

Règlement Général des Services et Instruments de paiement

Avril 2019

Investissez dans votre vie

Deutsche Bank 

Deutsche Bank AG est un établissement de crédit de droit allemand, dont le siège social est établi 12, Taunusanlage, 60325 Francfort-sur-le-Main, Allemagne. Elle est inscrite auprès du Registre du Commerce de Francfort-sur-le-Main sous le numéro HRB 30000. Deutsche Bank AG Succursale de Bruxelles a son siège principal, 13-15 avenue Marnix, 1000 Bruxelles, Belgique. Elle est inscrite auprès du Registre des Personnes morales de Bruxelles, TVA BE 0418.371.094. Numéro de téléphone principal en Belgique +32 (0)78 155 150. Site internet : www.deutschebank.be. Compte bancaire en Belgique BE03 6102 0085 7284. Deutsche Bank AG est autorisée à fournir divers services financiers en Belgique depuis sa Succursale de Bruxelles. Ces services comprennent, entre autres, des services bancaires, des services d'investissement, des services d'intermédiation en assurance (numéro d'intermédiaire en assurance allemand IHK D-H0AV-LOHOD-14), l'octroi de crédit hypothécaire et l'octroi de crédit à la consommation.

Règlement enregistré à Bruxelles 2, le 27 décembre 2018, édition 10, janvier 2019.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL DES SERVICES ET INSTRUMENTS DE PAIEMENT

I. GÉNÉRALITÉS

Article 1 : Dispositions générales

Article 2 : Définitions

Article 3 : Hiérarchie des normes

II. CONSENTEMENT AU PAIEMENT

Article 4 : La manière dont se déroulent les opérations avec Instruments de paiement

Article 5 : Le Consentement aux opérations qui se déroulent sur papier

Article 6 : Le Consentement aux opérations qui se déroulent de manière électronique via un terminal (bancaire)

Article 7 : Le Consentement aux opérations qui se déroulent de manière électronique via Internet.

Article 8 : Retrait du Consentement

III. DÉLAI D'EXÉCUTION MAXIMAL

Article 9 : Paiements sortants

Article 10 : Dépôt d'espèces à la Banque

Article 11 : Moment de réception de l'Ordre de paiement

IV. DATE VALEUR

Article 12 : Paiements sortants

Article 13 : Paiements entrants

V. INFORMATIONS SUR LES OPÉRATIONS

Article 14 : Tickets via le terminal bancaire

Article 15 : Paiements sortants

Article 16 : Paiement entrants

Article 17 : Dérogation aux modalités d'information standards

Article 18 : Langue de l'information

VI. OBLIGATIONS DE LA BANQUE

Article 19 : Sécurité des Instrument de paiement, du code pin et du code d'accès

Article 20 : Preuve

Article 21 : Opérations litigieuses

Article 22 : Opération que le Client a approuvée sans connaître le montant

Article 23 : Opérations refusées

Article 24 : Inexécution ou exécution incorrecte des opérations

Article 25 : Frais

VII. OBLIGATIONS DU CLIENT

Article 26 : Usage de l'Instrument de paiement

Article 27 : Sécurité de l'Instrument de paiement, du code pin ou code d'accès et du digipass

Article 28 : Mention de perte, vol ou abus de l'Instrument de paiement ou de l'accès à celui-ci

Article 29 : Mention d'une Opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée

VIII. RESPONSABILITÉ

Article 30 : Opérations sans Accord du Client

Article 31 : Vol, perte ou abus de l'Instrument de paiement

Article 32 : Mauvais identifiant

Article 33 : Ordre de paiement non ou mal exécuté : le Client intervient comme payeur

Article 34 : Ordre de paiement non ou mal exécuté : le Client intervient comme bénéficiaire

Article 35 : Ordre de paiement non ou mal exécuté : le Client intervient via un Prestataire de services d'initiation de paiement

Article 36 : Responsabilité pour frais et intérêts

Article 37 : Force majeure

IX. DURÉE ET FIN DU CONTRAT Article 38 : Durée du contrat

Article 38 : Durée du contrat

Article 39 : Résiliation par la Banque

Article 40 : Résiliation par le Client

Article 41 : Annulation de l'Instrument de paiement par le Client

Article 42 : Droit de rétraction

X. BLOCAGE DU SERVICE DE PAIEMENT OU DE L'INSTRUMENT DE PAIEMENT

Article 43 : Blocage du Service de paiement ou de l'Instrument de paiement

Article 44 : Rétenion de l'Instrument de paiement

XI. MODIFICATION DES CONDITIONS

Article 45 : Modification des modalités

Article 46 : Modification des frais, des taux d'intérêt et des taux de change

XII. ACCES AU COMPTE DE PAIEMENT POUR TIERS MODIFICATION DES CONDITIONS

Article 47 : Consentement explicite à l'accès au Compte de paiement accordé au Prestataire de services de paiement tiers

Article 48 : Consentement explicite du Client à l'utilisation par les prestataires de Services de paiement des instruments de paiement liés à des cartes

Article 49 : Abus de données à caractère personnel obtenues par le Prestataire de services de paiement tiers

Article 50 : Interdiction de l'accès au Prestataire de services de paiement tiers au Compte de paiement

XIII. COMMUNICATION

Article 51 : Version néerlandaise du Règlement

I. Généralités

Article 1 : Dispositions générales

- 1.1 Le présent Règlement, complété par les conditions spécifiques (en ce compris la liste de tarifs) du service de paiement concerné ou de l'instrument de paiement concerné, constitue le cadre contractuel découlant des relations entre la Banque (Deutsche Bank AG, 12, Taunusanlage, 60325 Francfort-sur-le-Main, Allemagne, RC Francfort-sur-le-Main n° HRB 30000. Deutsche Bank AG Succursale de Bruxelles, 13-15 avenue Marnix, 1000 Bruxelles, Belgique, RPM Bruxelles, TVA BE 0418.371.094, IBAN BE03 6102 0085 7284, IHK D-H0AV- L0HOD-14) et le Client, en ce qui concerne les Services de paiement et instruments de paiement que la Banque a procurés au Client ou qu'elle va encore lui fournir.
- 1.2 Le présent Règlement est disponible sur demande et peut être consulté sur le site Internet www.deutschebank.be/fr/tarifs.html.
- 1.3 Chaque Client qui utilise un Service de paiement de la Banque ou qui dispose d'un Instrument de paiement mis à sa disposition par la Banque, adhère au présent Règlement.
- 1.4 Ce Règlement est complété par le Règlement Général des Opérations de la Banque.
- 1.5 Le présent Règlement a été mis à jour le 1^{er} avril 2019. Le Règlement s'applique immédiatement et intégralement à toutes les opérations et relations en cours et à venir. Chaque conflit est réglé sur la base du Règlement en vigueur à la date de survenance du fait litigieux.
- 1.6 Conformément aux dispositions légales, la Banque donne accès aux Prestataires de services de paiement tiers au(x) compte(s) de paiement en ligne du Client, pour autant que ces Clients aient donné une autorisation expresse aux tiers, et s'il échet à la Banque, pour certaines transactions par carte. Le Client remarquera uniquement cet accès s'il décide d'utiliser les Prestataires de services de paiement tiers. La Banque donnera l'accès demandé au Prestataire de services de paiement tiers et exécutera les Services de paiement conformément à la législation applicable.
- 1.7 Lorsque le Client n'est pas considéré comme un Consommateur et sans préjudice de toute disposition légale contraire, la Banque peut convenir avec lui d'autres conditions et modalités pour les articles suivants du présent Règlement : 8, 10, 14, 15, 16, 17, 18, 19.4°, 21, 22, 24, 25, 28, 29, 30.4°, 31.1°, 33, 34, 36, 39, 40, 41, 42, 45, 46. Sauf disposition contraire de la politique de la Banque ou de la Loi, le présent Règlement s'applique à chaque Service de paiement, indépendamment de la monnaie ou du pays d'établissement du prestataire de Services de paiement.
- 1.8 Conformément à la loi, le champ d'application de certaines dispositions peut être influencé en fonction de la monnaie dans laquelle la Transaction est effectuée et du pays dans lequel le prestataire de Services de paiement est établi. Sauf disposition spécifique de la politique de la Banque ou de la Loi, le présent Règlement s'applique à chaque Service de paiement, indépendamment de la monnaie ou du pays d'établissement du prestataire de Services de paiement.

Article 2 : Définitions

- 2.1 Services de paiement : Les services suivants offerts par la Banque :
 - a) le placement d'espèces sur un Compte de paiement ou le retrait de ces espèces, ainsi que toutes les opérations requises dans le cadre de la gestion d'un Compte de paiement ;
 - b) l'exécution de domiciliations européennes, d'opérations de paiements par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire, et de virements ou d'ordres permanents de paiement. Ces exécutions peuvent avoir lieu tant entre deux comptes de la Banque, qu'entre un Compte de paiement de la Banque et un Compte de paiement d'un autre prestataire de Services de paiement ;
 - c) l'exécution de domiciliations européennes, d'opérations de paiements par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire, et de virements ou d'ordres permanents de paiement dans le cadre desquels les fonds sont couverts par un contrat de crédit accordé au Client ;
 - d) l'émission et/ou l'acquisition d'Instrument de paiement ;
 - e) les transmissions de fonds ;
 - f) l'exécution d'opérations de paiement, lorsque le Consentement du payeur à une Opération de paiement est donné au moyen de tout instrument de télécommunication, numérique ou informatique et le paiement est exécuté directement envers le fournisseur des services de télécommunication, le système informatique ou le réseau, agissant uniquement en qualité d'intermédiaire entre le Client et le fournisseur de biens ou services.

