



Règlement Général des Opérations Bancaires

6 octobre 2025

Table des matières

Présentation de la banque	5
1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	6
1.1. CHAMP D'APPLICATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR	6
1.1.1. CHAMP D'APPLICATION	6
1.1.2. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	7
1.2. IDENTIFICATION ET PRÉSENTATION	7
1.2.1. IDENTIFICATION DU CLIENT	7
1.2.2. PERSONNES PHYSIQUES	8
1.2.3. PERSONNES MORALES	9
1.2.4. INDIVISIONS/ENTITÉS SANS PERSONNALITÉ JURIDIQUE	9
1.2.5. MINEURS.....	11
1.2.6. PERSONNES MAJEURES PROTÉGÉES.....	12
1.2.7. CONTRIBUABLES	12
1.2.8. MODIFICATION DES DONNÉES.....	15
1.2.9. SPÉCIMEN DE SIGNATURE ET SIGNATURE ÉLECTRONIQUE	16
1.2.10. PROCURATIONS.....	16
1.2.11. DOCUMENTS, PRÉSENTATION ET SIGNATURE DE LA BANQUE	18
1.3. CORRESPONDANCE ET ENVOIS	19
1.3.1. CORRESPONDANCE.....	19
1.3.2. DÉPÔT, ENVOI ET TRANSPORT DE DOCUMENTS OU VALEURS.....	20
1.3.3. RÉCEPTION DE VALEURS FALSIFIÉES.....	20
1.4. SUCCESSIONS.....	20
1.5. ORDRES DONNÉES PAR LE CLIENT ET OPÉRATIONS.....	22
EXÉCUTÉES PAR LA BANQUE.....	22
1.5.1. FORMULATION DES ORDRES	22
1.5.2. RÉVOCATION ET MODIFICATION DES ORDRES	27
1.5.3. EXÉCUTION DES ORDRES	28
1.5.4. RESPONSABILITÉ.....	30
1.5.4.1. Général	30
1.5.4.2. Responsabilité extracontractuelle	30
1.5.4.3. Responsabilité opérations de paiement	31
1.5.5. PREUVE DES OPÉRATIONS	36
1.5.6. CONTESTATION D'OPÉRATIONS EXÉCUTÉES ET RECTIFICATIONS	37
1.6. TARIFS ET FRAIS.....	38
1.6.1. TARIFS ET CONDITIONS	38
1.6.2. PAIEMENT DES FRAIS ET COMMISSIONS.....	39
1.7. GARANTIES AU PROFIT DU CLIENT.....	39
1.7.1. DISCRÉTION.....	39
1.7.2. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	40
1.7.3. PROTECTION DES DÉPÔTS ET DES INSTRUMENTS FINANCIERS	41
1.7.4. RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX ET FINANCIERS	41

1.8. GARANTIES AU PROFIT DE LA BANQUE	41
1.8.1. UNICITÉ DES COMPTES.....	41
1.8.2. COMPENSATION	42
1.8.3. SOLIDARITÉ ET INDIVISIBILITÉ	42
1.8.4. GAGE ET DROIT DE RÉTENTION.....	43
1.8.5. CESSION DE CRÉANCES	43
1.9. DIVERS.....	44
1.9.1. CESSATION DES RELATIONS.....	44
1.9.2. SERVICE DE MOBILITÉ INTERBANCAIRE.....	45
1.9.3. MODIFICATIONS	46
1.9.4. PLAINTES	46
1.9.5. CONSERVATION DES DOCUMENTS.....	48
1.9.6. EXÉCUTION DES CONVENTIONS	48
1.9.7. DROIT APPLICABLE	48
1.9.8. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE ET PRESCRIPTION.....	48
1.9.9. POINT DE CONTACT CENTRAL	49
1.9.10. SANCTIONS ET EMBARGOS.....	51
1.9.11. OPPOSITION ET BLOCAGE	52
1.9.12. CONTRATS CONCLUS À DISTANCE OU HORS ÉTABLISSEMENT	53
2. LES COMPTES	53
2.1. DISPOSITIONS S'APPLIQUANT A TOUS LES COMPTES	53
2.1.1. VARIETÉ DES COMPTES.....	53
2.1.2. SERVICES LIÉS AUX COMPTES	54
2.1.3. SERVICE BANCAIRE DE BASE ET SERVICE BANCAIRE UNIVERSEL	55
2.1.4. POSITIONS CRÉDITRICES ET DÉBITRICES.....	56
2.1.5. TAUX D'INTÉRÊTS.....	57
2.1.6. INFORMATIONS RELATIVES AUX COMPTES, SITUATION DES COMPTES ET EXTRAITS DE COMPTE.....	57
2.1.7. RÉSILIATION ET CLÔTURE.....	58
2.1.8. REPATRIEMENT DES FONDS.....	58
2.1.9. COMPTES DORMANTS	59
2.1.10. NUE-PROPRIÉTÉ ET USUFRUIT.....	59
2.2. COMPTES A VUE	61
2.2.1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	61
2.2.2. ÉMISSION DE CHÈQUES.....	61
2.2.2.1. Délivrance.....	61
2.2.2.2. Utilisation, paiement et encasement	61
2.2.2.3. Vol, perte et usage abusif	62
2.2.2.4. Opposition et révocation.....	62
2.2.2.5. Responsabilité du client	62
2.2.3. SERVICES DE PAIEMENT	63
2.2.3.1. Ordres de virement, ordres permanents et ordres avec date memo	63
2.2.3.2. Virements instantanés	63
2.2.3.3. Domiciliations européennes	65
2.2.3.4. Opérations de paiement au moyen d'instruments de paiement	68

2.3. COMPTES EN DEVISES.....	68
2.3.1. OUVERTURE.....	68
2.3.2. OPÉRATIONS	68
2.4. COMPTES À TERME	69
2.4.1. DÉFINITION.....	69
2.4.2. OUVERTURE.....	69
2.4.3. INTÉRÊTS - TAUX.....	70
2.4.4. REMBOURSEMENT	70
2.4.5. FISCALITÉ	70
2.5. COMPTES D'ÉPARGNE.....	70
2.5.1. OUVERTURE.....	70
2.5.2. OPÉRATIONS ET RETRAITS.....	71
2.5.3. INTÉRÊTS.....	71
2.6. COMPTES-TITRES.....	71
3. DOCUMENTS FINANCIERS ET COMMERCIAUX.....	72
3.1. ENCAISSEMENT DE DOCUMENTS FINANCIERS.....	72
3.2. ENCAISSEMENT DE DOCUMENTS COMMERCIAUX.....	73
3.3. TRAITEMENT DES EFFETS DE COMMERCE.....	74
3.4. DOMICILIATIONS DES DOCUMENTS FINANCIERS ET COMMERCIAUX.....	74
4. OPÉRATIONS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS.....	75
5. AUTRES OPÉRATIONS.....	75
5.1. OPÉRATIONS ÉLECTRONIQUES	75
5.2. CARTES DE DÉBIT ET DE CRÉDIT	75
5.3. COFFRES ET COFFRES DE NUIT	75
5.4. CRÉDITS.....	75

Présentation de la banque

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 ; IBAN BE20 1039 9997 1856 – BIC : NICABEBB, tél. 02/558.71.11, info@crelan.be,
- SC CrelanCo, TVA BE 0403.263.840 – RPM Bruxelles. IBAN : BE28 1039 9992 9420 – BIC : NICABEBB, tél. 02/558.71.11, info@crelan.be.

Ces sociétés sont reprises à la liste des établissements de crédit agréés en Belgique, tenue par la Banque Nationale de Belgique (BNB), dont le siège est établi boulevard de Berlaimont, 14 à 1000 Bruxelles (site internet : www.bnb.be).

La SA Crelan a absorbé par fusion la SA AXA Bank Belgium en 2024. La SA AXA Bank Belgium était jusqu'à cette absorption un établissement de crédit de droit belge portant le numéro d'entreprise 0404.476.835, RPM Bruxelles.

La banque est directement sous le contrôle prudentiel de la Banque centrale européenne (BCE) établie à Francfort-de-la-Main, Allemagne, www.ecb.europa.eu.

La surveillance de l'application des règles de conduite (MiFID) ainsi que la surveillance du marché et des produits relèvent de la compétence de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), sise rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles, tél. 02 220 52 11, fax 02 220 52 75, www.fsma.be.

La banque exerce ses activités en Belgique, entre autres, par l'entremise d'un réseau d'agences, dont les agences en Belgique sont inscrites au registre des « agents de services bancaires et d'investissement » qui est tenu par la FSMA. Les coordonnées (adresse, numéros de téléphone, heures d'ouverture) des agences sont disponibles sur le site internet de la banque (www.crelan.be).

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1. CHAMP D'APPLICATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

1.1.1. CHAMP D'APPLICATION

Les relations entre la banque et ses clients ou leurs représentants, ci-après dénommés "le client", sont régies par :

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

En cas de contradiction, la première disposition citée prévaut sur la dernière citée.

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. Excepté les dispositions impératives applicables, la banque se réserve le droit de décider librement et sans obligation de motivation si et dans quelle mesure elle souhaite entamer une relation contractuelle avec un client potentiel. 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 Règlement s'applique à tous les clients (personnes physiques et morales) de la banque. Le client qui agit en qualité de consommateur au sens du Code de droit économique (toute personne physique qui agit à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale), 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 en néerlandais ou en français, tel que convenu entre parties et donc connu dans ses systèmes.

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 6 octobre 2025 et remplace le précédent Règlement du 5 mai 2025.

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 ET REPRÉSENTATION

1.2.1. IDENTIFICATION DU CLIENT

Toute personne physique, réunie ou non dans une association de fait ou une indivision, ou morale qui recourt aux services de la banque, même dans le cas d'une prestation de services unique ou sporadique, a la qualité de client.

Le client accepte de se soumettre aux règles les plus récentes qui régissent l'identification des clients, ceci en conformité avec la réglementation anti-blanchiment, y compris les circulaires d'exécution et les directives des autorités de contrôle compétentes, et la politique que la banque a fixée en exécution de cette réglementation.

L'identification du client par la banque concerne aussi, conformément aux dispositions de la réglementation anti-blanchiment précitée, l'objectif et 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, si la banque y est aussi légalement autorisée.

L'identification du client doit s'effectuer en présence d'un délégué de la banque (agent ou préposé de la banque). La banque se réserve le droit de refuser de nouer une relation avec un client ou d'exécuter des opérations dans l'attente de cette identification en face à face.

La banque a toujours le droit d'exiger des données et documents supplémentaires tels que, par exemple, le numéro d'entreprise, le numéro de TVA, 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.

La banque a le droit d'exiger que le client fournis une déclaration sur l'honneur indiquant 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 ou confiés 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. La banque n'est pas tenue de tenir compte de préentions de tiers qui, en vertu de la loi, d'un contrat, d'un régime matrimonial ou autre, sont propriétaires ou copropriétaires d'avoirs qui ne sont pas à leur nom.

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, les personnes physiques 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. La banque peut refuser d'accepter des documents de remplacement. 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 nécessaires.

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 dispositions pertinentes du Code des sociétés et associations.

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

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.

En outre, les bénéficiaires effectifs d'une société ou d'autres constructions juridiques doivent toujours être identifiés au moyen d'un document d'identité officiel. La banque peut en tout temps demander la présentation des documents justificatifs (par exemple, registres des actionnaires, procès-verbal de l'assemblée générale, etc.) afin de lui permettre d'exécuter son obligation de vérification d'identité à cet égard.

Le client (société ou autre construction juridique) s'engage également à s'inscrire au registre UBO et à fournir à la banque une copie attestant cette inscription.

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. La banque se réserve également le droit de demander aux frais du client une traduction certifiée des documents fournis.

1.2.4. INDIVISIONS/ENTITÉS SANS PERSONNALITÉ JURIDIQUE

La banque peut accepter d'entrer en relation avec :

- des indivisions (= plusieurs titulaires, p. ex. des époux),
- des entités sans personnalité juridique, dont les associations ou les sociétés sans personnalité juridique.

