument financier qui n'était jusque-là pas encore disponible chez elle, le client ne peut invoquer aucun droit pour la période pendant laquelle une transaction sur cet instrument n'était pas possible. Le client marque son accord pour que la banque ou un intermédiaire désigné par elle intervienne comme contrepartie pour les transactions qui sont exécutées sur un marché non réglementé.

4.3.5. PLACEMENT ET EXÉCUTION DES ORDRES

Tous les ordres sur instruments financiers doivent être introduits conformément au présent Règlement. En outre, le client doit tenir compte du fait que la banque doit disposer d'un délai raisonnable lui permettant d'exécuter les ordres (ou d'en obtenir l'exécution par un tiers) dans des conditions normales et compte tenu notamment des éléments suivants :

- les heures d'ouverture de la banque, de ses agences et du marché éventuellement concerné;
- la période de souscription ou la date de clôture (anticipée) éventuelle;
- l'existence éventuelle d'un calendrier de vente;
- la nécessité de dématérialiser préalablement les titres physiques avant leur vente;
- le fait que le titre concerné soit un titre habituellement commercialisé par la banque ou non;
- tout élément de nature à retarder l'exécution qui ne serait pas imputable à la banque.

La banque ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou de l'exécution tardive d'ordres pour lesquels le client ne lui aurait pas accordé ce délai raisonnable. La banque peut refuser d'exécuter des ordres qui sont soumis à des conditions suspensives et résolutoires, ou des ordres d'achat qui sont liés à des ordres de vente pour le même instrument financier.

4.3.6. PROVISION

La banque ne présentera les ordres pour exécution que dans la mesure où il y a des avoirs suffisants sur les comptes du client auprès de la banque.

La banque réservera un montant sur le compte sur lequel la contrevaletur devra être imputée à la fin de la transaction.

Ce montant est fixé sur base du dernier cours de l'instrument financier concerné au moment de l'ordre et est fixé selon le type de compte à débiter ainsi que selon le type d'instrument financier concerné.

Le solde disponible sur le compte est diminué du montant de la réservation jusqu'à l'imputation définitive de la transaction sur le compte.

La banque se réserve également le droit de mettre à charge du client tous les frais, dommages et pertes résultant d'un rachat ou d'une revente dû(e) au non-respect de du présent Règlement par le client.

4.3.7. MEILLEURE EXÉCUTION DES ORDRES

Le principe de meilleure exécution signifie que la banque entreprendra toute démarche raisonnable pour obtenir le meilleur résultat possible pour le client. Un ordre valable du client sera exécuté sur le marché générant le plus gros volume d'échanges.

La banque a rédigé une politique de meilleure d'exécution qui est disponible dans toutes ses agences et sur son site web.

La banque peut décider, sans mise en demeure, d'ignorer sa politique de meilleure exécution si elle estime qu'elle est désavantageuse pour le client.

Si le client donne des instructions spécifiques ayant pour conséquence que la banque doive s'écarter de sa politique d'exécution des ordres, la banque ne pourra alors pas garantir le principe de meilleure exécution.

4.3.8. MODIFICATION ET ANNULATION DES ORDRES

Les ordres sur instruments financiers sont considérés comme définitifs. La banque n'est donc pas obligée d'accepter les demandes de modification ou d'annulation émanant du client. Une demande de modification ou d'annulation ne pourra être acceptée que si elle répond aux conditions suivantes, partant du principe qu'une demande de modification d'un ordre est assimilée à une demande d'annulation de cet ordre :

- lorsque le prospectus relatif à l'instrument financier concerné autorise et organise les annulations d'ordres, ce sont les règles de ce prospectus qui s'appliquent en priorité;
- en l'absence de prospectus ou si la question n'est pas résolue par le prospectus, et qu'une période de souscription est déterminée, un ordre ne peut plus être annulé à partir de la date de clôture ou à partir de la date de clôture anticipée de la période de souscription fixée par l'émetteur ou par la banque;
- les ordres portant sur des instruments cotés sur un marché ne peuvent jamais être modifiés après leur exécution;
- une demande de modification ou d'annulation d'un ordre ne pourra jamais être acceptée si elle est matériellement ou techniquement ou juridiquement impossible.

