

# **CONDITIONS GÉNÉRALES**

## **ETHIAS BANQUE S.A.**

**En vigueur à partir du 01/07/2010**





**TABLE DES MATIÈRES**

<b>CONDITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>7</b>
<b>Chapitre 1 - Généralités</b>	<b>7</b>
SECTION 1 - LES CONDITIONS GÉNÉRALES ET LEURS ADAPTATIONS	7
Champ d'application	7
Modification des Conditions	7
Terminologie	7
SECTION 2 - IDENTIFICATION ET STATUT	8
Données relatives à la Banque	8
Liberté contractuelle	8
Langues de communication	8
Identité, capacité juridique, pouvoirs	9
Information du Client	9
Spécimen de signature	9
Mineurs	10
Pluralité de titulaires	10
Correspondance	10
SECTION 3 - DISPOSITION GÉNÉRALES	10
Décès	10
Tarifs et conditions	11
Commissions et frais	12
Conservation des documents	12
Charge de la preuve pour la Banque	13
Prescription	13
Plaintes	13
Rectification d'office	13
Responsabilité de la Banque	14
Informations financières	14
Unicité de compte et sûretés	14
Confidentialité	15
Vie privée	15
Droit applicable et attribution de compétence	16
Durée et cessation des relations	16
SECTION 4 - PROCURATIONS	18
Les procurations : principes	18
Révocation de la procuration	18
Autres manières dont la procuration prend fin	18
Responsabilité	18

<b>Chapitre 2 - Les comptes</b>	<b>19</b>
SECTION 1 - GÉNÉRALITÉS	19
Produits	19
Extraits de compte	19
Date de valeur	19
Calcul des intérêts	19
SECTION 2 - COMPTES À VUE	19
Objet du compte à vue	19
Intérêts créditeurs et débiteurs	19
Solde créditeur	20
SECTION 3 - DÉPÔTS À TERME	20
Conditions	20
Montant minimal	20
SECTION 4 - COMPTES D'ÉPARGNE	20
Objet du compte d'épargne	20
Intérêts et primes	21
SECTION 5 - COMPTES D'ACCUMULATION	21
Objet du compte d'accumulation	21
Montant minimal	21
Intérêts et primes	22
SECTION 6 - PROTECTION DES DÉPÔTS	22
Protection des dépôts et des instruments financiers	22
<b>Chapitre 3 - Les services liés aux comptes</b>	<b>23</b>
SECTION 1 - OPÉRATIONS EN COMPTE	23
Types d'opérations	23
Opérations refusées	23
Intervention de tiers	23
Crédit sous réserve	23
Quittances et reçus	23
SECTION 2 - ORDRES DE PAIEMENT	23
Forme des ordres de paiement	23
Moment de réception des ordres de paiement	24
Exécution des ordres de paiement	24
Modification ou révocation des ordres de paiement	25
Ordre de paiement au bénéfice de comptes	25
Dommages - intérêts	25
SECTION 3 - OPÉRATIONS DE PAIEMENT	25
Définition	25
Types d'opérations de paiement	25
Domiciliation	25
Autorisation des opérations de paiement	26
Délai d'exécution d'une opération de paiement	27
Contestation d'une opération de paiement non autorisée	27
Remboursement d'opérations initiées par ou via le Bénéficiaire	27
Responsabilité dans le cadre de l'exécution des opérations de paiement	28

SECTION 4 - CARTES BANCAIRES ET CARTES DE CRÉDIT	30
Carte bancaire	30
Carte de crédit	30
SECTION 5 - EFFETS DE COMMERCE	30
Chèques	30
Effets de commerce autres que les chèques - Opérations d'encaissement	31
<b>Chapitre 4 - Titres</b>	<b>32</b>
SECTION 1 - CLIENT PERSONNE PHYSIQUE	32
Objet	32
Compte « dépôt à découvert »	32
Titres déposés et irrégularités	32
Fongibilité	32
Lieu du dépôt	32
Délivrance physique des titres déposés	33
Récépissé	33
Gestion administrative des titres en dépôt à découvert	33
Relevé de compte	33
SECTION 2 - CLIENT PERSONNE MORALE	33
Objet	33
Catégories d'investisseurs	33
Règles de conduite	34
Transactions dans un instrument financier	35
SECTION 3 - CONFLITS D'INTÉRÊTS	36
Conflits d'intérêt	36
<b>CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR DES PRODUITS ET SERVICES SPÉCIFIQUES</b>	<b>37</b>
<b>Chapitre 1 - Conditions particulières pour le service web banking</b>	<b>37</b>
Champ d'application	37
Durée, suspension et résiliation de l'abonnement au Web Banking	37
Modifications	38
Utilisation du Web Banking	38
Limites d'utilisation	39
Sécurité du Web Banking	39
Procédure d'identification	39
Preuve	39
Engagements et responsabilités du Client	40
Engagements et responsabilités de la Banque	41
Extraits de compte	44
Frais et tarifs	44
Droits de propriété intellectuelle	44
Hyperliens	44

<b>Chapitre 2 - Conditions particulières pour les cartes bancaires</b>	<b>45</b>
Terminologie	45
Champ d'application	45
Modifications	45
Octroi de la carte et des services y afférents	45
Services de la carte	45
Utilisation des services de la carte	46
Plafonds	46
Contribution annuelle	46
Relevé des opérations	46
Accès et sécurisation	47
Traitement des transactions	47
Délai d'exécution	47
Remboursement des opérations autorisées	47
Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées	48
Obligations du Client et du détenteur de carte	48
Mesures de prudence	48
Perte ou vol	49
Responsabilité en cas de perte ou de vol	49
Obligations de la Banque	50
Responsabilité de la Banque	50
Relevé interne	51
Blocage et résiliation de la carte	51
Renouvellement	51
<b>Chapitre 3 - Conditions particulières pour les cartes de crédit</b>	<b>52</b>
Terminologie	52
Champ d'application	52
Modifications	52
Octroi de la carte et des services y afférents	52
Services et modes d'utilisation de la carte	52
Limites d'utilisation	53
Contribution annuelle	53
Relevé des dépenses	53
Accès et sécurisation	53
Traitement des transactions	54
Consentement et révocation des transactions	54
Remboursement des opérations autorisées	54
Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées	54
Obligations du Client et du détenteur de carte	55
Mesures de prudence	55
Perte ou vol	56
Responsabilité en cas de perte ou de vol	56
Obligations de la Banque	56
Responsabilité de la Banque	57
Relevé interne	57
Blocage et résiliation de la carte	57
Renouvellement	58

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### Chapitre 1 Généralités

#### ▶ SECTION 1 LES CONDITIONS GÉNÉRALES ET LEURS ADAPTATIONS

##### ARTICLE 1 CHAMP D'APPLICATION

Les relations entre « la Banque », et ses Clients sont régies par les présentes Conditions Générales (ci-après « les Conditions »). Il peut néanmoins toujours être dérogé à ces Conditions par des Conditions Particulières (ci-après « les Conditions Particulières ») et/ou des conventions particulières qui l'emportent sur les présentes Conditions. Si une question ne peut être résolue sur la base des Conditions et/ou conventions Particulières, ou des présentes Conditions, il est fait appel aux usages bancaires généralement admis.

Les présentes Conditions s'appliquent à l'ensemble de la Clientèle de la Banque, personnes physiques (particuliers, commerçants ou titulaires d'une profession libérale) ou personnes morales. Si une disposition de ces Conditions est contraire à une disposition légale ou réglementaire protégeant une certaine catégorie de personnes, cette disposition sera considérée comme n'étant pas applicable à ces personnes.

Une dérogation aux dispositions des présentes Conditions, même admise de façon répétée par la Banque, ne peut être considérée par le Client comme une dérogation de portée générale à son égard ni comme un droit acquis.

En faisant appel aux services de la Banque, le Client accepte les dispositions du présent document et les Conditions Particulières éventuelles ou conventions particulières s'appliquant à certains produits et services spécifiques. Le Client recevra, sur support papier ou tout autre support durable, un exemplaire des Conditions Générales ainsi que des Conditions Particulières éventuelles ou des conventions particulières en vigueur au premier contact avec la Banque ou à sa demande. Les Conditions Générales et les Conditions Particulières éventuelles en vigueur peuvent être consultées via le site Web de la Banque ([www.ethias.be](http://www.ethias.be)).

##### ARTICLE 2 MODIFICATION DES CONDITIONS

La Banque se réserve le droit de modifier les présentes Conditions et/ou les Conditions Particulières à tout moment, à condition que le Client soit prévenu par écrit ou via tout autre support durable.

La Banque communique les modifications au Client par lettre, par extraits de compte ou par des avis sur le site Web de la Banque ([www.ethias.be](http://www.ethias.be)) ou par tout autre support durable approprié.

Sauf obligations légales ou réglementaires, les modifications entreront en vigueur à l'issue d'un délai de 2 mois prenant cours le lendemain de leur communication au Client.

Le Client qui refuse la modification proposée dispose de ce délai pour mettre fin, immédiatement et sans frais, aux services dont il dispose.

A l'issue de ce délai, si le Client n'a pas notifié à la Banque qu'il refusait la modification proposée, il est réputé avoir accepté, de manière inconditionnelle, la modification des conditions.

##### ARTICLE 3 TERMINOLOGIE

Dans les présentes Conditions, qui régissent les relations entre Ethias Banque et sa Clientèle, on entend par :

- Client : la personne qui a une relation contractuelle avec la Banque et qui utilise un service de paiement ou un autre service proposé par la Banque en qualité de Payeur, de Bénéficiaire, ou les deux. Il peut s'agir aussi bien de personnes physiques que de personnes morales.
- Payeur : la personne qui est titulaire d'un Compte de paiement auprès de la Banque et qui autorise un ordre de paiement à partir de ce compte de paiement (par exemple un virement),
- Bénéficiaire : la personne qui est le destinataire final prévu de fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement.

- Support durable : tout moyen qui permet au Client de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui rend ces informations aisément accessibles en vue d'une utilisation future pendant une période qui correspond à l'objectif des informations fournies et qui permet une reproduction exacte des informations sauvegardées.
- Ordre : instruction d'un Client afin que la Banque effectue une opération (en ce y compris une opération de paiement)
- Ordre de paiement : instruction d'un Client (Payeur ou Bénéficiaire) à la Banque demandant uniquement l'exécution d'une opération de paiement.
- Opération de paiement : action, initiée par le Client (Payeur ou Bénéficiaire) consistant à verser, transférer ou retirer des fonds d'un compte de paiement, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le Payeur et le Bénéficiaire
- Compte de paiement : compte détenu au nom d'un ou de plusieurs Clients et utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement (par exemple : compte à vue).
- Compte : tout type de compte (en ce y compris un compte de paiement).
- Jour ouvrable : jour au cours duquel la Banque est accessible pour exercer une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement.
- Identifiant unique : combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles que le Client (Payeur) doit fournir pour permettre l'identification certaine du Bénéficiaire et/ou de son compte de paiement pour une opération de paiement.
- Carte de banque ou Carte bancaire : une carte de débit munie des fonctions Bancontact, Maestro et Proton.
- Carte de crédit: une carte de banque émise par le réseau Master Card permettant de rembourser mensuellement les paiements qui ont été enregistrés.
- Web Banking: service automatisé grâce auquel le Client, disposant d'un accès au réseau Internet, peut obtenir des informations et effectuer des opérations sur les comptes existants chez Ethias Banque.

## ► SECTION 2 IDENTIFICATION ET STATUT

### ARTICLE 4 DONNÉES RELATIVES À LA BANQUE

La SA Ethias Banque, dénommée ci-après «la Banque», est sise avenue de l'Astronomie 19, B-1210 Bruxelles, Belgique. Elle est inscrite au Registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro 0420 327 328.

Ethias Banque est une banque agréée en qualité d'établissement de crédit par la Commission Bancaire, Financière et des Assurances («CBFA»), rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles ([www.cbfa.be](http://www.cbfa.be)).

### ARTICLE 5 LIBERTÉ CONTRACTUELLE

Les relations entre la Banque et ses Clients sont basées sur la confiance. Lors d'un premier contact, la création d'un numéro Client, d'un numéro de compte ou l'exécution de certains ordres le même jour, ne préjugent pas de l'acceptation de la relation. Dès lors, la Banque informera, le cas échéant, le Client qu'elle ne souhaite pas entamer des relations d'affaire avec l'intéressé. Les présentes Conditions et/ou les Conditions Particulières s'appliquent aux ordres et opérations qui auraient été exécutés entre-temps.

### ARTICLE 6 LANGUES DE COMMUNICATION

La Banque s'engage à communiquer avec le Client dans la langue (français, néerlandais) que le Client a choisie lors de son entrée en relation avec la Banque ou, le cas échéant, ultérieurement.

Les présentes Conditions, les Conditions et/ou conventions Particulières, les tarifs et les contrats mis à disposition par la Banque sont disponibles en français et en néerlandais via le site Web de la Banque ([www.ethias.be](http://www.ethias.be)) ou le service Web Banking.

## ARTICLE 7 IDENTITÉ, CAPACITÉ JURIDIQUE, POUVOIRS

Le Client est tenu de communiquer à la Banque tous les renseignements et pièces justificatives jugés utiles ou nécessaires par celle-ci concernant notamment :

- Pour les personnes physiques : l'identité, le domicile, l'état civil, la capacité juridique et le régime matrimonial ;
- Pour les personnes morales : la dénomination, le siège social, les personnes habilitées à le représenter.

Le Client répond de tout préjudice causé par la communication ou la production de renseignements et/ou documents inexacts ou incomplets, ainsi que par le non-respect de son obligation de renseignement. La Banque pourra bloquer les comptes ou suspendre l'exécution des services de paiement sollicités par le Client jusqu'à ce qu'elle soit en possession des renseignements ou des pièces justificatives qu'elle estime nécessaires.

La Banque décline toute responsabilité en matière d'authenticité, de véracité, de validité ou d'interprétation des documents qui lui sont transmis par le Client.

Le Client accepte que la Banque s'acquitte des obligations que la loi ou les autorités de contrôle lui imposent en matière d'identification de ses Clients et reconnaît que, conformément à la loi, la Banque a le droit de prendre et de conserver une copie des pièces et documents transmis par le Client. Le Client autorise la Banque à vérifier ou à faire vérifier l'exactitude des renseignements qu'il lui communique, même spontanément. Il autorise expressément la Banque à enregistrer tous ces renseignements dans ses fichiers.

Si la Banque a des raisons de croire que le Client n'agit pas pour son compte, elle peut exiger qu'il lui communique l'identité de celui pour compte de qui il agit.

Le Client communique sans retard à la Banque toute modification aux données et documents qu'il lui a remis notamment en ce qui concerne sa situation juridique et/ou les pouvoirs de représentation. Le Client de nationalité étrangère, est tenu d'informer la Banque de toute modification de sa législation nationale pouvant influencer sur les rapports qu'il entretient avec de tierces personnes.

Cette communication doit être effectuée par un écrit signé par le Client, accompagné, le cas échéant, des pièces justificatives.

La Banque tient compte des modifications au plus tard le troisième jour ouvrable bancaire suivant la réception de la communication du Client.

A défaut d'une telle communication ou en cas de réception tardive de cette communication, la Banque décline toute responsabilité si, après cette modification, le titulaire, le co-titulaire ou les mandataires disposent des avoirs en compte ou prennent de nouveaux engagements.

La Banque se réserve le droit, après une telle modification, et même si aucun avis n'en a été donné, d'exiger la production de tous les documents officiels appropriés qui lui permettront de juger qui peut disposer des avoirs.

## ARTICLE 8 INFORMATION DU CLIENT

La Banque a le droit de se fier à toutes les informations données par le Client et de lui demander toute information complémentaire. Si celui-ci refuse de transmettre ces informations complémentaires, la Banque est dans l'impossibilité d'agir dans les meilleurs intérêts du Client.

## ARTICLE 9 SPÉCIMEN DE SIGNATURE

Lors de son entrée en relation avec la Banque, le Client est tenu de déposer auprès de la Banque un spécimen de sa signature et, le cas échéant, de celle de son ou ses mandataires. En ce qui concerne les incapables, les spécimens de signature à déposer sont ceux de leurs représentants légaux. En ce qui concerne les personnes morales, les spécimens de signature à déposer sont ceux des personnes physiques ayant le pouvoir de représenter la personne morale vis-à-vis de la Banque. Le Client veille en outre à ce que la Banque dispose à tout moment d'un spécimen actualisé.

Sous réserve de Conditions et/ou conventions Particulières, lors de l'exécution des ordres transmis par le Client, la Banque compare la signature reprise sur l'instruction du Client (par exemple : ordre de paiement, ...) avec le spécimen déposé par le Client. La Banque n'engage sa responsabilité qu'en cas de dol ou de faute grave de sa part ou de ses préposés dans la vérification de la conformité des signatures avec le spécimen déposé.

#### ARTICLE 10 MINEURS

Sauf avis contraire explicite et écrit de la part du Client, la Banque présume que chacun des parents a le droit d'administrer les biens de leurs enfants mineurs. Ceci implique pour la Banque que les actes d'un des parents ont automatiquement reçu l'assentiment de l'autre parent. Si l'un des parents devient, en vertu de la loi ou d'une décision judiciaire, seul administrateur des biens de ses enfants mineurs, il est tenu d'en aviser immédiatement la Banque par écrit avec copie de ladite décision judiciaire ou de toute autre pièce justificative. A défaut, la Banque pourra supposer que le parent agit avec le consentement de l'autre parent et ne pourra être tenue pour responsable des actes accomplis par un parent seul qui n'aurait pas le pouvoir de gérer les biens des ses enfants mineurs.

#### ARTICLE 11 PLURALITÉ DE TITULAIRES

Les comptes peuvent être ouverts et les avoirs et services de paiement gérés ou exécutés au nom de plusieurs personnes.

Les comptes, avoirs et transactions au nom de plusieurs personnes, en quelque qualité que ce soit, sont gérés sous leurs signatures conjointes, sous réserve d'éventuelles procurations.

En cas de clôture d'un compte ouvert au nom de plusieurs personnes, les avoirs sont réputés appartenir à chacun des co-titulaires par parts égales. Les co-titulaires sont solidairement et indivisiblement tenus de toutes les obligations relatives à leur compte ou avoirs communs.

#### ARTICLE 12 CORRESPONDANCE

Le Client doit communiquer son domicile, ainsi que l'adresse à laquelle il souhaite recevoir ses extraits de compte au cas où elle ne correspondrait pas au domicile.

Tout changement d'adresse doit être communiqué par écrit à la Banque. La Banque tient compte de ce changement le plus rapidement possible et au plus tard le troisième jour ouvrable bancaire suivant la réception de l'avis de changement d'adresse.

Toute correspondance est supposée être transmise valablement au Client lorsqu'elle est envoyée à la dernière adresse qui avait été communiquée par le Client à la Banque. La Banque n'a aucune obligation de conserver la correspondance qui n'a pas pu être délivrée.

Si le compte est ouvert au nom de plusieurs personnes ou si une transaction est traitée pour le compte de plusieurs personnes, la correspondance est transmise, sauf convention contraire, à la personne dont le nom figure en premier sur l'intitulé du compte.

La Banque conserve une copie du courrier qu'elle a adressé au Client afin de pouvoir fournir une preuve de son envoi et de son contenu. Cette copie peut différer formellement de l'original si elle a été enregistrée sur un support électronique.

Le Client est tenu, pour sa part, de faire parvenir sa correspondance soit au siège social de la Banque (Avenue de l'Astronomie 19, 1210 Bruxelles) soit par courrier électronique adressé à 'salessupport@ethias.be'.

Tous les documents et valeurs, de quelque nature que ce soit, adressés à la Banque ou par la Banque, sont envoyés aux frais et aux risques du Client.

### ► SECTION 3 DISPOSITION GÉNÉRALES

#### ARTICLE 13 DÉCÈS

En cas de décès d'un Client ou de son conjoint, commun en biens, les héritiers ou ayants droit, le(s) co-titulaire(s) ou mandataire(s) de compte doivent avvertir la Banque dans les plus brefs délais et par écrit.

A défaut d'un tel avis ou en cas de réception tardive de cet avis, la Banque n'est nullement responsable si, après le décès, elle dispose encore de certains avoirs du défunt ou de son conjoint.

La Banque met fin aux ordres en cours après avoir pris connaissance du décès d'un Client ou de son conjoint et à la demande des héritiers, des ayants droit ou des autres co-titulaires de compte.

Le décès bloque tous les comptes du défunt ou dont celui-ci est co-titulaire, ainsi que ceux de son conjoint, commun en biens. La Banque peut encore créditer au compte du défunt les fonds entrant sur ce compte.

La Banque ne peut libérer les biens du défunt ou de son (sa) conjoint(e) qu'elle a bloqués qu'après avoir rempli les obligations fiscales qui lui sont imposées. Pour le paiement des montants dus au Client défunt ou la restitution de ses avoirs, la Banque peut se baser sur la présentation des pièces officielles qui constatent à suffisance la succession et les héritiers légaux et/ou ayants droit à qui les fonds et les valeurs doivent être transmis, comme un certificat d'hérédité rédigé par le receveur du bureau des droits de succession compétent pour le dépôt de la déclaration de succession du défunt ou un certificat ou un acte d'hérédité rédigé par un notaire en vue du constat de la dévolution successorale. La Banque peut également demander l'accord unanime des héritiers et/ou ayants droit, en ce qui concerne toutes les opérations de paiement, les transactions ou tous les montants, titres et valeurs, que la Banque possède au nom du Client décédé.

Toutefois, conformément à l'article 1240ter du Code civil, à la demande écrite du conjoint ou cohabitant légal survivant, la Banque peut mettre à la disposition de celui-ci des avoirs déposés sur un compte (à vue, d'épargne ou à terme) commun ou indivis, dont le défunt ou le conjoint survivant est titulaire ou co-titulaire ou dont le cohabitant légal survivant est co-titulaire. Le montant mis à disposition par la Banque ne peut pas excéder la moitié des soldes créditeurs disponibles ni 5000 EUR. Ce paiement est libératoire pour la Banque sans qu'un certificat d'hérédité rédigé par le receveur du bureau des droits de succession compétent ou un acte d'hérédité rédigé par un notaire ne soit requis et même si le conjoint ou cohabitant légal survivant possède un droit quelconque sur le solde du compte débité.

Les montants mis à disposition sont pris en compte lors de la liquidation du patrimoine commun, de l'indivision ou de la succession.

Le conjoint ou cohabitant légal survivant qui a retiré un montant supérieur à la moitié des soldes créditeurs disponibles ou à 5000 EUR perd toute part dans le patrimoine commun, l'indivision ou la succession, à concurrence de la somme prélevée au-delà du montant de 5000 EUR. Dans ce cas, le conjoint ou cohabitant légal survivant est en outre déchu de la faculté de renoncer à la succession ou de l'accepter sous bénéfice d'inventaire. Il demeure héritier pur et simple, nonobstant sa renonciation.