En cas d'indivisions, chaque titulaire peut gérer et même résilier séparément le compte. Chaque titulaire est réputé intervenir avec l'accord de l'autre ou des autres titulaires, sauf accord contraire. En cas de désaccord dans la gestion du compte, chaque cotitulaire peut demander à la banque de bloquer le compte dans l'attente d'un accord ou d'une décision judiciaire. La banque peut également décider elle-même du blocage en cas de suspicion de désaccord ou d'abus.

En cas d'entités sans personnalité juridique, la banque se fera produire les statuts, l'accord de coopération ou le règlement d'ordre intérieur décrivant le but de l'entité et en identifiera les membres représentants par analogie à ce qui est demandé pour les représentants des personnes morales.

Seuls le ou les représentants désignés peuvent disposer des comptes au nom d'une entité sans personnalité juridique. Ces représentants sont personnellement responsables s'ils posent des actes qui contreviendraient aux statuts, aux accords de coopération, au règlement d'ordre intérieur de l'entité. Ils garantissent la banque contre toutes les conséquences d'un désaccord entre les membres ou les représentants, d'une ambiguïté concernant les statuts ou d'autres documents et contre toutes les plaintes ou réclamations éventuelles de membres ou de tiers.

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

Les titulaires de l'indivision et les membres représentants de l'entité sont solidairement et indivisiblement responsables du remboursement de tous les montants et soldes débiteurs dus à la banque du fait de comptes collectifs ou de comptes au nom de l'entité, même s'ils sont créés à l'initiative d'un mandataire ou d'un représentant légal.

En cas de saisie à charge d'un titulaire d'une indivision ou d'un représentant, d'un membre ou d'un associé de l'entité, ou en cas de décès, d'incapacité, de dissolution ou de faillite de celui-ci, ou encore en cas d'application de la procédure de règlement collectif des dettes, la banque est habilitée à respecter ses obligations légales relatives aux avoirs au nom de l'indivision ou de l'entité, sans qu'elle puisse en être tenue responsable. Toutefois, ce paragraphe ne s'applique pas aux associations de fait qui sont établies sur une base volontaire et durable avec un objectif commun et bien défini et sans l'intention de réaliser des bénéfices au profit des membres individuels (par exemple les clubs sportifs, les mouvements de jeunesse, etc.). Si l'un des événements juridiques susmentionnés se produit à l'égard d'un représentant ou d'un membre de l'association réelle, reconnu comme tel par la banque, les actifs de l'association réelle ne seront pas pris en compte.

1.2.5. MINEURS

Les fonds et instruments financiers, inscrits sur les comptes au nom d'un enfant mineur, sont la propriété de ce mineur. Les parents s'engagent à gérer ces fonds et instruments financiers 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 invisiblement 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 chacun 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 ou soient divorcés.

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.

Le réinvestissement de fonds ou d'instruments financiers au nom de l'enfant mineur, moyennant la prise en compte de sa situation financière et de ses objectifs d'investissement, sera effectué par la banque et ne sera pas considéré comme une aliénation pour laquelle l'approbation du juge de paix est nécessaire.

Une fois devenu majeur, le client est réputé marquer personnellement son accord avec les dispositions du présent Règlement et des annexes lorsqu'il utilise les services de la banque et les comptes ouverts en son nom alors qu'il était mineur. Dès que le client devient majeur, l'accès aux comptes et aux informations est automatiquement retiré aux administrateurs légaux.

1.2.6. PERSONNES MAJEURES PROTÉGÉES

Dans la mesure où elles leur sont applicables, les dispositions en vigueur pour les enfants mineurs valent également pour les personnes incapables majeures qui ont été placées sous administration et qui sont représentées par un administrateur ou qui sont représentées par un mandataire sur la base d'un mandat de protection extrajudiciaire tel que prévu dans le Code civil.

La banque doit être en possession dans les plus brefs délais d'une désignation judiciaire d'un administrateur ou d'un mandat de protection extrajudiciaire inscrit au Registre Central des Contrats de mandat. La banque se réserve le droit de demander une preuve de cette inscription.

Tant l'administrateur que le mandataire doivent s'identifier conformément au présent Règlement.

Au cas où le mandat de protection était déjà en vigueur et le mandataire (de protection extrajudiciaire) déjà connu de la banque avant que le mandant n'ait été déclaré incapable, le mandataire a la responsabilité d'informer la banque du moment auquel le mandant ne peut plus agir de lui-même. La banque est réputée exécuter de bonne foi les ordres du mandant tant qu'elle n'a pas été informée de l'incapacité. Elle ne peut être tenue responsable des effets préjudiciables des opérations effectuées par un mandant devenu incapable.

Dans tous les cas, la banque peut refuser d'exécuter les ordres du client et bloquer les comptes si elle soupçonne que le client est devenu incapable. Le cas échéant, la banque attend des instructions supplémentaires du mandataire ou une décision judiciaire.

La banque tiendra compte des modalités particulières contenues dans l'ordonnance judiciaire ou le mandat de protection extrajudiciaire pour autant qu'elle ait la possibilité technique et pratique de les respecter.

1.2.7. 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(s) pays est(sont) établie(s) leur(s) résidence(s) fiscale(s).

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

Afin de permettre une identification adéquate des clients, la banque peut demander aux clients de lui fournir les documents, les déclarations et le NIF (numéro d'identification fiscale) nécessaires. Tout ceci dans un délai fixé.

Le client s'engage à communiquer immédiatement par écrit à la banque toute modification ayant une influence sur sa résidence fiscale.

Faute des documents, déclarations et NIF nécessaires, la banque se réserve le droit de cesser immédiatement, totalement ou partiellement, la relation avec le client conformément à [l'article 1.9.3.](#)

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

Qualified Intermediary (QI)

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

En conséquence, la banque a certaines obligations concernant :

- l'identification de ses clients ;
- la déclaration de certains revenus liés à des titres américains ;
- l'application correcte de la retenue à la source américaine.

Dans ce cadre, la banque n'accepte aucun dépôt de titres américains pour des contribuables américains.

Par ailleurs, les titres américains ne peuvent être détenus que par :

- des entités juridiques belges à condition qu'elles ne présentent aucun indice d'identité étrangère et qu'elles soumettent un formulaire W-8BEN-E dûment complété,
- des résidents individuels belges. Si le client présente un indice d'identité étrangère, la banque peut demander de soumettre un formulaire W-8BEN dûment complété. S'il en ressort que le client est résident fiscal d'un pays avec lequel les États-Unis ont signé une convention de double imposition qui prévoit un autre taux de retenue à la source que 0 %, 15 % ou 30 % concernant des dividendes, la banque appliquera le taux le plus élevé de 15 % ou 30 %.

Le client est tenu de se conformer à ces règles. Si la banque constate le non-respect de ces règles, elle peut demander au client de supprimer ces titres américains de son dossier de titres soit en les transférant vers un autre établissement, soit en les vendant. Si le client ne s'exécute pas sans délai, la banque est autorisée à vendre ces titres aux frais et aux risques du client.

FATCA

La banque a le statut de Foreign Financial Institution (FFI) tel que défini par le règlement 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 sa qualité d'entité respectant le règlement FATCA (FATCA-compliant), doit satisfaire à certaines obligations envers l'administration fiscale américaine.

L'une de ces obligations est d'identifier les contribuables américains (Américains ou clients avec des « indices d'américanité » au sens du règlement FATCA) parmi ses clients (tant les personnes physiques et les personnes morales). À cette fin, la banque peut exiger qu'un formulaire W-8BEN, W-8BEN-E ou W-9, ainsi que tout autre document, soit dûment rempli par le client pour s'identifier dans le cadre du règlement FATCA. Tout ceci dans un délai fixé.

Si le client a été identifié par la banque comme contribuable américain (potentiel), des informations seront échangées conformément à la législation belge ayant transposé l'accord intergouvernemental entre la Belgique et les États-Unis. L'échange se fait par l'intermédiaire des autorités fiscales belges compétentes.

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 du règlement FATCA.

Par extension, la banque n'accepte toutefois aucun client qui relève du FATCA et se réserve le droit de cesser immédiatement, totalement ou partiellement, la relation avec le client conformément à [l'article 1.9.1..](#)

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

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

1.2.8. MODIFICATION DES DONNÉES

Le client et toutes les personnes agissant en son nom doivent 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, sa nationalité ainsi que le cas échéant, la séparation de fait entre époux ;
- sa dénomination, sa forme juridique, le siège social, le siège administratif, sa nationalité, les bénéficiaires effectifs et toute autre modification importante pour la personne morale ou construction juridique, 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 ;
- l'acquisition ou la perte du statut de personne politiquement exposée ;
- le but et la nature escomptée de la relation d'affaires avec la banque.

La banque n'est pas responsable du 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 inauthentiques. 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.

Si la banque le juge nécessaire, elle demandera des actions ou des informations complémentaires au client. Une modification de la résidence légale ne pourra ainsi être effectuée que sur présentation d'une preuve d'adresse actualisée. Pour les résidents belges en possession d'une carte d'identité électronique, le domicile légal ne peut être modifié que par la lecture de la carte d'identité électronique.

L'adresse de correspondance peut être modifiée par simple communication du client.

Tout courrier (recommandé) envoyé par la banque à l'adresse légale lue au moyen de la carte d'identité électronique ou à l'adresse de correspondance transmise par écrit par le client est dès lors également envoyé de manière correcte et valable.

La banque se réserve le droit de bloquer les comptes/contrats et de cesser la relation si elle a des indications que les informations fournies sont incorrectes ou obsolètes et/ou si elle ne reçoit pas dans un délai raisonnable l'actualisation ou la confirmation de l'exactitude des informations fournies du client.

1.2.9. SPÉCIMEN DE SIGNATURE ET SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

La signature écrite du client, qui figure sur n'importe quel document signé par le client en présence de l'agent, peut être considérée par la banque comme un spécimen de signature.

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.

La banque peut également accepter, pour certaines transactions administratives et financières, une signature électronique du client ou en son nom, pour autant qu'elle puisse la traiter sur le plan technique.

1.2.10. PROCURATIONS

Sans préjudice des dispositions de [l'article 1.2.4.](#), sur les indivisions et les entités sans personnalité juridique, la banque connaît plusieurs types de procuration sous seing privé et met à cette fin des formulaires à la disposition du client. Ces formulaires -permettent au client de donner à des tierces personnes le mandat d'effectuer des actions en leur nom et pour leur compte en relation avec les services fournis par la banque et en fonction du type de procuration sous seing privé.

La banque se réserve le droit de ne pas tenir compte des procurations qui seraient conférées sous d'autres formes. Nonobstant ce qui précède, la banque tiendra compte des mandats de protection extrajudiciaire enregistrés qui lui sont soumis et prendra en considération les modalités particulières qui y sont mentionnées pour autant qu'il lui soit techniquement et pratiquement possible de les respecter.

Un mandataire peut, en fonction du type de procuration sous seing privé qui lui a été donné, effectuer toutes les actions que le mandant peut effectuer, y compris demander toutes les informations relatives à un service auquel le mandat se rapporte, voire même mettre fin à ce service. Le mandataire est réputé à tout moment agir avec le consentement du mandant. Si la banque est au courant ou soupçonne un désaccord entre le mandant et le mandataire, elle peut bloquer une instruction ou une action du mandataire concernant le service auquel le mandat se rapporte, dans l'attente de l'accord du mandant.

Chaque titulaire est réputé intervenir avec l'accord de l'autre ou des autres titulaires, sauf accord contraire. En cas de désaccord dans la gestion du compte, chaque cotitulaire peut demander à la banque de bloquer le compte dans l'attente d'un accord ou d'une décision judiciaire. La banque peut également décider elle-même du blocage en cas de suspicion de désaccord ou d'abus.

La banque se réserve également le droit de ne permettre la réalisation de certaines opérations ainsi que l'accès à certaines fonctionnalités que pour certains types de procuration sous seing privé.

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.

Le client peut désigner plusieurs mandataires, qui peuvent tous agir séparément sur le compte. Les arrangements privés entre mandataires en matière de pouvoirs ne sont toutefois pas opposables à la Banque.