En outre, dans la situation décrite à l'article 1.6, la Banque donnera accès aux Prestataires de services de paiement tiers en vue d'exécuter certains Services de paiement.
- 2.2 Instrument de paiement : cartes de débit, cartes de crédit, Online Banking, Mobile Banking et tout autre instrument personnalisé et/ou l'ensemble des procédures, auxquels le Client a recours pour initier un Ordre de paiement.

- 2.3 Compte de paiement : compte qui est détenu au nom d'un ou de plusieurs Clients et qui est utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement (par exemple le DB E-Account compte à vue) ;
- 2.4 Compte de paiement en ligne : un Compte de paiement qui est Accessible en ligne.
- 2.5 Opération de paiement : une action, initiée par le payeur ou le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire.
- 2.6 Opération de paiement à distance : une transaction de paiement qui est initiée par l'intermédiaire de l'internet ou au moyen d'un dispositif pouvant être utilisé pour la communication à distance.
- 2.7 Ordre de paiement : toute instruction d'un payeur ou d'un bénéficiaire à son prestataire de Services de paiement demandant l'exécution d'une Opération de paiement (d'ordinaire, une banque) ;
- 2.8 Client : toute personne physique ou morale cocontractante de la Banque, ainsi que tout mandataire ou représentant légal d'un cocontractant ;
- 2.9 Ordre de paiement transfrontalier : Ordre de paiement dans lequel aussi bien le prestataire du Service de paiement du payeur que le prestataire du Service de paiement du bénéficiaire, ou le seul prestataire de Services de paiement impliqué dans la transaction de paiement, sont établis dans un pays membre de l'Espace économique européen ;
- 2.10 Ordre de paiement international : tous les autres ordres de paiement qui ne sont pas des ordres de paiement nationaux ou transfrontaliers ;
- 2.11 Ordre de paiement national : Ordre de paiement dans lequel aussi bien le prestataire du Service de paiement du payeur que le prestataire du Service de paiement du bénéficiaire, ou le seul prestataire de Services de paiement impliqué dans la transaction de paiement, sont établis en Belgique ;
- 2.12 Taux de change de référence : le taux de change de référence servant de base de calcul dans le cadre d'opérations de change.

Le Taux de change de référence est utilisé pour calculer la conversion des monnaies. Le Taux de change de référence utilisé par la Banque est le cours qui est utilisé, selon l'Instrument de paiement, par MasterCard, Visa, la Banque Centrale européenne ou Reuters, complété ou non par un supplément. Ce mode de calcul d'un Taux de change de référence utilisé pour un Instrument de paiement particulier fourni par la Banque, est précisé dans la liste des tarifs de la Banque.

- 2.13 Jour ouvrable : jour au cours duquel la Banque et le prestataire de Services de paiement du bénéficiaire de l'Opération de paiement ou, si le Client est le bénéficiaire de l'Opération de paiement, le prestataire de Services de paiement du payeur sont accessibles pour exercer une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement. Les samedi, dimanche, jours fériés et bank holidays (une liste des jours de fermeture bancaire et mise à jours et disponible sur le site www.febelfin.be) ne sont jamais considérés comme jours ouvrables.
- 2.14 Règlements : l'intégralité des Règlements qui s'appliquent à la relation entre la Banque et le Client, en ce compris ce Règlement Général, le Règlement Général des Opérations et les Règlements Spécifiques des Services et des Instruments de paiement.
- 2.15 Monnaie de l'EEE : monnaie d'un État membre au sein de l'Espace économique européen.
- 2.16 Prestataires de services de paiement tiers : prestataires de Services de paiement autorisés à proposer leurs Services de paiement sur le territoire belge, à savoir les Prestataires de services d'initiation de paiement, les Prestataires de services d'information sur les comptes et les prestataires de Services de paiement qui émettent des instruments de paiement liés à une carte, auxquels le Client a donné son Consentement explicite, conformément aux règles légales applicables, pour accéder aux Comptes de paiement en ligne du Client ouverts chez la Banque en vue d'exécuter les services proposés par les prestataires de Services de paiement susmentionnés.

On entend par « Prestataire de services de paiement tiers », un Prestataire de services de paiement tiers qui a été agréé ou enregistré pour la fourniture d'un ou plusieurs Services de paiement, par ou auprès de la Banque nationale de Belgique ou un autre organisme de régulation au sein de l'Espace économique européen si la loi l'exige. Pour contrôler si un prestataire de Services de paiement ou plus particulièrement un Prestataire de services de paiement tiers est agréé, vous pouvez consulter l'aperçu repris sur le site web de la Banque nationale de Belgique, <https://www.nbb.be/fr/supervision-financiere/controle-prudentiel>.

- 2.17 Service d'initiation de paiement : un service pour l'initiation d'un Ordre de paiement, à la demande d'un utilisateur de Services de paiement, concernant un Compte de paiement en ligne ouvert auprès de la Banque, pour autant que le Client puisse initier un paiement directement via ce Compte de paiement en ligne sur la Plateforme Online Banking de la Banque.
- 2.18 Prestataire de services d'initiation de paiement : un prestataire de Services de paiement agréé qui exerce des services d'initiation de paiement.
- 2.19 Service d'information sur les comptes : un service en ligne pour la fourniture d'informations consolidées sur un ou plusieurs comptes de paiement en ligne que le Client a ouvert auprès de la Banque.
- 2.20 Prestataire de services d'information sur les comptes : un prestataire de Services de paiement agréé qui exerce des services d'information sur les comptes.

- 2.21 Authentification : une procédure permettant à la Banque de vérifier l'identité du Client ou la validité de l'utilisation d'un Instrument de paiement spécifique, y compris l'utilisation des données de sécurité personnalisées du Client.
- 2.22 Authentification forte du client : une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories « connaissance » (quelque chose que seul l'utilisateur connaît), « possession » (quelque chose que seul l'utilisateur possède) et « inhérence » (quelque chose que l'utilisateur est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.
- 2.23 Données de sécurité personnalisées : des données personnalisées fournies à la Banque par le Client à des fins d'Authentification.
- 2.24 Support durable : un instrument permettant au Client de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière telle que ces informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et reproduites à l'identique ;
- 2.25 Accessible en ligne : un Compte de paiement auquel le Client peut consulter via la Plateforme Online Banking de la Banque.
- 2.26 Consommateur : une personne physique qui fait appel aux services de la Banque à des fins exclusivement non professionnelles.
- 2.27 Autorisation/Consentement/Accord (ou toute autre déclinaison ou conjugaison de ce terme) avec l'exécution d'un Ordre de paiement : L'approbation directe ou indirecte (par l'intermédiaire du bénéficiaire ou du Prestataire de services d'initiation de paiement) fournie à la Banque en vue d'exécuter un Ordre de paiement, sous la forme convenue entre la Banque et le Client et suivant la procédure convenue, indépendamment de l'instrument ou du canal de paiement utilisé.
- En autorisant l'exécution de l'Ordre de paiement, l'Utilisateur autorise expressément également l'accès, le traitement et la sauvegarde des données à caractère personnel qui sont nécessaires au traitement de cet Ordre de paiement.
- 2.28 Autorisation explicite/Consentement explicite/Accord Explicite (ou toute autre déclinaison ou conjugaison de ce terme) avec, selon le cas, le Service d'initiation de paiement ou le Service d'information sur les comptes : si le Client souhaite utiliser un ou plusieurs services susmentionnés proposés par un Prestataire de services de paiement tiers et souhaite lui donner accès au(x) Compte(s) de paiement ouvert(s) auprès de la Banque tel que stipulé par la loi, le Client donne au Prestataire de services de paiement tiers agréé ou enregistré l'approbation explicite légalement requise. La Banque n'exerce aucun contrôle sur cette Autorisation explicite qui porte uniquement sur la relation entre le Client et le Prestataire de services de paiement tiers concerné. Par conséquent, le Client est prié d'accorder l'attention nécessaire au choix et à l'utilisation d'un Prestataire de services de paiement tiers.
- 2.29 Les termes qui ne sont pas définis dans ce Règlement, mais qui le sont dans les Règlements Spécifiques des Services et Instruments de paiement, emprunteront leur signification, pour l'application de ce Règlement, à celles données dans les Règlements Spécifiques.

Article 3 : Hiérarchie des normes

- 3.1 Les relations entre la Banque et le Client sont régies par les dispositions suivantes selon leur ordre de priorité :
1. les conventions particulières entre la Banque et le Client ;
 2. les Règlements Spécifiques des Services et Instruments de paiement ;
 3. le présent Règlement Général des Services et Instruments de paiement;
 4. le Règlement Général des Opérations de la Banque ;
 5. le cas échéant, le droit commun complémentaire et les usages bancaires nationaux et internationaux.
- 3.2 Si les dispositions sont contraires entre elles dans les différents Règlements ci-avant énumérés, les dispositions qui ont la plus haute priorité recevront préséance sur les dispositions qui ont une moins grande priorité.
- 3.3 Les dispositions dans les Règlements qui ne correspondraient pas à des dispositions légales ou réglementaires contraignantes prévoyant une protection pour des catégories déterminées de Clients (telles que des mineurs ou des Consommateurs), ne sont pas applicables à ces catégories déterminées de Clients.