Les héritiers et les ayants droit d'un Client décédé sont solidairement responsables envers la Banque des obligations prises par le défunt. La Banque ne doit donner aux héritiers ou ayants droit d'un Client décédé aucune information concernant le déroulement du compte avant la date de décès du titulaire de compte.

La Banque n'accepte aucune responsabilité concernant l'authenticité, la validité ou l'interprétation des pièces produites.

## ARTICLE 14 TARIFS ET CONDITIONS

Conformément à la loi, les tarifs et conditions en vigueur pour les produits et les services offerts par la Banque sont communiqués au Client ; ces tarifs sont également disponibles dans tous les bureaux du groupe Ethias et peuvent être consultés sur le site Web de la Banque ([www.ethias.be](http://www.ethias.be)).

Une dérogation aux tarifs et conditions mentionnés dans la liste des tarifs ou dans les fiches produits n'est acquise que si elle a été confirmée par un écrit émanant de la Banque.

La Banque a le droit d'adapter les tarifs ou d'introduire de nouveaux tarifs. Dans ce cas, les modifications sont portées à la connaissance du Client soit par lettre, soit par mention sur l'extrait de compte, soit par des avis sur le site Web de la Banque ([www.ethias.be](http://www.ethias.be)), soit par tout autre support durable approprié.

Sauf obligations légales ou réglementaires, les modifications de tarif entreront en vigueur selon les modalités suivantes :

1. Le Client est un consommateur (c'est-à-dire une personne physique agissant exclusivement à des fins privées) et la modification concerne des taux d'intérêts et/ou des taux de change sur un compte de paiement :
  - Soit à la date fixée par la Banque et sans préavis lorsque le taux d'intérêt et/ou le taux de change sont fondés sur un taux d'intérêt de référence ou un taux de change de référence.
  - Soit à l'issue d'un délai de 2 mois prenant cours le lendemain de la communication au Client lorsque le taux d'intérêt n'est pas fondé sur un taux d'intérêt de référence ou lorsque le taux de change n'est pas fondé sur un taux de change de référence. Le Client qui refuse la modification proposée dispose de ce délai pour mettre fin, immédiatement et sans frais, à ses relations avec la Banque. A défaut de réaction écrite de sa part dans ce délai, le Client sera réputé avoir approuvé les modifications. Le délai de 2 mois n'est pas d'application lorsque la modification de taux est favorable au Client.

2. Le Client est un consommateur (c'est-à-dire une personne physique agissant exclusivement à des fins privées) et la modification concerne des taux d'intérêts sur un compte autre qu'un compte de paiement :
  - Soit à la date fixée par la Banque et sans préavis en cas de raison valable. Le Client qui refuse la modification proposée dispose d'un délai de 2 mois pour mettre fin, immédiatement et sans frais, à ses relations avec la Banque. A défaut de réaction écrite de sa part dans ce délai, le Client sera réputé avoir approuvé les modifications.
3. Le Client est un consommateur (c'est-à-dire une personne physique agissant exclusivement à des fins privées) et la modification concerne des frais autres que les taux d'intérêts :
  - Soit à l'issue d'un délai de 2 mois prenant cours le lendemain de la communication au Client. Le Client qui refuse la modification proposée dispose de ce délai pour mettre fin, immédiatement et sans frais, à ses relations avec la Banque. A défaut de réaction écrite de sa part dans ce délai, le Client sera réputé avoir approuvé les modifications.
4. Le Client n'est pas un consommateur :
  - Soit à la date fixée par la Banque et sans préavis. Le Client qui refuse la modification proposée dispose d'un délai de 2 mois pour mettre fin, immédiatement et sans frais, à ses relations avec la Banque. A défaut de réaction écrite de sa part dans ce délai, le Client sera réputé avoir approuvé les modifications.

#### ARTICLE 15 COMMISSIONS ET FRAIS

Sont notamment à charge du Client:

- les commissions bancaires d'usage, les provisions et les indemnités;
- les droits de timbre, d'enregistrement et les redevances et autres taxes exigibles de quelque nature que ce soit dus en raison ou à l'occasion d'une transaction avec la Banque ou à l'intermédiaire de la Banque;
- les impôts sur les revenus (par exemple, si le Client est redevable du précompte mobilier sur les intérêts attribués) que la Banque paie comme débiteur ou intermédiaire ; dans l'hypothèse où le Client dispose de plusieurs comptes d'épargne dont les intérêts cumulés sont supérieurs au montant de la tranche exonérée d'impôts, il est tenu de respecter ses obligations fiscales en ce qui concerne notamment la rédaction d'une déclaration correcte et la liquidation de l'impôt dû ;
- les frais encourus pour le compte du Client ou dans son intérêt, relatifs à ses avoirs ou aux transactions impliquant la Banque ou effectuées par son intermédiaire, tels que les frais d'expédition ou de mise à disposition de la correspondance et des extraits de compte du Client, la demande de pièces justificatives ou de duplicata;
- les frais exposés par la Banque suite à l'exécution de la loi, notamment fiscale, des mesures prises par les autorités compétentes à l'encontre des avoirs du Client, les saisies, oppositions ou réquisitions effectuées par un tiers à l'encontre desdits avoirs ou toute autre mesure prise par la Banque pour la conservation, le renouvellement ou le recouvrement de ses droits à l'encontre du Client.

Les divers commissions, provisions, remboursements en faveur de la Banque et/ ou ses correspondants, relatifs aux transactions ou ordres du Client ou payés pour son compte, restent dus, même si la transaction ou l'ordre en question sont annulés, révoqués ou non effectués.

Afin d'obtenir remboursement de ces frais ou taxes précités, la Banque peut débiter de plein droit le compte du Client. Si l'écriture passée engendre un solde débiteur sur le compte, le Client s'engage à s'en acquitter tout de suite, sans que la Banque doive le mettre préalablement en demeure de payer.

#### ARTICLE 16 CONSERVATION DES DOCUMENTS

La Banque n'est pas tenue de conserver sa comptabilité, les pièces justificatives et autres documents pendant une période supérieure à ou sous une forme différente de celles prescrites par la loi. En cas de demande de documents, de quelque nature que ce soit, la Banque a le droit d'en imputer les frais au demandeur.

## ARTICLE 17 CHARGE DE LA PREUVE POUR LA BANQUE

Quelle que soit la nature ou la valeur de l'acte juridique à justifier, la Banque peut fournir en tout temps à l'égard de toute personne, tant dans les affaires civiles que commerciales, la preuve d'une transaction par expédition, copie ou reproduction du document original.

Sauf preuve contraire apportée par le Client, l'expédition, la copie ou la reproduction du document original revêt la même force probante que ce dernier, indépendamment des modalités de leur confection (copie carbone, photocopie, microfilm ou tout autre procédé).

A l'égard des Clients utilisant les supports électroniques (téléphone, e-mail, internet, ...) ladite preuve pourra être fournie au moyen desdits supports.

## ARTICLE 18 PRESCRIPTION

Toute action contre la Banque, quel que soit le service concerné (en ce y compris les crédits), se prescrit par l'écoulement d'un délai de cinq ans, sous réserve de l'application de délais de prescription conventionnels ou légaux plus courts.

Lorsque la recevabilité du recours implique le dépôt en temps utile d'une plainte écrite par le Client, le délai de cinq ans prend cours à la date de la plainte. Dans les autres cas, le délai prend cours à la date du fait qui donne lieu à la contestation.

## ARTICLE 19 PLAINTES

### 19.1. VOIES DE RECOURS INTERNES

Toutes les plaintes ou remarques au sujet de l'exécution d'une transaction ou d'un service de la Banque doivent être transmises par écrit au Service Gestion des Plaintes (Avenue de l'Astronomie 19, 1210 Bruxelles, fax : 32 2 210 96 51, gestion-des-plaintes@ethias.be ou klachtenbeheer@ethias.be).

Le Client doit signaler immédiatement par écrit toutes les anomalies ou erreurs qu'il constate dans tout document, notamment les extraits de compte, qui lui est communiqué par la Banque.

Le Client qui constate une opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée donnant lieu à une revendication, ne verra l'opération en question rectifiée par la Banque que s'il la signale sans délai à la Banque, et au plus tard dans les treize mois suivant la date de valeur de débit ou de crédit.

Si le Client ne reçoit pas la confirmation d'une opération qu'il a effectuée, il le signale immédiatement à la Banque.

### 19.2. VOIES DE RECOURS EXTRAJUDICIAIRES

Au cas où le Client, qui agit comme personne physique à des fins exclusivement privées, ne serait pas satisfait de la façon dont la Banque a répondu à sa plainte, il peut s'adresser au Service de médiation Banques - Crédit - Placements, rue Belliard, 15-17, Boîte 8 à 1040 Bruxelles (tél. 32 2 545 77 70, fax 32 2 545 77 79, E-mail : Ombudsman@OmbFin.be, www.ombfin.be).

En outre, le Client peut également adresser ses réclamations au SPF Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie, Direction générale du Contrôle et de la Médiation, Services centraux - FO WTC III Boulevard Simon Bolivar 30 à 1000 Bruxelles (tél. 32 2 277 54 84, fax : 32 2 277 54 52, E-mail : eco.inspec.fo@economie.fgov.be, www.economie.fgov.be)

## ARTICLE 20 RECTIFICATION D'OFFICE

En cas d'erreur matérielle commise par la Banque lors de la comptabilisation des transactions effectuées par le Client, la Banque a toujours le droit, dans un délai raisonnable après la constatation, de rectifier d'office ladite erreur, sans que le Client ne lui en donne mandat. Si la rectification conduit à un solde débiteur à la charge du Client, les règles d'usage en la matière seront appliquées, à savoir l'imputation, de plein droit et sans mise en demeure, des intérêts débiteurs à charge du Client.

Le Client donne son accord explicite à la Banque de débiter son compte de tout montant indu qui a été crédité sur son compte suite à une erreur ou à un ordre irrégulier, faux ou falsifié.

**ARTICLE 21                    RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE**

Sauf disposition légale ou contractuelle contraire, la Banque est uniquement responsable des préjudices directs occasionnés par une faute grave de sa part commise dans l'exercice de ses activités professionnelles. Elle ne peut être tenue de dédommager des préjudices indirects occasionnés par une faute grave de sa part. Sont considérés en outre comme préjudices indirects : la perte de revenus, la hausse des frais généraux, la perte de bénéfices, de réputation ou de Clientèle, la désorganisation.

La Banque ne peut être tenue pour responsable des préjudices directs ou indirects résultant d'un cas de force majeure ou de dispositions et mesures prises par des autorités belges, européennes ou étrangères. En conséquence, elle ne répond pas des dommages causés notamment par des conflits internationaux, des actions violentes ou armées, des interruptions de travail de son personnel ou dans les entreprises dont elle utilise les services, des pannes totales ou partielles des systèmes automatisés de la Banque ou des systèmes de tiers auxquels la Banque fait appel pour ses services, des pannes des réseaux de télécommunication, des exclusions et boycottages, des inondations, incendies et/ ou autres catastrophes naturelles.

**ARTICLE 22                    INFORMATIONS FINANCIÈRES**

Les informations financières, commerciales, techniques ou autres fournies au Client sont strictement confidentielles. Elles ne peuvent en aucun cas être communiquées à des tiers par le Client.

Ces informations ne sont pas fondées sur l'examen de la situation propre du Client. Par conséquent, elles constituent des éléments d'appréciation pour le Client et sont communiquées ou mises à disposition par la Banque sans garantie ni responsabilité de celle-ci sauf faute grave de sa part.

**ARTICLE 23                    UNICITÉ DE COMPTE ET SÛRETÉS****23.1. UNICITÉ DE COMPTE**

Les divers comptes (en ce compris les comptes à terme, les comptes d'épargne et les livrets de dépôts) créditeurs ou débiteurs, en quelque devise que ce soit, ouverts au nom du Client dans les livres de la Banque, forment les rubriques d'un compte unique et indivisible, pour autant que des dispositions légales impératives ne s'y opposent pas (par exemple, eu égard à la nature spécifique d'un compte, au terme différent dont les comptes sont affectés, ou à l'existence d'une sûreté garantissant exclusivement le solde d'un compte).

Par conséquent, et sous les mêmes réserves, la Banque pourra, sur simple avis, opérer des transferts d'une rubrique à l'autre, de solde créditeur à solde débiteur et inversement, au cas où le Client serait en défaut de respecter un quelconque engagement pris envers la Banque.

Ces transferts sont opérés en euros après, s'il échet, conversion des devises étrangères aux frais du Client.

**23.2. COMPENSATION**

La Banque peut, à tout moment et même après faillite du Client ou dans toute situation de concours, compenser les créances et les dettes qui existent réciproquement entre elle et le Client. Cette compensation peut être réalisée quels que soient la forme ou l'objet des dettes et des créances, la devise ou le caractère exigible ou non exigible des dettes et créances réciproques. Cette compensation peut également être réalisée lorsque le Client n'est pas le seul titulaire de la créance ou le seul redevable de la dette, par exemple dans le cas de créances ou de dettes qui résultent d'un compte (de paiement ou autre) dont le Client est co-titulaire. La comptabilisation de cette compensation est opérée en euros après, s'il échet, conversion des devises étrangères aux frais du Client.

**23.3. DROIT DE RÉTENTION ET GAGE**

Tous les montants, titres et biens détenus par la Banque pour le compte du Client garantissent ses engagements, quels qu'ils soient, envers la Banque. Si le Client est en défaut ou en retard d'exécuter ses obligations envers la Banque, celle-ci aura le droit de retenir d'office et à tout moment lesdits biens, montants ou titres et de les réaliser conformément aux procédures légales.

**23.4. CESSIION DE CRÉANCES**

Sans préjudice à la constitution d'autres sûretés, le Client cède à la Banque, en garantie du remboursement de toutes sommes dont il pourrait lui être redevable pour quelque cause que ce soit, toute créance à l'encontre de tiers dont il est ou sera titulaire à quelque titre que ce soit. Il autorise la Banque, après mise en demeure préalable, à accomplir, aux frais du Client, les formalités d'exécution et d'opposabilité de cette cession aux débiteurs cédés et à affecter les sommes reçues dans le cadre de la cession sur les montants qu'il doit à la Banque. Il donne son accord pour que les montants perçus dans le cadre de la cession soient utilisés afin d'acquitter ses dettes auprès de la Banque. Le Client s'engage à fournir à la première demande de la Banque toutes les informations et tous les documents relatifs aux créances. Il autorise la Banque à demander tous ces informations et documents auprès de tiers, débiteurs de créances cédées.

**ARTICLE 24 CONFIDENTIALITÉ**

Conformément aux usages bancaires, la Banque ne peut communiquer aux tiers aucune information concernant les comptes et avoirs de ses Clients, ainsi que les transactions effectuées par ceux-ci avec la Banque, à moins d'avoir reçu leur autorisation écrite préalable ou d'y être autorisée en vertu de dispositions légales ou réglementaires belges ou étrangères ou lorsque cette communication est requise par une autorité judiciaire, administrative ou de contrôle, ou si un intérêt légitime le motive.

Au sens du présent article, ne sont pas des tiers :

- les collaborateurs de la Banque ;
- les sociétés auxquelles la Banque est liée contractuellement ou appartenant au groupe Ethias ainsi que leurs collaborateurs.

Pour l'application du présent article et de l'article 25, on entend par « collaborateur » : toute personne physique ou morale qui intervient dans la relation avec le Client ou dans le traitement de ses données, en exécution de toute convention quelconque conclue avec la Banque ou avec une société à laquelle la Banque est liée contractuellement ou appartenant au groupe Ethias. Sont notamment visés les employés, les mandataires, les agents commerciaux, les sous-traitants ainsi que les prestataires de services externalisés (outsourcing).

**ARTICLE 25 VIE PRIVÉE**

En application des dispositions légales relatives à la protection de la vie privée, le Client est informé que le « responsable du traitement » est Ethias Banque S.A. dont le siège social est établi Avenue de l'Astronomie 19, 1210 Bruxelles.

Le Client marque son accord sur l'enregistrement et le traitement de ses données personnelles à des fins de :

- respect de toute disposition légale ou réglementaire applicable, notamment en matière de prévention du blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, ou en matière de prévention, de recherche et de détection des fraudes en matière de paiement,
- gestion des relations contractuelles,
- gestion du contentieux,
- prévention des abus et des fraudes,
- confection des statistiques et des tests,
- formation du personnel de la Banque,
- contrôle de la qualité du service,
- prospection commerciale et de direct marketing relatifs à des produits bancaires ou financiers, ou à d'autres produits promus par la Banque ou par des sociétés auxquelles la Banque est liée contractuellement ou appartenant au groupe Ethias.

A cet effet, et sauf disposition légale contraire, le Client autorise la Banque à recueillir toute information le concernant

- soit lors d'un contact quelconque entre le Client et la Banque,
- soit auprès des sociétés auxquelles la Banque est liée contractuellement ou appartenant au groupe Ethias,
- soit lorsque cette information est communiquée par des tiers autorisés (Moniteur belge, ...),
- soit lorsque cette information est contenue dans les communications électroniques établies entre le Client et la Banque.

Le Client marque son accord sur la communication par la Banque des données personnelles qui le concernent d'une part aux sociétés auxquelles la Banque est liée contractuellement ou appartenant au groupe Ethias, et aux sous-traitants ou autres prestataires de services externalisés (outsourcing) qui traiteront pour la Banque certaines données du Client dans le cadre de leurs missions ; et, d'autre part à tout tiers en vertu d'une obligation légale belge ou étrangère ou si un intérêt légitime le motive. Cet accord vaut lorsque la transmission des données personnelles du Client aux personnes susmentionnées se fait en Belgique, ou vers un pays membre de l'Union européenne ou vers un pays non membre de l'Union européenne qui offre un niveau de protection adéquat.

Le Client accepte que les sous-traitants et autres prestataires de services externalisés (outsourcing) de la Banque communiquent les données personnelles qui le concernent à toute autorité compétente en application d'une obligation légale.

Les sociétés auxquelles la Banque est liée contractuellement ou appartenant au groupe Ethias peuvent utiliser les données personnelles transmises par la Banque à des fins de prévention des abus et des fraudes, de prospection commerciale et de direct marketing.

A tout moment, le Client peut s'opposer, gratuitement et sur simple demande, à l'utilisation de ses données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale ou de direct marketing. Le Client peut également consulter les données personnelles qui le concernent et faire rectifier les données inexacts. Pour exercer ces droits, le Client adresse une demande écrite, datée et signée, ainsi qu'une copie recto-verso de la pièce d'identité au siège social de la Banque (Avenue de l'Astronomie 19, 1210 Bruxelles).

Aux conditions fixées au présent article, la Banque procède également à l'enregistrement, au traitement et à la communication des données personnelles relatives à des personnes physiques qui interviennent dans une opération en qualité de représentant d'un Client (personne physique ou morale). Il s'agit notamment des personnes de contact, des mandataires, des représentants légaux et des organes de représentation des personnes morales. Le Client s'engage à porter les dispositions du présent article à la connaissance de toutes les personnes concernées et se porte fort de leur adhésion à ces dispositions.

## ARTICLE 26 DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Les relations entre la Banque et le Client sont soumises au droit belge qui, par conséquent, régit les différends qui pourraient survenir entre eux à l'occasion de ces relations.

Les tribunaux belges sont seuls compétents.

## ARTICLE 27 DURÉE ET CESSATION DES RELATIONS

### 27.1. DURÉE DE LA RELATION

Sans préjudice de la liberté contractuelle prévue à l'article 5, les relations d'affaire entre la Banque et ses Clients sont établies pour une durée indéterminée.

### 27.2. RÉSILIATION AVEC PRÉAVIS

A tout moment, le Client peut, sans frais et sans devoir justifier sa décision, mettre fin à ses relations avec la Banque, par lettre recommandée à la poste moyennant un préavis d'un mois à compter de la date d'envoi. La preuve de l'envoi de la lettre recommandée s'avérera suffisante par la production du récépissé postal de l'envoi recommandé.

Si le Client souhaite mettre fin aux relations avec la Banque, les opérations de paiement courantes seront réglées dès que possible, sous réserve des délais ou échéances stipulés conventionnellement, légalement ou réglementairement, qui ne peuvent être annulés ou modifiés, ainsi que du respect des engagements pris à l'égard de tierces personnes.

La Banque peut, à tout moment, et sans devoir justifier sa décision, mettre fin à ses relations avec le Client, par lettre recommandée à la poste moyennant un préavis d'une durée de

- deux mois à compter de la date d'envoi, lorsque le Client est un consommateur c'est-à-dire une personne physique qui agit exclusivement dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle, ou
- un mois, à compter de la date d'envoi, dans tous les autres cas.

La preuve de l'envoi de la lettre recommandée s'avérera suffisante par la production du récépissé postal de l'envoi recommandé.

### 27.3. RÉSILIATION SANS PRÉAVIS

En cas de négligence grave, de faute grave, de tromperie de la part du Client, de non-exécution grave de ses obligations, de non-respect de dispositions légales et/ou réglementaires ou d'ébranlement grave de la confiance dans le Client, les relations avec le Client peuvent être immédiatement rompues, sans respecter un quelconque préavis et sans mise en demeure préalable.

La Banque se réserve également le droit de mettre fin à la relation avec le Client, avec effet immédiat, sans préavis ni mise en demeure préalable, dans le cas de :

- demande de report de paiement,
- faillite ou mise sous concordat judiciaire,
- mise sous administration (d'une partie) du patrimoine ou
- décès du Client.

### 27.4. COMPTES DORMANTS

La Banque se réserve le droit, aux conditions et selon les modalités fixées par les dispositions légales en vigueur, de clôturer les comptes dormants du Client au cas où il n'y aurait pas eu d'intervention sur ces comptes pendant une période de cinq ans.

### 27.5. RESTITUTION

Quand le Client ou la Banque mettent fin à la relation qui les lie, le Client doit restituer à la Banque tous les instruments de fonctionnement (formules de virement, chèques, carte de banque, carte de crédit, ...), indépendamment de la personne qui en a pris possession, endéans un délai de 30 jours après la résiliation de la relation. Le Client est responsable de l'utilisation de ces instruments après la résiliation.

### 27.6. EXIGIBILITÉ

Au terme des relations, le solde débiteur éventuel de tous les comptes ou engagements du Client sera immédiatement exigible par la Banque, sans mise en demeure. En outre, la Banque n'accordera plus d'intérêts créditeurs à partir de cette date. Les conditions de débit convenues ou, à défaut, les conditions de débit standard et les clauses éventuelles de majoration restent en vigueur après la résiliation de la relation.