Le mandataire ne peut en aucun cas donner à son tour une procuration à un tiers et ainsi subdéléguer ses pouvoirs.

Pour révoquer une procuration, le client-mandant doit se rendre dans une agence pour y signer le document « Suppression d'une procuration ». Il peut également en demander un accusé de réception. S'il y a plusieurs titulaires, la révocation par un seul titulaire suffit pour retirer la procuration.

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 qu'à partir du troisième jour ouvrable bancaire suivant la réception de la révocation écrite pour des opérations encore exécutées par le mandataire après la révocation de sa procuration.

Lorsque la cessation du mandat se produit en raison de l'un des événements visés à l'article 2003, alinéa premier, alinéa 3 de l'Ancien Code civil (décès, déconfiture du mandant ou du mandataire) ou qui leur sont assimilés (notamment la faillite de l'un ou de l'autre ou le fait que le mandant en vient à se trouver en situation d'incapacité), la banque s'efforcera d'en tenir compte aussi rapidement que possible dès qu'elle a connaissance de cet événement. Sauf disposition légale contraire, la banque ne sera toutefois responsable 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 de pouvoir commis par un mandataire ou un ex-mandataire. La banque n'exerce aucun contrôle sur la manière dont le mandataire utilise ses pouvoirs.

La clôture des services pour lesquelles une procuration a été donnée met également fin à cette procuration.

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

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

1.2.11. 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'en-tête 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 sera expédiée à ses frais à son domicile légal, qu'il a communiqué à la banque. Néanmoins, même si le client a communiqué une adresse de correspondance, la banque enverra quand même la correspondance au domicile légal chaque fois qu'elle le juge nécessaire ou qu'elle y est légalement tenue.

La correspondance sera toujours valablement expédiée à la dernière adresse ou à la dernière adresse communiquée. Le client s'engage à prendre connaissance au moins dans les 30 jours de la correspondance que la banque met à sa disposition, de quelque manière que ce soit.

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.

La banque n'est pas responsable du dommage éventuel lorsque le client n'a pas communiqué à temps ou pas du tout son changement d'adresse.

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.

La correspondance relative à des comptes collectifs 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 ses agents et d'aviser les clients qu'ils sont tenus à leur disposition.

La correspondance relative à un compte au nom d'une personne incapable est valablement expédiée à l'adresse communiquée par son représentant légal ou son administrateur.

La correspondance sous forme électronique est expédiée à l'adresse électronique communiquée et est considérée comme une correspondance écrite ordinaire.

Le client est réputé avoir reçu cette correspondance sous forme électronique et avoir pris connaissance de son contenu au plus tard le troisième jour qui suit son envoi 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. DÉPÔT, ENVOI ET TRANSPORT DE DOCUMENTS OU VALEURS

Le client est prié de ne pas déposer d'argent, de chèques ou d'autres valeurs dans les boîtes aux lettres ordinaires des agences et supportera le cas échéant le risque de perte/vol/falsification. Il en va de même pour l'envoi de documents et de valeurs par la poste à la banque ou aux agences.

La Banque n'est pas tenue de conserver les titres ou documents qui lui sont confiés à l'endroit où ils ont été remis. Si des raisons d'organisation ou autres l'exigent, elle peut les conserver dans tout autre lieu sûr.

1.3.3. RÉCEPTION DE VALEURS FALSIFIÉES

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.

Dès réception d'un avis de décès d'un client ou de son conjoint, la banque bloquera tous les avoirs des comptes et les coffres à leur nom et/ou au nom de l'association d'épargne dont ils étaient membres.

Toutes les procurations bancaires expirent.

La banque ne peut procéder à la libération des avoirs ou à l'ouverture des coffres qu'après :

- avoir respecté ses obligations de déclaration fiscale. À l'égard de cette obligation, le décès est toujours réputé avoir eu lieu à 0 heure le jour du décès ;
- avoir reçu des héritiers un acte ou une attestation de succession ou tout autre document que la banque juge nécessaire. Il doit en ressortir qu'aucune dette fiscale et/ou sociale n'est due au nom du défunt et des héritiers mentionnés dans l'attestation ou l'acte ou que ces dettes ont été payées ;
- avoir reçu des instructions de libération collective claires des héritiers ou de la personne qui les représente (notaire) ;
- avoir été mis en possession d'une attestation de cautionnement établie par le destinataire de l'impôt de succession/des droits de succession dans le cas où l'ayant droit réside dans un pays hors Espace Economique Européen (EEE).

Les avoirs successoraux détenus par la banque peuvent également être libérés à un notaire désigné par les ayants droit comme liquidateur de la succession.

La banque vérifie minutieusement les documents reçus précités et libère les paiements sur cette base, même si d'autres ayants droit, qui prétendraient avoir droit aux avoirs successoraux ou à une partie de ceux-ci, se présentent (exceptionnellement) par la suite. La banque n'est responsable que si elle commet une faute grave ou intentionnelle relative à l'authenticité, à la traduction ou à l'interprétation des documents, en particulier lorsqu'ils sont établis à l'étranger.

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 discréction 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 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 ayants droit sont solidairement tenus envers la banque au paiement de cette rétribution qui peut être retenue des avoirs de la succession. Cela vaut d'ailleurs pour toute autre dette impayée au nom du client décédé vis-à-vis de la banque, sans préjudice des dispositions prévues dans les conventions particulières en la matière.

La banque a également le droit de débiter du compte d'un client décédé les montants des prestations sociales comptabilisés sur son compte après son décès, mais que la banque doit, en raison de leur caractère indu, reverser en vertu de la loi ou de conventions avec des institutions sociales.

Les conventions conclues entre la banque et le client se poursuivent avec les héritiers et/ou ayants droit qui agissent à sa place, sauf si une des parties y met fin selon les modalités de l'[article 1.9.1](#). Dans ce cas, les héritiers ou successeurs légaux doivent liquider 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 DONNÉES PAR LE CLIENT ET OPÉRATIONS EXÉCUTÉES PAR LA BANQUE

1.5.1. FORMULATION DES ORDRES

Le client peut donner des ordres à la banque via les canaux bancaires mis à sa disposition par la banque : soit dans les agences de la banque au moyen de formules (électroniques) mises à sa disposition par la banque, portant sa signature (électronique) et/ou celle des personnes compétentes en vertu de statuts ou d'une procuration, soit au moyen des services électroniques de la banque (cartes, services bancaires en ligne et mobiles, services de paiement de tiers, etc.), le consentement du client étant prouvés par l'utilisation de l'un des moyens de signature prises en charge par la banque pour ces services (codes personnels, facelD, empreinte digital, Itsme, etc.). Ceux-ci font preuve de la manifestation de la volonté du client et tiennent lieu de signature électronique.

Sauf s'il en a été convenu autrement, la banque n'accepte en règle générale pas d'ordres par lettre, téléphone, fax ou tout autre moyen de télécommunication tel que le courrier électronique notamment. En tout état de cause, la banque se réserve le droit, mais n'y est pas tenue, de tenir de tels ordres en suspens ou de les refuser jusqu'à leur confirmation avec les moyens mis à disposition par la banque. Lorsque la banque exécute des ordres donnés de cette manière, ils sont toujours effectués au risque du client.

La banque peut aussi accepter des ordres de paiement initiés, au sens du Livre VII du Code de droit économique, 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.

Lorsqu'il passe des ordres à partir d'un compte, le client doit tenir compte du solde disponible (y compris les éventuelles lignes de crédit) de ce compte.

Lorsque le client passe des ordres via l'un des services électroniques de la banque, il doit en outre tenir compte des limites applicables à certains services ou canaux, à certains types d'opérations ou à une période donnée. Ces limites sont convenues avec le client et peuvent, dans certains cas, être gérées et adaptées par le client à ses besoins personnels, via l'agence ou via les canaux digitaux de la banque. À cet égard, il sera tenu compte des montants minimaux ou maximaux fixés par la banque ou une autre société, ainsi que des mesures de prévention de la fraude que la banque juge nécessaires ou des conditions qu'elle impose. Si la banque le juge nécessaire, le client sera informé de manière appropriée en cas de modification des limites.

Des informations sur ces limites et sur la possibilité de les gérer et de les adapter sont disponibles à l'agence et sur le site web.

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.

La banque se réserve le droit d'imposer des conditions supplémentaires pour certaines ordres.

Pour certaines opérations de paiement, au sens du Livre VII du Code de droit économique, l'ordre doit préciser clairement l'identifiant unique (c'est-à-dire la combinaison de lettres, chiffres ou symboles du compte bancaire) du bénéficiaire afin de pouvoir identifier le compte concerné.

Le nom complet 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, la réglementation en matière de sanctions et d'embargos et par la politique d'intégrité de la banque. Pour les virements en dehors de l'Union européenne, outre le numéro de compte et le nom, il convient également de mentionner l'adresse.

La banque se réserve le droit de demander des informations ou des documents complémentaires en ce qui concerne le bénéficiaire et de suspendre l'exécution de l'ordre de paiement en attendant la réception de ces informations et/ou documents complémentaires ou de refuser d'exécuter l'ordre de paiement s'ils ne sont pas reçus ou s'ils s'avèrent insuffisants.

En cas d'ordres de paiement de ce type au sein de l'Espace économique 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).

Pour les ordres de paiement à destination de pays en dehors de l'Espace économique européen, l'identifiant unique est composé du numéro de compte du bénéficiaire et du code d'identification de la banque du bénéficiaire (« BIC » ou Bank Identifier Code).

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

L'indication du nom du bénéficiaire n'est pas à un élément de 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, sauf lorsqu'elle y serait légalement obligée.

Lorsque l'ordre de paiement concerne un virement européen (instantané ou non) en euros au sein de la zone euro, et plus tard au sein de la zone SEPA vers un compte de paiement, la banque vérifiera auprès de la banque du bénéficiaire bien si l'IBAN et le nom du bénéficiaire du virement indiqués par le client-payeur correspondent. Et ce, quel que soit le canal bancaire utilisé pour passer l'ordre de virement.

La vérification est automatique, gratuite et immédiate après que le payeur, donneur d'ordre du virement, a fourni les informations concernant le bénéficiaire et avant qu'il ne confirme et signe son ordre de virement et donne son accord pour l'exécution, de quelque manière que ce soit.

Certaines banques belges effectueront également la vérification pour les virements vers certains comptes d'épargne, bien que cela ne soit pas obligatoire.

Lors de cette vérification, la banque informera le payeur de manière appropriée de la concordance ou non entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire indiqués, toujours sur la base des informations qu'elle reçoit de la banque du bénéficiaire.

Pour les ordres passés via les canaux digitaux de la banque, ceci se fera à l'aide d'une icône et parfois d'explications supplémentaires montrées au client:

*Icône **verte** = le nom indiqué correspond au nom du bénéficiaire;

*Icône **orange** = le nom indiqué correspond presque au nom du bénéficiaire, la banque indiquera le nom enregistré du bénéficiaire si celui-ci a été communiqué par la banque du bénéficiaire ;

*Icône **rouge** = le nom indiqué ne correspond pas au nom du bénéficiaire, le payeur est informé que s'il poursuit le paiement sans modification, les fonds risquent d'être versés au mauvais bénéficiaire; si le bénéficiaire est une personne morale ayant un compte en Belgique ou aux Pays-Bas, la banque transmettra également le nom enregistré si elle en dispose via la banque du bénéficiaire; pour les personnes privées, aucun nom enregistré ne sera transmis;

*Icône **noire** = la vérification ne peut être effectuée ; il n'est pas possible de vérifier si le nom est correct, et le payeur est également informé que s'il poursuit le paiement, les fonds risquent d'être versés au mauvais bénéficiaire.

Si un compte indiqué a été clôturé récemment, cela sera également signalé au payeur.

Pour les comptes bénéficiaires détenus au nom de personnes physiques, la vérification porte sur le prénom et le nom de famille de tous les titulaires du compte, même si le client ne doit indiquer qu'un seul prénom et un seul nom de famille. Si le nom saisi est trop court, le client verra s'afficher une icône rouge et un message lui demandant de saisir le nom complet.