II. CONSENTEMENT AU PAIEMENT

Article 4 : La manière dont se déroulent les opérations avec Instruments de paiement

- 4.1 Les opérations avec Instruments de paiement mis à disposition du Client par la Banque, peuvent être exécutées, selon le cas, sur support papier (par exemple, virements) ou de manière électronique (par exemple, au moyen de la Carte bancaire DB, la carte Titanium DB, Online Banking et Mobile Banking) et cela via un terminal (bancaire), par téléphone, via Internet ou via d'autres appareils et/ou applications mobiles, ou sur base d'une instruction valable d'un Prestataire de services d'initiation de paiement.
- 4.2 La manière dont le Client est réputé donner son Consentement à ces opérations dépend du mode de déroulement des opérations.

Article 5 : Le Consentement aux opérations qui se déroulent sur papier

La Banque effectuera une opération initiée sur papier et qui se déroule avec un Instrument de paiement mis à disposition du Client par la Banque (par exemple : la carte DB Titanium) ou qui est accepté par la Banque (par exemple : formulaire de virement) si le document papier contient outre les divers, éléments obligatoires, la signature du Client.

Article 6 : Le Consentement aux opérations qui se déroulent de manière électronique via un terminal (bancaire)

- 6.1 A l'exception des paiements sans contact, l'Autorisation permettant d'effectuer une Opération de paiement via un terminal bancaire ou le terminal d'un commerçant sera en principe fournie par un code secret et personnel, conformément aux exigences légales applicables en matière d'Authentification forte du client et à la politique de la Banque à cet égard.
- 6.2 Le Client recevra, de la Banque, le code initial conformément aux accords contractuels et à la méthode de travail caractéristique à cet Instrument de paiement. La Banque supporte le risque d'envoi du code secret au Client.
- 6.3 Si le Client oublie son code, il peut demander un nouveau numéro de code secret et personnel à la Banque.
- 6.4 Pour les demandes d'argent électroniques ou pour paiements pour lesquels le code secret et personnel est nécessaire, ce code secret représente la signature électronique du Client et remplace la signature écrite.
- 6.5 Dans certains cas, une Autorisation devra encore être fournie par la signature du Client pour pouvoir effectuer une opération initiée via un terminal. Le Client doit, à cet égard, faire usage de la prudence nécessaire.
- 6.6 Dans les cas où la simple insertion de l'Instrument de paiement dans le terminal suffit, sans signature du Client ou code secret (par exemple, pour des terminaux de paiement de parking ou une station de péage d'autoroutes), cette simple insertion de l'Instrument de paiement sera considérée comme l'Autorisation explicite du Client avec la transaction, sans toutefois porter préjudice aux possibilités de contestation et de protection dont bénéficie le Client en vertu de la loi, de ce Règlement ou du Règlement Spécifique de l'Instrument de paiement concerné.

Article 7 : Le Consentement aux opérations qui se déroulent de manière électronique via Internet

Une Transaction via Internet, indépendamment du fait que cette instruction soit donnée directement par le Client ou par un Prestataire de services d'initiation de paiement, est confirmée par un code pin secret et personnel, par l'utilisation de données biométriques, au moyen d'un digipass remis par la Banque au Client (Online Banking et technologie 3-D Secure) et/ou par la mention d'un numéro de carte, date d'échéance et éventuellement un code supplémentaire (qui se trouve au dos de la carte de crédit) (ou une combinaison de ces éléments), conformément aux exigences légales applicables en matière d'Authentification forte du client et de la politique de la Banque à cet égard. Le Client doit, à cet égard, faire usage de la prudence nécessaire.

Si la Banque demande au Client de confirmer de manière électronique les informations de la Transaction de paiement qu'il a introduites dans Online Banking et/ou Mobile Banking, le Client est tenu de contrôler si ces données sont correctes et correspondent à la Transaction de paiement souhaitée.

Article 8 : Retrait du Consentement

Dès que la Banque a reçu l'Ordre de paiement, le Client ne peut plus le révoquer, sauf dans les cas suivants :

- Le Client a donné l'ordre à la Banque d'effectuer une opération future. Dans ce cas le Client peut révoquer cet ordre au plus tard jusqu'à la fin du Jour ouvrable qui précède le jour d'exécution de l'ordre.
- En cas de domiciliation, le Client/payeur peut révoquer l'Ordre de paiement au plus tard avant 15h45 du Jour ouvrable qui précède le jour déterminé au cours duquel le Compte de paiement est débité, nonobstant les droits de remboursements d'application dans le cadre d'une domiciliation européenne SEPA Core.

Si la Transaction de paiement est initiée par un Prestataire de services d'initiation de paiement ou par ou via le bénéficiaire, l'Ordre de paiement est irrévocable après que le Prestataire de services d'initiation de paiement ait reçu l'Autorisation d'initier la transaction ou que le bénéficiaire ait reçu l'Autorisation d'exécuter la transaction.

III. DÉLAI D'EXÉCUTION MAXIMAL

Article 9 : Paiements sortants

- 9.1 Pour les ordres de paiements nationaux et transfrontaliers en euro, le compte du prestataire du Service de paiement du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du Jour ouvrable qui suit la date de réception telle que déterminée à l'article 11 ;
- 9.2 Pour les ordres de paiements nationaux et transfrontaliers dans une devise d'un État membre de l'espace économique européen qui n'est pas l'euro, ou qui contiennent une opération de change entre l'euro et la devise d'un État membre de l'Espace économique européen, le compte du prestataire du Service de paiement du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du troisième Jour ouvrable qui suit la date de réception telle que déterminée à l'article 11 ;
- 9.3 Pour les ordres de paiements nationaux en euro, transmis via l'Online Banking, dans lesquels la Banque intervient en qualité de prestataire du Service de paiement aussi bien du payeur que du bénéficiaire, le compte du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du même Jour ouvrable que le Jour ouvrable où l'Ordre de paiement a été reçu, conformément aux dispositions de l'article 11 ;
- 9.4 Pour tous les autres ordres de paiements nationaux et transfrontaliers ainsi que pour les ordres de paiements internationaux, il n'existe pas de délai maximum d'exécution, mais la Banque s'efforce de transmettre le plus rapidement possible au prestataire du Service de paiement du bénéficiaire le montant transféré.
- 9.5 Pour les Ordres de paiement qui sont donnés sur papier, le délai d'exécution de l'article 9.1 est prolongé d'un Jour ouvrable supplémentaire.

Article 10 : Dépôt d'espèces à la Banque

Si le Client verse des espèces sur un Compte de paiement auprès de la Banque, dans la devise de ce Compte de paiement, la Banque veille à ce que le montant soit mis à disposition et reçoive une date valeur immédiatement après le moment de la réception de ces fonds.

Pour tous les autres Clients, le montant sera mis à disposition et recevra une date valeur au plus tard le premier Jour ouvrable suivant au moment de la réception des fonds sur le Compte de paiement du Client.

Article 11 : Moment de réception de l'Ordre de paiement

11.1 Le moment de la réception des Ordres de paiement est déterminé comme suit :

A. Pour les ordres de paiement sur papier (par exemple un formulaire de virement) :

A.1 lorsque l'Ordre de paiement sur papier est directement remis au guichet d'un Financial Center : le moment de la remise physique de l'Ordre de paiement à l'employé au guichet.

A.2 lorsque l'Ordre de paiement est déposé dans la boîte aux lettres prévue à cet effet du Financial Center : le moment où la Banque procède au relevé du contenu de la boîte aux lettres en question. Les boîtes aux lettres sont relevées chaque Jour ouvrable en principe.

B. Pour les ordres de paiement électronique via Online Banking et Mobile Banking : aussitôt que le Client ou le Prestataire de services d'initiation de paiement a communiqué à la Banque les données requises pour l'exécution d'un Ordre de paiement, le Client reçoit une confirmation électronique de cette réception par la Banque via Online Banking et Mobile Banking.

C. Pour les domiciliations européennes : à partir du moment de la réception des fichiers contenant les ordres de paiement à effectuer, transmis par le prestataire du Service de paiement du bénéficiaire/créancier.