Tous les frais que la Banque doit supporter pour le recouvrement des dettes, la réalisation d'une sûreté ou l'exercice d'une créance sont à charge du Client.

Les dispositions des Conditions Générales et des Conditions Particulières éventuelles et/ou conventions particulières restent en vigueur jusqu'à ce que les deux parties se soient acquittées de tous leurs engagements.

### 27.7. MISE À DISPOSITION DES AVOIRS

Si après remboursement des sommes dues et restitution de tous les instruments de fonctionnement, le Client dispose d'un solde créditeur, celui-ci lui sera restitué par versement sur le compte de paiement qu'il aura communiqué à la Banque.

### 27.8. RÉCUPÉRATION DES FRAIS

Lorsque le Client est un consommateur, c'est-à-dire une personne physique agissant exclusivement dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle, et sauf en cas de résiliation sans préavis, le Client obtiendra le remboursement :

- des frais régulièrement imputés pour la prestation de services de paiement s'ils ont été payés à l'avance ; ce remboursement intervient au prorata à partir du mois suivant la date de résiliation ;
- des frais de gestion payés anticipativement sur base annuelle pour un compte de paiement ou un compte d'épargne réglementé ; ce remboursement intervient au prorata du nombre entier de mois calendriers à compter du mois suivant la date de clôture du compte jusqu'à la fin de la période pour laquelle les frais de gestion ont été payés.

**▶ SECTION 4      PROCURATIONS****ARTICLE 28      LES PROCURATIONS : PRINCIPES**

La Banque met à la disposition de ses Clients des formulaires de procuration sous seing privé pour leur permettre de conférer un mandat à des tierces personnes. Sauf conventions particulières, la Banque ne tient pas compte de la procuration donnée sous une autre forme. Les procurations sont déposées et conservées à la Banque.

La Banque n'est pas tenue de vérifier si les procurations ont été valablement données par les représentants d'une personne morale.

Toute procuration est accordée à titre individuel et est en conséquence incessible. Sauf convention particulière, le mandataire possède les mêmes pouvoirs (gestion, disposition, ...) que le titulaire lui-même à l'exception de la résiliation du compte (de paiement ou autre) qui reste la prérogative du seul titulaire. Néanmoins, ce dernier reste le responsable final pour l'utilisation du produit ou du service. Le mandant et le mandataire s'engagent solidairement et indivisiblement pour tous les ordres qu'ils donnent et toutes les opérations qu'ils effectuent. La Banque ne peut être tenue pour responsable dans le cas où le mandataire fait usage de ses droits en portant préjudice aux droits du mandant. Les présentes Conditions sont également applicables aux mandataires.

**ARTICLE 29      RÉVOCATION DE LA PROCURATION**

La révocation d'une procuration, pour quelque cause que ce soit, doit être notifiée à la Banque, soit par lettre recommandée, soit moyennant un formulaire de révocation. La notification peut être communiquée par tout (co-) titulaire agissant à titre individuel.

Le Client qui révoque une procuration est censé en informer les parties concernées (co-titulaire(s), représentant, mandataire, ...). La Banque ne peut être tenue pour responsable de la notification à toutes les personnes intéressées.

La révocation sort ses effets le troisième jour ouvrable bancaire suivant la réception de l'avis de révocation par la Banque, mais la Banque s'efforcera, dans la mesure du possible, d'en tenir compte avant l'expiration de ce délai.

**ARTICLE 30      AUTRES MANIÈRES DONT LA PROCURATION PREND FIN**

Les procurations prennent fin en raison de la renonciation faite par le mandataire, du décès, de l'interdiction ou de la déconfiture du mandant ou du mandataire. Les procurations données par des personnes morales prennent fin en cas de liquidation, de dissolution ou de faillite.

Dans ces situations, la Banque s'efforcera, dans la mesure du possible, de tenir compte de la fin du mandat le plus rapidement possible, et en tout cas à partir du troisième jour ouvrable bancaire suivant celui où l'événement a été porté à sa connaissance.

**ARTICLE 31      RESPONSABILITÉ**

Lorsqu'une procuration prend fin, pour quelque motif que ce soit, le Client est tenu de rendre à la Banque tous les documents (tels que des formulaires), les cartes bancaires et/ou de crédit et les moyens de paiement qui étaient en possession du mandataire. Si tel n'est pas le cas, le mandant est responsable de toutes les conséquences de l'utilisation éventuelle de ces documents et instruments de fonctionnement.

La Banque ne peut être tenue pour responsable si elle exécute, après que la procuration ait cessé d'exister, un ordre donné par le mandataire avant cette prise d'effet.

## Chapitre 2 Les comptes

### ▶ SECTION 1 GÉNÉRALITÉS

#### ARTICLE 32 PRODUITS

La Banque ouvre au nom de ses Clients des comptes à vue, des comptes d'accumulation, des dépôts à terme et des comptes d'épargne réglementés ou non. Les comptes peuvent être ouverts en euro ou en monnaie étrangère.

La Banque se réserve le droit de refuser l'ouverture d'un compte pour un Client.

D'autres produits peuvent également être offerts, dont les modalités sont déterminées par les présentes Conditions Générales et/ou les Conditions Particulières.

#### ARTICLE 33 EXTRAITS DE COMPTE

Toute inscription au débit ou au crédit d'un compte est enregistrée dans des extraits de compte. Les extraits de compte mentionnent le solde du compte au début de la période couverte, les transactions effectuées au cours de la période écoulée avec une référence permettant d'identifier chaque opération de paiement, le cas échéant le taux de change utilisé et le montant de l'opération avant et après l'opération de change, les intérêts créditeurs ou débiteurs, les frais encourus au cours de cette période, ainsi que le solde du compte à l'issue de la période couverte.

Les extraits de compte sont mis à la disposition du Client selon les modalités (support papier ou tout autre support durable) et la fréquence convenue entre le Client et la Banque et au minimum une fois par mois.

L'envoi des extraits de compte sur support papier s'effectue à l'adresse que le Client a communiquée à la Banque.

L'envoi des extraits de compte sur support papier ou la délivrance de duplicata est tarifée.

#### ARTICLE 34 DATE DE VALEUR

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

La date de valeur d'une opération créditrice est la date du jour ouvrable au cours duquel le montant de l'opération est crédité sur le compte de la Banque du Client (Bénéficiaire).

La date de valeur d'une opération de débit est la date du jour ouvrable où le montant de l'opération est débité du compte du Client.

#### ARTICLE 35 CALCUL DES INTÉRÊTS

Les intérêts sont calculés quotidiennement sur base du solde déterminé suivant la date de valeur attribuée aux opérations.

### ▶ SECTION 2 COMPTES À VUE

#### ARTICLE 36 OBJET DU COMPTE À VUE

La Banque ouvre au nom de ses Clients des comptes à vue qui leur permettent de percevoir des sommes et d'effectuer des paiements. Les avoirs sur un compte à vue sont exigibles immédiatement.

#### ARTICLE 37 INTÉRÊTS CRÉDITEURS ET DÉBITEURS

Le compte à vue porte des intérêts créditeurs ou débiteurs qui sont calculés selon les tarifs et les modalités définis par la Banque.

Les montants comptabilisés au crédit du compte portent intérêt à dater du jour de leur versement. Les montants prélevés cessent de porter intérêts à partir du jour où le montant est débité du compte.

Les intérêts acquis sont calculés et comptabilisés périodiquement.

Les intérêts débiteurs - appliqués prorata temporis sur toute position débitrice en valeur - sont dus par le Client, de plein droit et sans mise en demeure. Toutefois, la Banque se réserve le droit de ne pas comptabiliser les intérêts débiteurs si ceux-ci sont inférieurs à un euro (1 EUR), et ce sans avis adressé au Client.

En outre, la Banque se réserve le droit de ne pas verser sur le compte du Client les intérêts créditeurs si le montant de ceux-ci est inférieur à la valeur d'un timbre pour l'envoi d'une lettre ordinaire, et ce sans avis adressé au Client. En cas de clôture de compte, ils sont comptabilisés prorata temporis jusqu'au jour de clôture du compte.

#### ARTICLE 38 SOLDE CRÉDITEUR

Tout compte doit présenter à tout moment un solde créditeur. La Banque peut refuser d'exécuter un ordre de paiement lorsque le compte est insuffisamment approvisionné.

L'éventuelle tolérance d'un solde débiteur, même renouvelée, n'est en aucune manière constitutive d'un droit acquis et ne permet pas au Client d'en demander le maintien ou le renouvellement.

Si le compte à vue présente un solde débiteur non autorisé, les retraits ne sont plus acceptés et tous les moyens de paiement peuvent être bloqués jusqu'à ce que le solde débiteur soit acquitté. Celui-ci doit être régularisé immédiatement par le Client.

### ► SECTION 3 DÉPÔTS À TERME

#### ARTICLE 39 CONDITIONS

La Banque peut accepter des dépôts à terme.

Le dépôt à terme est toujours associé à un compte à vue au départ ou vers lequel s'effectuent les opérations liées au dépôt à terme.

La durée et les conditions du dépôt sont convenues lors de la conclusion du contrat. Le Client ne peut casser un dépôt à terme avant l'échéance prévue contractuellement. Sauf avis contraire du Client notifié par écrit à la Banque au moins trois jours ouvrables bancaires avant l'échéance du dépôt, le dépôt à terme est automatiquement renouvelé pour la même durée et aux conditions en vigueur au moment du renouvellement.

#### ARTICLE 40 MONTANT MINIMAL

Un dépôt à terme requiert le placement d'un montant minimal fixé par la Banque et repris dans la liste des tarifs de la Banque ou la fiche produit.

### ► SECTION 4 COMPTES D'ÉPARGNE

#### ARTICLE 41 OBJET DU COMPTE D'ÉPARGNE

La Banque peut accepter des placements à durée indéterminée sur un compte d'épargne réglementé ou non.

Le compte d'épargne réglementé est le compte d'épargne qui répond aux critères fixés dans l'arrêté royal d'exécution du Code des impôts sur les revenus pour que les revenus de l'épargne ne soient pas totalement imposés.

Pour le compte d'épargne réglementé, les retraits peuvent être effectués pour les transactions suivantes :

- tout transfert ou virement vers un compte au nom du titulaire du compte d'épargne ne relevant pas d'un ordre permanent;
- tout transfert vers le compte d'épargne ouvert auprès de la Banque au nom du conjoint ou d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré du titulaire du compte d'épargne;
- tout paiement de sommes dont le titulaire du compte d'épargne est redevable en capitaux, intérêts ou autres montants suite à des emprunts ou crédits octroyés par la Banque ou par tout organisme représenté par la Banque;

- tout paiement à la Banque de primes d'assurance et de frais liés au dépôt à terme, du prix d'achat ou de souscription de titres, du prix de location d'un coffre-fort auprès de la Banque et du droit de garde pour les titres confiés en dépôt à découvert.

Pour le compte d'épargne non réglementé, les retraits ne peuvent être effectués, sous la forme de transfert ou de virement, que vers un compte à vue au nom du titulaire du compte d'épargne.

## ARTICLE 42 INTÉRÊTS ET PRIMES

Les avoirs inscrits sur le compte d'épargne sont rémunérés au taux d'intérêt de base repris dans la liste des tarifs ou la fiche produit. Les articles 14 et 15 des présentes Conditions sont applicables.

### 42.1. COMPTE D'ÉPARGNE RÉGLEMENTÉ

La Banque majore le taux de base du compte d'épargne réglementé avec une prime de fidélité dans les limites et aux conditions fixées par la loi. L'intérêt de base et la prime de fidélité sont calculés sur la base d'un taux annuel conformément à la liste des tarifs de la Banque. Ils sont liquidés et inscrits au crédit du compte du Client le 31 décembre de chaque année ou, le cas échéant, lors de la clôture du compte d'épargne.

Toutefois, la Banque se réserve le droit de ne pas verser sur le compte du Client les intérêts créditeurs si le montant de ceux-ci est inférieur à la valeur d'un timbre pour l'envoi d'une lettre ordinaire, et ce sans avis adressé au Client.

L'intérêt de base est calculé à partir du jour calendrier du versement. Tout montant faisant l'objet d'un retrait cesse de produire des intérêts à compter du jour calendrier du retrait.

La prime de fidélité est octroyée pour les versements qui sont maintenus en compte soit durant 12 mois calendrier consécutifs et ininterrompus soit durant 11 mois consécutifs et ininterrompus de la même année civile.

Le titulaire du compte est avisé par extrait de compte du montant des intérêts et des primes éventuelles lui revenant.

### 42.2. COMPTE D'ÉPARGNE NON RÉGLEMENTÉ

La Banque peut majorer le taux de base du compte d'épargne non réglementé avec des primes et ou bonus indiqués dans la liste des tarifs ou la fiche produit

Le taux d'intérêt de base, les primes et/ou bonus sont calculés sur la base d'un taux annuel conformément à la liste des tarifs de la Banque ou la fiche produit. Le taux et les primes éventuelles sont liquidés et inscrits au crédit du compte du Client le 31 décembre de chaque année ou, le cas échéant, lors de la clôture du compte d'épargne.

Toutefois, la Banque se réserve le droit de ne pas verser sur le compte du Client les intérêts créditeurs si le montant de ceux-ci est inférieur à la valeur d'un timbre pour l'envoi d'une lettre ordinaire, et ce sans avis adressé au Client.

Le taux de base est calculé à partir du jour calendrier du versement. Tout montant faisant l'objet d'un retrait cesse de produire des intérêts à compter du jour calendrier du retrait.

Le titulaire du compte est avisé par extrait de compte du montant des intérêts et des primes éventuelles lui revenant.

## ► SECTION 5 COMPTES D'ACCUMULATION

### ARTICLE 43 OBJET DU COMPTE D'ACCUMULATION

Lorsque le Client n'est pas une personne physique, la Banque peut accepter des placements à durée indéterminée sur un compte d'accumulation.

Pour le compte d'accumulation, les retraits ne peuvent être effectués, sous la forme de transfert ou de virement, que vers un compte à vue au nom du titulaire du compte d'accumulation.

### ARTICLE 44 MONTANT MINIMAL

Un compte d'accumulation requiert le placement d'un montant minimal fixé par la Banque et repris dans la liste des tarifs de la Banque ou la fiche produit.

**ARTICLE 45 INTÉRÊTS ET PRIMES**

Les avoirs inscrits sur le compte d'accumulation sont rémunérés au taux d'intérêt mentionné dans la liste des tarifs ou la fiche produit. Les articles 14 et 15 des présentes Conditions sont applicables.

La Banque peut majorer le taux de base du compte d'accumulation avec des primes et/ou bonus indiqués dans la liste des tarifs ou la fiche produit.

Le taux d'intérêt de base, les primes et/ou bonus sont calculés sur la base d'un taux annuel conformément à la liste des tarifs de la Banque ou la fiche produit. Le taux et les primes éventuelles sont liquidés et inscrits au crédit du compte du Client à la fin de chaque mois ou, le cas échéant, lors de la clôture du compte d'accumulation.

Toutefois, la Banque se réserve le droit de ne pas verser sur le compte du Client les intérêts créditeurs si le montant de ceux-ci est inférieur à la valeur d'un timbre pour l'envoi d'une lettre ordinaire, et ce sans avis adressé au Client.

Le titulaire du compte est avisé par extrait de compte du montant des intérêts et des primes éventuelles lui revenant.

► **SECTION 6 PROTECTION DES DÉPÔTS**

**ARTICLE 46 PROTECTION DES DÉPÔTS ET DES INSTRUMENTS FINANCIERS**

La Banque participe au système belge de protection des dépôts et instruments financiers tel qu'il est organisé par la loi du 17 décembre 1998 (Moniteur Belge du 31 décembre 1998, p. 42104) et par l'arrêté royal du 14 novembre 2008 portant exécution de la loi du 15/10/2008 portant des mesures visant à promouvoir la stabilité financière et instituant en particulier une garantie d'Etat relative aux crédits octroyés et autres opérations effectuées dans le cadre de la stabilité financière, en ce qui concerne la protection des dépôts et des assurances sur la vie, et modifiant la loi du 2/08/2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers (Moniteur Belge du 17 novembre 2008, p. 61285).

En cas de défaillance de la Banque (faillite, concordat judiciaire, cessation de remboursement des dépôts), cette protection assure une intervention du Fonds de Protection des Dépôts et Instruments Financiers en faveur du Client selon les modalités et aux conditions définies dans un Avis du Fonds de Protection des Dépôts et des Instruments Financiers du 25 février 1999 (Moniteur Belge du 25 février 1999, p. 5728 - règlement coordonné disponible sur [www.protectionfund.be](http://www.protectionfund.be)), à savoir :

- Les dépôts de fonds (en euros ou en devise d'un pays membre de l'Union européenne) et les titres bancaires de créance (bons de caisse, obligations ou autres) émis par la Banque elle-même en euros ou dans une devise de l'Union européenne pour autant qu'ils soient nominatifs ou détenus en compte ou en dépôt à découvert : le montant maximum de l'indemnisation est, au total, de 100.000 EUR par titulaire. La première tranche de 50.000 EUR de ce montant est prise en charge par le Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers et le dépassement éventuel par le Fonds spécial de protection des dépôts et des assurances sur la vie, créé par l'arrêté royal du 14 novembre 2008 susmentionné.
- Les instruments financiers (actions, obligations, titres bancaires de créances émis par un autre émetteur que la Banque, etc) qui sont détenus dans un dossier-titres auprès de la Banque : le montant maximum de l'indemnisation est, au total, de 20.000 EUR par titulaire si la Banque est dans l'incapacité de livrer ou de restituer lesdits instruments financiers.

Pour plus d'informations, le Client peut s'adresser au « Fonds de Protection des Dépôts et Instruments financiers », boulevard de Berlaumont, 14 à 1000 Bruxelles (tél : 32 2 221 38 92, fax 32 2 221 32 41, E-mail : [protectionfund@nbb.be](mailto:protectionfund@nbb.be))

## Chapitre 3 Les services liés aux comptes

### ▶ SECTION 1 OPÉRATIONS EN COMPTE

#### ARTICLE 47 TYPES D'OPÉRATIONS

La Banque détermine les services qu'elle offre, les opérations qu'elle accepte d'effectuer et à quelles conditions.

#### ARTICLE 48 OPÉRATIONS REFUSÉES

Pour des raisons de sécurité, aucun versement ou retrait en espèces ne peut être effectué au guichet des bureaux du groupe Ethias.

#### ARTICLE 49 INTERVENTION DE TIERS

Si la Banque le juge souhaitable ou nécessaire, elle peut faire appel à un intermédiaire pour effectuer des transactions du Client, pour l'exécution d'autres conventions qu'elle a conclues avec le Client et pour le dépôt de biens et/ou titres du Client auprès de la Banque.

La Banque fera preuve de la minutie nécessaire dans le choix de ces tiers. Si la Banque montre qu'elle a fait preuve de minutie dans son choix, elle n'est pas responsable de manquements de ces tiers.

#### ARTICLE 50 CRÉDIT SOUS RÉSERVE

Toute mise à disposition de sommes ou de titres quelconques vis-à-vis du Client, en espèces, par inscription en compte ou autrement, en vertu d'une transaction dont le dénouement n'est pas encore connu, est, sauf convention contraire, effectuée sous réserve de bonne fin de la transaction, même si la clause « sauf bonne fin », n'est pas expressément mentionnée sur les documents relatifs à la transaction. A défaut d'encaissement effectif, le Client accepte de rembourser à la Banque une somme égale à celle reçue, majorée des intérêts et il autorise la Banque à débiter son compte d'office et sans préavis à concurrence de cette somme et des intérêts.

#### ARTICLE 51 QUITTANCES ET REÇUS

La mise à disposition du Client d'extraits de compte ou l'envoi au Client d'extraits de compte, de courrier, de quittances ou de reçus, rédigés de quelque manière que ce soit, voire moyennant des supports électroniques, atteste que les transactions confiées à la Banque ont été effectuées.

En cas de contestation, seuls ces documents seront admis comme preuve.

Si ces documents font défaut, l'inscription aux comptes de la Banque fait foi.

### ▶ SECTION 2 ORDRES DE PAIEMENT

#### ARTICLE 52 FORME DES ORDRES DE PAIEMENT

Le Client s'engage à transmettre à la Banque, par Web Banking, tous les ordres de paiement qui pourraient être introduits par ce système. La Banque se réserve toutefois le droit d'accepter d'autres modes de transmission.

Tout ordre de paiement transmis à la Banque, par le Web Banking ou au moyen des formulaires qui sont mis à la disposition du Client à cet effet, doit indiquer avec précision l'objet et les modalités de la transaction à effectuer.

Si le Client n'utilise pas les moyens de passation d'ordre de paiement acceptés par la Banque, il assume les risques inhérents à son choix et la Banque ne peut être tenue pour responsable en cas de dol, incapacité, faute, erreur ou retard affectant la remise de l'ordre de paiement à la Banque.

La Banque peut accepter d'exécuter les ordres de paiement qui lui sont transmis par téléphone, e-mail ou fax, à condition qu'une convention particulière, rédigée par écrit, ait été conclue préalablement. La Banque conserve néanmoins dans ce cas le droit de postposer l'exécution de ces ordres de paiement jusqu'à la réception d'une confirmation du Client, sous une forme à sa convenance. Elle peut également exiger que les ordres de paiement qu'elle exécute immédiatement lui soient confirmés ensuite par écrit. Si pour quelques raisons que ce soit, la Banque ne souhaite pas ou ne peut exécuter l'ordre de paiement, elle en avise le Client à bref délai.

#### ARTICLE 53 MOMENT DE RÉCEPTION DES ORDRES DE PAIEMENT

Le moment de réception d'un ordre de paiement, qui est transmis directement par le Payeur ou indirectement par ou via le Bénéficiaire, correspond au jour d'introduction ou de réception des instructions dans le système informatique de la Banque.

Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable pour la Banque, l'ordre de paiement reçu est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

Pour tout type d'opération de paiement à l'exception des domiciliations, la Banque établit une heure limite, proche de la fin d'un jour ouvrable, au-delà de laquelle tout ordre de paiement reçu est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Le délai d'exécution ne commencera donc aussi à courir que ce jour ouvrable suivant. Cette heure limite est fixée à 15h00 (heure locale - Bruxelles).

Pour les domiciliations exécutées via le système de traitement DOM'80 et/ou via le système de domiciliation européenne Sepa Direct Debit (SDD), le moment de réception des fichiers d'encaissement est fixé soit dans le document "Convention DOM'80" soit dans le Contrat de domiciliation européenne Sepa Direct Debit (SDD) Core et Business to Business et ses annexes techniques.

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 le Client a mis les fonds à la disposition de sa 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.

#### ARTICLE 54 EXÉCUTION DES ORDRES DE PAIEMENT

La Banque exécute les ordres de paiement qui lui sont transmis sur base des numéros de compte (ou identifiant unique) mentionnés par le Client.