Pour les comptes bénéficiaires détenus au nom de personnes morales, la vérification tient compte à la fois des dénominations enregistrées et, si possible, des dénominations légales, des abréviations et des noms commerciaux enregistrés à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE).

Pour les ordres de virement transmis à la banque via myCrelan Pro sous la forme d'un fichier (paiements bulk), la vérification sera effectuée pour tous les ordres de paiement contenus dans le fichier et le client-payeur verra le résultat de la vérification pour chaque ordre de paiement contenu dans le fichier.

Pour chaque fichier transmis, le client a la possibilité de choisir de ne pas faire effectuer la vérification pour les ordres de paiement qu'il contient.

Cette vérification sera également effectuée lorsque le client effectue un virement vers un bénéficiaire qu'il a enregistré, lors de la création d'un nouvel ordre permanent ou de la modification d'un ordre permanent existant, lors de l'enregistrement d'un nouveau bénéficiaire ou de la modification d'un bénéficiaire existant dans la liste des bénéficiaires d'un client.

Pour les ordres de virement pour lesquels le payeur n'est pas tenu d'indiquer à la fois l'IBAN et le nom du bénéficiaire, par exemple parce que les données du paiement ont été préremplies de quelque manière que ce soit (Zoomit, scan d'un code QR, etc.) et que ces données ne peuvent être modifiées, la vérification ne sera pas effectuée.

Elle ne sera pas non plus effectuée lors de l'exécution automatique de virements individuels dans le cadre d'ordres permanents existants, pour les virements en devises, pour les paiements par carte ou pour les domiciliations.

Si la banque a effectué la vérification, elle n'est pas responsable si les fonds sont néanmoins versés à un bénéficiaire erroné.

Après la notification du résultat, le client décide lui-même s'il souhaite poursuivre le paiement et en assume la responsabilité. Si, malgré l'avertissement, le client poursuit le paiement, la banque ne sera pas responsable en cas d'erreur ou de fraude.

Lorsque le client est le bénéficiaire d'un ordre de virement pour lequel cette vérification doit être effectuée, son nom sera transmis à la banque du payeur afin que celle-ci puisse communiquer le résultat de la vérification à son client. Le nom d'une personne privée ne sera alors communiqué au payeur que lorsque celui-ci recevra la notification indiquant que le nom fourni correspond presque au nom du bénéficiaire.

Pour cette raison, il est important que le client informe en permanence la banque de tout changement d'identité (nom, nom commercial, etc.).

La banque n'est pas responsable d'un résultat de vérification erroné qu'elle communiquerait à la banque du payeur si le client ne l'a pas correctement informée d'un (changement) (d')identité.

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 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). Dans le cas d'ordres effectués par le biais des canaux digitaux de banque à distance de la banque, le client doit tenir compte d'un délai permettant à la banque de les traiter et de les exécuter matériellement.

En matière d'ordres de paiement, au sens du Livre VII du Code de droit économique, 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 sont immédiatement exécutés s'ils peuvent être exécutés de manière automatique sans intervention manuelle. Toutefois, compte tenu du nombre important d'opérations, le délai d'exécution peut être plus long. 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.

Les ordres de paiement reçus après 20h par le biais des canaux digitaux de la banque peuvent être réputés avoir été reçus le jour ouvrable bancaire suivant.

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 et éventuellement les transmettre à des tiers lorsque cela s'avère nécessaire pour l'exécution de la transaction de paiement.

Les virements instantanés sont parfois soumis à des règles différentes, comme prévu à [l'article 2.2.3.2.](#)

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 au sens du Livre VII du Code de droit économique, 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 bénéficiaire ou via ce dernier, le client payeur ne peut plus révoquer ou modifier 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 ou le modifier au plus tard à la fin du jour ouvrable bancaire précédent le jour prévu pour l'exécution.

Un ordre permanent peut être révoqué ou modifié au plus tard jusqu'à la fin du jour ouvrable bancaire précédent la première date ou la première date suivante mentionnée dans l'ordre permanent.

Un ordre de paiement dans le cadre d'une domiciliation peut être révoqué jusqu'à la fin du jour ouvrable bancaire précédent le jour convenu pour le débit des fonds. Une telle révocation ne résilie pas la domiciliation. Les ordres de paiement dans le cadre d'une domiciliation ne peuvent pas être modifiés.

Les ordres de paiement relatifs à des virements instantanés prévus à [l'article 2.2.3.2.](#) ne peuvent jamais être révoqués ni modifiés.

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, sous réserve de la vérification prévue à [l'article 1.5.1.](#). 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.

Dans le cas d'ordres pour lesquels la banque doit effectuer une comparaison avec le spécimen de signature déposé auprès de la banque par le client conformément à [l'article 1.2.10.](#), cette comparaison se limite à un contrôle prima facie.

En ce qui concerne l'exécution des opérations de paiement au sens du Livre VII du Code de droit économique, la date de réception de l'ordre de paiement est importante.

Pour les opérations de paiement en euro, entraînant ou non une seule conversion entre l'euro et la devise officielle d'un État membre de l'Espace Economique Européen (EEE) ne relevant pas de la zone euro, à condition que la conversion requise soit effectuée dans l'État 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,
- 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 virements instantanés en euros sont soumis à d'autres règles, telles que définies à [l'article 2.2.3.2.](#). 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'EEE, 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, lorsque des règles légales interdisent à la banque d'exécuter l'ordre, lorsque la banque doute de l'authenticité ou de la validité du consentement du client concernant l'ordre (écrit ou électronique), lorsque le client n'a pas respecté les prescriptions ou les procédures relatives à la communication d'ordres, en cas d'inexécution fautive par le client de ses engagements envers la banque, pour des motifs liés aux sanctions et embargos tels que visés à [l'article 1.9.10.](#), lorsque la banque le juge utile pour la sécurité du système ou pour les intérêts financiers du client ou de la banque, ou lorsque la banque a un autre motif fondé.

Lorsque la banque refuse d'exécuter un ordre de paiement, au sens du Livre VII du Code de droit économique, 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 sur ce compte, 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 du client. Avec l'accord du client-bénéficiaire, elle pourra porter ces sommes ou valeurs au crédit du compte choisi par elle du client-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

1.5.4.1. Général

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

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.

1.5.4.2. Responsabilité extracontractuelle

Les dispositions légales relatives à la responsabilité extracontractuelle ne s'appliquent pas dans la relation contractuelle entre la Banque et le client.

Les dispositions légales relatives à la responsabilité extracontractuelle ne s'appliquent pas non plus aux auxiliaires de la banque (tels que, par exemple, les employés, directeurs, agents, sous-traitants ou prestataires de services indépendants) pour les fautes qu'ils pourraient commettre dans le cadre de l'exécution d'une obligation contractuelle de la banque à l'égard du client.

1.5.4.3. Responsabilité opérations de paiement

En matière **d'opérations de paiement** au sens du Livre VII du 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, à condition que la banque ait correctement effectué la vérification préalable, telle que décrite à [l'article 1.5.1.](#) Si la banque a effectué cette vérification, elle n'est pas responsable si les fonds parviennent néanmoins à un bénéficiaire erroné.

Le client qui, malgré un avertissement de la banque à la suite de cette vérification indiquant une divergence entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire, poursuit néanmoins le paiement, est lui-même responsable des erreurs ou fraudes.

Toutefois, la banque du client payeur s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. Il s'agit uniquement d'une obligation de moyens. Dans une telle situation, la banque pourra imputer les frais qu'elle a engagés pour le 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, d'exécution incorrecte ou tardive d'opérations de paiement

Le client est le payeur et a initié directement l'opération de paiement ou celle-ci a été initiée par ou via le bénéficiaire.

La banque est responsable de la bonne exécution des opérations de paiement directement et correctement initiées par le client, conformément au présent Règlement, sauf dans les cas mentionnés ci-dessus concernant la responsabilité en cas d'identifiant unique incorrect.

C'est toutefois le prestataire de services de paiement du bénéficiaire qui est responsable dans le cas où la banque peut démontrer au client payeur 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 n'a pas été initiée directement par le client, mais par ou via le bénéficiaire (par exemple, en cas de paiement dans le cadre d'une domiciliation ou d'une transaction par carte auprès d'un commerçant), 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.

La banque n'est pas responsable si elle peut démontrer que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement, même si l'exécution de l'opération de paiement a été simplement retardée.

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 payeur 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.

Le client est le bénéficiaire d'une opération de paiement, initiée par le payeur ou par le client bénéficiaire ou via ce dernier.

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.

Si l'opération de paiement a été correctement initiée par le client bénéficiaire ou via ce dernier, la banque est responsable de la bonne transmission au prestataire de services de paiement du payeur de l'ordre de paiement et du traitement de cette opération de paiement conformément aux obligations en vigueur en matière de délai d'exécution et de date valeur.

Lorsque la banque est responsable, elle 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 au régime de responsabilités mentionné à cet égard, un autre régime de responsabilités s'applique aux opérations de paiement non autorisées qui résultent de l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé ou du détournement d'un instrument de paiement.

Dans ce cas, le client payeur supporte la perte des opérations, jusqu'à la notification faite conformément à [l'article 1.5.6.](#), à concurrence d'un montant de 50 euros.

Le client payeur ne supporte 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 ce type d'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 personnalisés, 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.

Sauf dispositions contraires dans des règlements particuliers, le régime de responsabilité suivant s'applique au client payeur qui n'est pas un consommateur en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive d'un instrument de paiement, par dérogation à l'article VII.44 du Code de droit économique : jusqu'au moment de la notification de la perte, du vol ou de l'utilisation abusive de son instrument de paiement, le client-payeur qui n'est pas un consommateur supporte l'intégralité du risque de opérations de paiement et la limitation de responsabilité prévue à l'article VII.44 du Code de droit économique ne s'applique pas.

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 le bénéficiaire ou via ce dernier (par exemple, domiciliations ou paiements par carte), 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.

Pour l'application de la seconde condition, le client payeur ne peut toutefois invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change de référence qu'il a convenu avec la banque est appliqué.

À la demande de la banque, le client payeur a la charge de prouver que ces conditions sont remplies. Pour les opérations de paiement autorisées dans le cadre d'une domiciliation (prélèvement tel que visé dans le Règlement (UE) 260/2012), le client payeur détient un droit inconditionnel à un remboursement.

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 précité d'une opération de paiement autorisée qui a été initiée par un bénéficiaire ou via ce dernier 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 justifié 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. Cela ne s'applique pas aux opérations de paiement autorisées dans le cadre d'une domiciliation (prélèvement tel que visé dans le Règlement (UE) 260/2012).

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

Sans préjudice des règles de preuve fixées dans les règlements particuliers, l'exécution des ordres donnés à la banque résulte à suffisance des extraits de compte, décomptes, courriers ou autres documents 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, quelle que soit la manière dont elles sont établies 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 8.9. 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 ou d'autres moyens d'accès ou de signature acceptés par la banque comme preuve de la manifestation de sa volonté et tient lieu de signature électronique.

1.5.6. CONTESTATION D'OPÉRATIONS EXÉCUTÉES ET RECTIFICATIONS

Conformément à [l'article 1.9.4.](#), le client peut signaler à la banque les problèmes liés à des opérations exécutées.

Ceux-ci doivent être portés à la connaissance de la banque immédiatement : c'est-à-dire dès que le fait donnant lieu à la contestation est connu.

Il existe en outre un délai de déchéance, qui varie selon la nature du service et le type de client et après lequel une contestation n'est plus possible, même si le problème a été constaté après.

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, sans délai après avoir pris connaissance de la transaction contestée et au plus tard 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, sans délai après avoir pris connaissance de l'opération ou de l'écrit contestés et au plus tard dans les 3 mois suivant la date de l'opération ou de l'écrit,
- en ce qui concerne les ordres sur instruments financiers, sans délai après avoir pris connaissance de l'ordre contesté et au plus tard 2 jours suivant la date de l'ordre, sauf disposition contraire dans le Règlement services d'investissement.