- 11.2. Si le moment de la réception pour la Banque ne coïncide pas avec un Jour ouvrable, l'Ordre de paiement reçu est estimé avoir été reçu le Jour ouvrable suivant ;
- 11.3. Lorsqu'un l'Ordre de paiement est reçu après le dernier moment prévu pour sa réception tel que défini ci-après, l'Ordre de paiement est estimé avoir été reçu le Jour ouvrable suivant. Le dernier moment pour la réception des Ordres de paiement est déterminé comme suit :
- A. Pour les Ordres de paiement sur papier (par exemple un formulaire de virement) :
- A.1 lorsque l'Ordre de paiement sur papier est directement remis au guichet d'un Financial Center :
- A.1.1 : virement européen en EUR (suivant les critères SEPA¹) : 16h00 ;
- A.1.2 : autres paiements (EUR non-SEPA, Ordre de paiement international en EUR, paiements en monnaies étrangères, paiements urgentes : voy. liste des tarifs de la Banque) ;
- A.2 lorsque l'Ordre de paiement est déposé dans la boîte aux lettres prévue à cet effet du Financial Center :
- A.2.1 : virement européen en EUR (suivant les critères SEPA¹) : 8h30 ;
- A.2.2. : autres paiements (EUR non-SEPA, Ordre de paiement international en EUR, paiements en monnaies étrangères, paiements urgentes : voy. liste des tarifs de la Banque) ;
- B. Pour les Ordres de paiement électronique via Online Banking et Mobile Banking : voir article 21 Règlement Spécifique : Online Banking ;
- 11.4 Si le Client et la Banque conviennent que l'exécution de l'Ordre de paiement s'effectuera soit à un jour précis, soit à l'issue d'une période déterminée, soit le jour où le Client met les fonds à la disposition de la Banque, le moment de réception de l'Ordre de paiement est réputé être le jour ainsi convenu. Si le jour convenu n'est pas un Jour ouvrable, l'Ordre de paiement est réputé avoir été reçu le premier Jour ouvrable suivant.
- 11.5 Un Ordre de paiement dont l'exécution a été refusée par la Banque conformément aux Règlements, est réputé non reçu.

IV. DATE VALEUR

Article 12 : Paiements sortants

Pour des paiements sortant du compte d'un Client, la date valeur du débit de ce compte ne sera pas antérieure à la date d'enregistrement (soit la date du débit du montant de l'Opération de paiement).

Article 13 : Paiements entrants

13.1 Dans les cas suivants, le montant de la transaction de paiement sera crédité sur le compte du Client et mis à la disposition du Client le même Jour ouvrable que le Jour ouvrable auquel la Banque a été créditée pour ce paiement :

- lorsqu'il n'y pas d'opération de change du côté de la Banque ;
- lorsqu'il y a une opération de change du côté de la Banque entre l'euro et la monnaie d'un autre État membre de l'EEE ;
- lorsqu'il y a une opération de change du côté de la Banque entre les monnaies de deux États membres de l'EEE.

La date valeur du crédit du compte du Client coïncide avec le Jour ouvrable auquel la Banque a été créditée pour ce paiement.

Toutefois, lorsque la Banque reçoit des paiements entrants après 15 heures, le paiement est censé être reçu par la Banque le premier Jour ouvrable suivant. Par conséquent, la Banque fait en sorte que le compte du Client, qui est le bénéficiaire de ces paiements, soit au plus tard crédité le premier Jour ouvrable suivant.

13.2 Pour tous les autres paiements entrants, la Banque fait en sorte que le compte du Client, qui est le bénéficiaire de ces paiements, soit au plus tard crédité le Jour ouvrable suivant. En tout cas, la date valeur de ce crédit coïncide avec le Jour ouvrable auquel la Banque a été créditée pour ce paiement.

¹ Pays de la zone SEPA + IBAN correct + frais partagés (code SHA)

V. INFORMATIONS SUR LES OPÉRATIONS

Article 14 : Tickets via le terminal bancaire

Le Client a toujours le droit, pour les opérations qui se déroulent par le biais de terminaux (bancaires), de demander un reçu mentionnant les données de l'opération. C'est dans l'intérêt du Client de toujours utiliser ce droit et, après réception des reçus, de contrôler qu'ils ne contiennent pas d'éventuelles fautes.

Article 15 : Paiements sortants

La Banque, après une Opération de paiement pour laquelle le Client est le payeur, mettra, aussi rapidement que le permet la technique, les informations suivantes à la disposition du Client via Online Banking :

- une référence permettant au Client d'identifier l'Opération de paiement et, le cas échéant et si disponible, les informations relatives au bénéficiaire ;
- le montant de l'Opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle le Compte de paiement du Client a été débité ou dans la devise utilisée dans l'Ordre de paiement ;
- le montant des frais imputables au Client pour l'Opération de paiement et, le cas échéant, la ventilation des montants de ces frais, ou bien les intérêts de débit portés au compte du Client ;
- la date valeur du débit ou la date de réception de l'Ordre de paiement ; et
- le cas échéant, les taux de change utilisés lors de l'Opération de paiement, et le montant de l'Opération de paiement après cette conversion monétaire.

La Banque met les relevés de compte digitaux gratuitement à la disposition du Client, suivant la périodicité choisie par le Client.

Article 16 : Paiements entrants

La Banque, après Opération de paiement pour laquelle le Client est le bénéficiaire, mettra, aussi rapidement que le permet la technique, les informations suivantes à la disposition du Client via Online Banking :

- une référence permettant au Client d'identifier l'Opération de paiement et, le cas échéant, le payeur ainsi que toute information transmise avec l'Opération de paiement.
- le montant de l'Opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle le Compte de paiement du Client a été crédité ;
- le montant des frais imputables au Client pour l'Opération de paiement, et le cas échéant, la ventilation des montants de ces frais, ou bien les intérêts de débit portés au compte du Client ;
- la date valeur du crédit ;
- le cas échéant, les taux de change utilisés par la Banque lors de l'Opération de paiement, et le montant de l'Opération de paiement avant cette conversion monétaire.

La Banque met les relevés de compte digitaux gratuitement à la disposition du Client, suivant la périodicité choisie par le Client.

Article 17 : Dérogation aux modalités d'information standards

17.1 Le Client peut demander à la Banque de bénéficier d'autres modalités d'information que celles mentionnées dans les articles 15 et 16. Cette demande du Client peut se faire de façon explicite ou tacite dans le cas où l'information mise à disposition via l'Online Banking n'est pas consultée pendant une longue durée. Sauf disposition légale contraire, la Banque décide discrétionnairement, sans aucune obligation de motiver sa décision, si elle accepte pareille demande.

17.2 Sauf disposition légale contraire, la Banque se réserve le droit de compter des frais pour l'information qui a été fournie à la demande expresse du Client et/ou qui déroge des modalités d'information standards et de la périodicité de fourniture des informations susmentionnés. Les frais sont repris dans la liste des tarifs de la Banque ou sont convenus préalablement avec le Client.

Article 18 : Langue de l'information

Le Client marque son accord sur le fait que la communication entre lui et la Banque se déroule en français, à moins que le Client et la Banque ne décident dans un accord spécifique de s'écarter de cette règle.

VI. OBLIGATIONS DE LA BANQUE

Article 19 : Sécurité des Instrument de paiement, du code pin et du code d'accès

- 19.1 La Banque garantit le caractère secret des codes et/ou mots de passe remis au Client ou du code pin, du code d'accès et/ou du mot de passe choisis par le Client.
- 19.2 La Banque s'abstient d'envoyer de manière non sollicitée un Instrument de paiement à moins que ce soit en remplacement d'un Instrument de paiement que le Client a déjà reçu.
- 19.3 Dès que la Banque ou la firme engagée par la Banque (par exemple, EquensWorldline avec le service Card Stop) est informée de la perte, du vol ou de l'abus d'un Instrument de paiement, la Banque ou la firme qu'elle a engagée empêche que l'Instrument de paiement en question puisse encore être utilisé.
- 19.4 La Banque s'engage à informer le Client des mesures de précaution à prendre pour éviter un usage illégitime de l'Instrument de paiement et du code secret. Une telle information pourra être produite par le biais du site Internet de la Banque ou via les états de frais.

Article 20 : Preuve

La Banque conserve les preuves des opérations de paiement pendant une durée d'au moins 5 ans à partir de l'exécution des opérations.

Article 21 : Opérations litigieuses

- 21.1 Lorsque le Client nie avoir autorisé une Opération de paiement qui a été exécutée, ou allègue que l'Opération de paiement n'a pas été correctement exécutée, la Banque ne peut être tenue responsable si elle ou la firme qu'elle a engagée ou, le cas échéant le Prestataire de services d'initiation de paiement, démontre que le Client a authentifié l'Opération de paiement, que l'Opération de paiement a été correctement enregistrée et comptabilisée et que les services proposés par le Prestataire de Services de paiement n'ont pas été affectés par une déficience technique ou autre.
- 21.2 Lorsque le Client nie avoir autorisé une Opération de paiement qui a été exécutée, l'utilisation d'un Instrument de paiement enregistrée par la Banque, y compris le cas échéant un Prestataire de services d'initiation de paiement, ne suffit pas nécessairement en tant que telle à prouver que l'Opération de paiement a été autorisée par le payeur ou que le payeur a agi frauduleusement, intentionnellement ou faisant preuve d'une négligence grave pour ne pas respecter une ou plusieurs de ses obligations. La Banque et le cas échéant les Prestataires de services de paiement tiers sont tenus de fournir des preuves supplémentaires pour démontrer la fraude ou la négligence grave du côté du Client.