Les demandes de modifications et annulations devront être introduites conformément aux dispositions du présent Règlement. Les frais exposés pour la modification ou l'annulation seront à charge du client.

Si le client se trouve en situation de faillite, de report de paiement ou de tout autre procédure analogue ou s'il ne respecte pas ses obligations envers la banque, celle-ci peut, sans y être obligée, annuler les ordres sans mise en demeure dès le moment où elle a connaissance de cette situation.

4.4. OBLIGATION DE SIGNALEMENT A CHARGE DE LA BANQUE

La banque peut être tenue par une disposition légale belge ou étrangère de communiquer aux autorités habilitées à les requérir, tous documents ou pièces se rapportant aux ordres du client ou aux opérations initiées par lui, en ce compris les données permettant de l'identifier ainsi que celles concernant le bénéficiaire final de la transaction en cause.

Le client autorise irrévocablement la banque à effectuer, en cas de besoin, toutes ces communications, notamment dans le cadre des pouvoirs d'investigation qui sont conférés aux autorités des marchés réglementés ou à leurs agents mandatés par la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers.

La banque n'est pas tenue d'informer le client quant à l'exécution de son obligation légale d'information.

4.5. CONFLITS D'INTÉRÊTS

La législation impose la mise au point de mesures permettant d'identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts entre la banque et ses clients dans le cadre des services et activités d'investissement prestés par la banque ainsi que la rédaction d'une politique de gestion de ces conflits d'intérêts.

Pour détecter des conflits d'intérêt, il est en particulier tenu compte des situations suivantes :

- la banque, ou un collaborateur, est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client;
- la banque, ou un collaborateur, a un intérêt dans le résultat d'un service fourni au client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui est différent de l'intérêt du client dans ce résultat;
- la banque, ou un collaborateur, est incité, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre client ou d'un groupe de clients par rapport à ceux du client concerné;
- la banque, ou un collaborateur, a la même activité professionnelle que le client;
- la banque, ou un collaborateur, reçoit ou recevra d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service fourni au client sous la forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service.

Les principes de base de la politique de la banque en matière de conflits d'intérêts sont les suivants :

- la relation de la banque avec ses clients se fonde sur la loyauté, l'honnêteté ainsi que le traitement équitable et professionnel de tous les clients; ces principes traduisent la volonté de la banque d'agir au mieux des intérêts des clients;
- en cas de conflit d'intérêts entre la banque et un client, la banque doit se référer au principe de la primauté de l'intérêt du client sur celui de la banque, ou de la personne qui lui est liée; en cas de conflit d'intérêts entre deux clients de la banque, celle-ci doit se référer au principe de proportionnalité et d'ancienneté de ses engagements à l'égard de ses clients.

La mise en œuvre de ces principes relève de la Politique d'Intégrité de la banque. La Compliance gèrera les conflits sur base des principes d'ontologiques fondamentaux énoncés ci-dessus et proposera une solution équitable basée sur l'intérêt du client.

Si le conflit d'intérêts ne peut être évité, le client en sera informé. La Compliance consigne les conflits traités dans un registre spécifique.

La politique de la banque en matière de conflits d'intérêts portant sur les services et activités d'investissement est disponible sur www.crelan.be.

Les clients qui désirent plus d'information à propos de cette politique peuvent prendre contact par écrit avec la banque, à l'attention du service Compliance.

4.6. AVANTAGES (INDUCEMENTS)

Dans le cadre de la fourniture de services d'investissement et de services connexes à ses clients, la banque peut recevoir de tiers ou accorder à des tiers des avantages pécuniaires et/ou non pécuniaires.

La banque veille, notamment compte tenu de sa politique en matière de conflits d'intérêts, à ce que ces avantages servent à améliorer la qualité du service fourni au client et qu'ils ne nuisent pas à son obligation d'agir au mieux des intérêts du client.