Elle n'est nullement tenue de vérifier l'exactitude des données marquées dans l'ordre de paiement. Ainsi, elle ne doit pas vérifier si l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire correspond aux numéros des comptes (ou identifiant unique) à débiter ou à créditer. Néanmoins, si la Banque estime qu'elle peut apporter les corrections nécessaires, elle a le droit d'effectuer les transactions. Dans ce cas, elle ne peut être tenue pour responsable d'une erreur de jugement éventuelle ou de l'exécution tardive, sauf en cas de dol ou de faute grave de sa part ou de son personnel.

Sans préjudice de l'application des dispositions légales prévues en matière de prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme ou de tout autre législation pertinente, la Banque se réserve le droit de refuser d'exécuter des ordres de paiement incomplets ou erronés ou lorsque le solde du compte est insuffisant.

Toutefois, si elle le considère comme raisonnable, elle peut soit exécuter certains ordres de paiement dans l'intérêt du Client, malgré le solde insuffisant ; soit en retarder l'exécution jusqu'à la réception de fonds suffisants et ce, au maximum, pendant 5 jours calendrier. Le solde débiteur engendré ne signifie nullement que le Client a acquis le droit d'obtenir un crédit à l'avenir, il doit s'en acquitter au plus vite.

Lorsque la Banque refuse d'exécuter un ordre de paiement, le refus ainsi que, si possible, les motifs de ce refus et la procédure à suivre pour corriger toute erreur factuelle l'ayant entraîné sont notifiés au Client par extrait de compte ou via le Web Banking ou tout autre moyen approprié.

Tout ordre de paiement dont l'exécution a été refusée par la Banque est réputé non reçu.

#### ARTICLE 55 MODIFICATION OU RÉVOCATION DES ORDRES DE PAIEMENT

Toute révocation ou modification d'un ordre de paiement doit être notifiée à la Banque par un courrier signé par le Client (Payeur) ou son mandataire, avec l'indication précise de l'ordre révoqué ou modifié. Cette demande écrite de révocation ou de modification d'un ordre de paiement doit parvenir à la Banque au plus tard :

- à la fin du jour ouvrable (avant 15h00) précédant le jour convenu pour le débit des fonds en cas de domiciliation ;
- à la fin du jour ouvrable (avant 15h00) précédant le jour convenu lorsque la Banque et le Client ont fait application de l'article 53 alinéa 3 des présentes Conditions Générales.

#### ARTICLE 56 ORDRE DE PAIEMENT AU BÉNÉFICE DE COMPTES

La Banque, qui reçoit un ordre en faveur d'un numéro de compte supprimé ou inexistant, peut restituer les fonds au donneur d'ordre.

#### ARTICLE 57 DOMMAGES - INTÉRÊTS

Pour autant que la responsabilité de la Banque soit engagée, le Client ne pourra exiger plus que la remise en l'état antérieur à l'opération, le remboursement des intérêts de retard ou de l'amende qu'il a été contraint de payer ou le paiement des intérêts créditeurs dont il a été privé du fait de l'exécution tardive ou erronée de son ordre de paiement par la Banque.

### ► SECTION 3 OPÉRATIONS DE PAIEMENT

#### ARTICLE 58 DÉFINITION

Par opération de paiement, on entend l'action, initiée par le Client (Payeur ou Bénéficiaire) consistant à verser, transférer ou retirer des fonds d'un compte de paiement, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le Payeur et le Bénéficiaire.

#### ARTICLE 59 TYPES D'OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Les opérations mentionnées ci-dessous constituent des opérations de paiement au sens de l'article 58 des présentes Conditions Générales :

- Virement : une opération paiement par laquelle le Payeur donne instruction à sa banque de débiter son compte de paiement en faveur d'un compte de paiement d'un Bénéficiaire indiqué par le Payeur. Pour l'application des présentes Conditions Générales, ce terme désigne tant le virement national belge que le virement européen.
- Ordres permanents : tout titulaire d'un compte peut donner instruction à la Banque de virer automatiquement et à des échéances déterminées à l'avance un montant fixe sur un autre compte. Si le Client n'a pas mentionné d'échéance finale, la durée de l'ordre permanent est indéterminée. Au cas où le compte à vue serait clôturé, les ordres permanents qui y sont liés sont automatiquement annulés.
- Domiciliation : un service de paiement visant à débiter le compte de paiement d'un Payeur, lorsqu'une opération de paiement est initiée par le Bénéficiaire sur la base du consentement donné par le Payeur au Bénéficiaire, à la Banque du Bénéficiaire ou à la Banque du Payeur. Pour l'application des présentes Conditions Générales, ce terme fait référence tant au système de domiciliation national belge qu'aux domiciliations européennes. Au cas où le compte à vue serait clôturé, les domiciliations qui y sont liées sont automatiquement annulées.

#### ARTICLE 60 DOMICILIATION

La Banque offre à ses Clients la possibilité de domicilier chez elle le paiement de dettes et le recouvrement de créances; elle exécutera ces opérations par le débit ou le crédit du compte indiqué par le Client.

La réalisation d'une domiciliation nécessite l'octroi d'un mandat par le Payeur à, selon le cas, l'une ou plusieurs des personnes suivantes :

- le Bénéficiaire (créancier)
- la banque du Bénéficiaire
- la banque du Payeur (débiteur)

Un exemplaire de ce mandat doit être remis au Payeur et contient le consentement exprès de ce dernier ; la procuration à donner doit se référer expressément au contrat sous-jacent qui à son tour détermine la portée des créances domiciliées en ce qui concerne la nature, l'échéance et, si possible, le montant juste.

La domiciliation ne peut se réaliser valablement que si le Payeur (débiteur) a été précédemment informé du contrat sous-jacent.

La Banque, en sa qualité de banquier du Payeur (débiteur), décline toute responsabilité quant à l'authenticité ou à la validité des mandats de domiciliation donnés au Bénéficiaire (créancier).

La Banque doit seulement tenir compte des modifications du mandat de domiciliation, quelles qu'en soit la nature, à partir de la réception de l'information et ce, même si la modification a fait l'objet d'une publication antérieure. La Banque n'est pas responsable des conséquences liées à un défaut de communication de l'information ou à une communication tardive, elle n'est pas responsable non plus de l'authenticité, de la validité, ou d'une éventuelle interprétation erronée des documents présentés, pas plus que du contenu de ces derniers.

Lorsque le service de domiciliation européenne SDD Business to Business est proposé par la Banque, le Client Payeur (débiteur) est tenu d'informer la Banque, immédiatement et par écrit, de la signature d'un tel accord de domiciliation ; ou, du fait qu'il n'agit pas dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales.

Une domiciliation et le mandat y attaché peuvent être résiliés par chacune des parties (Payeur / Bénéficiaire), à tout moment, par une notification au cocontractant/à l'autre partie. La résiliation de la domiciliation par le Payeur est valable et opposable à tous ses mandataires lorsque le Payeur la notifie à son créancier (Bénéficiaire).

La Banque peut être chargée par ses clients Bénéficiaires (créanciers) de l'encaissement récurrent ou de l'encaissement unique de créances domiciliées chez elle ou auprès d'une autre institution financière.

Les conditions relatives à ces ordres d'encaissement, notamment en ce qui concerne les exigences auxquelles doit répondre le support d'information normalisé, sont fixées dans le Contrat de domiciliation européenne Sepa Direct Debit (SDD) Core et Business to Business et dans ses annexes techniques. Si la domiciliation est exécutée via le système de traitement DOM'80, les conditions qui la concernent sont précisées dans le document "Convention DOM'80"

## ARTICLE 61 AUTORISATION DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Une opération de paiement n'est réputée autorisée que si le Client (Payeur) a donné son consentement à l'exécution de l'ordre de paiement. Ce consentement peut intervenir préalablement à l'exécution de l'opération de paiement, ou postérieurement.

En l'absence d'un tel consentement, l'opération de paiement est réputée non autorisée.

Le Client (Payeur) est réputé avoir donné son consentement à l'exécution d'une opération de paiement :

1. pour les virements :
  - initiés sur papier : par la remise à la Banque d'un formulaire de virement sur papier valablement signé ;
  - initiés par voie électronique (Web Banking) : par l'introduction du Code PIN et/ou l'application correcte des procédures d'authentification déterminées pour confirmer la transaction introduite via le canal électronique.
2. pour les ordres permanents :
  - initiés sur papier : par la signature d'un formulaire délivré par la Banque
  - initiés par voie électronique (Web Banking) : par l'introduction du Code PIN et/ou l'application correcte des procédures d'authentification déterminées pour confirmer la transaction introduite via le canal électronique
3. pour les domiciliations : par l'octroi d'un mandat valable par le Payeur conformément à l'article 60 des présentes Conditions Générales.

**ARTICLE 62 DÉLAI D'EXÉCUTION D'UNE OPÉRATION DE PAIEMENT**

Sans préjudice de l'article 54 des présentes Conditions Générales, les délais maxima d'exécution des opérations de paiement sont les suivants :

Pour les virements et les ordres permanents:

- initiés par voie électronique (Web Banking) en faveur d'un compte ouvert auprès d'une autre banque : le compte de la banque du Bénéficiaire doit être crédité au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de la réception précisé à l'article 53 des présentes Conditions Générales ;
- initiés par voie électronique (Web Banking) en faveur d'un compte ouvert chez Ethias Banque : le compte de la banque du Bénéficiaire doit être crédité au plus tard à la fin du jour ouvrable de la réception de l'ordre précisée à l'article 53 des présentes Conditions Générales ;
- initiés sur papier : le compte de la banque du Bénéficiaire doit être crédité au plus tard à la fin du second jour ouvrable suivant le moment de la réception précisé à l'article 53 des présentes Conditions Générales.

**ARTICLE 63 CONTESTATION D'UNE OPÉRATION DE PAIEMENT NON AUTORISÉE OU NON CORRECTEMENT EXÉCUTÉE**

Le Client qui constate une opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée donnant lieu à une revendication n'obtiendra la correction de cette opération par la Banque que s'il signale sans délai l'opération concernée, et au tard dans les treize mois suivant la date de débit ou de crédit.

Lorsque le Client nie avoir autorisé une opération de paiement qui a été exécutée, ou affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il incombe à la Banque de prouver que l'opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

En cas d'opération de paiement non autorisée, après une vérification pour fraude éventuelle dans le chef du Payeur, la Banque rembourser immédiatement au Payeur le montant de cette 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, le cas échéant augmenté d'intérêts sur ce montant.

En outre, la Banque rembourse les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnisable.

**ARTICLE 64 REMBOURSEMENT D'OPÉRATIONS INITIÉES PAR OU VIA LE BÉNÉFICIAIRE**

**64.1. CONDITIONS À REMPLIR**

La Banque rembourse à son Client (Payeur), qui agit en qualité de consommateur (c'est-à-dire à des fins exclusivement privées) une opération de paiement autorisée, initiée par ou via le Bénéficiaire, qui a déjà été exécutée, pour autant que les conditions suivantes soient toutes les deux 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 cette dernière condition, le Payeur ne peut pas invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change de référence convenu a été appliqué.

A la demande de la Banque, le Payeur fournit des éléments factuels en rapport avec ces conditions.

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

Le Client (Payeur) qui agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales ne peut pas demander le remboursement d'une opération de paiement autorisée, initiée par ou via le Bénéficiaire, qui a déjà été exécutée.

**64.2. PÉRIODE**

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

Dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, la Banque rembourse le montant total de l'opération de paiement ou justifie son refus de rembourser. La Banque n'est pas responsable du non respect du délai susmentionné s'il est imputable à l'intervention d'un tiers.

**64.3. DOMICILIATION**

Par dérogation aux articles 64.1 et 64.2 des présentes Conditions Générales, si le Bénéficiaire utilise le système de traitement DOM'80, le Client (Payeur), qu'il agisse en qualité de consommateur (c'est-à-dire à des fins exclusivement privées) ou non, peut, inconditionnellement, demander à la Banque le remboursement d'une opération de paiement autorisée, initiée par le Bénéficiaire et déjà exécutée ; et ce, pendant une période de huit semaines calendrier à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités. Dans ce cas, la Banque n'a pas le droit de refuser le remboursement à son Client (Payeur) et lui rembourse immédiatement le montant de l'opération autorisée.

Par dérogation aux articles 64.1 et 64.2 des présentes Conditions Générales, si le Bénéficiaire utilise le système de domiciliation européenne (SDD), le Client (Payeur), qui agit en qualité de consommateur (c'est-à-dire à des fins exclusivement privées), peut, inconditionnellement, demander à la Banque le remboursement d'une opération de paiement autorisée, initiée par le Bénéficiaire et déjà exécutée ; et ce, pendant une période de huit semaines calendrier à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités. Dans ce cas, la Banque n'a pas le droit de refuser le remboursement à son Client (Payeur - consommateur) et lui rembourse immédiatement le montant de l'opération autorisée.

Par dérogation aux articles 64.1 et 64.2 des présentes Conditions Générales, si le Bénéficiaire utilise le système de domiciliation européenne (SDD), le Client (Payeur), qui agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales ne peut pas demander le remboursement d'une opération de paiement autorisée, initiée par le Bénéficiaire et déjà exécutée au sein de ce système de traitement.

Toutefois, quel que soit le système de traitement des domiciliations utilisé par le Bénéficiaire (DOM'80 ou SDD) et quelle que soit la qualité du Client Payeur (consommateur agissant à des fins exclusivement privées ou non), le remboursement d'une domiciliation n'est plus possible si le Client (Payeur) a donné directement à la Banque son consentement à l'exécution d'une domiciliation ou d'une série de domiciliations et si une information préalable sur les domiciliations futures lui a été fournie ou a été mise à sa disposition au cours des quatre semaines précédant la date d'échéance, de la manière convenue par la Banque ou par le Bénéficiaire.

**ARTICLE 65****RESPONSABILITÉ DANS LE CADRE DE L'EXÉCUTION DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT****65.1. RESPONSABILITÉ EN CAS D'IDENTIFIANT UNIQUE ERRONÉ**

Conformément à l'article 54 des présentes Conditions Générales, un ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique est réputé dûment exécuté dans le chef de la Banque pour ce qui concerne le Bénéficiaire indiqué par l'identifiant unique. La Banque n'est pas tenue de prendre en compte des informations complémentaires fournies par le Client.

Si l'Identifiant Unique fourni par le Client est inexact, la Banque n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement.

Toutefois, la Banque s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. Des frais de recouvrement peuvent être imputés par la Banque.

**65.2. RESPONSABILITÉ EN CAS D'ORDRE DE PAIEMENT INITIÉ PAR LE PAYEUR**

Lorsque la Banque intervient en qualité de banque du Payeur, elle est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement, sauf si elle peut démontrer que la banque du Bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement.

Lorsque la responsabilité de la Banque est engagée à l'égard de son Client (Payeur), elle restitue sans tarder à son Client le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, si besoin est, elle rétablit le compte de paiement du Client qui a été débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu.

Si la responsabilité de la banque du Bénéficiaire est engagée, celle-ci met immédiatement le montant de l'opération de paiement à la disposition du Bénéficiaire et, si besoin est, elle crédite le compte de paiement du Bénéficiaire du montant correspondant.

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et où l'ordre de paiement est initié par le Payeur, la Banque s'efforce immédiatement, sur demande du Payeur, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche au Payeur.

### **65.3. RESPONSABILITÉ EN CAS D'ORDRE DE PAIEMENT INITIÉ PAR OU VIA LE BÉNÉFICIAIRE**

Lorsque la Banque intervient en qualité de banque du Bénéficiaire, elle est responsable à l'égard du Bénéficiaire de la bonne transmission de l'ordre de paiement à la banque du Payeur.

Par conséquent, la Banque retransmet immédiatement l'ordre de paiement en question à la banque du Payeur.

La Banque est responsable à l'égard de son Client (Bénéficiaire) du traitement de l'opération de paiement conformément aux règles de date de valeur en vigueur et elle veille à ce que le montant de l'opération de paiement soit mis à la disposition de son Client (Bénéficiaire) immédiatement après que le montant ait été crédité sur le compte de la Banque.

En cas d'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée dont la responsabilité n'incombe pas à la Banque en vertu du présent article, c'est la banque du Payeur qui est responsable à l'égard du Payeur.

Lorsque la responsabilité de la banque du Payeur est engagée, elle restitue au Payeur, si besoin est et sans tarder, le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et rétablit sans tarder le compte de paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu.

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée, la Banque s'efforce immédiatement, sur demande du Bénéficiaire, quelle que soit la responsabilité déterminée au titre du présent article, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche à son Client (Bénéficiaire).

### **65.4. RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE FRAIS**

La Banque est redevable, à l'égard de ses Clients, des frais dont elle est responsable et des intérêts supportés par le Client du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement.

Le Client a droit également à des indemnités complémentaires pour les autres conséquences financières éventuelles.

### **65.5. FORCE MAJEURE**

La responsabilité de la Banque, visée à l'article 65 des présentes Conditions Générales, ne s'applique pas en cas de force majeure, ni lorsque la Banque est liée par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou par l'Union européenne.

Lorsqu'une opération de paiement a été initiée sur des appareils, des terminaux ou au moyen d'équipements acceptés par la Banque, même si elle n'en a pas le contrôle, la Banque ne peut pas invoquer l'alinéa premier du présent article en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution résultant d'un fonctionnement défectueux de ces appareils.

► **SECTION 4            CARTES BANCAIRES ET CARTES DE CRÉDIT**

**ARTICLE 66            CARTE BANCAIRE**

Le titulaire d'un compte à vue, ainsi que tout mandataire qui a obtenu l'autorisation du titulaire du compte, peut demander la délivrance d'une carte bancaire.

La délivrance et l'utilisation de toute carte bancaire sont régies par des conditions propres et spécifiques dénommées "Conditions particulières pour les cartes bancaires", qui font partie intégrante des présentes Conditions Générales.

**ARTICLE 67            CARTE DE CRÉDIT**

Le titulaire d'un compte à vue, ainsi que tout mandataire qui a obtenu l'autorisation du titulaire du compte, peut demander la délivrance d'une carte de crédit.

Les conditions d'octroi et d'utilisation de cette carte de crédit sont fixées par des conditions propres et spécifiques dénommées "Conditions particulières pour les cartes de crédit", qui font partie intégrante des présentes Conditions Générales.

► **SECTION 5            EFFETS DE COMMERCE**

**ARTICLE 68            CHÈQUES**

La Banque ne délivre pas de formules de chèque. Elle se réserve toutefois le droit de le faire par exception. Dans cette éventualité, le titulaire d'un compte à vue, ainsi que ses mandataires, peuvent demander des formules de chèques aux conditions stipulées par la Banque.

La Banque peut refuser de délivrer les formules de chèques demandées ou limiter le nombre de chèques mis à disposition du Client, sans devoir motiver sa décision.

Tout Client qui demande à la Banque l'émission d'un chèque, à son nom ou au nom d'un tiers, est responsable envers la Banque des effets que peut entraîner la perte ou le vol dudit chèque.

Le Client doit déclarer, à la police ou aux autorités judiciaires, la perte, le vol ou tout usage abusif de ses chèques immédiatement après l'avoir constaté, sous peine de voir ses droits de remboursement anéantis. S'il est question d'abus, il doit également porter plainte auprès de la Police. Le Client communiquera à la Banque une copie de sa déclaration. Même si la Banque a été informée du problème, elle n'est pas responsable du remboursement des chèques volés, falsifiés ou perdus.

L'expédition dudit chèque au destinataire se fait au risque du Client.

L'émission d'un chèque présuppose que le compte a été suffisamment approvisionné pour faire le paiement. Sous réserve d'une garantie éventuelle, la Banque peut refuser le paiement de chèques si le montant n'est pas du tout ou pas suffisamment couvert. Si le paiement d'un chèque par la Banque entraîne un solde débiteur, le compte doit être approvisionné sans délai. Au cas où le Client demanderait à la Banque de refuser le paiement d'un chèque, pour cause de révocation ou d'opposition, la Banque se doit d'examiner en profondeur, comme il se doit dans l'exercice de sa fonction, si elle peut satisfaire à cette requête.

La Banque a le droit de signifier au Client qu'il n'est plus habilité à émettre des chèques, sans devoir justifier cette décision.

Dès que cette notification a été faite, les autres chèques doivent immédiatement être retournés à la Banque, faute de quoi le Client sera responsable pour toutes les suites résultantes de l'utilisation de ces chèques. Lorsque le droit à émettre des chèques a été retiré au Client, cela se répercutera automatiquement sur ses mandataires.

A la demande du Client, la Banque peut se charger, au tarif en vigueur, de la présentation, en Belgique et à l'étranger, d'effets de commerce (chèque, lettre de change, billet à ordre, ...) à l'encaissement et/ou l'acceptation.

Lorsque le Client est une personne physique qui n'agit pas dans le cadre de ses activités professionnelles, les seuls effets de commerce visés par la présente disposition sont des chèques bancaires certifiés et/ou des chèques émis par un notaire établi en Belgique et dont le montant est versé sur un compte à vue ou un compte d'épargne ouvert au nom du Client dans les livres de la Banque.

Ces transactions sont régies par les « Règles uniformes relatives aux encaissements » de la Chambre de Commerce Internationale de Paris en vigueur au moment où l'ordre d'encaissement est donné, sauf dérogation apportée par le présent règlement.

Le Client confirme la validité et la régularité des documents qu'il présente à l'encaissement. Il confirme également l'authenticité des signatures apposées sur ces documents à quelque titre que ce soit. Dès lors, le Client reconnaît que la Banque ne doit effectuer aucun contrôle en la matière et déclare répondre de toutes les conséquences possibles de la non-validité des documents qu'il a transmis et de l'irrégularité ou de l'inauthenticité des signatures figurant sur ces documents.

La Banque n'est pas responsable pour l'exécution inexacte de l'ordre lorsque l'ordre du Client est imprécis, incomplet ou fautif. La Banque ne peut être tenue pour responsable des agissements de tiers belges ou étrangers qui interviennent lors qu'une transaction d'encaissement, sauf si le choix de ce tiers par la Banque implique une fraude ou une faute grave.

D'autre part, elle n'est nullement responsable pour une éventuelle interprétation erronée que le correspondant accorde aux ordres qu'il reçoit de la Banque, ni pour les suites résultant d'un éventuel arrêt de ses paiements.

En principe, la Banque effectue le virement du produit net de l'encaissement, après déduction des frais occasionnés, uniquement après l'encaissement effectif et après le rapatriement éventuel des fonds. Toutefois, si le document à l'encaissement reste impayé, la Banque peut toujours débiter le compte ou réclamer l'encaissement du produit net et ce sans mise en demeure, car le Client obtient seulement le produit net au moment où la Banque a effectivement reçu les fonds à encaisser.