Article 22 : Opération que le Client a approuvée sans connaître le montant

- 22.1 La Banque rembourse le Client du montant total d'une Opération de paiement si le Client a – préalablement à l'exécution de l'opération en question – donné son Autorisation pour l'Opération de paiement, qui a ultérieurement a été initiée par ou via l'intermédiaire du bénéficiaire ; et au moment de l'Autorisation par le Client le montant exact de l'Opération de paiement n'était pas spécifié ; et le montant mis en compte est supérieur au montant raisonnablement attendu, sur base de son ensemble de dépenses, des conditions du contrat-cadre et des aspects pertinents de la cause. Le Client est remboursé du montant intégral de l'Opération de paiement effectuée. La date valeur du crédit du Compte de paiement du Client n'est pas ultérieure à la date à laquelle le montant été débité.
- 22.2 Cette obligation de remboursement ne s'applique pas lorsque le Client a donné son Consentement à l'exécution de l'opération ou à une série d'opérations directement à la Banque et lorsque les informations relatives à la future Opération de paiement ont été fournies au Client ou mises à sa disposition de la manière convenue, quatre semaines au moins avant l'échéance, par la Banque ou par le bénéficiaire.
- 22.3 Ces obligations de remboursement ne sont pas non plus applicables lorsque le Client ne donne pas de suite à la demande de la Banque de lui communiquer les éléments factuels en rapport avec ces conditions dans un délai de 7 jours ouvrables.
- 22.4 Les obligations de remboursement ne s'appliquent pas aux demandes du Client qui prétend avoir subi un préjudice qui serait la conséquence des frais d'une conversion monétaire, alors que la Banque a utilisé les Taux de change de référence.
- 22.5 Les obligations de remboursement valent seulement pour autant que le Client ait informé la Banque des opérations litigieuses dans un délai de 8 semaines après la date à laquelle les fonds ont été débités.
- 22.6 Dans un délai de dix Jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, la Banque soit rembourse le montant total de l'Opération de paiement, soit justifie son refus de rembourser, en indiquant les organismes que le Client peut alors saisir, s'il n'accepte pas la justification donnée.
- 22.7 Le présent article 22 s'applique nonobstant les droits de remboursements applicables dans le cadre d'une domiciliation européenne SEPA Core.

Article 23 : Opérations refusées

- 23.1 La Banque se réserve le droit de refuser d'exécuter des ordres, nonobstant de savoir si l'instruction a été donnée directement par le Client ou par un Prestataire de services d'initiation de paiement, pour autant qu'ils soient incomplets, imprécis, manifestement erronés ou non-signés ou lorsque des indications de fraude ou autres irrégularités ont été détectées. La Banque se réserve en outre le droit de ne pas effectuer les ordres de paiement lorsque ceux-ci ont été donnés sans qu'il ait été fait usage des formulaires prévus à cet effet et mis à la disposition des Clients ou lorsque les ordres ne remplissent pas les conditions des Règlements.
- 23.2 Sans préjudice des obligations légales qui incombent à la Banque, la Banque, en cas de refus d'exécution d'une opération, en informe le Client aussi rapidement que possible via, au choix de la Banque, Online Banking, e-mail, lettre ou téléphone. Sauf dispositions légale contraire, la Banque tiendra également le Client, dans la mesure du possible, au courant des raisons du refus et de la procédure pour rectifier les éventuelles erreurs factuelles qui ont conduit au refus.
- 23.3 Si le refus est justifié objectivement, la Banque peut compter les frais relatifs à la notification du refus au Client, conformément à la liste des tarifs de la Banque.

Article 24 : Inexécution ou exécution incorrecte des opérations

Dans les cas suivants (conditions cumulatives) la Banque s'efforcera de retrouver rapidement la trace d'une Opération de paiement :

- (i) quand une Opération de paiement a été mal ou n'a pas été exécutée ;
- (ii) le Client ou un Prestataire de services d'initiation de paiement a donné l'ordre d'effectuer cette Opération de paiement ; et
- (iii) le Client demande à la Banque de le faire ;

La Banque informera le Client des résultats des recherches.

Article 25 : Frais

- 25.1 Les frais peuvent être liés à la réception et/ou à l'usage des Services de paiement et des Instruments de paiement que la Banque fournit. Plus d'informations sur les coûts, intérêts compris, qui sont d'application sur les Services et Instruments de paiement se retrouvent dans la fiche technique de ladite Service de paiement ou Instrument de paiement et/ou la liste de tarifs de la Banque.
- 25.2 La Banque se réserve le droit pour les frais sur Ordre de paiement dont le Client est bénéficiaire, de déduire ses frais du montant transféré avant d'en créditer le Client.

VII. OBLIGATIONS DU CLIENT

Article 26 : Usage de l'Instrument de paiement

Le Client s'engage à utiliser l'instrument de paiement mis à disposition par la Banque conformément aux règles qui sont reprises dans la loi, dans le présent Règlement, dans le Règlement Spécifique à l'Instrument de paiement en question et dans tous les autres contrats et conditions applicables de la Banque.

Article 27 : Sécurité de l'Instrument de paiement, du code pin ou code d'accès et du digipass

- 27.1 Le Client doit prendre toutes les mesures de précaution d'usage pour garantir la sécurité de l'Instrument de paiement qu'il a reçu de la Banque ainsi que de son code secret ou tous autres moyens qui lui permettent d'effectuer des opérations bancaires par le biais de ces Instruments de paiement.
- 27.2 Le Client garde son numéro de code personnel, son code pin et/ou d'accès strictement confidentiel et secret, prend toutes les mesures raisonnables pour garantir la sécurité des données de sécurité à caractère personnel et utilise l'Instrument de paiement conformément aux conditions applicables à l'émission et l'utilisation de l'Instrument de paiement. Il ne le dévoilera à personne (à l'exception des communications au Prestataire de services d'initiation de paiement ou Prestataire d'information sur les comptes conformément aux exigences légales applicables et avec la plus grande circonspection) et n'en laissera aucune trace écrite. Il modifie le code pin et/ou code d'accès secret immédiatement en cas de moindre doute quant à l'ébranlement du caractère secret. Si le Client est dans l'impossibilité de modifier immédiatement son code secret, il est hautement conseillé au Client de procéder au blocage de l'Instrument de paiement lié à ce code et ce conformément à du code la procédure décrite dans le Règlement Spécifique de l'Instrument de paiement concerné.

Le Client s'engage à toujours vérifier avant de communiquer les données de sécurité à caractère personnel au Prestataire de services d'initiation de paiement ou Prestataire d'information sur les comptes, si ces entités sont autorisées ou enregistrées, telles que reprises sur le site web de la Banque nationale de Belgique, <https://www.nbb.be/fr/supervision-financiere/controle-prudentiel>.

Lorsque le Client se rend compte de la perte, du vol, de l'usage illégitime ou l'utilisation non autorisée de l'Instrument de paiement, le Client le signale sans tarder suivant la procédure décrite à l'article 28.

27.3 Si le Client introduit ou modifie son code secret et/ou code d'accès, il doit éviter une combinaison de chiffres qui soit trop évidente (par exemple : date de naissance ou code postal).

27.4 Il est strictement déconseillé de choisir un même code pin ou code secret pour les différents ou pour tous les instruments de paiement que le Client a en sa possession.

27.5 Le Client veille à ne jamais conserver son code pin ou code d'accès numérique sur un support digital.

27.6 Le Client s'assure également que le code unique qu'il a reçu via un message SMS de la Banque, ne tombe pas dans les mains d'une tierce personne. Le Client effacera immédiatement ces messages SMS dès qu'il aura utilisé ce code unique ou qu'il est échu.

27.7 En aucun cas, l'utilisateur ne peut conserver son code pin ou autres données de connexion avec l'Instrument de paiement ou digipass ou tout autre instrument d'Authentification.

Article 28 : Mention de perte, vol ou abus de l'Instrument de paiement ou de l'accès à celui-ci

28.1 Le Client, victime d'une perte, du vol ou d'abus de la carte de crédit ou de débit qui a été mise à sa disposition par la Banque, en informe immédiatement Card Stop au numéro +32 (0)70/344.344 et ce aussitôt qu'il a connaissance du vol ou de la perte. Les appels au numéro Card Stop sont gratuits. Dès que le Client a correctement communiqué cette information à Card Stop, la Carte est bloquée.

28.2 Dès que le Client prend connaissance de la perte, du vol ou de l'abus de ses codes d'accès à Online Banking, il en informe la Banque au +32 (0)78/155 150 ou par email service.clients@db.com.

28.3 Les conversations téléphoniques précitées sont enregistrées par un système automatique. En cas de déclaration téléphonique de perte, vol ou abus d'un Instrument de paiement ou du code pin ou code d'accès y lié, les données enregistrées de la sorte servent de moyen de preuve.

28.4 Le Client doit déclarer la perte, le vol ou l'abus de son code pin ou code d'accès, Instrument de paiement ou l'appareil lié à l'Instrument de paiement tel qu'un téléphone portable avec le logiciel de la Banque qui sert d'Authentification, endéans les 24 heures aux autorités officielles et fournir la preuve de ces déclarations à la Banque ou au tiers désigné par la Banque si celui-ci le demande. Le Client s'engage également à communiquer à la Banque ou au tiers désigné par la Banque toutes les informations nécessaires, qui seraient requises dans le cadre de pour l'enquête.

28.5 Les obligations susmentionnées restent en vigueur malgré l'intervention éventuelle d'un Prestataire de services de paiement tiers.