Tout autre client doit notifier sa contestation à la banque :

- en ce qui concerne les domiciliations traitées par les système de Débit Direct Sepa, sans délai après avoir pris connaissance de la transaction contestée et au plus tard 13 mois suivant la date valeur du débit de la transaction,
- en ce qui concerne d'autres opérations ou écrits, sans délai après avoir pris connaissance de l'opération ou de l'écrit contestés et au plus tard 3 mois suivant la date de l'opération ou de l'écrit,
- en ce qui concerne les ordres sur instruments financiers, sans délai après avoir pris connaissance de l'ordre contesté et au plus tard 2 jours suivant la date de l'ordre, sauf disposition contraire dans le Règlement services d'investissement.

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 la contester.

Sans préjudice des droits et obligations des parties quant à la réparation éventuelle des erreurs commises ni de [l'article 1.5.4.](#) relatif à la responsabilité de l'exécution des ordres, 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.

La banque a également le droit, à tout moment et sans ordre ni accord du client, de débiter de son compte les montants crédités par erreur ou du fait d'un ordre irrégulier, faux ou falsifié et en général le montant de tout paiement indu crédité sur son compte.

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. Ils sont repris dans la mesure du possible dans les listes tarifaires applicables qui sont disponibles dans toutes les agences de la banque et qui peuvent être par ailleurs consultées et imprimées via le site internet de la banque.

Les tarifs et conditions applicables aux 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 l'achat de services ou produits, la passation de ses ordres ou la conclusion de ses opérations.

Une dérogation aux tarifs ou aux conditions habituels n'est acquise pour le client que si elle est confirmée dans un écrit émanant des services centraux de la banque. Une déclaration ou un écrit émanant d'une agence de la banque ne suffit pas à cet égard.

La banque a le droit, moyennant notification en temps utile, sauf stipulation contraire et expresse dans les conventions conclues avec le client et dans le respect des obligations légales en la matière, d'adapter les tarifs et conditions applicables à 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. Ces adaptations sont communiquées au client dans les plus brefs délais par les canaux habituels après ou dans un délai raisonnable avant leur application.

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 discréction.

Excepté les dispositions prévues dans la déclaration relative à la protection de la vie privée, la banque 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, Visa 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 déclaration relative à la protection de la vie privée fournit aux personnes physiques, dont les données à caractère personnel sont traitées par la banque, toutes les informations légalement requises sur la manière dont la banque traite leurs données à caractère personnel, les finalités auxquelles elles sont traitées et leurs droits relatifs à ces traitements (droit de consultation, droit d'opposition, droit de rectification, droit de suppression et droit à la portabilité des données, etc.).

La déclaration relative à la protection de la vie privée fait partie de la relation contractuelle avec le client. Elle est disponible dans les agences et sur le site internet www.crelan.be.

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".

Si des clients communiquent à la banque des données à caractère personnel d'autres personnes physiques (par exemple, membres de la famille, proches, représentants, travailleurs ou bénéficiaires effectifs), ils n'y sont autorisés que dans la mesure où cela est légalement possible et que les personnes physiques concernées en ont été informées suffisamment à l'avance et, le cas échéant, y ont donné leur accord. Ils doivent porter la déclaration relative à la protection de la vie privée et ses adaptations à la connaissance de ces personnes. Le traitement des données à caractère personnel peut évoluer sur base de différents facteurs tels que des changements dans la réglementation, des développements techniques et des changements dans les finalités de traitements des données. Pour informer le client, la banque publie de façon régulière des versions actualisées de la déclaration relative à la protection de la vie privée sur <https://www.crelan.be/fr/particuliers/privacy>.

1.7.3. PROTECTION DES DÉPÔTS ET DES INSTRUMENTS FINANCIERS

Dans le cadre du système de protection des dépôts, la banque participe au Fonds de garantie pour les services financiers. Les dépôts entrant en ligne de compte bénéfice d'une protection du Fonds de garantie jusque 100.000 euros par personne et par institution financière en cas de faillite, de réorganisation judiciaire ou de cessation de paiement de la banque.

(plus d'informations sur : www.fondsdegarantie.belgium.be/fr).

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 participe également à un système de protection collective des investisseurs. Cette protection s'applique aux instruments financiers que le client a déposés auprès de la banque ou d'une société de bourse. Dans le cas où le client ne serait plus à même de récupérer les instruments financiers déposés en raison de la faillite du dépositaire, il peut faire appel au système de protection des investisseurs. L'intervention est fixée à 20.000 euros maximum par personne et par institution financière

(plus d'informations sur: www.fondsdegarantie.belgium.be/fr).

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.

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.

Les comptes devant conserver leur spécificité en vertu de dispositions légales impératives ou d'une convention particulière entre le client et la banque, ne sont pas repris dans ce compte indivisible et aucune compensation n'y est appliquée.

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, accord judiciaire ou autre situation de concours dans laquelle le client se trouve, 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 euro au cours du marché de la veille ouvrable de l'opération.

1.8.3. SOLIDARITÉ ET INDIVISIBILITÉ

Tous les cotitulaires de comptes ou d'avoirs, tous les membres d'une indivision et tous les associés d'une société sans personnalité juridique, tous les usufruitiers et nus-propriétaires, ou toutes les personnes concernées ensemble par une même opération sont solidiairement et indivisiblement tenues de toutes obligations y relatives envers la banque, telle que l'obligation de remboursement d'un découvert en compte, même lorsqu'elles sont créées à l'initiative d'un mandataire. 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.

Le client s'engage, à la première demande de la banque et pour autant que cela soit nécessaire, à remplir les formalités appropriées visant la régularisation du gage. S'il néglige de le faire, la banque peut dès lors y procéder elle-même aux frais du client.

Les avoirs et les valeurs du client auprès de la banque doivent en tout temps rester libres de toute garantie, sous quelque forme que ce soit au profit de tiers. Cela signifie que le client ne peut pas céder les avoirs figurant sur ses comptes d'épargne ou à terme ni les valeurs inscrites sur son compte-titres en garantie à un tiers ni mettre ceux-ci en gage, excepté moyennant l'accord écrit de la banque.

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, des emphytéotes, des superficiaires, des usufruitiers, des compagnies d'assurance, des organismes financiers, la Caisse des dépôts et consignations, l'administration fiscale, des 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 de n'importe laquelle de ses obligations envers la banque, celle-ci pourra, au nom du client et à ses frais, procéder à la notification de la cession aux débiteurs des créances cédées et à leur recouvrement.

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, sauf disposition contraire de règlements spéciaux ou d'autres accords.

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 un 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 ;
- 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, sans mise en demeure préalable et sans préavis :

- lorsque le client tarde à satisfaire aux obligations en matière d'identification,
- lorsque la banque constate, après un premier contact ou une première opération, que sa confiance dans le client n'est pas fondée,
- lorsque le client néglige de fournir les pièces justificatives demandées par la banque relatives à des opérations réalisées ou envisagées,
- pour des motifs se rapportant à des sanctions et des embargos tels que visés à [l'article 1.9.10..](#)

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 totale 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

Un client 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').

Le service de mobilité interbancaire pour les comptes d'épargne n'est possible qu'entre les banques qui proposent ce service, dont la banque.

Pour utiliser ce service, le consommateur doit s'adresser à la banque vers laquelle il désire transférer ses opérations de paiement/d'épargne et y remplir le formulaire de demande prévu à cet effet, que sa nouvelle banque fournira à la banque pour traitement.

Le transfert vers une autre banque peut être accompagné de la clôture du compte à vue auprès de la première banque, sauf si le client 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. MODIFICATIONS

La banque se réserve le droit de modifier les services et produits qu'elle propose, leurs caractéristiques, fonctionnalités, tarifs, etc. Le client sera informé de manière appropriée de ces modifications.

La banque se réserve également le droit de modifier les dispositions de ce Règlement, les règlements particuliers, les listes tarifaires et d'autres conventions ou documents, à la suite ou non d'une modification apportée à des services ou produits.

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.

Le client peut à tout moment obtenir un exemplaire du Règlement et des règlements particuliers dans chaque agence. Ils sont également disponibles sur le site internet de la banque (www.crelan.be).

1.9.4. PLAINTES

La banque attache beaucoup d'importance aux problèmes et plaintes des clients.

Toutes les plaintes du client concernant les services fournis par la banque doivent lui être notifiées aussi vite que possible et en cas de contestations d'opérations 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.

Le client s'adresse à l'agence pour un plainte. Si la plainte n'a pu être résolu par l'intermédiaire de l'agence, le client peut s'adresser au Service plaintes de Crelan, Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles, Complaints@crelan.be. 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
E-mail : Ombudsman@ombudsfin.be
Internet : <https://www.ombudsfin.be>

Le client consommateur peut également faire traiter sa plainte via la **plateforme de règlement en ligne des litiges**, développée par la Commission européenne dans le cadre du Règlement n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Des informations sur cette plateforme peuvent être obtenues auprès du point de contact national pour la Belgique, rue de Hollande 13, 1060 Bruxelles, téléphone : 02 892 37 12.

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

- plaintes en ligne via le point de contact:
<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>
- plaintes par lettre ou par e-mail :
SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Direction générale de l'Inspection économique, City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles, info.eco@economie.fgov.be
- plus d'informations :
par téléphone : 0800 120 33
par le site internet : <https://economie.fgov.be/fr/nous-contacter>

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

La banque ne conservera les documents comptables, les pièces justificatives et les autres pièces que durant le délai pour lequel et sous la forme sous laquelle cette conservation est explicitement prescrite par la loi, sans que le client puisse invoquer d'autres délais.

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.

Les frais de ces recherches et informations figurent dans les listes tarifaires de la banque.

Une fois ce délai écoulé, la banque n'a plus aucune obligation d'information ou de conservation.

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 d'Anvers ou 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

En application de la loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers, complété par l'arrêté royal du 7 avril 2019 relatif au fonctionnement du point de contact central des comptes et contrats financiers, ainsi qu'en application de l'article 322, § 3, du Code des impôts sur les revenus, la banque est tenue de communiquer certaines informations au sujet de ses clients et leurs mandataires au Point de contact central (PCC) tenu par la Banque Nationale de Belgique (BNB), 14 Boulevard de Berlaimont, 1000 Bruxelles.

Les données devant être communiquées au PCC sont des données d'identification du client et mandataires (dont en particulier le numéro de registre national pour les personnes physiques et le numéro d'entreprise pour les personnes morales) et des informations se rapportant aux évènements suivants qui sont susceptibles de se produire chez Crelan :

1° l'ouverture ou la fermeture de chaque compte bancaire ou de paiement dont le client est titulaire ou cotitulaire, de même que l'octroi ou la révocation d'une procuration à un ou plusieurs mandataires sur ce compte et l'identité de ces mandataires, ainsi que sa date et le numéro de ce compte bancaire ou de paiement ;

2° l'existence ou la fin de l'existence d'une relation contractuelle avec le client, ainsi que sa date, en ce qui concerne certains contrats financiers. Pour Crelan il s'agit des contrats suivants : les locations de coffres, les conventions portant sur des services d'investissement et/ou des services auxiliaires, les crédits hypothécaires, les crédits à la consommation à partir de 200 euros (prêts à tempérament, facilités de découvert sur compte sous forme de crédit confort, de facilité de caisse ou dépassement), les crédits à but professionnel quelle qu'en soit la forme (prêt à tempérament, crédit de caisse, etc.) et les découverts non autorisés sur compte ;

3° les soldes au 30/06 et au 31/12 des comptes bancaires et de paiement et les montants globalisés au 30/06 et au 31/12 des contrats d'investissement et des contrats connexes.

