



Conditions bancaires générales

CBC Banque SA

Version du 22 décembre 2020

TABLE DES MATIERES

Portée des conditions bancaires générales	4
Identification du client	4
A. Généralités	4
B. Statut juridique et fiscal du client	5
C. Identification des personnes physiques, indivisions et sociétés sans personnalité juridique	7
D. Identification des personnes morales	7
E. Identification des associations de fait	8
F. Spécimen de signature	8
Mineurs d'âge	8
Indivisions et sociétés sans personnalité juridique	8
Personnes mariées	9
Associations de fait	10
Usufruit, actes et conventions de tiers avec conditions particulières	12
Procurations	13
Secret bancaire	15
Traitement des données à caractère personnel	16
Décès	16
Ordres transmis à CBC Banque	18
Contrats conclus à distance et contrats hors établissement	20
Correspondance et communication	20
Remise de valeurs, versement et retrait d'espèces	22
A. Remise de valeurs	22
B. Versement et retrait d'espèces	23
Garanties au profit de la banque	24
A. Unicité de compte et compensation	24
B. Cession de créances	24
C. Gage sur instruments financiers et avoirs en compte	24



Conditions bancaires générales

CBC Banque SA

Version du 22 décembre 2020

D. Interdiction de constituer des garanties au profit de tiers	25
Opposition, blocage et confiscation d'avoirs	25
Représentation de CBC Banque	25
Litiges	25
A. Traitement des plaintes	25
B. Rectification des erreurs	26
C. Responsabilité de la banque	27
D. Prescription	29
E. Droit applicable et tribunaux compétents	29
Conditions débitrices	29
Rupture de la relation banquier client, protection des avoirs du client, comptes dormants et service de mobilité interbancaire	30
A. Rupture de la relation client	30
B. Protection des avoirs du client	31
C. Comptes dormants, conformément à la loi du 24 juillet 2008	32
D. Service de mobilité interbancaire	32
Prix, tarifs, frais, taux d'internet et cours de change	32
Paievements à et par la banque	34
Conservation des documents	34
Preuve	34
Modification	35
Embargos	35
Comptes	37
A. Dispositions générales	37
B. Extraits de compte et autres informations	37
C. Comptes à vue	38
Moyens de paiement	39
A. Chèque CBC	39
B. Chèque circulaire CBC	39
C. Virements	39
D. Ordres permanents CBC, épargne automatique CBC et échéancier CBC	42

Document enregistré à Bruxelles le 22 décembre 2020 (en vigueur à partir du 1er avril 2021) et porté à la connaissance de la clientèle.
Les présentes Conditions Bancaires Générales remplacent toutes les versions antérieures.



Conditions bancaires générales

CBC Banque SA

Version du 22 décembre 2020

E.	Domiciliations	42
F.	Paie ment de rémunérations et de prestations par voie scripturale	44
G.	Lettres de crédit et chèques bancaires CBC	44
	Ordres téléphoniques	44
	Crédits documentaires	45
A.	Crédits documentaires à l'importation	45
B.	Crédits documentaires à l'exportation (crédits documentaires ouverts par une banque autre que CBC Banque)	45
	Operations d'encaissement	45
A.	Encaissement de documents financiers et/ou commerciaux	45
B.	Encaissement documentaire CBC	48
	Achat et vente de billets de banque étrangers et de devises scripturales	49
	Investissements	49
A.	Conflits d'intérêts	49
B.	Inducements	50
C.	Evaluation de l'adéquation	50
D.	Instruments financiers physiques	51
E.	Opérations à terme, options, futures, swaps et autres techniques financières	51
F.	Règlements particuliers et documents applicables	51
	Conseils en planification financière	52
	Epargne-pension	53
	Assurances	53

PRESENTATION DE CBC BANQUE

CBC Banque est un établissement de crédit de droit belge placé sous le contrôle prudentiel de la Banque centrale européenne (BCE, Sonnemannstrasse 22, 60314 Frankfurt am Main, Duitsland).

Concrètement, la Banque centrale européenne exerce ce contrôle par le biais d'une "Joint Supervisory Team" (équipe de surveillance prudentielle conjointe), qui comprend également des collaborateurs de la Banque nationale de Belgique (BNB, avenue de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles www.bnb.be).