Article 29 : Mention d'une Opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée

Le Client qui prend connaissance d'une Opération de paiement non-autorisée ou d'une Opération de paiement non correctement exécutée, dont la Banque, conformément au titre VIII de ce Règlement serait responsable, en informe la Banque immédiatement, sans délai et au plus tard dans les treize mois suivant la date valeur du débit ou du crédit. Passé ces délais, les demandes du Client seront irrecevables. Cette obligation reste en vigueur malgré l'intervention éventuelle d'un Prestataire de services de paiement tiers.

VIII. RESPONSABILITÉ

Article 30 : Opérations sans Accord du Client

30.1 La Banque est responsable des opérations faites au moyen d'Instrument de paiement et exécutées sans avoir obtenu l'Accord du Client.

30.2 La Banque s'engage à rembourser le Client du montant de l'opération à laquelle il n'a pas adhéré – sous réserve du résultat de l'enquête menée par la Banque en collaboration avec des tiers – immédiatement et au plus tard avant la fin du Jour ouvrable suivant après que la Banque se soit rendu compte de cette opération ou en a été informée de la manière convenue entre la Banque et le Client ; sauf si la Banque a des motifs raisonnables pour suspecter une fraude et communique ces motifs par écrit aux autorités nationales compétentes. Le cas échéant, la Banque remplacera le Compte de paiement débité de ce montant dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'opération litigieuse n'avait pas été passée, en ce compris éventuellement d'intérêts sur ce montant. À cet égard, la Banque veille à ce que la date valeur du crédit du Compte de paiement du Client soit antérieure à la date à laquelle le montant a été débité.

La Banque indemnifiera également les autres conséquences financières éventuelles, en ce compris le montant des frais que le Client a supporté pour la détermination du dommage indemnifiable. Conformément à l'article 6.3 du Règlement Général des Opérations, la Banque ne peut être tenue pour responsable des dommages indirects.

S'il semble toutefois, après le crédit décrit à l'art. 30.2, que le Client peut être tenu personnellement responsable de l'Opération sans Accord, la Banque a le droit de débiter le Compte de paiement sur lequel la Banque avait versé l'indemnité pour l'Opération sans Accord.

- 30.3 Si l'Opération de paiement est initiée via un Prestataire de services d'initiation de paiement, la Banque rembourse immédiatement et au plus tard à la fin du premier Jour ouvrable suivant, le montant de l'Opération de paiement non autorisée et il replace, le cas échéant, le Compte de paiement débité de ce montant, dans l'état dans lequel il se serait trouvé sans l'Opération de paiement non autorisée.

Le Prestataire de services d'initiation de paiement est tenu de démontrer que, dans les limites de sa compétence, l'Opération de paiement est authentifiée, correctement enregistrée et non influencée par une déficience technique ou toute autre déficience du Service de paiement qu'il assure. Si le Prestataire de services d'initiation de paiement est responsable pour l'Opération de paiement non autorisée, il indemnifiera immédiatement la Banque à sa première requête pour les pertes subies ou pour les montants payés au Client, en ce compris le montant l'Opération de paiement non autorisée.

- 30.4 De telles obligations ne valent toutefois pas lorsque le Client n'a pas, immédiatement et au plus tard dans les 13 mois suivant la date valeur du débit ou du crédit, informé la Banque du fait de ne pas avoir adhéré à l'opération litigieuse. De telles obligations valent sans préjudice des Règlements en matière de vol, perte ou abus de l'Instrument de paiement (article 31), fraude dans le chef du Client au sens de l'article 30.2, l'usage d'un identifiant incorrect (article 32) ou si le Client n'a pas respecté les obligations du titre VII. Même si un Prestataire de services d'initiation de paiement est impliqué, le Client doit directement notifier la Banque ; il ne suffit pas de notifier le Prestataire de services d'initiation de paiement.

- 30.5 Si la Banque, en sa qualité de prestataire de Services de paiement du payeur, n'exige pas d'Authentification forte du client, le Client ne supportera pas de pertes financières sauf si le Client a agi frauduleusement.

Article 31 : Vol, perte ou abus de l'Instrument de paiement

- 31.1 En cas de vol, de perte ou d'abus de l'Instrument de paiement mis à disposition par la Banque, la responsabilité du Client pour les opérations qui ont été exécutées avec l'Instrument de paiement avant la déclaration du vol, de la perte ou de l'abus est limitée à 50 EUR.

Cette situation ne s'applique pas si le Client n'a pas pu constater la perte, le vol ou l'usage illégitime d'un Instrument de paiement avant l'exécution d'un paiement, à moins que le Client ait agi frauduleusement ou la perte soit causée par l'acte ou la négligence d'un travailleur, d'un agent ou d'une succursale de la Banque (ou d'une entité dont les activités étaient sous-traitées).

Après notification conformément à la procédure de la Banque, l'usage de l'Instrument de paiement perdu, volé ou illégitimement approprié n'a plus de conséquences financières pour le Client, à moins que le Client ait agi frauduleusement.

Le Client supporte toutes les pertes, sans l'application du montant maximal respectif de 50 EUR, concernant les opérations de paiement non autorisées si le Client a subi ces pertes par ses actes frauduleux ou intentionnels ou par sa négligence grave :

- a) l'usage de l'Instrument de paiement non conforme aux conditions applicables à l'émission et à l'usage de l'Instrument de paiement ;
- b) la notification tardive à la Banque (ou de l'entité précisée par cette dernière) quand il se rend compte de la perte, du vol, de l'usage illégitime ou de l'usage non autorisé de l'Instrument de paiement.

Article 32 : Mauvais identifiant

Lorsqu'elle exécute l'Ordre de paiement, la Banque se base sur le numéro de compte ou l'identifiant du bénéficiaire donné par le payeur. La Banque n'est pas obligée de contrôler si l'identité du bénéficiaire correspond au numéro de Compte de paiement qui doit être crédité. Elle ne peut être tenue responsable pour tout enregistrement erroné qui en serait la conséquence. En tout état de cause, la Banque s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'Opération de paiement. La Banque se réserve le droit de requérir du Client en retour les frais qu'elle a dépensés pour cette récupération, conformément à la liste des tarifs de la Banque. Si le recouvrement des fonds du chef du premier alinéa s'avère impossible, la Banque fournit au Client, à sa requête écrite, toutes les informations dont elle dispose et qui sont pertinentes pour le Client pour introduire une demande en justice aux fins de récupérer les fonds.

Article 33 : Ordre de paiement non ou mal exécuté : le Client intervient comme payeur

- 33.1 Sous réserve des exceptions légales autorisées et des exceptions stipulées dans les Règlements, la Banque est responsable, à l'égard du Client qui a donné l'Ordre de paiement directement à la Banque, de la bonne exécution de l'Opération de paiement. Si la Banque démontre au Client qui a donné l'Ordre de paiement et - pour autant que nécessaire - au prestataire de Services de paiement du bénéficiaire, que ce dernier a reçu le montant de l'Opération de paiement à temps et correctement, ce n'est plus la Banque mais bien le prestataire de Services de paiement du bénéficiaire qui est responsable pour la bonne exécution de l'Opération de paiement.
- 33.2 Si, sur la base des règles ci-avant énoncées, la Banque est responsable à l'égard du Client qui a donné l'Ordre de paiement directement à la Banque, elle rembourse immédiatement ce Client qui a donné l'ordre du montant de l'Opération de paiement non ou mal exécutée et remet, le cas échéant, le Compte de paiement qui a été débité dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'opération litigieuse n'avait pas eu lieu, sans préjudice des stipulations de l'article 33.5. À cet égard, il est veillé à ce que la date valeur du crédit du Compte de paiement du Client soit antérieure à la date à laquelle le montant a été débité.
- 33.3 Lorsqu'une Opération de paiement n'a pas été exécutée ou a été mal exécutée et l'Ordre de paiement était initié par le bénéficiaire, indépendamment de la responsabilité du chef de l'alinéa précédent et sans préjudice des stipulations de l'article 33.5, la Banque tente d'immédiatement tracer l'Opération de paiement et elle informe le Client des résultats des recherches. Aucun frais ne sera facturé au Client.
- 33.4 En cas d'exécution tardive d'une Opération de paiement par la Banque, la Banque veille à ce que la date valeur du crédit - appliquée par le prestataire de Services de paiement qui agit pour le compte du bénéficiaire - qui est appliquée pour le crédit du Compte de paiement du bénéficiaire, soit antérieure à la date valeur du montant si l'exécution avait été correctement effectuée.
- 33.5 Si l'Opération de paiement a été initiée par le bénéficiaire (par exemple par domiciliation) et si le prestataire de Services de paiement du bénéficiaire n'est pas responsable, la Banque est tenue pour responsable vis-à-vis du Client. Le cas échéant la Banque rembourse sans tarder le montant de l'Opération de paiement non ou mal exécutée et il replace le Compte de paiement qui a été débité, dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'opération litigieuse n'avait pas été passée. Cette obligation ne s'applique pas si la Banque démontre 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 est simplement retardée. Dans ce cas, le montant sur le compte du bénéficiaire reçoit du bénéficiaire des Services de paiement au plus tard la date valeur si l'exécution avait été correctement effectuée.