Les données et informations précitées sont enregistrées par le PCC afin de fournir rapidement les informations qui sont nécessaires aux autorités, personnes et organismes habilités à les demander pour la réalisation de leurs missions d'intérêt général, dont notamment pour :

- le contrôle et le recouvrement des recettes fiscales et non fiscales ;
- la recherche et la poursuite d'infractions pénales, et l'enquête de solvabilité préalable à la perception de sommes saisies par la justice ;
- la collecte de données bancaires dans le cadre des méthodes exceptionnelles de recueil de données par les services de renseignement et de sécurité ;
- le recueil de données bancaires par les huissiers de justice dans le cadre de la procédure d'ordonnance de saisie conservatoire des comptes bancaires destinée à faciliter le recouvrement de créances en matière civile et commerciale ;
- les recherches notariales dans le cadre de l'établissement de déclarations de succession ;
- la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de la grande criminalité.

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

Le client et/ou les mandataires a/ont le droit de prendre connaissance auprès de la BNB des données personnelles enregistrées à leur nom par le PCC. Au cas où ces données sont inexactes ou enregistrées à tort par la banque, le client et/ou les mandataires a/ont le droit de les faire corriger ou supprimer par la banque. Il peut aussi demander la liste des organismes, autorités et personnes ayant reçu communication de ses données au cours des six mois calendrier précédent la date de sa demande ainsi que l'objet de leur demande. La BNB est toutefois exemptée de l'obligation de communiquer la liste des organismes, autorités et personnes dont les demandes d'information portant sur la personne concernée étaient motivées par des considérations qui relèvent de la sécurité nationale, de la défense nationale, de la sécurité publique ou de la prévention et la détection d'infractions pénales ainsi que les enquêtes et les poursuites en la matière ou l'exécution de sanctions pénales, y compris la protection contre les menaces pour la sécurité publique et la prévention de telles menaces.

Les demandes du client doivent être faites par écrit, datées, signées et adressées au siège central de la BNB, en joignant une photocopie recto verso clairement lisible de sa carte d'identité ou d'un document d'identité officiel équivalent admis par la loi.

Les demandes émanant d'une personne morale doivent comprendre une photocopie recto verso clairement lisible du document d'identité officiel du mandataire agissant pour elle ainsi que la preuve de la procuration dont elle bénéficie.

Le client a le droit de demander la rectification ou la suppression des données inexactes enregistrées à son nom par le PCC. Cette demande doit de préférence être adressée à Crelan, en respectant le formalisme décrit au paragraphe précédent.

Le délai de conservation des données enregistrées dans le PCC vient à échéance :

- en ce qui concerne les données en rapport avec la qualité de titulaire, de cotitulaire ou de mandataire d'un compte bancaire ou de paiement : dix ans à partir de la fin de l'année civile durant laquelle la banque a communiqué la fin de cette qualité au PCC ;
- en ce qui concerne les données en rapport soit avec l'existence d'une transaction financière impliquant des espèces au nom du client, soit avec la qualité de personne physique qui verse ou reçoit effectivement des espèces pour le compte du client dans le cadre de cette transaction : dix ans à partir de la fin de l'année civile durant laquelle le reduable d'information a communiqué au PCC l'existence de cette transaction financière impliquant des espèces ;

- en ce qui concerne les données en rapport avec l'existence d'une relation contractuelle concernant une catégorie donnée de contrats financiers : dix ans à partir de la fin de l'année civile au cours de laquelle le redéposable d'information a communiqué au PCC la fin de la relation contractuelle concernant la catégorie concernée de contrats financiers ;
- en ce qui concerne les données d'identification : à l'échéance de la dernière année civile d'une période ininterrompue de dix années civiles au cours de laquelle aucune donnée concernant l'existence d'un compte bancaire ou de paiement, d'une opération financière impliquant des contacts ou d'une relation contractuelle concernant n'importe quelle catégorie de contrats financiers visés à l'article 4, 3° de la loi PCC n'a été enregistrée dans le PCC concernant la personne visée ;
- en ce qui concerne la liste des demandes d'information introduites auprès du PCC par les organismes habilités : après deux années calendrier.

1.9.10. SANCTIONS ET EMBARGOS

Les organisations internationales, l'Union européenne, les États membres de l'Union européenne et les autres autorités locales peuvent imposer des mesures restrictives à des personnes, des entités juridiques, des organisations et des pays pour avoir commis ou être suspectés d'avoir commis des crimes contre le droit international, des violations des droits humains, des infractions de blanchiment, des faits de terrorisme, etc. Ces mesures restrictives sont désignées comme des « sanctions et embargos ».

Crelan a la responsabilité d'intervenir dans le cadre légal et réglementaire applicable, mais souhaite également entreprendre de manière socialement responsable. Cela signifie qu'elle peut opter pour une politique plus stricte que celle légalement requise.

La banque respectera par conséquent les mesures restrictives (inter)nationales imposées notamment par les Nations unies, l'Union européenne, le Royaume de Belgique et ses communautés et régions, et celles des autorités nationales compétentes d'autres États telles que l'Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI - Bureau de la mise en œuvre des sanctions financières) et/ou le HM Treasury (Trésor) et/ou le HM Government (gouvernement) au Royaume-Uni, l'Office of Foreign Assets Control (OFAC - Bureau de contrôle des actifs étrangers) et/ou le Department of State (Département d'État) aux États-Unis.

Le client s'engage à fournir, sur demande de la banque, tous les documents et/ou toutes les informations que la banque juge nécessaires pour évaluer si une opération déterminée est contraire ou non aux sanctions ou embargos.

La banque peut décider de ne pas exécuter des opérations (quelle que soit la devise de l'opération), de les soumettre à des restrictions ou de les reporter si elles sont contraires, ou qu'elles peuvent raisonnablement l'être, aux sanctions ou embargos, ou lorsque le client n'a pas donné suite à la demande de la banque de fournir des documents et/ou informations. La banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences des restrictions imposées, des retards ou de la non-exécution des opérations.

Si le client effectue des opérations qui sont contraires, ou peuvent raisonnablement l'être, aux sanctions ou embargos, la banque peut cesser totalement ou partiellement (par exemple pour certains produits bancaires) la relation de manière unilatérale, sans préavis et sans intervention du juge.

Si le client ou ses avoirs ou moyens économiques font l'objet de sanctions, la banque peut :

- geler ces avoirs ou moyens économiques ou les soumettre à des restrictions tant que les sanctions sont en vigueur et si la loi l'exige,
- cesser totalement ou partiellement (par exemple pour certains produits bancaires) la relation avec le client de manière unilatérale, sans préavis et sans intervention du juge.

La banque ne peut pas être tenue responsable des conséquences des mesures qu'elle prend au motif de sanctions ou d'embargos.

1.9.11. OPPOSITION ET BLOCAGE

Dans des cas exceptionnels, la banque a le droit, mais n'y est absolument pas tenue, de tenir compte d'une opposition extrajudiciaire de tiers formée entre ses mains sur les avoirs du client. Cette opposition doit être motivée et écrite. La banque peut garder les fonds indisponibles pendant une période limitée afin de permettre à la partie opposante d'engager les procédures judiciaires appropriées.

La banque décline toute responsabilité dans la mise en œuvre de cette mesure et ne peut être tenue responsable de la notification à la partie qui subit l'opposition.

La banque se réserve également le droit de bloquer les avoirs du client au cas où certaines mesures ne pourraient pas être utilisées à la vitesse requise par une action en justice. Elle peut également bloquer, temporairement ou non, les avoirs afin de répondre aux obligations légales impératives, pour la sécurité de la banque, du client et/ou des tiers, lorsqu'elle soupçonne une fraude ou un abus, lorsque le client ne remplit pas ses obligations envers la banque, en cas de négligence grave, faute grave ou dol de la part du client ou lorsqu'elle a d'autres raisons légitimes de le faire.

Tout ceci est sans préjudice du droit de la banque, entre autres pour les raisons précitées, de refuser ou de bloquer temporairement des ordres de paiement, ou de bloquer des instruments de paiement.

1.9.12. CONTRATS CONCLUS À DISTANCE OU HORS ÉTABLISSEMENT

Le client peut conclure certains contrats à distance ou hors établissement, au sens du livre VI du Code de droit économique.

Sauf dispositions contraires dans les règlements particuliers, le client a le droit de se rétracter du présent contrat pendant quatorze jours calendrier sans pénalité et sans indication de raison.

Ce délai de quatorze jours calendrier commence le jour de la conclusion du contrat, ou le jour où le client a reçu les conditions du contrat si celui-ci est postérieur. Le client exerce son droit de rétractation en envoyant une déclaration écrite non ambigu à la banque par courrier, fax ou e-mail avant l'expiration du délai de rétractation. Si le client a déjà payé les frais de ce contrat, ceux-ci seront remboursés sans délai et au plus tard dans les quatorze jours calendrier suivant la notification à la banque de la décision de se rétracter du contrat.

Le client accepte que les informations (pré)contractuelles puissent être fournies sur un support de données durable autre que le papier.

Ce droit de rétractation ne s'applique pas, entre autres, aux services financiers dont le prix dépend de fluctuations du marché financier échappant au contrôle de la banque et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation (par exemple, les ordres de bourse, les placements à terme et autres services relatifs aux opérations de change, les titres, les parts d'organismes de placement collectif).

2. LES COMPTES

2.1. DISPOSITIONS S'APPLIQUANT A TOUS LES COMPTES

2.1.1. VARIÉTÉ DES COMPTES

La banque peut ouvrir les comptes suivants au nom du client :

- comptes à vue,
- comptes d'épargne (réglementés et non réglementés),
- comptes à terme,
- comptes-titres,
- comptes d'épargne-pension,
- comptes d'actionnaire.

D'autres types de comptes peuvent également être ouverts, dont les modalités de fonctionnement et de clôture seront à déterminer séparément.

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

La banque n'ouvrira des comptes pour des clients ayant leur domicile hors de la Belgique que si cela correspond avec sa politique d'acceptation. Elle peut aussi y lier certaines conditions.

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'avoirs, 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. La banque n'accepte aucune opération en espèces de tiers, excepté du titulaire ou du mandataire du compte.

Le client s'engage à donner — dans un délai raisonnable — une suite appropriée aux demandes de fourniture d'informations supplémentaires relatives à des opérations que le client souhaite exécuter ou qui ont été exécutées sur ses comptes. À défaut d'une suite appropriée, la banque peut invoquer [l'article 1.9.1.](#) du présent Règlement. Dans ce cadre, la banque peut toujours exiger que les pièces justificatives soient traduites aux frais du client et éventuellement par un traducteur assermenté si la banque le juge nécessaire.

La banque n'est pas responsable des possibles conséquences préjudiciables résultant d'une fourniture incorrecte ou tardive des informations par le client dans ce cadre.

Concernant les opérations en espèces, les dispositions spécifiques suivantes s'appliquent :

Versements en espèces

La banque se réserve le droit de refuser un versement en espèces 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

La banque se réserve le droit de refuser un retrait en espèces si elle estime qu'il n'existe aucune motivation plausible et légitime pour ce retrait. La banque ne doit pas motiver sa décision en la matière.

La banque se réserve le droit de soumettre les retraits d'un montant supérieur à 3.000,00 euros à un délai d'attente d'au moins trois jours ouvrables bancaires. La banque se réserve en outre le droit de soumettre les retraits d'un montant de plus de 1.250,00 euros à un préavis d'au moins deux jours ouvrables bancaires.

Le client s'engage par ailleurs à annoncer à l'avance les opérations qui dérogent au but et à la nature escomptée de la relation d'affaires et à en démontrer le caractère légitime au moyen de pièces justificatives. Cette disposition s'applique également en particulier aux transferts en capital depuis l'étranger (rapatriements).

Des prélèvements et paiements peuvent également être réalisés au moyen de cartes et/ou par une autre voie électronique (Cash&More, myCrelan, Crelan Mobile, ...). 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 ET SERVICE BANCAIRE UNIVERSEL

Tout consommateur résidant légalement dans un État membre de l'EEE peut, s'il répond à toutes les conditions légales, demander auprès de la banque un service bancaire de base pour les consommateurs, régi par le chapitre 8 du Livre VII du Code de droit économique. Ce service comprend le droit d'ouvrir un compte à vue ayant des fonctions de base 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.