Des encaissements à l'étranger s'effectuent au risque du Client.

En ce qui concerne les effets de commerce que la Banque détient à titre de propriétaire, bénéficiaire, titulaire ou mandataire aux fins d'encaissement, la Banque n'est en aucune manière tenue de faire dresser un protêt pour refus d'acceptation ou non-paiement, ni d'en faire notification, ni d'en respecter les délais légaux. Si la Banque remplit néanmoins ces formalités, elle ne pourra en aucun cas encourir de responsabilité de ce chef.

## Chapitre 4 Titres

### ► SECTION 1 CLIENT PERSONNE PHYSIQUE

#### ARTICLE 70 OBJET

Lorsque le Client est une personne physique, la Banque peut, à la demande de ce dernier, se charger de la garde et de la gestion administrative des titres du Client déposés sur un compte «dépôt à découvert».

Par titres, il y a lieu d'entendre les bons de caisse émis par la Banque à l'exclusion de tout autre instrument financier au sens de la loi du 6 avril 1995 relative au statut et au contrôle des entreprises d'investissement.

La Banque ne preste à l'égard des Clients personnes physiques aucun service de conseil en placement ou de gestion de fortune.

#### ARTICLE 71 COMPTE « DÉPÔT À DÉCOUVERT »

Seuls les bons de caisse émis par la Banque peuvent être déposés sur ou inscrits dans un compte « dépôt à découvert » ouvert au nom du Client. La Banque se réserve le droit de refuser le dépôt ou l'inscription de certains titres ou de l'accepter sous conditions.

La Banque se réserve également le droit de clôturer tout compte « dépôt à découvert » trois mois après la sortie du dernier titre qui y était déposé.

Les transactions effectuées dans le cadre d'un compte « dépôt à découvert » sont toujours comptabilisés soit par le compte à vue du Client soit par le compte d'épargne du Client.

#### ARTICLE 72 TITRES DÉPOSÉS ET IRRÉGULARITÉS

Les titres déposés à la Banque doivent être « de bonne livraison », ce qui implique entre autres qu'ils soient réguliers, en bon état matériel, munis de tous les coupons à échoir, qu'ils ne soient pas frappés de déchéance et ne fassent pas l'objet d'une saisie ou d'une opposition ni en Belgique ni à l'étranger.

Le Client indemnise la Banque ou ses sous-dépositaires des débours ou dommages découlant de la remise d'instruments financiers ne satisfaisant pas à ces critères.

La Banque n'est pas obligée d'effectuer une vérification quelconque au sujet de l'authenticité ou de la régularité des titres. La Banque n'est en aucun cas responsable des dommages que le Client pourrait subir en raison des irrégularités dont seraient entachés les titres qu'il a déposés ou d'irrégularités existant avant le dépôt.

#### ARTICLE 73 FONGIBILITÉ

Le Client accepte que les titres remis en dépôt soient soumis au régime de fongibilité et qu'ils puissent donc être remplacés par des instruments de même nature et d'égale valeur, mais de numéros différents, à moins que cela ne soit pas compatible avec les caractéristiques de l'instrument.

#### ARTICLE 74 LIEU DU DÉPÔT

La Banque détermine le lieu de la mise en dépôt des titres qui lui sont confiés. Le Client autorise la Banque à mettre les titres en dépôt auprès d'un autre dépositaire interprofessionnel ou professionnel belge ou étranger. La Banque sélectionne ces sous-dépositaires avec soin en tenant compte de l'expertise et la réputation.

Le Client accepte que les lois, règlements et usages applicables aux dépositaires étrangers choisis par la Banque lui soient opposables.

La Banque ne portera la responsabilité de la perte des titres déposés auprès du sous-dépositaire et des actes délictueux commis par celui-ci que s'il s'avère qu'au moment du choix du sous-dépositaire, la Banque a opté pour un sous-dépositaire qu'un banquier normal et scrupuleux n'aurait pas choisi dans les mêmes circonstances.

#### ARTICLE 75 DÉLIVRANCE PHYSIQUE DES TITRES DÉPOSÉS

Conformément aux dispositions de la loi du 14 décembre 2005 portant suppression des titres au porteur, ceux-ci ne peuvent plus faire l'objet d'une délivrance physique ou matérielle en Belgique.

Dès lors, le Client accepte que les titres déposés ne soient plus remis physiquement par la Banque. Le transfert de titres déposés se fait exclusivement par virement.

#### ARTICLE 76 RÉCÉPISSÉ

Pour tout dépôt de titre, la Banque délivre au Client un récépissé muni de la référence des titres confiés par le Client en dépôt à découvert.

#### ARTICLE 77 GESTION ADMINISTRATIVE DES TITRES EN DÉPÔT À DÉCOUVERT

A l'égard des titres placés en dépôt à découvert, la Banque se charge d'office, pour autant que, le cas échéant, ces transactions aient donné lieu à une publicité suffisante :

- a) du remplacement des manteaux, des feuilles de coupons et autres opérations de régularisation se rapportant aux titres déposés;
- b) du détachement des coupons dont le produit net - comme pour les titres remboursables - est crédité sur le compte du Client. Lorsqu'il s'agit de coupons capitalisables, ceux-ci ne seront détachés, encaissés et crédités, qu'à la date de liquidation, sauf instruction contraire du Client.

La Banque n'effectue plus de transactions pour des titres réclamés et/ou mis à disposition. Elle peut enlever avant leur échéance les coupons des titres qui ont été donnés en dépôt à découvert.

A défaut d'une telle demande, la Banque rejette toute responsabilité en la matière.

La Banque communique, sans aucune responsabilité de sa part, tous les renseignements dont elle a connaissance et qui présentent un caractère public ou officiel et qui sont utiles à la gestion du compte « dépôt à découvert ». La Banque n'est pas responsable de la non-communication des renseignements.

#### ARTICLE 78 RELEVÉ DE COMPTE

La Banque expédie à des intervalles réguliers et au moins une fois par an un relevé des titres mis en dépôt à découvert par le Client auprès de son institution. Le relevé est considéré comme étant approuvé par le Client, à défaut de formulation de ses remarques dans les trente jours calendrier suivant la date d'expédition dudit relevé.

### ► SECTION 2 CLIENT PERSONNE MORALE

#### ARTICLE 79 OBJET

Lorsque le Client est une personne morale, la Banque peut, à la demande de cette dernière, se charger de fournir des services d'investissement limités aux conseils en placements et à la réception et la transmission de transactions en instruments financiers. Elle ne se chargera toutefois pas de la garde et de la gestion administrative des titres du Client.

#### ARTICLE 80 CATÉGORIES D'INVESTISSEURS

Dans le cadre de la fourniture de services d'investissement (conseils en placements, réception et transmission de transactions en instruments financiers) et conformément aux dispositions légales, la

Banque classe ses Clients en différentes catégories, à savoir : les Contreparties, les Clients Professionnels et les Clients de Détail. Chacune de ces catégories se voit attribuer un niveau de protection adapté.

**80.1. CONTREPARTIES**

Un Client est classifié comme Contrepartie s'il est actif dans le secteur financier (par ex. banques, sociétés de Bourse, compagnies d'assurances, fonds de pension, banques centrales, mais également gouvernements nationaux et services publics concernés par la gestion de la dette publique.) Une Contrepartie est supposée connaître suffisamment le fonctionnement des marchés financiers. La Banque n'est pas supposée respecter les règles de conduite ci-dessous à l'égard de ce type de Client.

**80.2. CLIENTS PROFESSIONNELS**

Les Clients qui peuvent être considérés comme des Clients Professionnels sont cités à l'annexe A de l'arrêté royal du 3 juin 2007 portant les règles et modalités visant à transposer la directive concernant les marchés d'instruments financiers. Les règles de conduite s'appliquent à ces Clients, mais dans une moindre mesure. Un Client Professionnel est en effet supposé disposer des connaissances, de l'expérience et des capacités requises afin de prendre lui-même les décisions relatives à ses placements et d'estimer adéquatement les risques encourus.

De plus, les obligations d'information de la Banque à l'égard de ces Clients Professionnels sont moins poussées que celles destinées aux Clients de Détail.

**80.3. CLIENTS DE DÉTAIL**

Les Clients qui ne peuvent pas être classés dans une des 2 catégories ci-dessus font partie de la catégorie des Clients de Détail. Ils bénéficient du niveau de protection le plus élevé. Les règles de conduite énumérées ci-dessous s'appliquent dès lors à eux.

**80.4. INFORMATIONS RELATIVES AU CLASSEMENT PAR CATÉGORIE**

La Banque informe le Client de la catégorie qui lui a été attribuée sur la base des dispositions légales. Le Client qui souhaite changer de catégorie doit en faire la demande écrite à la Banque. Toutefois, la Banque n'est pas obligée de donner une suite favorable à la demande du Client.

**ARTICLE 81 RÈGLES DE CONDUITE**

Les dispositions du présent article s'appliquent uniquement aux Clients Professionnels et aux Clients de Détail.

**81.1. POLITIQUE D'EXÉCUTION OPTIMALE POUR LES TRANSACTIONS EN INSTRUMENTS FINANCIERS**

Sauf instructions spécifiques du Client, la Banque est tenue d'exécuter les ordres aux meilleures conditions (best execution). Dès lors, la Banque s'engage à faire en sorte que les dispositions contractuelles relatives au produit concerné, notamment celles relatives à la valeur nette d'inventaire, soient scrupuleusement respectées lors des transactions.

**81.2. CONNAISSEZ VOTRE CLIENT**

La Banque peut fournir des conseils en placements au Client c'est-à-dire fournir des recommandations à propos des transactions en instruments financiers adaptées à la situation du Client.

**Client de Détail**

En ce qui concerne le Client de Détail, la Banque prend les dispositions nécessaires pour déterminer son profil d'investisseur.

La Banque ne fournit des conseils à propos des transactions en instruments financiers que si celles-ci correspondent au profil d'investisseur du Client. Dès lors, la Banque se réserve le droit de refuser des transactions en instruments financiers qui ne correspondent à leur profil d'investisseur.

Le Client est responsable de la composition équilibrée de son portefeuille en rapport avec son profil d'investisseur.

La Banque ne fournit pas de conseils en placements au Client de Détail qui refuse de déterminer son profil d'investisseur.

**Client Professionnel**

Les Clients Professionnels sont supposés disposer des connaissances, de l'expérience et des capacités requises pour prendre eux-mêmes les décisions relatives à leurs placements. Ils sont également supposés disposer d'une assise financière suffisante afin de supporter les risques encourus.

La Banque examine, dans un premier temps, les objectifs d'investissement du Client avant de conseiller un placement. La Banque se réserve le droit de refuser des transactions en instruments financiers qui ne correspondraient pas aux objectifs d'investissement du Client Professionnel.

Le Client qui refuse de faire part de ses objectifs de placement accepte de ne pas recevoir de conseils en placements de la part de la Banque.

**Obligation du Client : devoir d'information**

Le Client doit informer la Banque de tout changement intervenu dans son profil d'investisseur, à savoir dans sa situation financière, ses objectifs d'investissement, ses connaissances ou son expérience. La Banque peut se baser sur les informations précédemment fournies par le Client tant que cette communication n'a pas eu lieu.

**81.3. RÉCEPTION ET TRANSMISSION DE TRANSACTIONS EN INSTRUMENTS FINANCIERS**

Lorsque la Banque ne donne pas de recommandations personnalisées au Client, le service se limite à la transmission et à l'exécution de transactions en instruments financiers.

**Client de Détail**

Sans préjudice des dispositions légales en vigueur, la Banque vérifie si le Client de Détail dispose des connaissances et de l'expérience nécessaires afin d'exécuter les transactions en instruments financiers. Si le Client de Détail a refusé de déterminer son profil d'investisseur, la Banque est dans l'impossibilité de vérifier s'il dispose des connaissances et de l'expérience requises afin d'exécuter des transactions en instruments financiers.

**Client Professionnel**

Ce Client est supposé disposer des connaissances et de l'expérience requises afin d'effectuer des transactions en instruments financiers.

**81.4. RÉTROCESSION**

En tant que distributeur de Sicav et/ou de fonds communs de placements, le gestionnaire des l'instrument financier concerné rétrocède à la Banque une partie des management fees qu'il perçoit. La fiche du produit concerné mentionne le montant ou le pourcentage de cette rétrocession.

**ARTICLE 82 TRANSACTIONS DANS UN INSTRUMENT FINANCIER**

**82.1. DÉFINITIONS**

On entend par :

- Instruments financiers : les instruments financiers visés par la législation financière, notamment les bons de caisse, les obligations, les titres représentatifs de la dette publique (bons d'État, OLO...), les actions, les warrants, les parts d'organismes de placement collectif (sicav, fonds commun de placement...) mais aussi les dérivés (options, futures, swaps...).
- Transactions dans un instrument financier : toutes les opérations comme la souscription, l'achat, la vente, le rachat, l'échange, la conversion, l'encaissement du coupon, le remboursement, l'exercice des droits attachés à un instrument financier.

**82.2. TRANSMISSION DES ORDRES À LA BANQUE**

Tout ordre transmis à la Banque, au moyen des formulaires qui sont mis à la disposition du Client à cet effet, doit indiquer avec précision l'objet et les modalités de la transaction à effectuer.

La Banque peut accepter d'effectuer les ordres qui lui sont transmis par téléphone, e-mail ou fax, à condition qu'une convention particulière, rédigée par écrit, ait été conclue préalablement.

Si le Client n'utilise pas les moyens de passation d'ordre acceptés par la Banque, il assume les risques inhérents à son choix et la Banque ne peut être tenue pour responsable en cas de dol, incapacité, faute, erreur ou retard affectant la remise de l'ordre à la Banque.

**82.3. COUVERTURE**

Lors d'une souscription, d'un achat ou d'un exercice, le Client doit constituer une provision suffisante sur son compte centralisateur à moins que la Banque n'accepte ou n'exige une autre couverture. Les intérêts débiteurs en compte à vue seront dus de plein droit et sans mise en demeure sur le débit en compte résultant d'un défaut de provision.

En cas de vente, de rachat, d'échange, d'exercice ou de conversion, le Client doit remettre à la Banque les instruments financiers concernés, en vue de la liquidation de l'opération.

Tous les instruments financiers, fonds et devises remis par le Client à la Banque ou que celle-ci détient pour le compte du Client, constituent la provision destinée à garantir la bonne exécution par le Client de ses opérations sur instruments financiers. La Banque pourra, aux frais et risques du Client, retenir, vendre et/ou compenser ces avoirs en cas d'inexécution ou de défaillance du Client.

**82.4. EXÉCUTION DES ORDRES**

Pour les instruments financiers distribués par la Banque, celle-ci transmet ou exécute les ordres à passer sur les marchés belges le jour où elle les reçoit, pour autant qu'ils soient en sa possession :

- soit au plus tard une heure avant la dernière cotation dont les titres concernés font l'objet ledit jour, sans garantir toutefois la passation des ordres donnés en dehors des heures d'ouverture des bureaux du Groupe Ethias ;
- soit dans les délais prévus dans le prospectus du produit concerné.

La Banque transmet les ordres à passer sur les marchés étrangers dans les meilleurs délais possibles.

La Banque peut imposer des conditions au maintien d'ordres qui ne peuvent pas être exécutés dans un délai normal.

Les ordres sont exécutés aux risques du Client, conformément aux conditions stipulées par la Banque.

**82.5. MODIFICATION ET RÉVOCATION DES ORDRES**

Toute modification ou révocation d'un ordre transmis à la Banque doit préciser expressément l'ordre concerné. A défaut, la Banque pourra considérer l'instruction comme un nouvel ordre s'ajoutant au premier. L'annulation d'une double exécution se fera aux frais du Client.

La Banque enregistre une demande de modification ou de révocation d'un ordre sous réserve que l'ordre ne soit pas déjà exécuté.

La Banque peut suspendre ou annuler d'office les ordres en attente d'exécution lorsque le Client est en cessation de paiements, est déclaré en faillite, ou que ses biens font l'objet d'une saisie exécutoire.

**82.6. CONFIRMATION PAR LA BANQUE DE L'EXÉCUTION DES ORDRES**

L'exécution des ordres du Client est confirmée par l'envoi au Client d'un décompte de la transaction.

**82.7. COÛTS LIÉS AUX OPÉRATIONS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS**

Les frais dus par le Client (comme par exemple les frais de courtage, les frais d'entrée ou de sortie), sont repris dans le tarif des principales opérations de placement et/ou dans le prospectus d'émission de l'instrument financier concerné, sauf s'il s'agit de frais réclamés par des tiers (contrepartie, intermédiaire, intervenant...).

**► SECTION 3 CONFLITS D'INTÉRÊTS****ARTICLE 83 CONFLITS D'INTÉRÊT**

Conformément à l'article 19 des présentes Conditions Générales, toutes les plaintes ou remarques au sujet de l'exécution d'une transaction ou d'un service de la Banque doivent être transmises par écrit au Service Gestion des Plaintes (19, Avenue de l'Astronomie, 1210 Bruxelles, fax : 32 2 210 96 51, gestion-des-plaintes@ethias.be ou klachtenbeheer@ethias.be).

En outre, si le Client estime que les conseils en placements fournis par la Banque (c'est-à-dire les recommandations à propos des transactions en instruments financiers) ne sont pas adaptés à sa situation, le Client peut s'adresser au Service Compliance de la Banque (Avenue de l'Astronomie, 19 - 1210 Bruxelles, fax 02 210 96 51).

## CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR DES PRODUITS ET SERVICES SPÉCIFIQUES

### Chapitre 1 Conditions particulières pour le service web banking

#### ARTICLE 1 OBJET

La Banque offre à ses Clients la possibilité de souscrire un abonnement pour utiliser le service Web Banking.

Il s'agit d'un service automatisé grâce auquel le Client, disposant d'un accès au réseau Internet, peut obtenir des informations et effectuer des opérations sur les comptes existants chez Ethias Banque dont il est titulaire ou mandataire. Le Client qui dispose d'un abonnement Web Banking peut, en outre, demander l'ouverture de nouveaux comptes dans les limites prévues à l'article 5 des présentes Conditions Particulières.

Le service Web Banking est mis à la disposition des personnes physiques (agissant pour leur propre compte ou en tant que représentant d'une personne morale) de nationalité belge, ou qui résident en Belgique.

En cas de compte indiquant plusieurs co-titulaires, l'utilisation du Web Banking comporte automatiquement l'octroi de pouvoirs réciproques et généraux entre les co-titulaires.

Si le Client se voit refuser la souscription à un abonnement au Web Banking, la Banque l'informerá le cas échéant, à sa demande et dans la mesure du possible, des raisons de ce refus.

#### ARTICLE 2 CHAMP D'APPLICATION

Les droits, les obligations et les responsabilités respectives du Client et de la Banque qui résultent de l'utilisation du service Web Banking sont déterminés dans les présentes Conditions Particulières.

Sauf en cas de dérogation explicite prévue dans les présentes Conditions Particulières, les Conditions Générales qui s'appliquent au Client demeurent d'application pour les opérations effectuées via le Web Banking.

En souscrivant un abonnement pour utiliser le service Web Banking, le Client déclare avoir reçu ces Conditions Particulières ainsi que les Conditions Générales et en accepter le contenu.

#### ARTICLE 3 DURÉE, SUSPENSION ET RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT AU WEB BANKING

##### 3.1. DURÉE

L'abonnement au Web Banking est souscrit par le Client pour une durée indéterminée.

##### 3.2. RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT

Le service peut être résilié à tout moment par le Client ou par la Banque.

S'il souhaite mettre fin au service Web Banking, le Client doit adresser une lettre à la Banque (Avenue de l'Astronomie, 19 - 1210 Bruxelles).

Si l'abonnement est résilié par la Banque, un préavis de deux mois est appliqué.

Les frais régulièrement imputés pour la prestation de services ne sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation du service. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés au prorata à partir du mois suivant la date de la résiliation.

##### 3.3. SUSPENSION DE L'ABONNEMENT

Sans préjudice des dispositions des Conditions Générales de la Banque, celle-ci se réserve, à l'égard d'un Client déterminé, le droit d'interrompre, en tout ou en partie, temporairement ou définitivement, l'accès au service Web Banking pour des raisons objectives et motivées ayant trait à

- la sécurité du Web Banking ;
- la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Web Banking par un tiers ou par le Client (par exemple : utilisation du Web Banking contraire aux dispositions légales, réglementaires ou prévues dans les présentes Conditions Particulières).

La Banque informe le Client du blocage dès que possible. Cette information n'est pas requise lorsqu'elle est contrecarrée par des raisons de sécurité objectives et motivées ou si elle est interdite en vertu d'une législation applicable.

La Banque débloque l'accès au service Web Banking ou prévoit un remplacement dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

#### ARTICLE 4 MODIFICATIONS

La Banque peut modifier à tout moment les dispositions des présentes Conditions Particulières ainsi que les services offerts ainsi que la liste des Tarifs. Dans ce cas, la Banque en informera le Client 2 mois avant l'entrée en vigueur de la modification, par lettre, par extrait de compte ou par des avis sur le site Web de la Banque ([www.ethias.be](http://www.ethias.be)) ou par tout autre support durable approprié mis à la disposition du Client.

En cas de désaccord du Client au sujet de la modification, celui-ci dispose de ce même délai de 2 mois pour mettre fin à son abonnement au service Web Banking selon les modalités prévues à l'article 3.2 des présentes Conditions Particulières. A défaut de dénonciation par le Client dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la modification qui entrera en vigueur.

Les modifications ne seront communiquées au Client que si elles portent sur un produit qu'il utilise. Si le Client s'abonne par la suite à un autre produit via le Web Banking, la Banque mettra à sa disposition une version mise à jours des présentes Conditions Particulières.

#### ARTICLE 5 UTILISATION DU WEB BANKING

Le service Web Banking offre les possibilités d'utilisation suivantes, relatives aux comptes à vue et aux comptes d'épargne dont le Client est titulaire, co-titulaire ou mandataire:

1. Consultation des comptes et transactions :

Le Client peut consulter le solde de ses comptes et obtenir un aperçu des opérations effectuées sur ses comptes et/ou encodées avec une date de paiement dans le futur.

2. Opérations de paiement :

• Exécution d'ordre de virement:

Le Client s'engage à transmettre à la Banque, par Web Banking, tous les ordres de virement qui pourraient être introduits dans ce dernier. Il peut également supprimer ou modifier des ordres enregistrés avec une date mémo, mais non-exécutés, jusqu'à la fin du jour ouvrable précédant la date mémo enregistrée. L'impression d'écran que le Client pourrait faire de l'opération encodée ne constitue nullement une preuve que l'ordre est effectivement exécuté.