Article 34 : Ordre de paiement non ou mal exécuté : le Client intervient comme bénéficiaire

- 34.1 Sous réserve des exceptions légalement autorisées et des exceptions stipulées dans les Règlements, la Banque est responsable, à l'égard du Client qui est le bénéficiaire de l'Opération de paiement, de la bonne exécution de l'Opération de paiement à l'égard du bénéficiaire dans le cas où le prestataire de Services de paiement du payeur peut démontrer au payeur et le cas échéant, à la Banque, que la Banque a reçu le montant de l'Opération de paiement. Dans ce cas, la Banque met immédiatement le montant de l'Opération de paiement à la disposition du Client et la Banque crédite, le cas échéant, le Compte paiement du Client du montant convenu. La date valeur du crédit du Compte de paiement du Client est antérieure à la date valeur si l'exécution avait été correctement effectuée conformément à l'article 13.
- 34.2 Sous réserve des exceptions légalement autorisées et des exceptions stipulées dans les Règlements, la Banque est responsable, à l'égard du Client qui en qualité de bénéficiaire de l'Ordre de paiement a initié celui-ci (par exemple par domiciliation), pour le bon envoi de l'Ordre de paiement au prestataire de Services de paiement du payeur. Dans le cas où la responsabilité de la Banque est engagée, elle transmet l'Ordre de paiement concerné immédiatement au prestataire de Services de paiement du payeur. Si un Ordre de paiement n'est pas envoyé à temps, le montant sur le Compte de paiement du Client reçoit une date valeur antérieure à la date valeur en cas de bonne exécution de l'opération.
- 34.3 Sous réserve des exceptions légales autorisées et des exceptions stipulées dans les Règlements, la Banque est responsable, conformément à l'article 13, à l'égard du Client qui est le bénéficiaire d'une Opération de paiement, pour l'octroi d'une date valeur immédiate et la mise à disposition du montant dès que le compte de la Banque est crédité. Lorsque la Banque est responsable du chef de la règle ci-avant énoncée, elle veille à ce que le montant de l'Opération de paiement soit immédiatement mis à disposition du bénéficiaire dès que le compte de la Banque est crédité du montant convenu. Le montant sur le compte du Client reçoit une date valeur antérieure à la date valeur en cas de bonne exécution de l'opération.
- 34.4 Dans le cas d'une Opération de paiement non exécutée ou mal exécutée pour laquelle la Banque n'est pas responsable, le prestataire de Services de paiement du payeur est responsable à l'égard du payeur, conformément à l'article 33.
- 34.5 Lorsqu'une Opération de paiement est non ou mal exécutée et l'Ordre de paiement était initié par ou via le Client, indépendamment de la responsabilité du chef de cet article, la Banque tente d'immédiatement tracer l'Opération de paiement et informe le Client des résultats des recherches. La Banque ne facturera aucun frais au Client.

Article 35 : Ordre de paiement non ou mal exécuté : le Client intervient via un Prestataire de services d'initiation de paiement

- 35.1 Lorsqu'un Ordre de paiement est initié par le Client via un prestataire de services d'initiation de paiement, la Banque rembourse le montant de l'Opération de paiement non ou mal exécutée et, le cas échéant, elle replace le Compte de paiement en ligne qui a été débité de ce montant, dans l'état dans lequel il se serait trouvé sans l'exécution de l'Opération de paiement non ou mal exécutée, à moins que la Banque puisse démontrer que le prestataire de Services de paiement du bénéficiaire a reçu le montant de l'Opération de paiement à temps et correctement, tel que décrit à l'article 33. En outre, ce paragraphe ne porte pas préjudice aux obligations reprises dans les articles 29 et 32.
- 35.2 Le remboursement au Client par la Banque ne porte pas préjudice au droit de recours de la Banque sur un autre prestataire de Services de paiement ou intermédiaire.

Article 36 : Responsabilité pour frais et intérêts

Dans les cas où la responsabilité de la Banque est engagée conformément aux articles 33, 34 ou 35, elle est tenue au remboursement des frais directs et des intérêts qui ont été imputés au Client à cause de la non-exécution, de la mauvaise exécution ou de l'exécution tardive de l'Opération de paiement.

Article 37 : Force majeure

- 37.1 La Banque ne peut jamais être tenue responsable pour tout dommage quelconque causé par l'exécution non-autorisée, la non-exécution, la mauvaise exécution ou l'exécution tardive, si ce dommage est imputable à la force majeure ou à l'accomplissement d'une obligation légale qui pèse sur la Banque.
- 37.2 La Banque n'exerce aucune surveillance sur les dispositifs, terminaux ou équipements (par exemple Selfbank ou distributeur de Banque) qui rendent possible des opérations avec des instruments de paiement fournis par la Banque. Toutefois, la Banque accepte pareils dispositifs, terminaux ou équipements. Ces appareils sont mis à la disposition et gérés par des parties tierces.
- 37.3 La Banque n'exerce aucune surveillance sur les Prestataires de services de paiement tiers, même pas si le Prestataire de services de paiement tiers peut compter, dans le cadre légal, sur les procédures d'Authentification mises en place par la Banque. Si le Client choisit de faire usage des systèmes ou des procédures mis en place par des Prestataires de services de paiement tiers ou des parties tierces en général dans le cadre de la procédure d'Authentification, la Banque n'est pas responsable pour la sélection, la sécurité et la surveillance de ces systèmes ou procédures. Si le Client fait usage de ces systèmes ou procédures, le Client engage sa responsabilité jusqu'à ce que ses obligations y afférentes soient accomplies.

Sauf dispositions légale contraire et sans préjudice de toute disposition légale en matière de compensation, la Banque ne peut pas être tenue responsable pour une défaillance technique ou toute autre défaillance imputable au Prestataire de services de paiement tiers concernant le Service de paiement pour lequel le Prestataire de services de paiement tiers est responsable. Le Prestataire de services de paiement tiers veille à ce qu'elle réponde aux exigences légales en matière d'utilisation des données clientèle de la Banque et en matière de communication sûre avec la Banque.

IX. DURÉE ET FIN DU CONTRAT

Article 38 : Durée du contrat

Sauf clause contraire expresse dans les conditions spécifiques des Services de paiement, le contrat entre la Banque et le Client en rapport avec les Services de paiement est à durée indéterminée.

Article 39 : Résiliation par la Banque

La Banque peut à tout moment mettre fin au contrat en rapport avec les Services de paiement ou l'Instrument de paiement en respectant un délai de préavis de deux mois, à compter à partir de la date de l'envoi de la lettre de préavis par la Banque au Client.

La règle susmentionnée s'applique sans préjudice de l'obligation de la Banque d'immédiatement résilier le contrat entre la Banque et le Client en rapport avec les Services de paiement, dans des circonstances exceptionnelles du chef de tout autre droit de l'Union ou droit national applicable, tels que le droit en matière de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme, toute mesure visant le gel des fonds ou toute mesure spécifique concernant la prévention ou l'examen de faits répréhensibles.

Article 40 : Résiliation par le Client

Le Client peut mettre fin au contrat en rapport avec les Services de paiement à tout moment, respectant un délai de préavis d'un mois, à compter à partir de la date à laquelle le Client envoie la lettre de préavis à la Banque. La Banque reste libre de renoncer, en tout ou en partie, à son droit audit délai de résiliation d'un mois.

Lorsque le contrat en rapport avec les Services de paiement est en vigueur depuis plus de six mois, le Client peut le résilier gratuitement. Si le contrat en rapport avec les Services de paiement est en vigueur depuis moins de six mois, les éventuels frais à imputer pour la résiliation de ce contrat seront adaptés et conformes aux frais réels.

Les frais imputés périodiquement pour les Services de paiement ne sont dus que proportionnellement par le Client jusqu'à la résiliation du contrat. Si ces frais ont été payés au préalable, ils sont remboursés proportionnellement.

Article 41 : Annulation de l'Instrument de paiement par le Client

41.1 À la demande écrite du Client, la Banque peut à tout moment, annuler un ou plusieurs instruments de paiement.

41.2 Le Client reste responsable pour toutes les exécutions qui ont lieu avec un Instrument de paiement pour lequel une demande d'annulation a été faite et ce tant que la Banque n'est pas en possession effective de cet Instrument de paiement effectif. Le Client demeure responsable pour le paiement des abonnements ou obligations pour lesquels il s'est engagé, qui ont été comptabilisés sur l'Instrument de paiement après l'annulation de celui-ci, et ce jusqu'à la date d'échéance de l'instrument de paiement. Le Client reste responsable pour toute dépense exécutée avec l'Instrument de paiement donné à son nom. Le Client doit payer le solde de débit du compte bancaire ainsi qu'accomplir toute autre obligation qui, par l'usage de l'Instrument de paiement ou des données qu'il contient, ont été assumées à l'égard de la Banque. Le Client s'engage à mettre fin à toutes domiciliations qui ont été payées par le débit desdits comptes.

Article 42 : Droit de rétractation

42.1 Si le contrat a été conclu à distance, ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendrier, sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts, pour se rétracter du contrat.

Les modalités de ce droit de rétractation sont précisées dans les articles 58bis et 58ter du Règlement Général des Opérations.