Toute entreprise établie en Belgique et toute mission diplomatique a droit à un service bancaire de base pour les entreprises et les missions diplomatiques, régi par le chapitre 8 du Livre VII du Code de droit économique, s'il répond à toutes les conditions légales. Sa demande et son octroi se font uniquement via la chambre du service bancaire de base du SPF Économie. Crelan peut ensuite être désignée par la chambre du service bancaire de base pour fournir le service bancaire de base pour les entreprises et les missions diplomatiques sous la forme d'un compte à vue avec des fonctions de base qui répond à toutes les conditions légales.

Le client peut obtenir plus d'informations à ce sujet sur le site internet du SPF Économie.

Tout consommateur répondant aux conditions fixées dans la Charte entre Febelfin et le Gouvernement concernant l'offre d'un « service bancaire universel » (2021) peut demander un service bancaire universel auprès de la banque. Ce service comprend le droit d'ouvrir un compte à vue ayant des fonctions de base moyennant le paiement d'une cotisation limitée reprise dans la liste tarifaire de la banque, ainsi que la possibilité d'effectuer en agence un nombre limité d'opérations manuelles de débit et de crédit, telles que des versements et des retraits d'argent, effectuer des virements papier, donner des ordres permanents, domicilier des factures et utiliser une carte de débit pour les retraits d'argent aux distributeurs automatiques et les paiements. La Charte est publiée sur le site internet de Febelfin.

2.1.4. POSITIONS CRÉDITRICES ET DÉBITRICES

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

Lorsque le compte à vue présente néanmoins une position débitrice non autorisée (c.-à-d. une position débitrice qui dépasse les avoirs disponibles sur le compte à vue ou la facilité de caisse autorisée en termes de montant ou de durée), il n'est plus possible d'effectuer des retraits et tous les moyens et instruments de paiement peuvent être bloqués jusqu'à l'apurement de la position débitrice non autorisée.

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, tant autorisées que non autorisées. Ce règlement est disponible dans toutes 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 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.

Pour les comptes à vue et les comptes d'épargne non réglementés, la banque a toutefois le droit de décider de ne pas rémunérer le solde créditeur, ou même de porter au compte du client un intérêt négatif variable sur les capitaux pour des raisons valables (si le taux d'intérêt de la facilité de dépôt de la Banque centrale européenne est négatif par exemple). Cet intérêt négatif est calculé sur la base des taux d'intérêt bruts exprimés en base annuelle, sauf convention contraire. Il est retenu du compte qui le produit.

2.1.6. INFORMATIONS RELATIVES AUX COMPTES, SITUATION DES COMPTES ET EXTRAITS DE COMPTE

La banque met des informations relatives aux comptes à la disposition du client afin qu'il puisse suivre et contrôler les opérations et soldes sur ses comptes.

Le client qui fait usage d'un ou plusieurs systèmes de banque à distance (myCrelan et Crelan Mobile) peut consulter les informations relatives aux comptes visées par l'intermédiaire de ces systèmes. Il peut aussi le faire via les automates de la banque (« Cash & More »).

Le client peut également opter pour une remise ou une mise à disposition des extraits de compte par la banque. Il choisit la forme (électronique ou non), la périodicité et le mode de distribution parmi les possibilités offertes par la banque, et ce, 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.

Les extraits de compte peuvent aussi contenir des avis importants sur les termes dont le client doit prendre connaissance, ou des messages de nature administrative, informative, commerciale ou autre.

Le client doit prendre régulièrement connaissance des informations relatives aux comptes qui lui sont fournies ou mises à disposition, quelle qu'en soit la forme.

La banque peut demander au client d'approver 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 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 à vue qui sont nécessaires pour la fourniture du service d'information sur les comptes. La banque octroiera cet accès conformément au cadre légal relatif aux services d'informations relatives aux comptes, ou conformément à un cadre contractuel établi entre la banque et le prestataire de services d'informations relatives aux 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 et sur lesquels plus aucune opération n'a été effectuée depuis au moins un an.

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.

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. REPATRIEMENT DES FONDS

Cet article a été repris.

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. L'exécution des ordres permanents, des domiciliations et des opérations de crédit qui ne sont pas initiées par le client ne sont pas considérées comme des opérations effectuées par ou au nom du client.

Lorsqu'un compte est dormant, la banque appliquera les dispositions de la loi du 24 juillet 2008. Cela signifie entre autres que si, malgré la mise en œuvre de la procédure légale de recherche, il n'y a aucune intervention par ou au nom du titulaire, la banque devra conformément à la loi et sans préavis, transférer les avoirs (ou leur contrevaleur en euros), après déduction des frais, ainsi que les données sur ces comptes, 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

La banque peut tenir compte de l'existence d'un usufruit sur les avoirs d'un compte. À cette fin, la banque peut se faire présenter les pièces nécessaires et/ou demander l'accord exprès des usufruitiers et des nus-propriétaires par écrit.

Les usufruitiers et les nus-propriétaires sont toutefois eux-mêmes responsables de l'établissement correct et de la validité de leur propriété scindée comme des conséquences fiscales et juridiques, et dégagent la banque de toute responsabilité.

Les conditions suivantes s'appliquent en cas d'usufruit :

- la banque demande l'accord des usufruitiers et des nus-propriétaires pour l'exécution d'opérations sur les comptes sur lesquels un usufruit est constitué, sauf procuration spéciale dans le chef des usufruitiers ou des nus-propriétaires. Cette procuration doit être accordée conformément à [l'article 1.2.10.](#) ;
- tous les revenus (périodiques), tels que les intérêts et les dividendes, et les autres versements périodiques sont versés sur le compte de « revenus » au nom des usufruitiers pendant toute la durée de l'usufruit;
- les capitaux échus provenant d'instruments financiers sont, pendant la durée de l'usufruit, versés sur le compte de capital du compte-titres au nom des nus-propriétaires et usufruitiers;

- la banque a le droit de n'appliquer aucune proratisation sur tous les revenus versés périodiquement, quel que soit le moment du versement et quelle que soit la personne à laquelle le versement est mis à disposition. Les usufruitiers et les nus-propriétaires doivent rechercher une solution entre eux;
- à l'extinction de l'usufruit à la suite du décès du ou des usufruitiers, la banque laisse l'usufruit perdurer jusqu'à ce qu'elle ait été notifiée du décès conformément à [l'article 1.4.](#) Dans ce cas, les règles ordinaires qui régissent la liquidation des successions s'appliquent pour la libération des avoirs.

Dans tous les autres cas de cessation de l'usufruit (p. ex., renonciation de l'usufruit), la banque fera perdurer l'usufruit jusqu'à ce que les usufruitiers le lui notifient explicitement par écrit, et l'usufruit reste également valable pour tous les réinvestissements du capital donné en usufruit initial.

La banque a le droit de bloquer le capital et les revenus en cas de doute sur la cessation de l'usufruit :

- en cas de décès d'un usufruitier ou d'un nu-propriétaire, la banque a le droit de demander l'accord écrit des usufruitiers, des nus-propriétaires et/ou de leurs éventuels ayants droit pour la libération des avoirs ;
- le blocage du compte des nus-propriétaires peut avoir pour conséquence de bloquer également les revenus acquis. Les nus-propriétaires et les usufruitiers doivent dans ce cas rechercher une solution entre eux ;
- les usufruitiers et les nus-propriétaires sont solidairement responsables 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. Ces coûts seront retenus du compte de capital au nom des nus-propriétaires et usufruitiers.

Les informations relatives à l'usufruit sont communiquées au fisc en cas de décès d'un nu-propriétaire ou d'un usufruitier. Ces informations peuvent également être communiquées aux héritiers.

Pour un usufruit constitué à partir du 1^{er} septembre 2021, l'usufruitier reçoit automatiquement la gestion (achats, ventes, réinvestissements, ...) du portefeuille en nue-propriété/usufruit, à moins que les usufruitiers/nus-propriétaires n'en aient convenu autrement. La banque se réserve le droit de demander l'accord de toutes les parties pour certaines opérations.

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

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. ÉMISSION DE 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 et émis par le client. 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 198 du Code civil, le paiement effectué par la banque sur base d'une fausse identité est opposable au client. Le client a droit à une indemnisation du préjudice éventuellement subi et prouvé en cas de faute grave de la banque.

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.

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. SERVICES DE PAIEMENT

2.2.3.1. Ordres de virement, ordres permanents et ordres avec date memo

La banque accepte des ordres de virement, des ordres permanents et des ordres de paiement avec date mémo (date d'exécution future) sur le compte à vue. Ils doivent être libellés sur les formulaires de la banque spécialement conçus à cet effet ou transmis via myCrelan, Crelan Mobile ou tout autre système d'opérations en ligne de la banque. Il n'est pas possible d'effectuer des virements bancaires via les automates bancaires (Cash&More) de la banque.

Sans préjudice des dispositions applicables de [l'article 1.5.](#) du présent Règlement en vigueur sur les ordres de virement, les ordres permanents et les ordres à échéance officielle, ceux-ci sont également régis par une réglementation particulière 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, 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, etc. ...) 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.

2.2.3.2. Virements instantanés

L'expression « virement instantané » ou « paiement instantané » fait référence à un virement électronique individuel pouvant être effectué 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (24/7/365) sous certaines conditions entre banques qui participent et contrairement aux virements standards s'exécutant immédiatement, ce qui permet de mettre les fonds virés à la disposition du bénéficiaire en quelques secondes.

Un virement instantané n'est possible qu'en euros, entre des banques situées dans un État membre de la zone SEPA qui sont accessibles aux paiements instantanés. Les pays de cette zone qui ne font pas partie de la zone euro ne sont tenus d'accepter les paiements instantanés qu'à partir du 9 janvier 2027 et d'en envoyer à partir du 9 juillet 2027.

Les ordres de virement instantané sont possibles à tout moment, sur tout compte courant en euros où les virements standard sont possibles. Ils peuvent être donnés via tous les canaux d'initiation de paiement de la banque par lesquels des ordres de virement standard peuvent être donnés, en tenant compte des limites fixées par la banque pour les virements (standard et instantanés) via un canal donné:

- *via l'agence du client pendant les heures d'ouverture, si le client est physiquement présent
- *via les canaux bancaires en ligne, myCrelan (Pro) et Crelan Mobile
- *sous forme de paiement groupé dans myCrelan Pro (PAIN 001) où des virements via CSV-doc ne peuvent être chargés.
- *via des applications de tierces parties proposant des virements instantanés.

Les virements instantanés ne sont pas possibles sur les comptes en devises étrangères ni via les automates bancaires Cash&More, car ceux-ci ne permettent pas non plus d'effectuer des virements standards en euros.

Lorsqu'il passe un ordre de virement, le client détermine si celui-ci doit être exécuté comme un virement standard ou comme un virement instantané.

Le client peut également passer un ordre de virement instantané avec une date mémo (date d'exécution future), mais sans pouvoir déterminer l'heure exacte d'exécution.

Les ordres permanents peuvent également être saisis comme des virements instantanés, mais là encore sans pouvoir déterminer l'heure exacte d'exécution.

Un virement instantané est exécuté comme un virement standard, conformément à l'identifiant unique fourni par le client. Dans le cas d'ordres de paiement au sein de l'Espace économique européen, l'identifiant unique est composé du numéro de compte du bénéficiaire sous la forme « IBAN » (International Bank Account Number) (voir plus d'informations à [l'article 1.5.1.](#) du présent règlement).

Compte tenu de la rapidité du paiement instantané, le client-payeur doit donc procéder avec beaucoup de prudence lors de la saisie de l'identifiant unique. La banque ne doit pas tenir compte des informations supplémentaires fournies par le client et ne peut être tenue responsable d'un défaut de paiement si l'ordre de paiement a été exécuté conformément à l'identifiant unique fourni par le client. Pour les virements (instantanés) en euros au sein de la zone euro et, ultérieurement, au sein de la zone SEPA, des règles particulières s'appliquent en matière de vérification du nom et du bénéficiaire, comme décrit à [l'article 1.5.1.](#)

La révocation d'un ordre de virement instantané n'est plus possible une fois que le client-payeur a donné son accord pour l'exécution de l'ordre.