• Ordre permanent:

Le Client a la possibilité d'encoder, de consulter, de modifier et de supprimer des ordres permanents. L'impression d'écran que le Client pourrait faire de l'opération encodée ne constitue nullement une preuve que l'ordre est effectivement exécuté.

• Domiciliation :

Le Client a la possibilité d'encoder, de consulter, de modifier et de supprimer des domiciliations. L'impression d'écran que le Client pourrait faire de l'opération encodée ne constitue nullement une preuve que l'ordre est effectivement exécuté.

En outre, le service Web Banking permet au Client de demander l'ouverture d'un ou plusieurs nouveau(x) compte(s) d'épargne et/ou de dépôts à terme.

La Banque peut, à tout moment, étendre les possibilités d'utilisation du service Web Banking à d'autres produits et/ou modifier les possibilités d'utilisation dans le cadre de chacun de ces produits.

Toute modification sera communiquée selon les modalités fixées à l'article 4 des présentes Conditions Particulières.

Le Client s'engage à respecter les instructions d'emploi de la Banque en matière de Web Banking ainsi que leurs modifications éventuelles. La Banque informera le Client de toute modification aux instructions d'emploi conformément à l'article 4 des présentes Conditions Particulières.

#### ARTICLE 6 LIMITES D'UTILISATION

La Banque peut imposer des limites à l'utilisation du service Web Banking. Ainsi la Banque a la possibilité de fixer des montants minimum et maximum par ordre ou par période.

Un aperçu actualisé de toutes les limitations valables dans le cadre de l'utilisation du service Web Banking est disponible sur le site [www.ethias.be](http://www.ethias.be).

Ces limites standard peuvent être modifiées soit à l'initiative de la Banque qui en avise le Client conformément à l'article 4 soit à la demande du Client sous réserve de l'approbation de la Banque.

#### ARTICLE 7 SÉCURITÉ DU WEB BANKING

La Banque fournira tous les efforts acceptables en vue de prévoir une sécurisation adéquate. Ainsi, l'accès du Client au Web Banking, ainsi que son utilisation, sont sécurisés par l'usage obligatoire d'une procédure d'identification décrite ci-après dans l'article 8. La Banque prévoit des systèmes spéciaux de sécurité et d'encryptage, prévus pour la sécurisation et l'intégrité des données et des systèmes. La Banque fournit tous les efforts acceptables pour sécuriser l'ensemble des systèmes contre les formes connues et détectables des virus et de la fraude en matière d'ordinateurs.

La Banque se réserve la possibilité de modifier les méthodes de sécurisation et d'identification à la suite de l'évolution de la technologie et des systèmes de sécurisation, ou pour satisfaire à l'éventuelle nouvelle législation et/ou réglementation en la matière. Si cela implique des modifications contractuelles, la Banque en avisera le Client en respectant les délais prévus à l'article 4 des présentes Conditions Particulières, sauf en cas d'extrême urgence.

#### ARTICLE 8 PROCÉDURE D'IDENTIFICATION

Le Client a accès au Web Banking en utilisant la procédure d'identification imposée. Cette procédure d'identification consiste en différents codes de sécurisation (tels que numéro de Client, mot de passe et/ou digicarte ou encore la carte bancaire, le code secret de la carte bancaire et les codes variables générés par le lecteur de carte Digipass) qui doivent être utilisés par le Client pour accéder au Web Banking et y sécuriser ses opérations, ou en tout autre système instauré ultérieurement.

La procédure d'identification décrite ci-dessus est utilisée non seulement pour avoir accès au service Web Banking mais également comme signature du Client. Cette signature électronique vaut comme consentement du Client avec la transaction. Toutes les opérations exécutées via Web Banking sont reprises sur extrait de compte après leur exécution.

Les codes de sécurisation seront envoyés séparément par mesure de sécurité. La Banque supporte le risque lié à l'envoi des codes de sécurisation au Client, jusqu'au moment où celui-ci les reçoit.

La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment la procédure d'identification et en informera le Client conformément à l'article 4 des présentes Conditions Particulières.

#### ARTICLE 9 PREUVE

L'observation de la procédure d'identification possède une valeur démonstrative entière et juridique de l'identité du Client donneur d'ordre, de son accord en ce qui concerne l'ordre de paiement fourni, ainsi que de la conformité de l'ordre de paiement qu'il a communiqué et qui a été reçu par la Banque, à moins que le Client ait effectué la communication visée à l'article 10.3.

Le journal de toutes les transactions exécutées par la Banque (logging), dont la visualisation sur n'importe quel support est également acceptée en tant que document original, constitue une preuve formelle et efficace de l'exécution de l'ordre. Ce journal interne des opérations de paiement est conservé pendant 5 ans à compter de l'exécution des opérations.

L'enregistrement écrit ou la reproduction écrite par la Banque des ordres reçus à l'aide du Web Banking ou d'autres données enregistrées par la Banque a force probante complète entre la Banque et le Client, sous réserve de et jusqu'à la preuve du contraire.

En cas de contestation d'une opération, la Banque apportera la preuve que les opérations ont été authentifiées, effectuées à l'aide des codes de sécurisation (ou tout autre moyen d'identification) prescrits, ont été correctement enregistrées et comptabilisées et que l'opération n'a pas été affectée par un incident technique ou une défaillance quelconque imputable à la Banque.

## ARTICLE 10 ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

### 10.1. APPAREILLAGE / CONNEXION INFORMATIQUES

Le Client est le seul responsable du matériel informatique (machines, logiciels, navigateur), des systèmes informatiques et de leurs extensions, quelle que soit leur nature, ainsi que du logiciel qu'il utilise pour avoir accès au service Web Banking ou pour effectuer des opérations via celui-ci. L'adaptation, l'installation, la maintenance, le fonctionnement et la mise à jour du matériel et des logiciels, des systèmes informatiques et de leurs extensions visés dans cet article sont sous la responsabilité exclusive du Client.

Ainsi, le Client est obligé de prendre toutes les mesures raisonnables afin d'éviter que son ordinateur soit infecté par un virus ou que des tiers puissent « s'introduire » illégalement dans son ordinateur et manipuler les programmes et fichiers qui y sont installés.

La Banque ne peut dès lors en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque dommage causé par les conséquences découlant de l'utilisation et/ou du mauvais fonctionnement de l'appareillage, du matériel et des logiciels décrits ci-dessus ; ni d'un quelconque dommage causé par les services de l'opérateur auquel le Client fait appel pour la livraison des services informatiques et de télécommunication ou par d'éventuels problèmes de connexion du Client aux services de cet opérateur.

La Banque fournit au Client les recommandations de sécurité nécessaires lors de l'utilisation du Web Banking. Le Client prendra toutes les mesures nécessaires afin de respecter ces recommandations.

### 10.2. NON DÉPASSEMENT DE LA PROVISION SUR COMPTE

Le Client s'engage à ne pas dépasser, lors de chaque opération, le montant de la provision sur les comptes dont il est titulaire, co-titulaire ou mandataire dans les livres de la Banque.

### 10.3. SÉCURITÉ ET MESURES DE PRUDENCE

Les codes de sécurisation sont strictement personnels et ne peuvent être communiqués à des tiers.

Le Client reconnaît donc la nécessité de garder strictement secrets les codes de sécurisation qui lui ont été remis ou tout autre système d'identification qui pourrait être imposé par la Banque.

Si un tiers parvenait à posséder les codes de sécurisation, ces codes pourraient être utilisés par cette tierce personne sans que la Banque s'en aperçoive. Par conséquent, la Banque n'est pas tenue de vérifier qui a effectué la procédure d'identification.

Le Client est obligé d'avertir immédiatement la Banque, par écrit ([www.info@ethias.be](mailto:www.info@ethias.be) ou fax : 32 2 210 96 67), dans les cas suivants :

- le Client sait ou suppose que les codes de sécurisation sont connus par un tiers ;
- la perte ou le vol des codes de sécurisation ;
- tout abus ou présomption d'abus ou présomption qu'un tiers utilise de manière illicite les codes de sécurisation ;
- tout problème rencontré alors que le Client essaie d'accéder au Web Banking ou utilise le Web Banking (notamment lorsqu'il prépare, envoie, confirme ou annule des opérations), et ce, sans préjudice des autres dispositions des présentes Conditions Patriculières.

En cas de vol, de perte ou d'abus des codes de sécurisation, le Client est obligé de faire une déclaration à la Police. Il transmet une copie du procès-verbal à la Banque.

Sauf dans le cas où le Client a informé la Banque conformément aux dispositions ci-dessus, la Banque considérera que c'est le Client qui a effectué la procédure d'identification et que le contenu des opérations introduites par le Client correspond aux ordres que la Banque a reçus.

Pour éviter des abus, la Banque peut obliger le Client à modifier périodiquement les codes de sécurisation.

La Banque veille à mettre des moyens appropriés à disposition afin que le Client puisse procéder à tout moment à la notification visée au présent article, ou demander le déblocage du Web Banking en cas d'application de l'article 3.3. des présentes Conditions Particulières. En outre, la Banque fournit, sur demande du Client, pendant dix-huit mois à compter de la notification, les moyens de prouver qu'il a bien procédé à cette notification.

#### **10.4. CONTESTATION DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT NON AUTORISÉES OU NON CORRECTEMENT EXÉCUTÉES**

Le Client qui constate une opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée n'obtiendra la correction de cette opération que s'il signale sans délai à la Banque l'opération concernée, et au tard dans les treize mois suivant la date de débit ou de crédit.

#### **10.5. ABUS DU SERVICE WEB BANKING**

Le Client s'engage à ne pas utiliser le service Web Banking pour des opérations et/ou l'envoi de messages/données contraires à la législation belge ou internationale en vigueur en général et à la loi du 11 janvier 1993 sur la prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment d'argent en particulier.

#### **10.6. RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

Jusqu'à la notification visée à l'article 10.3., le Client est responsable des opérations de paiement non autorisées consécutives à l'utilisation des codes de sécurisation (ou tout autre moyen d'identification) volés ou perdus à concurrence de 150 euros.

Cette limitation de responsabilité est également d'application en cas d'utilisation illégitime des codes de sécurisation (ou tout autre moyen d'identification) lorsque le Client a manqué de préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés.

Le Client supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de sa part, soit du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs de ses obligations.

Les situations suivantes peuvent notamment être considérées comme des cas de négligence grave :

- Le fait de noter ses codes de sécurisation, sous une forme aisément reconnaissable, sur un instrument pour Web Banking ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le Client avec l'instrument pour Web Banking;
- Le fait d'omettre d'informer sans délai la Banque de la perte ou du vol des codes de sécurisation (ou tout autre moyen d'identification).

Après avoir averti la Banque conformément aux dispositions de l'article 10.3., le Client n'est plus responsable des conséquences de la perte ou du vol, sauf en cas de fraude avérée par la Banque.

Sauf en cas de fraude et/ou de manquement intentionnel à ses obligations, le Client ne supporte aucune perte liée à l'utilisation du Web Banking sans identification électronique.

## **ARTICLE 11 ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DE LA BANQUE**

#### **11.1. INTERRUPTION OU INDISPONIBILITÉ DU SERVICE WEB BANKING**

Les engagements que prend la Banque à l'égard du Client dans le cadre du service Web Banking, notamment en ce qui concerne l'accès, la disponibilité, le bon fonctionnement, la protection et l'exécution correcte du service, sont des obligations de moyens. Par conséquent, la Banque mettra en oeuvre tous les moyens techniques et humains jugés propres à un professionnel fournissant de tels services bancaires, afin d'assurer un service régulier et de prévoir une méthode de protection et d'authentification appropriée.

La Banque se réserve le droit d'interrompre le service à des fins de maintenance du système ou encore pour y apporter des adaptations ou des améliorations. Dans la mesure du possible, la Banque en avertira le Client au préalable.

Il se peut toutefois que des interruptions se produisent sans avertissement préalable, à la suite d'un incident technique (par exemple : pannes, travaux, problèmes de sécurisation) ou en cas de force majeure (par exemple : grève, cas d'urgence ou tout autre incident sur lequel la Banque n'a aucune prise). Dans ce cas, la Banque informera le Client, à sa demande et dans la mesure du possible, des raisons de cette interruption de service.

Hormis le cas de fraude ou de faute grave de la Banque, le Client ne peut tenir la Banque pour responsable du seul fait que le service Web Banking serait temporairement ou définitivement indisponible.

## 11.2. SÉCURITÉ

La Banque assume la responsabilité que les systèmes de sécurité utilisés sont de nature telle que les codes de sécurisation (ou tout autre moyen d'identification) ne peuvent être communiqués à des tiers, sauf si le Client leur communique lui-même ces codes, sciemment ou par négligence. La Banque est responsable des dommages causés à la suite de la contrefaçon du service Web Banking et des codes de sécurisation (ou tout autre moyen d'identification).

## 11.3. EXÉCUTION DES OPÉRATIONS

La Banque s'engage à exécuter les opérations dans le délai légalement prévu, compte tenu des limitations précisées dans les présentes Conditions Particulières, pour autant que le compte soit suffisamment provisionné et que ce type d'opération soit autorisé sur le compte.

Un ordre de paiement est réputé avoir été reçu quand l'ordre est transmis directement à la Banque.

Le délai d'exécution d'une opération commence à courir à partir du jour ouvrable au cours duquel l'ordre de paiement a été reçu par la Banque.

Si l'ordre de paiement est reçu un jour non ouvrable, le délai d'exécution ne commencera que le jour ouvrable suivant.

Lors que l'ordre de paiement est reçu par la Banque un jour ouvrable, mais après 15h00, l'ordre est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

Un jour non ouvrable ou après 15h un jour ouvrable, les ordres de paiement ne sont qu'enregistrés par la Banque et le solde disponible des comptes est adapté suite à cet enregistrement. L'exécution réelle de la transaction ne commencera que le jour ouvrable suivant.

### Report ou refus

Lorsque la Banque ne sait pas exécuter l'opération à temps (par exemple si elle doit vérifier que l'opération ne doit pas être refusée en vertu de dispositions légales), elle peut, pour autant qu'elle ne soit censée la refuser, exécuter l'opération plus tard.

Lorsque la Banque refuse d'exécuter un ordre de paiement, le Client est informé de ce refus et, si possible, des motifs du refus et de la procédure à suivre pour corriger les erreurs factuelles l'ayant entraîné, à moins qu'il n'y ait une interdiction légale de le faire.

La Banque peut imputer des frais pour cette notification si le refus est objectivement justifié.

Si l'exécution de l'ordre de paiement est refusée, celui-ci est réputé ne pas avoir été reçu.

## 11.4. RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

Sauf en cas de fraude ou de faute grave, la Banque ne peut être tenue pour responsable des dommages dans le chef du Client ou de tiers (y compris les Clients propres du Client), découlant, directement ou indirectement, de :

- l'interruption ou l'indisponibilité du service Web Banking notamment dans les cas visés aux l'article 3.3. et 11.1. des présentes Conditions Particulières ;
- l'interruption ou l'indisponibilité du service Web Banking due à des tiers ;
- l'impossibilité de créer une connexion nécessaire à l'installation du service, aux interruptions de cette connexion, de quelque manière que ce soit, ou aux problèmes d'envoi et de réception des opérations, dans la mesure où ils sont dus à des tiers;
- la non-exécution des opérations ou le retard dans l'exécution des opérations, à cause de tiers (par exemple : la non-transmission ou la transmission tardive de données déterminées par des intermédiaires en télécommunication auxquels le Client fait appel);
- l'exécution de l'ordre de paiement conformément au numéro de compte (ou identifiant unique) mentionné par le Client ;

- du manque de provision disponible sur le compte concerné ;
- du non-respect par le Client de ses obligations telles qu'elles résultent des présentes Conditions Particulières, des Conditions Générales ou de toute autre disposition légale, réglementaire ou contractuelle qui lui est applicable dans le cadre de sa relation avec la Banque ou avec des tiers (par exemple : ses propres Clients) ;
- la mise en péril de la régularité du Web Banking en raison d'actes, d'erreurs ou de problèmes techniques, quelle que soit leur nature, leur origine ou leur cause, sur lesquelles la Banque n'a aucun contrôle direct. Sont visés notamment une surcharge du réseau de télécommunication de l'opérateur choisi par le Client; un service insuffisant, imprévisible, déficient, erroné ou inexistant de la part d'un tiers fournisseur de services ou de biens, dont l'intervention est nécessaire pour assurer le service; tous les cas de force majeure (par exemple : guerres, émeutes, attentats, catastrophes, grèves et tout autre événement similaire, ...); les décisions et obligations imposées par les autorités belges ou d'autres autorités; des données inexactes ou incomplètes provenant de sources externes; la négligence ou la faute de la part du Client lui-même; un problème sur le plan de la véracité, de l'authenticité, de la crédibilité ou de l'opportunité des ordres reçus; des dommages causés après que le Client a quitté le site du Web Banking..

En outre, l'adaptation par la Banque des caractéristiques ou des exigences techniques du service Web Banking ou encore des conditions et tarifs en vigueur ne peut en aucun cas donner lieu à une responsabilité dans le chef de la Banque à l'égard du Client.

### 11.5. EXCEPTIONS

Toutefois, les dispositions de l'article 11.4. ci-avant ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- en cas de non-exécution ou exécution incorrecte des opérations introduites sur des appareils qui ont été agréés par la Banque ;
- les opérations ont été effectuées sans l'autorisation du Client, pour autant que le Client ait respecté ses obligations en vertu des présentes Conditions Particulières;
- en cas contrefaçon des instruments requis pour utiliser le service Web Banking.

En cas d'opération de paiement non autorisée, après une vérification pour fraude éventuelle dans le chef du Payeur, la Banque rembourse immédiatement au Payeur le montant de cette 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, le cas échéant augmenté d'intérêts sur ce montant.

En outre, la Banque rembourse les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnizable.

### 11.6. DOMMAGES-INTÉRÊTS

Si la responsabilité de la Banque devait être constatée à la suite d'un dommage réellement subi par le Client, la Banque remboursera ce dommage au Client dans les plus brefs délais.

Ce dommage peut consister en :

- le montant de l'opération non exécutée ou incorrectement exécutée, éventuellement majoré des intérêts échus sur ce montant;
- la somme éventuellement nécessaire pour que le Client se retrouve dans la position où il se trouvait avant l'exécution de l'opération non autorisée, éventuellement majorée des intérêts échus sur ce montant;
- le montant éventuellement nécessaire pour replacer le Client dans la situation où il se trouvait avant l'utilisation de l'instrument contrefait;
- d'autres frais éventuels encourus par le Client afin de déterminer les dommages à indemniser;
- la perte financière découlant de l'exécution imparfaite des opérations dans la mesure où celle-ci résulte d'un fonctionnement défectueux des appareils agréés par la Banque.

La Banque ne sera pas tenue d'indemniser d'autres dommages et/ou d'autres sommes que ceux mentionnés à l'article 11.6.

#### ARTICLE 12 EXTRAITS DE COMPTE

Conformément à l'article 33 des Conditions Générales, chaque transaction est enregistrée dans un extrait de compte. L'exécution des ordres, transmis à la Banque par le Web Banking est également mentionnée dans les extraits de compte.

Les extraits de compte sont mis à la disposition du Client conformément à l'article 33 des Conditions Générales.

Le Client est conscient du fait que les délais, relatifs à la mention des informations sur les extraits de compte, courent à partir de la mise à disposition de ces extraits de compte via le Web Banking au Client. Le Client assume la responsabilité de la consultation et du suivi des extraits de compte et de l'information qui y est mentionnée. Par conséquent, le Client s'engage à consulter ses extraits de compte régulièrement.

Le Client est également conscient du fait que la Banque est tenue par les dispositions légales et réglementaires de lui transmettre au moins une fois par an les données relatives à ses comptes. Dès lors, si le Client néglige de consulter ses extraits de compte disponibles sur le Web Banking pendant une période d'un an, la Banque les lui enverra par la poste. Le cas échéant, les prix mentionnés dans la Liste des Tarifs seront appliqués pour cet envoi.

#### ARTICLE 13 FRAIS ET TARIFS

Les frais relatifs à la liaison de télécommunication nécessaire pour utiliser le Web Banking sont à la charge du Client. Le Client supporte également tous les frais qui lui sont propres et notamment les frais relatifs à ses appareils, ses logiciels d'exploitation et tous ses programmes propres.

Les frais liés à l'utilisation du Web Banking figurent dans la Liste des Tarifs qui peut être consultée sur le site Web de la Banque ([www.ethias.be](http://www.ethias.be)) et qui est disponible dans tous les bureaux du groupe Ethias.

Le Client autorise irrévocablement la Banque à débiter d'office le compte du Client pour le montant de ces frais, conformément à l'article 15 des Conditions Générales. Ce mandat prend fin d'office lorsqu'il est valablement mis fin au contrat relatif au Web Banking.

#### ARTICLE 14 DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les droits de propriété intellectuelle, dont les droits d'auteur, qui reposent sur le Web Banking ainsi que sur son utilisation, reviennent uniquement à la Banque ou à un tiers, désigné par la Banque, et ceux-ci ne sont d'aucune manière et en aucune mesure transférés au Client. Le Client reconnaît ces droits et s'abstiendra de tout abus.

Le Client acquiert un droit d'utilisation non-transférable et non-exclusif pour le programme du Web Banking. Il peut uniquement utiliser le contenu du site et du Web Banking pour les usages proprement dits des services délivrés. Le Client fournit tous les efforts nécessaires pour la protection du bien intellectuel de la Banque. La structure, l'organisation et les codes de sécurisation constituent des secrets commerciaux de la Banque et forment de l'information confidentielle qui appartient à la Banque.

#### ARTICLE 15 HYPERLIENS

La Banque peut mettre des hyperliens vers des sites externes à la disposition du Client. La Banque n'est pas responsable du contenu de ces sites, ni du dommage direct ou indirect découlant de l'accès au site externe via un hyperlien.

Il est défendu d'établir des hyperliens vers le site de la Banque sans disposer préalablement d'une autorisation écrite et explicite de la Banque.

## Chapitre 2 Conditions particulières pour les cartes bancaires

### ARTICLE 16 TERMINOLOGIE

Dans les présentes Conditions Particulières, les dénominations suivantes sont utilisées :

- Client : la personne physique ou morale titulaire du compte bancaire sur lequel sont comptabilisées les opérations.
- Carte bancaire / carte de banque : la carte de débit munie des fonctions Bancontact, Maestro et Proton.
- Détenteur de carte : la personne physique pour qui une carte de banque a été émise par la Banque en vue de son utilisation personnelle.
- Compte carte : le compte à vue (compte courant) de la personne physique ou morale, sur lequel les transactions effectuées par la carte de banque sont débitées.

### ARTICLE 17 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Particulières déterminent les droits, les obligations et les responsabilités qui résultent de l'utilisation des cartes bancaires aussi bien pour le Client et/ou le détenteur de carte que pour la Banque.