La signature ou, le cas échéant, l'usage de l'Instrument de paiement avant l'expiration des 14 jours du délai de rétractation est considéré comme l'Autorisation par le Client de commencer le service.

42.2 Pour être valide, ce droit de renonciation doit être exercé dans un délai de 14 jours calendrier qui commence à courir à partir du jour de la conclusion du contrat et se dérouler conformément aux modalités précisées dans les chapitres 16 et 17 du Règlement Général des Opérations.

42.3 Lorsque le Client exerce valablement son droit de renonciation, toutes les opérations qui auraient été effectuées par le Client tant en débit qu'en crédit, ainsi que les frais et intérêts débiteur (pour solde insuffisant par exemple) liés à ces opérations, seront portés en compte du Client. Hormis les frais précités, la Banque ne décomptera aucun autre frais au Client.

42.4 Si le Client n'exerce pas son droit de renonciation dans le délai déterminé, il est définitivement lié par les dispositions du contrat valablement conclu avec la Banque.

42.5 La signature ou l'usage de l'Instrument de paiement avant l'expiration des 14 jours du terme de renonciation est considéré comme l'Autorisation par le Client de commencer le service

X. BLOCAGE DU SERVICE DE PAIEMENT OU DE L'INSTRUMENT DE PAIEMENT

Article 43 : Blocage du Service de paiement ou de l'Instrument de paiement

43.1 La Banque se réserve le droit de bloquer l'Instrument de paiement ou le Service de paiement lorsqu'elle dispose de motifs objectivement justifiés ayant trait à la sécurité de l'Instrument de paiement ou du Service de paiement ou lorsqu'il existe une présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'Instrument de paiement ou du Service de paiement.

43.2 Si l'Instrument de paiement ou le Service de paiement est lié à un contrat de crédit, la Banque se réserve le droit de bloquer unilatéralement l'Instrument de paiement ou le Service de paiement lorsqu'elle a connaissance d'un risque sensiblement accru que le Client ne soit pas en mesure de respecter son obligation de paiement.

43.3 La Banque informera au plus vite le Client du blocage et de ses raisons. Dès que le blocage ne se justifie plus, la Banque débloque l'Instrument de paiement ou le remplace par un nouvel Instrument de paiement. La Banque n'est pas tenue de fournir ces informations si le fait de donner cette information n'est pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou est interdite en vertu d'une autre législation pertinente.

43.4 Après blocage, le Client reste responsable pour le paiement des abonnements ou obligations pour lesquels il

s'est engagé, qui ont été comptabilisés sur l'Instrument de paiement après le blocage de celui-ci.

Article 44 : Rétention de l'Instrument de paiement

44.1 La Banque se réserve le droit, dans la mesure du possible, de retenir l'Instrument de paiement via un distributeur automatique ou un terminal point de vente, chaque fois que cela sera jugé utile pour assurer la sécurité des systèmes ou pour sauvegarder ses intérêts financiers et ceux du Titulaire du compte et ce y compris dans les cas suivants :

- lorsque l'Instrument de paiement est défectueux ;
- lorsqu'un code secret incorrect est introduit à trois reprises successives ;
- lorsque l'Instrument de paiement a été égaré. Toutefois, le Client doit, dans ce cas, dès que possible informer Card Stop afin d'éviter tout abus ;
- lorsqu'il a été fait opposition à l'Instrument de paiement à la demande du Client, ou à l'initiative de la Banque ou de tout autre tiers concerné par le Règlement électronique des opérations ;
- lorsque le Compte de paiement auquel l'Instrument de paiement est lié a été vidé ou bloqué, ou lorsqu'il apparaît que le Client désire exécuter une opération dont le montant excède les fonds disponibles sur le Compte ;
- lorsque le contrat relatif à l'Instrument de paiement a été résilié par la Banque ou par le Client.

XI. MODIFICATION DES CONDITIONS

Article 45 : Modification des modalités

45.1 La Banque se réserve le droit, à tout moment de modifier le présent Règlement et/ou les Règlements particuliers liés à/aux Service(s) de paiement ou à/aux Instrument(s) de paiement, sous réserve de notification préalable au Client de la modification prévue par l'intermédiaire de l'Online Banking, par email, par lettre ou par tout autre Support durable. Ces modifications sont opposables deux mois après leur notification au Client.

45.2. Le Client est réputé avoir accepté ces modifications si, au plus tard deux mois après l'envoi de la notification, son contrat concernant le Service de paiement fourni par la Banque n'a pas été résilié et s'il n'a pas restitué à la Banque les Instruments de paiement émis par elle. La résiliation par le Client du contrat sur le Service de paiement fourni par la Banque au cours de cette période de deux mois est gratuite. Si le Client rejette ces modifications, le Client a le droit de résilier gratuitement le contrat sur un Service de paiement et à partir de tout moment où la date à laquelle la modification serait d'application.

45.3 Toute utilisation de l'Instrument de paiement ou du Service de paiement dont les conditions ont été modifiées, est, après l'entrée en vigueur des conditions modifiées, considérée comme valant acceptation inconditionnelle du Client.

Article 46 : Modification des frais, des taux d'intérêt et des taux de change

La Banque se réserve le droit de modifier les taux d'intérêt et taux de change, avec effet immédiat et sans notification si le taux d'intérêt ou le Taux de change de référence est modifié. Toute autre modification de frais ou taux liés ou d'application aux Services et Instruments de paiement, ne sera opposable que deux mois après notification au Client. Chaque modification sera communiquée au Client via Online Banking, par email, par lettre ou tout autre Support durable.

XII. ACCES AU COMPTE DE PAIEMENT POUR TIERS

Article 47 : Consentement explicite à l'accès au Compte de paiement accordé au Prestataire de

services de paiement tiers

Le Client fournit au Prestataire de services de paiement tiers un Consentement explicite à l'accès au Compte de paiement. Ce Consentement explicite est régi par la politique interne du Prestataire de services de paiement tiers. La Banque n'exerce aucune surveillance sur ce Consentement explicite et ne peut aucunement être tenue responsable pour les procédures ou les méthodes que le Prestataire de services de paiement tiers utilise pour obtenir ce Consentement explicite.

Dans le cadre légal, la Banque fournira l'accès intégral au Prestataire de services de paiement tiers en fonction du champ d'application de ce Consentement explicite sans que la Banque ne doive en vérifier l'exactitude ou la justesse.

Article 48 : Consentement explicite du Client à l'utilisation par les prestataires de Services de paiement des instruments de paiement liés à des cartes

Si le Client, intervenant comme payeur, souhaite que la Banque, dans le cadre légal prévu, confirme immédiatement à un prestataire de Services de paiement qui émet des instruments de paiement liés à des cartes si un montant qui est nécessaire pour l'exécution d'une Opération de paiement liée à des cartes est disponible sur le Compte de paiement du Client ouvert auprès de la Banque, le Client doit avoir fourni préalablement un Consentement explicite à la Banque et au Prestataire de Services de paiement qui émet des instruments de paiement liés à des cartes. Ce Consentement explicite adressé à la Banque peut uniquement être valablement communiqué à la Banque via le canal mis à disposition par la Banque. En aucun cas, le Client ne peut communiquer ce Consentement explicite à la Banque via le prestataire de Services de paiement qui émet des instruments de paiement liés à des cartes.

Article 49 : Abus de données à caractère personnel obtenues par le Prestataire de services de paiement tiers

La Banque ne peut nullement être tenue responsable pour l'abus par le Prestataire de services de paiement tiers des données à caractère personnel qui ont été fournies dans le cadre légal d'accès au Compte de paiement par la Banque aux Prestataire de services de paiement tiers.

Il est alors recommandé au Client d'étudier minutieusement les procédures d'utilisation d'information et de traitement des données à caractère personnel de ces Prestataire de services de paiement tiers et, le cas échéant, de demander plus d'informations auprès du Prestataire de services de paiement tiers.

Article 50 : Interdiction de l'accès au Prestataire de services de paiement tiers au Compte de paiement

La Banque peut interdire l'accès à un Compte de paiement à un Prestataire de services d'information sur les comptes ou un Prestataire de services d'initiation de paiement pour des motifs objectifs et motivés liés à l'accès non autorisé ou frauduleux au Compte de paiement par ce Prestataire de services d'information sur les comptes ou ce Prestataire de services d'initiation de paiement, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une Opération de paiement. Dans ces cas, la Banque informe le Client qui intervient comme payeur, dans la forme convenue, de l'interdiction d'accès au Compte de paiement et de ses motifs. Dans la mesure du possible, ces informations sont communiquées au Client, qui intervient comme payeur, avant que l'accès ne soit interdit, et au plus tard immédiatement après cette communication, sauf si le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou soit interdite en vertu d'une autre législation pertinente.

La Banque donne accès au Compte de paiement dès la disparition des motifs de l'interdiction de l'accès.

Comme indiqué dans la présente section, lorsque l'accès est refusé, la Banque doit immédiatement signaler à l'autorité compétente l'incident relatif au Prestataire de services d'information sur les comptes ou le Prestataire de services d'initiation de paiement.

XIII. COMMUNICATION

Article 51 : Version néerlandaise du Règlement

Le Client peut, sur simple demande, recevoir une version en Néerlandais de ce Règlement.