La banque reçoit par exemple une rémunération (dénommée 'distribution fee') de la société de gestion des organismes de placement collectif (OPC) pour la distribution de ces OPC. Cette rémunération peut se situer entre 20 % et 70 % de la rémunération de gestion reçue par la société de gestion. Cette rémunération permet à la banque d'utiliser son réseau de distribution pour offrir une gamme étendue d'OPC à ses clients et de donner l'information nécessaire.

La banque peut également percevoir une rémunération lors d'une opération publique relative à des instruments financiers (qu'elle agisse ou non en qualité de syndicat de placement). Cette rémunération de placement ou la rémunération totale dont elle fait partie, est mentionnée dans le prospectus ou dans les conditions définitives ("finals terms").

D'autres indemnités peuvent concerner des analyses financières (indemnité non pécuniaire) que la banque peut utiliser pour fonder ses conseils en investissement ou des indemnités (payées ou reçues) pour l'apport de clientèle.

5. LES OPÉRATIONS SUR DEVISES

5.1. GÉNÉRALITÉS

En matière d'opérations sur devises, la banque offre deux services :

- l'achat et la vente de billets en monnaie étrangère;
- l'achat et la vente de devises en compte.

Ces opérations sont exécutées conformément à la réglementation de change en vigueur.

5.2. ACHAT ET VENTE DE BILLETS

Des billets en monnaie étrangère peuvent être achetés ou vendus, soit contre espèces, soit par inscription sur le compte du client.

Seul un nombre limité de monnaies étrangères est disponible auprès de la banque sous forme de billets. Des informations sur les monnaies disponibles peuvent être obtenues auprès de chaque agence de la banque.

Le moment de livraison des billets achetés dépendra de la réserve disponible dans l'agence concernée et de la quantité commandée. Les clients qui ont besoin de billets en monnaie étrangère sont donc invités à en tenir compte afin de placer leur commande à temps.

Le donneur d'ordre s'engage à enlever les billets commandés endéans les trois mois après envoi d'un avis de livraison. Quand ce délai est écoulé, la banque se réserve le droit de revendre les billets non enlevés aux frais du donneur d'ordre.

Toute contestation relative à la quantité ou à la qualité des billets délivrés doit être effectuée à la réception de ceux-ci. Les plaintes ultérieures seront d'office rejetées.

5.3. ACHAT ET VENTE DE DEVISES EN COMPTE

Des devises peuvent aussi être achetées ou vendues, au comptant ou à terme, par retrait ou inscription sur le compte du client.

L'achat et la vente à terme de devises n'est possible que pour les entreprises et fait l'objet de conditions particulières qui sont communiquées au client lors de chaque opération.

6. AUTRES OPÉRATIONS

6.1. OPÉRATIONS ÉLECTRONIQUES

La banque met à la disposition de son client différents systèmes électroniques qui permettent l'usage à distance de services ou de produits de la banque. Les modalités d'utilisation de ces systèmes sont décrites dans des règlements particuliers.

6.2. CARTES DE DÉBIT ET DE CRÉDIT

Le client peut éventuellement obtenir auprès de la banque une carte de débit et/ou de crédit dont les modalités sont reprises dans un règlement particulier.

6.3. COFFRES ET COFFRES DE NUIT

La banque met des coffres à la disposition des clients dans certaines agences. La location de ces coffres est régie par un règlement particulier.

Certaines agences de la banque mettent un coffre de nuit à la disposition des clients pour le dépôt de pièces de valeur. Les modalités d'utilisation de ces coffres de nuit font également l'objet d'un règlement particulier.

Les coffres tombent sous la législation relative aux avoirs dormants. Un coffre est considéré comme dormant lorsque le loyer n'a pas été payé depuis au moins 5 ans et lorsque le contrat de location a été résilié par l'établissement loueur. En cas d'avoir dormant, la banque doit suivre une procédure pour retrouver le titulaire et éventuellement transférer les avoirs au service publique compétent.

6.4. CRÉDITS

La banque consent des crédits et accorde des prêts sous des formes variées. Ces crédits et prêts sont régis par le "Règlement général des Ouvertures de Crédit" et par les actes qui leur sont propres.