Sauf en cas de dérogation explicite prévue dans les présentes Conditions Particulières, les Conditions Générales qui s'appliquent au Client et au détenteur de carte demeurent d'application pour les opérations effectuées par carte bancaire.

En utilisant une carte bancaire, le Client et le détenteur de carte déclarent avoir reçu les présentes Conditions Particulières ainsi que les Conditions Générales et en accepter le contenu.

### ARTICLE 18 MODIFICATIONS

La Banque peut modifier à tout moment les dispositions des présentes Conditions Particulières. Dans ce cas, la Banque en informera le Client et le détenteur de carte 2 mois avant l'entrée en vigueur de la modification, par lettre, par extrait de compte ou par des avis sur le site Web de la Banque ([www.ethias.be](http://www.ethias.be)) ou par tout autre support durable approprié mis à la disposition du Client.

En cas de désaccord du Client ou du détenteur de carte au sujet de la modification, ceux-ci disposent de ce même délai de 2 mois pour mettre fin au contrat et détruire la carte bancaire. A défaut, le Client et le détenteur de carte seront réputés avoir accepté la modification qui entrera en vigueur.

### ARTICLE 19 OCTROI DE LA CARTE ET DES SERVICES Y AFFÉRENTS

Les services d'une carte bancaire sont toujours obligatoirement liés à un compte à vue (ci-après dénommé également « compte carte »).

La Banque décide librement d'octroyer ou non une carte bancaire à la demande du Client ou de son mandataire dûment autorisé par le titulaire du compte. Elle décide librement d'octroyer tout ou partie des services auxquels la carte de banque donne accès.

La carte bancaire ne peut être utilisée que par le détenteur de carte.

### ARTICLE 20 SERVICES DE LA CARTE

La carte bancaire offre la possibilité de faire usage du:

- service Bancontact / Mister Cash : le réseau des distributeurs automatiques de billets et des terminaux de paiement, ainsi que d'autres machines et systèmes reconnus qui peuvent être utilisés par les détenteurs de carte moyennant approbation de Atos Worldline SA.
- service Proton : le porte-monnaie électronique qui permet d'effectuer des petits paiements.
- service Maestro : le réseau des distributeurs automatiques de billets et des terminaux de paiement, ainsi que d'autres machines et systèmes en Belgique et à l'étranger. Les transactions Maestro se font en monnaie locale.

**ARTICLE 21 UTILISATION DES SERVICES DE LA CARTE**

Le détenteur de carte a la possibilité d'effectuer les transactions suivantes avec sa carte bancaire :

**1. aux distributeurs de billets:**

- retraits aux distributeurs de billets du réseau Bancontact/Mister Cash en Belgique et du réseau Maestro en Belgique et à l'étranger;
- consultation du solde du compte courant auquel la carte est liée, sous réserve des transactions courantes ou des avis qui n'ont pas encore été enregistrés dans les fichiers de Bancontact/ Mister Cash.

**2. uniquement aux distributeurs de billets Bancontact/Mister Cash en Belgique:**

- modification du code PIN;
- rechargement de Proton;
- rechargement du crédit d'appel des GSM pour les opérateurs qui fournissent ce service.

**3. aux terminaux de paiement en Belgique et à l'étranger:**

- paiement d'un achat de biens ou services auprès des commerçants qui sont équipés de terminaux de paiement qui acceptent la carte bancaire.

**4. aux terminaux de rechargement:**

- rechargement de Proton par d'autres canaux, comme par exemple les cabines téléphoniques de Belgacom, certains lecteurs de cartes, liés à un PC, ...

**ARTICLE 22 PLAFONDS**

La Banque peut prévoir des plafonds à l'utilisation de la carte bancaire. Ainsi la Banque a la possibilité de fixer des montants maximum par type de transaction et/ou par période.

Un aperçu actualisé des limitations valables dans le cadre de l'utilisation d'une carte bancaire est disponible sur le site [www.ethias.be](http://www.ethias.be).

Le titulaire de carte ou le Client a le droit de choisir, parmi les plafonds déterminés par la Banque, des plafonds correspondant à ses besoins propres. Le titulaire de carte ou le Client peut, deux fois par an, modifier sans frais les différents plafonds dans les limites fixées par la Banque.

**ARTICLE 23 CONTRIBUTION ANNUELLE**

Tous les frais liés à la carte et aux services auxquels elle donne accès sont mentionnés dans la liste des tarifs disponible dans les bureaux du Groupe Ethias ou sur le site [www.ethias.be](http://www.ethias.be). Le Client autorise la Banque à prélever sur le compte les frais contractuellement exigibles.

Si le Client veut éviter que ces frais soient débités annuellement, il doit notifier à la Banque sa volonté de mettre fin à la carte avant le 1er janvier de l'année suivante. Ces frais restent acquis à la Banque en cas de restitution ou de retrait de la carte bancaire au cours de la période à laquelle ils se rapportent, quelle que soit la cause de la restitution ou du retrait, sauf si le Client est un consommateur.

En effet, lorsque le Client est un consommateur, c'est-à-dire une personne physique agissant exclusivement dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle, les frais régulièrement imputés pour la carte bancaire ne sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la fin du contrat. Si ces frais ont été payés à l'avance, le Client en obtiendra le remboursement immédiat au prorata, à partir du mois suivant la date de la résiliation.

**ARTICLE 24 RELEVÉ DES OPÉRATIONS**

La Banque fournira, au moins une fois par mois, au détenteur de carte les informations suivantes sur les opérations effectuées au moyen de la carte bancaire : la date de l'opération, la date valeur, l'identification de l'opération et, si il y a lieu, des informations relatives au bénéficiaire, le montant débité, libellé en euros et, le cas échéant, en devise étrangère ; les commissions et les frais relatifs aux opérations enregistrées, ainsi que le cas échéant, le taux de change utilisé. Lorsque les opérations ont lieu en devises, le montant de l'opération est également mentionné à titre indicatif en euros La conversion en euros (EUR) est opérée au taux de change de la Banque Centrale Européenne (taux de change de référence) en vigueur le jour de leur traitement comptable par Atos Wordline SA.

## ARTICLE 25 ACCÈS ET SÉCURISATION

Afin de permettre au détenteur de carte d'avoir accès au distributeur de billets et aux terminaux de paiement en utilisant sa carte bancaire, il reçoit un code secret et personnel (code PIN).

Afin d'avoir accès à la fonction Maestro à l'étranger, le détenteur de carte doit utiliser préalablement sa carte bancaire au moins une fois à un distributeur de billets national.

La Banque garantit le caractère secret du code PIN au sein de la propre organisation. Le code PIN est transmis au détenteur de carte sous enveloppe fermée.

Le code PIN est strictement personnel et intransmissible.

En cas d'oubli du code secret, le détenteur de carte peut contacter le Contact Center d'Ethias Banque au numéro de téléphone 32 4 220 36 74 (français) ou 32 11 28 28 21 (néerlandais). Un nouveau code secret sera attribué et envoyé par courrier.

## ARTICLE 26 TRAITEMENT DES TRANSACTIONS

Toute transaction effectuée avec le service Bancontact est autorisée par Atos Wordline. Cette autorisation comprend entre autre une vérification du code PIN et du solde disponible sur le compte carte.

Des transactions Maestro peuvent être exécutées moyennant encodage du code PIN, ou bien en apposant la signature du détenteur de carte sur le ticket délivré.

Le Client donne plein pouvoir à la Banque, de manière inconditionnelle et irrévocable, pour débiter immédiatement du compte carte chaque transaction effectuée au moyen de la carte bancaire. La résiliation de cette procuration entraîne automatiquement l'annulation de la carte bancaire.

Article 12 - Consentement et révocation des transactions

Le code PIN remplace la signature manuscrite pour les opérations électroniques. Il a la même force probante que celle-ci et fait preuve que le détenteur de carte a donné son consentement à l'opération.

Le détenteur de carte ne peut révoquer les instructions données au moyen de la carte bancaire quand il a consenti à l'opération en introduisant sa carte bancaire dans l'appareil prévu à cet effet et encodé son code PIN ou quand il a confirmé l'opération initiée électroniquement en suivant et accomplissant les procédures d'authentification prescrites par la Banque.

## ARTICLE 27 DÉLAI D'EXÉCUTION

Les transactions effectuées par le réseau Bancontact/Mister Cash sont débitées du compte carte lié, le jour de la transaction ou le jour bancaire ouvrable suivant. Les transactions, effectuées par le réseau Maestro sont en principe débitées endéans un délai de 10 jours suivant la transaction, selon le pays dans lequel s'est opéré la transaction.

Toutefois, pour les opérations effectuées sur les terminaux qui ne sont pas placés sous le contrôle de la Banque, la Banque est tributaire, pour le prélèvement de l'opération, de la transmission des données par les organismes sous le contrôle desquels sont placés les terminaux.

## ARTICLE 28 REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS AUTORISÉES

Le Client / détenteur de carte a droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée pour autant que les conditions suivantes soient toutes les deux 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 Client / détenteur de carte pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat et des circonstances pertinentes de l'affaire.

Pour l'application de cette dernière condition, le Client / détenteur de carte ne peut pas invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change de référence convenu a été appliqué.

A la demande de la Banque, le Client / détenteur de carte fournit des éléments factuels en rapport avec ces conditions.

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

Le Client / détenteur de carte peut demander le remboursement d'une opération de paiement autorisée 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 rembourse le montant total de l'opération de paiement ou justifie son refus de rembourser. La Banque n'est pas responsable du non respect du délai susmentionné s'il est imputable à l'intervention d'un tiers.

#### ARTICLE 29 REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES OU MAL EXÉCUTÉES

Le Client et/ou détenteur de carte qui constate une opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée n'obtiendra la correction de cette opération par la Banque que s'il signale sans délai l'opération concernée, et au tard dans les treize mois suivant la date de débit ou de crédit.

En cas d'opération de paiement non autorisée, la Banque rembourse immédiatement le montant de l'opération de paiement non autorisée, sauf en cas de présomption claire de fraude dans le chef du Client / détenteur de carte ou si le Client / détenteur de carte n'a pas respecté ses obligations.

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, éventuellement augmenté d'intérêts sur ce montant. En outre, la Banque rembourse les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnisable.

Lorsque le détenteur de carte nie avoir autorisé une opération de paiement, ou affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il incombe à la Banque de prouver que l'opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

#### ARTICLE 30 OBLIGATIONS DU CLIENT ET DU DÉTENTEUR DE CARTE

Le détenteur de carte doit utiliser sa carte bancaire conformément aux présentes Conditions qui régissent l'émission et l'utilisation de la carte.

Ainsi, il veillera à respecter les instructions reçues au moment de la réception de la carte et à la signer à l'encre indélébile dès sa réception.

Le détenteur de carte s'engage à ne pas effectuer de retrait ou de paiement au moyen de sa carte bancaire qui pourrait entraîner un dépassement de la provision disponible à ce moment-là. En cas de provision insuffisante, la Banque peut utiliser toutes les voies de recours vis-à-vis des Clients et/ou détenteurs de carte afin d'obtenir le remboursement du solde restant dû. La Banque se réserve le droit de bloquer la carte bancaire. En dehors des intérêts débiteurs, la Banque a le droit d'imputer les éventuels frais de dossier au Client.

Sous réserve des dispositions applicables en cas de vol ou de fraude, le Client et le détenteur de carte sont indivisiblement et solidairement responsables de toutes les dettes résultant de l'utilisation de la carte bancaire.

Le Client et/ou le détenteur de carte ne pourront invoquer un litige ou un différend avec un commerçant ou une société ou une banque affiliées, ni le refus de la carte bancaire par l'un d'eux, pour refuser de rembourser à la Banque les sommes dues suite à l'utilisation de la carte bancaire. Ils régleront directement leurs litiges ou différends avec le commerçant ou l'établissement concerné.

La Banque ne peut être tenue responsable du refus de la carte bancaire pour une raison technique. Les engagements de la Banque sont en cette matière une obligation de moyens et non une obligation de résultats.

Le Client ou le détenteur de carte doit notifier à la Banque, dès qu'il en a connaissance, toute erreur ou irrégularité constatée sur ses relevés d'opérations (extraits de compte), en ce compris l'imputation sur ceux-ci de toute opération effectuée sans son accord.

#### ARTICLE 31 MESURES DE PRUDENCE

Afin de prévenir l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, le détenteur de carte doit prendre les précautions raisonnables pour assurer la sécurité de sa carte et de son code PIN. A cet égard, il lui est conseillé notamment de :

- a) mémoriser et tenir secret le code PIN de sa carte ;
- b) détruire la lettre mentionnant le code PIN après l'avoir mémorisé ;

- c) s'abstenir de noter le code PIN de sa carte sous une forme aisément reconnaissable, notamment sur la carte elle-même ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le détenteur de carte avec celle-ci ;
- d) s'abstenir de donner la possibilité à des tiers (y compris le (la) conjoint , un membre de la famille, un ami) de prendre connaissance du Code PIN ou d'utiliser la carte bancaire ;
- e) apposer sa signature à l'endroit prévu à cet effet dès réception de la carte bancaire ;
- f) détruire la carte bancaire dès que la durée de validité est expirée ou dès qu'elle est inutilisable, sauf si la carte bancaire présente encore un solde Proton ;
- g) signaler immédiatement la perte, le vol ou tout usage abusif de la carte bancaire, conformément aux dispositions des présentes conditions ;
- h) veiller à ce que toute perte, tout vol ou tout usage abusif de la carte bancaire puisse être constaté dans les meilleurs délais ;
- i) déclarer le vol, la perte ou l'usage abusif de la carte bancaire le plus rapidement possible aux services de police ;
- j) informer la Banque, conformément aux dispositions des présentes Conditions Particulières, de toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés des opérations (extraits de compte), en ce compris l'imputation sur ceux-ci de toute opération effectuée sans son accord ;
- k) ne pas utiliser la carte bancaire d'une manière qui soit contraire aux conditions d'émission et d'utilisation ;
- l) restituer immédiatement la carte bancaire à la Banque en cas de demande en ce sens.

#### ARTICLE 32 PERTE OU VOL

Dès qu'il a constaté la perte, le vol ou l'usage abusif de la carte bancaire, le détenteur de carte doit immédiatement en informer Card Stop au numéro de téléphone 070 344 344 (ou 32 70 344 344 s'il téléphone de l'étranger).

Par perte ou vol, au sens des présentes Conditions Particulières, il y a lieu d'entendre une dépossession involontaire de la carte bancaire, toute divulgation du code PIN ou la retenue de la carte par un terminal de paiement ou un distributeur de billets.

Cet appel téléphonique sera enregistré par un système automatisé. Les données ainsi enregistrées constituent un moyen de preuve en cas de contestation.

Le détenteur de carte doit également déclarer la perte, le vol ou l'usage abusif de sa carte bancaire aux autorités officielles endéans les 24 heures, et de fournir la preuve de cette déclaration si Card Stop en fait la demande. Le détenteur de carte s'engage également à communiquer toute information nécessaire pour l'enquête.

#### ARTICLE 33 RESPONSABILITÉ EN CAS DE PERTE OU DE VOL

Pour autant que le détenteur de carte ait respecté les conditions d'émission et d'utilisation de la carte bancaire, il est responsable, à concurrence d'un montant de 150 EUR, des pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive soit au vol ou à la perte de la carte bancaire soit à l'usage abusif de la carte bancaire. Cette limitation de responsabilité vaut jusqu'à la notification du vol, de la perte ou du détournement (usage abusif) à Card Stop, et ce, même si le détenteur de la carte n'est pas parvenu à préserver la sécurité de sa carte et de son code PIN.

La responsabilité du détenteur de carte n'est pas engagée si la carte bancaire a été utilisée sans présentation physique et sans identification électronique, ou si la carte a été copiée par un tiers ou a été indûment utilisée, pour autant qu'au moment de l'opération contestée, le détenteur de carte était en possession de la carte bancaire.

Le détenteur de carte ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de la carte bancaire perdue, volée ou détournée, survenue après la notification à Card Stop.

Si le détenteur de carte a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent, il devra supporter toutes les pertes liées aux opérations de paiement non autorisées.

Sont notamment considérés comme négligence grave :

- le fait, pour le détenteur de carte, de noter son numéro d'identification personnel (code PIN) ou tout autre code, sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur la carte bancaire ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le détenteur de carte avec celle-ci ;
- le fait, pour le détenteur de carte, de ne pas avoir averti immédiatement Card Stop en cas de perte ou le vol de la carte.

En fonction des circonstances de fait et sous réserve du pouvoir d'appréciation du juge en la matière, d'autres incidents peuvent être considérés comme constitutifs de négligence grave.

En cas de perte ou de vol de la carte bancaire dont le porte-monnaie électronique Proton est rechargé, le détenteur de carte est seul responsable de la perte de la valeur stockée sur le porte-monnaie électronique de la carte bancaire, même après la notification à Card Stop.

#### ARTICLE 34 OBLIGATIONS DE LA BANQUE

La Banque doit satisfaire aux obligations suivantes :

- s'assurer que les dispositifs de sécurité personnalisés de la carte bancaire ne sont pas accessibles à d'autres parties que le détenteur de carte autorisé à l'utiliser ;
- s'abstenir d'envoyer toute carte bancaire non sollicitée, sauf dans le cas où une carte bancaire déjà octroyée au détenteur de carte être remplacé;
- veiller à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant au détenteur de carte procéder à la notification visée à l'article 18 des présentes Conditions Particulières ou de demander le déblocage
- être capable de fournir, sur demande, au détenteur de carte, pendant dix-huit mois à compter de la notification, les moyens de prouver qu'il a bien procédé à cette notification;
- empêcher toute utilisation de la carte bancaire après une notification effectuée en application de l'article 18 des présentes Conditions Particulières;
- supporter le risque lié à l'envoi, au détenteur de carte, d'une carte bancaire ou de tout moyen qui en permet l'utilisation, en particulier tout dispositif de sécurité personnalisé ;
- tenir un relevé interne des opérations de paiement pendant une période d'au moins 5 ans à compter de l'exécution des opérations.

#### ARTICLE 35 RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

La Banque assume les conséquences de l'envoi de la carte bancaire ou du code PIN jusqu'à sa réception par le détenteur de carte.

La Banque est responsable :

- de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte des opérations effectuées à l'aide de la carte bancaire, à partir de dispositifs, terminaux ou au moyen d'équipements agréés par la Banque, que ceux-ci soient placés sous son contrôle ou non;
- des opérations effectuées sans autorisation du détenteur de carte
- et de toute erreur ou irrégularité commise dans la gestion du compte carte et de toute contrefaçon de la carte bancaire imputable à la Banque ;

sauf si l'inexécution, l'exécution incorrecte, l'erreur ou l'irrégularité est imputable au détenteur de carte.

Dès notification de la perte ou du vol de la carte bancaire à Card Stop conformément à l'article 18 des présentes Conditions Particulières, Atos Worldline empêche toute nouvelle utilisation de la carte.

Lorsque le Client nie avoir autorisé une opération de paiement, ou affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il incombe à la Banque de prouver que l'opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

En cas de responsabilité de la Banque, elle versera au Client (titulaire du compte) le montant de l'opération non ou mal exécutée ou le montant éventuellement nécessaire pour rétablir le Client dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'opération non autorisée ou avant la contrefaçon de la carte bancaire, éventuellement majoré des intérêts sur ces montants, ainsi que les autres conséquences financières éventuelles comme les frais d'expertises ou le montant de la perte qui serait due au dysfonctionnement du dispositif ou terminal ou de tout autre équipement agréé par la Banque.

**ARTICLE 36 RELEVÉ INTERNE**

La Banque conserve, pendant 5 ans à compter de l'exécution des opérations, un relevé interne des opérations effectuées à l'aide de la carte bancaire. Pour certaines opérations, le terminal de paiement ou le distributeur de billets délivre un ticket mentionnant les données introduites par le détenteur de carte. Ce ticket n'a qu'une valeur purement indicative. Il constate l'opération que le détenteur de carte a introduite à ce guichet, ainsi que le solde présumé du compte avant cette opération, le solde réel pouvant dépendre d'éventuelles autres opérations en cours.

**ARTICLE 37 BLOCAGE ET RÉSILIATION DE LA CARTE****37.1. BLOCAGE**

La Banque peut bloquer la carte bancaire pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de la carte (par exemple : introduction à trois reprises successives d'un code PIN erroné, déclaration de perte, de vol ou d'utilisation abusive, oubli de la carte dans un terminal,...) ou à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte (par exemple en cas de vol ou de perte de la carte, ou si celle-ci est utilisée sans respecter les présentes Conditions Particulières ou les Conditions Générales ou les autres prescriptions de la Banque).

La Banque informera le Client ou le détenteur de carte du blocage, si possible avant que la carte ne soit bloquée et au plus tard immédiatement après, sauf si la communication de ces informations est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées, ou si elle est interdite en vertu d'une législation applicable.

La Banque débloquera ou remplacera la Carte dès que les motifs à l'origine de son blocage auront cessé d'exister.

Dans les cas mentionnés ci-dessus, toute opération effectuée avec la carte bancaire pourra être refusée et la carte pourra être avalée par le terminal.

En cas de résiliation de la carte, le Client (titulaire du compte) peut récupérer l'éventuel solde du porte-monnaie électronique (service Proton) en adressant une demande écrite à la Banque endéans un délai de 6 mois à dater de la résiliation de la carte.

**37.2. RÉSILIATION**

Le détenteur de carte ou le Client (titulaire du compte) peut, de tout temps et sans frais, mettre un terme au contrat, avec effet immédiat. Dans ce cas, il est tenu de rendre la carte inutilisable, de la renvoyer à la Banque et de prévenir la Banque.

De même la Banque peut suspendre ou mettre fin à tout moment à l'utilisation de la carte bancaire ou de tout ou partie des services qui y sont liés, moyennant un préavis de deux mois

La carte bancaire reste toujours la propriété de la Banque. S'il est mis fin à l'utilisation de la carte, le détenteur de carte doit la renvoyer à la Banque après l'avoir rendue inutilisable. Les éventuels frais de récupération de la carte auprès d'un commerçant sont à charge du Client.

**ARTICLE 38 RENOUVELLEMENT**

Une nouvelle carte bancaire sera fournie au détenteur de carte avant l'échéance de la carte bancaire, à moins que la Banque refuse la remise d'une nouvelle carte bancaire ou bien si le Client communique au moins un mois avant l'échéance qu'il renonce à la carte bancaire.