Un ordre de virement instantané correctement donné est exécuté immédiatement, ce qui signifie que le montant du virement est mis à disposition sur le compte de paiement du bénéficiaire dans les secondes qui suivent la réception de l'ordre par la banque, pour autant que le compte du client-payeur soit suffisamment approvisionné et dans le respect des limites en vigueur.

Le moment de la réception d'un ordre de paiement pour un virement instantané est le moment où la banque reçoit l'ordre, quelle que soit l'heure ou le jour calendaire. Il est déterminé différemment du moment de la réception pour les virements standard, comme prévu à [l'article 1.5.3](#). Pour les ordres de paiement non électroniques (en agence), il s'agit du moment où la banque a introduit les informations relatives à l'ordre dans son système interne.

Pour les ordres de paiement individuels faisant partie d'un fichier ou d'un paiement groupé, il s'agit du moment où l'ordre de paiement individuel a été extrait du fichier.

De même, dans les quelques secondes qui suivent la réception de l'ordre, la banque doit, sur la base des informations qu'elle reçoit à ce sujet de la banque du bénéficiaire, informer gratuitement le client-payeur qui a donné un ordre de virement instantané si le montant de la transaction a été mis à disposition sur le compte du bénéficiaire ou non.

Cette notification sera envoyée d'une manière convenue avec le client ou d'une manière permettant de joindre le client-payeur: par une notification push, par un message Inbox dans des canaux digitaux de la banque, par e-mail et/ou par SMS. Le client a la possibilité de choisir de ne pas recevoir de notifications push ou d'e-mails pour les ordres de virement instantané inférieurs à 1000 euros.

Pour les virements instantanés effectués à partir d'un compte de paiement à usage professionnel, le client-payeur ne reçoit cette notification que sous la forme d'un message dans la boîte de réception des canaux digitaux.

Il arrive parfois que le traitement soit impossible dans les secondes qui suivent la réception, par exemple en raison de problèmes techniques au niveau de la banque ou de la banque du bénéficiaire.

Le client-payeur en est alors informé de manière appropriée.

Dans d'autres cas, l'ordre de virement instantané sera refusé et annulé, par exemple en raison de l'inaccessibilité du compte du bénéficiaire pour les virements instantanés, du dépassement des limites ou d'un solde insuffisant. Le client-payeur en sera informé de manière appropriée.

Les frais éventuels pour les virements instantanés sont les mêmes que ceux pour les virements standards, mentionnés dans les listes tarifaires de la banque.

2.2.3.3. Domiciliations européennes

La banque offre à ses clients la possibilité de payer de manière ponctuelle ou récurrente, au sein de l'Espace économique européen (EEE), des dettes (la banque agissant comme banque du client-payeur-débiteur) et de recouvrer des créances (la banque agissant comme banque du client-bénéficiaire-créancier) au moyen d'une domiciliation européenne qu'elle exécutera par le débit ou le crédit direct du compte à vue du client indiqué dans le cadre de la domiciliation.

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

La banque décline toute responsabilité quant à l'authenticité ou la validité de ces mandats. Ces mandats sont gérés par le bénéficiaire-créancier.

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 leur communication d'une manière prescrite et pour autant qu'elle en ait la compétence et la possibilité, même si les modifications ont fait l'objet d'une publicité antérieure. La banque ne sera pas 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.

Pour les domiciliations en euros 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 »). Si cette date n'est pas 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 à cette échéance au plus tard à la fin du jour ouvrable.

Une domiciliation et le mandat y attaché peuvent à tout moment être valablement résiliés que ce soit par le payeur-débiteur ou le bénéficiaire-créancier.

Le mandat original n'est conservé que par le bénéficiaire-créancier ou en son nom, avec les modifications ou l'annulation.

La banque se réserve le droit de désactiver une domiciliation en cours si le bénéficiaire-créancier n'a reçu aucun encaissement pendant 36 mois consécutifs.

La banque agit en tant que banque du payeur-débiteur

La banque n'est pas tenue de contrôler l'existence ou la validité des mandats de domiciliation au moment de la réception des demandes de débit direct du compte du payeur.

Le client payeur qui n'est pas un consommateur et qui a donné un mandat SDD B2B à son créancier doit, outre le mandat au bénéficiaire-créancier qui ne prévoit pas un droit au remboursement, également autoriser la banque à débiter le compte à vue qu'il a indiqué dans le cadre de la domiciliation. En cas d'encaissement par le système de traitement SDD B2B, la banque contrôlera par conséquent si elle a reçu cette autorisation du client payeur et si les données de mandat (notamment en ce qui concerne le montant et la périodicité de la domiciliation) indiquées dans cette autorisation correspondent à celles communiquées lors de l'encaissement par le bénéficiaire-créancier, avant de débiter le compte du client payeur.

Le client payeur peut en tout temps :

- (i) faire bloquer son compte par la banque pour les domiciliations européennes ;
- (ii) informer la banque les bénéficiaires-créanciers autorisés ou non à débiter son compte par domiciliation européenne (white list ou black list) ;
- (iii) informer la banque de limiter les encaissements par domiciliation européenne à un montant maximum et/ou une périodicité donnée ;
- (iv) reporter temporairement ou non un mandat donné à un créancier déterminé auprès de la banque.

La banque tiendra compte, lors de l'exécution d'une demande d'encaissement, des restrictions demandées par le client concernant les domiciliations et refusera le cas échéant les encaissements.

Toutefois, le client payeur est lui-même responsable des conséquences de l'introduction de telles restrictions.

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 huit semaines après le débit de son compte.

Dans les 10 jours ouvrables bancaires suivant la 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 payeur, qui est 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.

Dans le système de traitement SDD, la résiliation par le payeur-débiteur 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. Une notification à la banque n'entraîne aucune annulation du mandat.

Le payeur-débiteur qui a donné un mandat d'encaissement B2B à son créancier peut de préférence aussi reporter le mandat à l'égard du créancier lors de sa résiliation. Dans ce cadre, le client ne peut être tenu responsable des actes que le client payeur aurait posés ou non, ou pas correctement.

La banque agit en tant que banque du bénéficiaire-créancier

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.

Le client-créancier doit disposer à cette fin d'un mandat du débiteur dans lequel ce dernier marque son accord pour que le créancier encaisse les montants dus par domiciliation et qu'il agisse en tout temps conformément au contenu de ce mandat.

Les conditions applicables à ces ordres d'encaissement, notamment, mais pas exclusivement 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 le client-créancier.

2.2.3.4. Opérations de paiement au moyen d'instruments de paiement

Les opérations de paiement qui ne donnent pas lieu à des virements ou à des domiciliations, par exemple les opérations de paiement par carte de débit, carte de crédit ou autres instruments de paiement, sont également soumises à des règles spécifiques figurant dans les règlements applicables à ces services. Elles prévalent en principe sur les règles du Règlement général des opérations bancaires.

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.

2.4. COMPTES À TERME

2.4.1. DÉFINITION

Un compte à terme est un compte sur lequel des fonds sont placés pour une durée fixe prédéterminée et à un taux d'intérêt prédéterminé. Le capital n'est disponible qu'à la date d'échéance indiquée dans le contrat de placement. Un compte à terme peut être ouvert en euros. Un compte à court terme (moins d'un an) peut également être ouvert dans une devise étrangère.

Les caractéristiques, les taux d'intérêt, les frais et la fiscalité sont décrits dans une fiche produit disponible sur www.crelan.be et en agence.

2.4.2. OUVERTURE

Tout placement est enregistré sur un compte à terme séparé. Un contrat de placement est conclu entre la banque et le client pour tout compte à terme ouvert. Le compte à terme est lié à un compte à vue ou d'épargne de même devise et ayant le même titulaire. Un compte à terme peut être ouvert à tout moment.

La banque peut fixer un montant minimum et/ou maximum pour tout placement. Ce montant peut être adapté sans avis préalable.

Les termes disponibles figurent dans la liste tarifaire ou sont disponibles en agence.

Un compte à terme ne peut être ouvert qu'en agence.

L'ouverture, la gestion et la clôture à l'échéance du contrat à terme sont gratuites.

2.4.3. INTÉRÊTS - TAUX

Un compte à terme produit un intérêt fixe pendant toute la durée. Le montant produit un intérêt à compter du premier jour qui suit celui où l'opération a été effectuée.

Le taux d'intérêt est fixé à l'ouverture du contrat, en fonction du montant de la durée et de la devise du placement.

Les intérêts sont portés à l'échéance du contrat à terme sur le compte à vue ou d'épargne lié au compte à terme, au moment fixé dans le contrat à terme.

2.4.4. REMBOURSEMENT

À la date d'échéance finale du placement sur le compte à terme, le capital et les intérêts courus seront automatiquement comptabilisés sur le compte courant ou le compte d'épargne lié au compte à terme.

La banque se réserve le droit de refuser les demandes de remboursement avant la date d'échéance.

En cas d'acceptation par la banque de la demande de remboursement anticipé, la valeur du compte à terme sera soumise à un calcul d'actualisation qui tient compte des taux d'intérêt applicables au moment du remboursement anticipé. Ce calcul peut intégrer une pénalité en raison de l'impact que peut avoir sur la liquidité de la banque le fait de devoir traiter un dépôt à terme comme un dépôt à vue. Le remboursement anticipé n'est donc pas garanti au titulaire du compte à terme et le montant remboursé par anticipation peut être inférieur au capital initialement investi.

2.4.5. FISCALITÉ

La rémunération est soumise au précompte mobilier belge qui est retenu par la banque.

2.5. COMPTES D'ÉPARGNE

2.5.1. OUVERTURE

La banque accepte les dépôts sur des comptes d'épargne. Ce type de compte est commercialisé sous l'appellation « livret d'épargne » (ou « livret ») ou « compte d'épargne ».

La banque propose des comptes d'épargne « réglementés » pour les particuliers ~~que~~ et des comptes d'épargne « non réglementés » à usage professionnel.

Les comptes d'épargnes réglementés sont soumis à l'article 2 de l'arrêté royal d'exécution du Code des impôts sur les revenus du 27 août 1993. Pour tout compte d'épargne réglementé, un document « Informations clés pour l'épargnant » est établi. Il comprend des informations sur les conditions, la rémunération, les frais et les règles en matière de fiscalité.

Les conditions des comptes d'épargne réglementés et non réglementés sont reprises dans un règlement particulier.

Le document « Informations clés pour l'épargnant » et les règlements particuliers sont disponibles en agence et sur www.crelan.be.

2.5.2. OPÉRATIONS ET RETRAITS

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

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

2.5.3. INTÉRÊTS

La banque fixe le taux et les modalités de calcul des intérêts de base et des primes de fidélité pour les dépôts sur livrets de dépôt, dans le respect des dispositions légales en la matière.

Les modalités de calcul et de paiement sont décrites dans le règlement particulier.

2.6. COMPTES-TITRES

Cet article a été repris dans le Règlement Services d'investissement.

3. DOCUMENTS FINANCIERS ET COMMERCIAUX

3.1. ENCAISSEMENT DE DOCUMENTS FINANCIERS

Sans préjudice de l'[article 3.3.](#), la banque peut, à la demande du client-remettant qui le propose pour versement, 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) en Belgique et à l'étranger et chèques en Belgique).

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, sans préavis ni adhésion 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, toutefois au risque du client-remettant.

La banque 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 documents 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,
- c) des mesures qui seraient imposées ou introduites par le gouvernement,
- d) des documents commerciaux ou des chèques qui ne sont pas honorés de quelque manière que ce soit.

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 recouvrés 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 connaissances, 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 cambiaire renonce au droit de se faire restituer l'effet de commerce.
Le client créancier d'un effet de commerce renonce au droit de se 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.

À 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. OPÉRATIONS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS

Cet article a été repris dans le Règlement Services d'investissement.

5. AUTRES OPÉRATIONS

5.1. OPÉRATIONS ÉLECTRONIQUES

La banque met à la disposition de son client différents systèmes électroniques pour la banque à distance.

Les modalités d'utilisation de ces systèmes sont décrites dans des règlements particuliers.

5.2. 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.

5.3. 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 public compétent.

5.4. 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.