## Chapitre 3 Conditions particulières pour les cartes de crédit

### ARTICLE 39 TERMINOLOGIE

Dans les présentes Conditions Particulières, les dénominations suivantes sont utilisées :

- Client : la personne physique ou morale titulaire du compte bancaire sur lequel est prélevé le solde du relevé des dépenses.
- Carte de crédit : la carte MasterCard, c'est-à-dire la carte émise par le réseau MasterCard permettant de rembourser mensuellement les opérations qui ont été enregistrées.
- Code CVC : le Card Verification Code, c'est-à-dire le code composé de 3 chiffres figurant au verso de la carte de crédit sur la bande de signature à la suite des 4 derniers chiffres du numéro de carte.
- Détenteur de carte : la personne physique pour qui une carte de crédit a été émise à la demande du Client.
- Compte carte : le compte à vue (compte courant) de la personne physique ou morale, sur lequel les transactions effectuées par la carte de crédit sont débitées.

### ARTICLE 40 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Particulières déterminent les droits, les obligations et les responsabilités qui résultent de l'utilisation des cartes de crédit aussi bien pour le Client et/ou le détenteur de carte que pour la Banque.

Sauf en cas de dérogation explicite prévue dans les présentes Conditions Particulières, les Conditions Générales qui s'appliquent au Client et au détenteur de carte demeurent d'application pour les opérations effectuées par carte de crédit.

En utilisant une carte de crédit, le Client et le détenteur de carte déclarent avoir reçu les présentes Conditions Particulières ainsi que les Conditions Générales et en accepter le contenu.

### ARTICLE 41 MODIFICATIONS

La Banque peut modifier à tout moment les dispositions des présentes Conditions Particulières. Dans ce cas, la Banque en informera le Client et le détenteur de carte 2 mois avant l'entrée en vigueur de la modification, par lettre, par extrait de compte ou par des avis sur le site Web de la Banque ([www.ethias.be](http://www.ethias.be)) ou par tout autre support durable approprié mis à la disposition du Client et du détenteur de carte.

En cas de désaccord du Client ou du détenteur de carte au sujet de la modification, ceux-ci disposent de ce même délai de 2 mois pour mettre fin au contrat et détruire la carte de crédit. A défaut, le Client et le détenteur de carte seront réputés avoir accepté la modification qui entrera en vigueur.

### ARTICLE 42 OCTROI DE LA CARTE ET DES SERVICES Y AFFÉRENTS

Les services d'une carte de crédit sont toujours obligatoirement liés à un compte à vue (ci-après dénommé également « compte carte »).

La Banque décide librement d'octroyer ou non une carte de crédit à la demande du Client ou de son mandataire dûment autorisé par le titulaire du compte. Elle décide librement d'octroyer tout ou partie des services auxquels la carte de crédit donne accès.

La carte de crédit ne peut être utilisée que par le détenteur de carte.

### ARTICLE 43 SERVICES ET MODES D'UTILISATION DE LA CARTE

Le détenteur de carte peut utiliser la carte de crédit pour retirer de l'argent liquide au distributeur de billets et/ou pour effectuer des paiements, tant en Belgique qu'à l'étranger, aux terminaux de paiement équipés de cette fonction et/ou pour retirer de l'argent liquide aux guichets des banques et/ou bureaux de change à l'étranger. Pour effectuer ces opérations et s'identifier, le détenteur de carte doit introduire sa carte de crédit dans le terminal, le lecteur ou tout autre appareil mis à sa disposition par le commerçant ou par l'institution bancaire et former son code PIN ou signer un bordereau.

Le détenteur de carte peut également donner des ordres de paiement par le biais de moyens de communication à distance tels que le téléphone, e-mail, internet, ... Pour réaliser ces opérations, le détenteur de carte s'identifiera en communiquant son numéro de carte de crédit, la date d'expiration de celle-ci et s'il s'agit d'un paiement via internet, son code CVC.

#### ARTICLE 44 LIMITES D'UTILISATION

La limite d'utilisation représente le montant maximum des dépenses autorisé entre deux relevés de dépenses. Elle ne constitue pas une ligne de crédit. Le détenteur de carte doit veiller à ce que cette limite ne soit pas dépassée.

Le titulaire de carte ou le Client peut, deux fois par an, adapter sans frais le plafond d'utilisation de sa carte de crédit en tenant compte des limites d'utilisation fixées par la Banque et de ses propres besoins.

En outre, des limites aux retraits d'espèces effectués avec la carte de crédit peuvent être fixées par Atos Worldline SA ou les sociétés propriétaires des terminaux.

#### ARTICLE 45 CONTRIBUTION ANNUELLE

Tous les frais liés à la carte et aux services auxquels elle donne accès sont mentionnés dans la liste des tarifs disponible dans les bureaux du Groupe Ethias ou sur le site [www.ethias.be](http://www.ethias.be). Le Client autorise la Banque à prélever sur le compte les frais contractuellement exigibles.

Si le Client veut éviter que ces frais soient débités annuellement, il doit notifier à la Banque sa volonté de mettre fin à la carte ou à tout ou partie des services avant le 1er janvier de l'année suivante. Ces frais restent acquis à la Banque en cas de restitution ou de retrait de la carte de crédit au cours de la période à laquelle ils se rapportent, quelle que soit la cause de la restitution ou du retrait, sauf si le Client est un consommateur.

En effet, lorsque le Client est un consommateur, c'est-à-dire une personne physique agissant exclusivement dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle, les frais régulièrement imputés pour la carte de crédit ne sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la fin du contrat. Si ces frais ont été payés à l'avance, le Client en obtiendra le remboursement immédiat au prorata, à partir du mois suivant la date de la résiliation.

#### ARTICLE 46 RELEVÉ DES DÉPENSES

Chaque mois, si la carte de crédit a été utilisée, Atos Worldline SA envoie pour le compte de la Banque un état des dépenses au Client ou au détenteur de la carte de crédit. Le relevé des dépenses mentionne : la date de clôture du relevé, la limite d'utilisation, la date de l'opération, l'identification de l'opération et, si il y a lieu, des informations relatives au bénéficiaire, le montant de l'opération libellé dans la devise du pays où elle a été effectuée ainsi que la conversion en euros de ce montant et le taux de change appliqué. La conversion en euros (EUR) est opérée au taux de change de la Banque Centrale Européenne (taux de change de référence) en vigueur le jour de la comptabilisation de l'opération par Atos Worldline SA. Le relevé indique la commission due pour tout retrait d'espèces.

Le Client autorise la Banque à prélever d'office sur le compte, le montant des opérations figurant sur le relevé des dépenses mensuel, à la date mentionnée sur ce relevé.

#### ARTICLE 47 ACCÈS ET SÉCURISATION

Afin de permettre au détenteur de carte d'utiliser sa carte de crédit, il reçoit un code secret et personnel (code PIN).

La Banque garantit le caractère secret du code PIN au sein de la propre organisation. Le code PIN est transmis au détenteur de carte sous enveloppe fermée.

Le code PIN est strictement personnel et intransmissible.

En cas d'oubli du code secret, le détenteur de carte peut contacter le Contact Center d'Ethias Banque au numéro de téléphone 32 4 220 36 74 (français) ou 32 11 28 28 21 (néerlandais). Un nouveau code secret sera attribué et envoyé par courrier.

#### ARTICLE 48 TRAITEMENT DES TRANSACTIONS

Les transactions exécutées par la carte de crédit sont autorisées sur base d'une vérification de la limite d'utilisation et d'une vérification du :

- code PIN par le terminal de paiement ou par le distributeur de billets,
- numéro de carte, de la date d'échéance de la carte lors de la signature du bordereau délivré par le commerçant ;
- numéro de carte, de la date d'échéance de la carte et du code CVC lors de paiements par téléphone ou de paiements par Internet,

#### ARTICLE 49 CONSENTEMENT ET RÉVOCATION DES TRANSACTIONS

Le code PIN remplace la signature manuscrite pour les opérations électroniques. Il a la même force probante que celle-ci et fait preuve que le détenteur de carte a donné son consentement à l'opération.

Le détenteur de carte ne peut révoquer un ordre de paiement donné au moyen de la carte de crédit quand il a consenti à l'opération en introduisant sa carte de crédit dans l'appareil prévu à cet effet et encodé son code PIN ou quand il a confirmé l'opération initiée électroniquement en suivant et accomplissant les procédures d'authentification prescrites par la Banque.

#### ARTICLE 50 REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS AUTORISÉES

Le Client / détenteur de carte a droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée pour autant que les conditions suivantes soient toutes les deux 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 Client / détenteur de carte pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat et des circonstances pertinentes de l'affaire.

Pour l'application de cette dernière condition, le Client / détenteur de carte ne peut pas invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change de référence convenu a été appliqué.

A la demande de la Banque, le Client / détenteur de carte fournit des éléments factuels en rapport avec ces conditions.

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

Le Client / détenteur de carte peut demander le remboursement d'une opération de paiement autorisée 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 rembourse le montant total de l'opération de paiement ou justifie son refus de rembourser. La Banque n'est pas responsable du non respect du délai susmentionné s'il est imputable à l'intervention d'un tiers.

#### ARTICLE 51 REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES OU MAL EXÉCUTÉES

Le Client et/ou détenteur de carte qui constate une opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée n'obtiendra la correction de cette opération par la Banque que s'il signale à la Banque l'opération concernée, sans délai et au tard dans les treize mois suivant la date de débit ou de crédit.

En cas d'opération de paiement non autorisée, la Banque rembourse immédiatement le montant de l'opération de paiement non autorisée, sauf en cas de présomption claire de fraude dans le chef du Client / détenteur de carte ou si le Client / détenteur de carte n'a pas respecté ses obligations.

Le cas échéant, le compte de paiement débité sera remis dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu, éventuellement augmenté d'intérêts sur ce montant. En outre, les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnisable, seront remboursés le cas échéant.

Lorsque le Client nie avoir autorisé une opération de paiement, ou affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il incombe à la Banque de prouver que l'opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

**ARTICLE 52 OBLIGATIONS DU CLIENT ET DU DÉTENTEUR DE CARTE**

Le détenteur de carte doit utiliser sa carte de crédit conformément aux présentes Conditions qui régissent l'émission et l'utilisation de la carte.

Ainsi, il veillera à respecter les instructions reçues au moment de la réception de la carte et à la signer à l'encre indélébile dès sa réception.

Le détenteur de carte s'engage à ne pas effectuer de retrait ou de paiement au moyen de sa carte de crédit qui pourrait entraîner un dépassement de la limite d'utilisation. Il veillera à provisionner son compte à suffisance pour permettre le prélèvement des sommes dues sur base du relevé des dépenses. La Banque pourra suspendre l'utilisation de la carte de crédit en cas de dépassement non autorisé sur le compte auquel la carte est liée. En outre, en cas de provision insuffisante, la Banque peut utiliser toutes les voies de recours vis-à-vis des Clients et/ou détenteurs de carte afin d'obtenir le remboursement du solde restant dû. En dehors des intérêts débiteurs, la Banque a le droit d'imputer les éventuels frais de dossier au Client.

Sous réserve des dispositions applicables en cas de vol ou de fraude, le Client et le détenteur de carte sont indivisiblement et solidairement responsables de toutes les dettes résultant de l'utilisation de la carte de crédit.

Le détenteur de carte supporte les risques liés à toute communication de données relatives à sa carte de crédit n'ayant pas pour objet de confirmer un achat mais ayant trait à une réservation, location ou à une garantie. Dans ce cas, il devra se retourner contre le commerçant.

Le Client et/ou le détenteur de carte ne pourront invoquer un litige ou un différend avec un commerçant ou une société ou une banque affiliées, ni le refus de la carte de crédit par l'un d'eux, pour refuser de rembourser à la Banque les sommes dues suite à l'utilisation de la carte de crédit. Ils régleront directement leurs litiges ou différends avec le commerçant ou l'établissement concerné.

La Banque ne peut être tenue responsable du refus de la carte de crédit pour une raison technique.

Les engagements de la Banque sont en cette matière une obligation de moyens et non une obligation de résultats.

Le Client ou le détenteur de carte doit notifier à la Banque, dès qu'il en a connaissance, toute erreur ou irrégularité constatée sur ses relevés de dépenses, en ce compris la comptabilisation de toute opération effectuée sans son accord.

**ARTICLE 53 MESURES DE PRUDENCE**

Afin de prévenir l'utilisation frauduleuse de la carte de crédit, le détenteur de carte doit prendre les précautions raisonnables pour assurer la sécurité de sa carte et de son code PIN. A cet égard, il lui est conseillé notamment de :

- a) mémoriser et tenir secret le code PIN de sa carte ;
- b) détruire la lettre mentionnant le code PIN après l'avoir mémorisé ;
- c) s'abstenir de noter le code PIN de sa carte sous une forme aisément reconnaissable, notamment sur la carte elle-même ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le détenteur de carte avec celle-ci ;
- d) s'abstenir de donner la possibilité à des tiers (y compris le (la) conjoint , un membre de la famille, un ami) de prendre connaissance du Code PIN ou d'utiliser la carte de crédit ;
- e) apposer sa signature à l'endroit prévu à cet effet dès réception de la carte de crédit ;
- f) détruire la carte de crédit dès que la durée de validité est expirée ou dès qu'elle est inutilisable ;
- g) signaler immédiatement la perte, le vol ou tout usage abusif de la carte de crédit, conformément aux dispositions des présentes conditions ;
- h) veiller à ce que toute perte, tout vol ou tout usage abusif de la carte de crédit puisse être constaté dans les meilleurs délais ;
- i) déclarer le vol, la perte ou l'usage abusif de la carte de crédit le plus rapidement possible aux services de police ;
- j) informer Atos Worldline SA, conformément aux dispositions des présentes Conditions Particulières, de toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés de dépenses, en ce compris l'imputation sur ceux-ci de toute opération effectuée sans son accord ;
- k) ne pas utiliser la carte de crédit d'une manière qui soit contraire aux conditions d'émission et d'utilisation ;
- l) restituer immédiatement la carte de crédit à la Banque en cas de demande en ce sens.

#### ARTICLE 54 PERTE OU VOL

Dès qu'il a constaté la perte, le vol ou l'usage abusif de la carte de crédit, le détenteur de carte doit immédiatement en informer Card Stop au numéro de téléphone 070 344 344 (ou 32 70 344 344 s'il téléphone de l'étranger).

Par perte ou vol, au sens des présentes Conditions Particulières, il y a lieu d'entendre une dépossession involontaire de la carte de crédit, toute divulgation du code PIN ou la retenue de la carte par un terminal de paiement ou un distributeur de billets.

Cet appel téléphonique sera enregistré par un système automatisé. Les données ainsi enregistrées constituent un moyen de preuve en cas de contestation.

Le détenteur de carte doit également déclarer la perte, le vol ou l'usage abusif de sa carte de crédit aux autorités officielles endéans les 24 heures, et de fournir la preuve de cette déclaration si Card Stop en fait la demande. Le détenteur de carte s'engage également à communiquer toute information nécessaire pour l'enquête.

#### ARTICLE 55 RESPONSABILITÉ EN CAS DE PERTE OU DE VOL

Pour autant que le détenteur de carte ait respecté les conditions d'émission et d'utilisation de la carte de crédit, il est responsable, à concurrence d'un montant de 150 EUR, des pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive soit au vol ou à la perte de la carte de crédit soit à l'usage abusif de la carte de crédit. Cette limitation de responsabilité vaut jusqu'à la notification du vol, de la perte ou du détournement (usage abusif) à Card Stop, et ce, même si le détenteur de la carte n'est pas parvenu à préserver la sécurité de sa carte et de son code PIN.

La responsabilité du détenteur de carte n'est pas engagée si la carte de crédit a été utilisée sans présentation physique et sans identification électronique, ou si la carte a été copiée par un tiers ou a été indûment utilisée, pour autant qu'au moment de l'opération contestée, le détenteur de carte était en possession de la carte de crédit.

Le détenteur de carte ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de la carte de crédit perdue, volée ou détournée, survenue après la notification à Card Stop.

Si le détenteur de carte a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent, il devra supporter toutes les pertes liées aux opérations de paiement non autorisées.

Sont notamment considérés comme négligence grave :

- le fait, pour le détenteur de carte, de noter son numéro d'identification personnel (code PIN) ou tout autre code, sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur la carte de crédit ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le détenteur de carte avec celle-ci ;
- le fait, pour le détenteur de carte, de ne pas avoir averti immédiatement Card Stop en cas de perte ou le vol de la carte.

En fonction des circonstances de fait et sous réserve du pouvoir d'appréciation du juge en la matière, d'autres incidents peuvent être considérés comme constitutifs de négligence grave.

#### ARTICLE 56 OBLIGATIONS DE LA BANQUE

La Banque doit satisfaire aux obligations suivantes :

- s'assurer que les dispositifs de sécurité personnalisés de la carte de crédit ne sont pas accessibles à d'autres parties que le détenteur de carte autorisé à l'utiliser ;
- s'abstenir d'envoyer toute carte de crédit non sollicitée, sauf dans le cas où une carte de crédit déjà octroyée au détenteur de carte être remplacé;
- veiller à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant au détenteur de carte procéder à la notification visée à l'article 16 des présentes Conditions Particulières ou de demander le déblocage ;
- être capable de fournir, sur demande, au détenteur de carte, pendant dix-huit mois à compter de la notification, les moyens de prouver qu'il a bien procédé à cette notification;
- empêcher toute utilisation de la carte de crédit après une notification effectuée en application de l'article 16 des présentes Conditions Particulières;

- supporter le risque lié à l'envoi, au détenteur de carte, d'une carte de crédit ou de tout moyen qui en permet l'utilisation, en particulier tout dispositif de sécurité personnalisé ;
- tenir un relevé interne des opérations de paiement pendant une période d'au moins 5 ans à compter de l'exécution des opérations.

#### ARTICLE 57 RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

La Banque assume les conséquences de l'envoi de la carte de crédit ou du code PIN jusqu'à sa réception par le détenteur de carte.

La Banque est responsable :

- de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte des opérations effectuées à l'aide de la carte de crédit, à partir de dispositifs, terminaux ou au moyen d'équipements agréés par la Banque ou Atos Worldline SA, que ceux-ci soient placés sous son contrôle ou non;
- des opérations effectuées sans autorisation du détenteur de carte ;
- de toute erreur ou irrégularité commise dans la gestion du compte carte et de toute contrefaçon de la carte de crédit imputable à la Banque ;

sauf si l'inexécution, l'exécution incorrecte, l'erreur ou l'irrégularité est imputable au détenteur de carte.

Dès notification de la perte ou du vol de la carte de crédit à Card Stop conformément à l'article 16 des présentes Conditions Particulières, Atos Worldline SA empêche toute nouvelle utilisation de la carte.

Lorsque le Client nie avoir autorisé une opération de paiement, ou affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il incombe à la Banque de prouver que l'opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par un incident technique ou autre.

En cas de responsabilité de la Banque, elle versera au Client (titulaire du compte) le montant de l'opération non ou mal exécutée ou le montant éventuellement nécessaire pour rétablir le Client dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'opération non autorisée ou avant la contrefaçon de la carte de crédit, éventuellement majoré des intérêts sur ces montants, ainsi que les autres conséquences financières éventuelles comme les frais d'expertises ou le montant de la perte qui serait due au dysfonctionnement du dispositif ou terminal ou de tout autre équipement agréé par la Banque.

#### ARTICLE 58 RELEVÉ INTERNE

La Banque/Atos Worldline SA conserve, pendant 5 ans à compter de l'exécution des opérations, un relevé interne des opérations effectuées à l'aide de la carte de crédit. Pour certaines opérations, le terminal de paiement ou le distributeur de billets délivre un ticket mentionnant les données introduites par le détenteur de carte. Ce ticket n'a qu'une valeur purement indicative. Il constate l'opération que le détenteur de carte a introduite à ce guichet.

#### ARTICLE 59 BLOCAGE ET RÉSILIATION DE LA CARTE

Le blocage ou l'annulation de la carte de crédit n'a pas automatiquement pour effet que les factures domiciliées sur le numéro de la carte de crédit et qui sont encore présentées à Atos Worldline SA ou à la Banque après la date du blocage ou de l'annulation ne sont plus imputées/payées.

Le détenteur de carte est responsable de sa relation avec son créancier et il s'engage à avertir ce dernier en temps utile du blocage/de l'annulation de sa carte et de lui communiquer les nouvelles données de paiement nécessaires (par exemple nouveau numéro de carte).

##### 59.1. BLOCAGE

La Banque ou Atos Worldline SA peut bloquer la carte de crédit pour des raisons objectivement motivées ayant trait à :

- la sécurité de la carte (par exemple : introduction à trois reprises successives d'un code PIN erroné, déclaration de perte, de vol ou d'utilisation abusive, oubli de la carte dans un terminal,...) ;
- la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte (par exemple en cas de vol ou de perte de la carte, ou si celle-ci est utilisée sans respecter les présentes Conditions Particulières ou les Conditions Générales ou les autres prescriptions de la Banque ...).

La Banque ou Atos Worldline SA informera le Client ou le détenteur de carte du blocage, si possible avant que la carte ne soit bloquée et au plus tard immédiatement après, sauf si la communication de ces informations est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées, ou si elle est interdite en vertu d'une législation applicable.

La Banque ou Atos Worldline SA débloquera ou remplacera la carte dès que les motifs à l'origine de son blocage auront cessé d'exister.

Dans ces hypothèses les opérations effectuées avec la carte peuvent être refusées et la carte peut être avalée dans un terminal.

## 59.2. RÉSILIATION

Le détenteur de carte ou le Client (titulaire du compte) peut, de tout temps et sans frais, mettre un terme au contrat, avec effet immédiat. Dans ce cas, il est tenu de rendre la carte inutilisable, de la restituer à la Banque et de prévenir la Banque.

De même la Banque peut suspendre ou mettre fin à tout moment à l'utilisation de la carte de crédit ou de tout ou partie des services qui y sont liés, moyennant un préavis de deux mois.

La carte de crédit reste toujours la propriété de la Banque. S'il est mis fin à l'utilisation de la carte, le détenteur de carte doit la renvoyer à la Banque après l'avoir rendue inutilisable. Toute utilisation de la carte de crédit après la résiliation peut donner lieu à des poursuites pénales. Les éventuels frais de récupération de la carte auprès d'un commerçant sont à charge du Client.

## ARTICLE 60

## RENOUVELLEMENT

Une nouvelle carte de crédit sera fournie au détenteur de carte avant l'échéance de la carte de crédit, à moins que la Banque refuse la remise d'une nouvelle carte de crédit ou que le Client / détenteur de carte communique au moins deux mois avant l'échéance qu'il renonce à la carte de crédit.



## POUR PLUS D'INFORMATIONS

**Ethias Banque**

**Avenue de l'Astronomie 19 - 1210 BRUXELLES**

**Tél. 04 220 36 74**

**Fax 04 249 60 60**

**[www.ethias.be](http://www.ethias.be)**

**[info@ethias.be](mailto:info@ethias.be)**