CBC Banque est agréée en qualité d'intermédiaire d'assurances sous le numéro 0403.211.380 auprès de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA, rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, www.fsma.be).

Enfin, CBC Banque est également placée sous le contrôle de la FSMA pour ce qui concerne le contrôle du respect des règles de conduite et des marchés financiers.

CBC Banque fait partie du groupe KBC. Le site www.kbc.com comporte des informations détaillées sur le groupe KBC.

Le groupe KBC applique une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la fraude, de la corruption, du blanchiment de capitaux et d'autres actes répréhensibles graves. De plus amples informations sur cette politique sont disponibles à l'adresse www.kbc.com, sous la rubrique « Entreprise durable ». La banque attend de ses clients qu'ils adoptent une attitude identique vis-à-vis de telles pratiques.

I. PREMIERE PARTIE : DISPOSITIONS GENERALES

Portée des conditions bancaires générales

I.1.1 La relation contractuelle qui lie CBC Banque, ci-après dénommée également « la banque », à son client, est régie par les présentes Conditions bancaires générales.

Ces Conditions bancaires générales s'appliquent à tous les clients (personnes physiques et personnes morales) de CBC Banque. Certaines dispositions s'appliquent exclusivement aux clients-consommateurs, c'est-à-dire aux personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Les associations de fait sont considérées comme des consommateurs, nonobstant l'application d'éventuelles

dispositions en sens contraire dans des règlements et conventions particuliers.

Les présentes Conditions bancaires générales forment, avec la notification des tarifs faite conformément à l'article I.32 et, le cas échéant, les règlements particuliers applicables, ce qu'il est convenu d'appeler le « contrat-cadre » entre le client et la banque. Sous réserve des modifications apportées conformément à l'article I.36, ce contrat-cadre est conclu pour une durée indéterminée.

I.1.2 Les Conditions bancaires générales sont complétées par les usages bancaires généralement admis à l'échelon international et en Belgique et, pour chaque service spécifique, par le règlement particulier y afférent ou par la convention particulière conclue en la matière. En cas de contradiction, les dispositions de ces règlements et conventions priment les Conditions bancaires générales.

I.1.3 Le client peut obtenir, gratuitement, un exemplaire des Conditions bancaires générales dans n'importe quelle agence CBC Banque. Leur texte peut aussi être consulté sur le site internet de CBC Banque (www.cbc.be).

I.1.4 CBC Banque a souscrit au Code de conduite pour les banques qui établit entre autres les principes de base nécessaires à la mise en place d'une saine pratique bancaire. Ce document peut être obtenu dans n'importe quelle agence CBC Banque de même que sur le site internet de Febelfin www.bonnerelationbancaire.be.

I.1.5 CBC Banque participe au système belge de protection des dépôts et des investisseurs. Les conditions et modalités d'intervention peuvent être consultées sur le site <https://fondsdegarantie.belgium.be>. La brochure CBC « Protection des dépôts, assurances-vie et instruments financiers en Belgique » est disponible sur www.cbc.be et dans toutes les agences CBC.

I.1.6 Sous réserve de dispositions légales impératives (comme, par ex, le Service bancaire de base), CBC se réserve le droit de décider, unilatéralement et sans avoir à se justifier, si et dans quelle mesure elle souhaite entrer en relation avec un client ou avec un groupe de clients potentiel.

Identification du client

A. Généralités

I.2.1. Toute personne physique ou morale ayant recours à un service de la banque est considérée comme cliente, même si ce recours n'a qu'un caractère ponctuel ou sporadique. Le client accepte de se soumettre aux règles

d'identification des clients imposées par :

- la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces (ci-après nommée « loi Anti- blanchiment ») ;
- les Circulaires et le Règlement des autorités de surveillance qui s'y rapportent ;
- la déontologie financière ;
- toutes autres sources de droit en la matière.

B. Statut juridique et fiscal du client

I.2.2. (§1) Le client s'engage à communiquer son identité, son domicile légal ainsi que, le cas échéant, le siège social et éventuellement administratif de la société, au moyen des pièces d'identification officielles. Il accepte que CBC Banque prenne copie de ces documents, soit sur papier, soit sur support électronique, et en conserve un exemplaire. Le client qui n'a pas la nationalité belge et qui vit ou réside en Belgique depuis plus de 6 mois doit fournir à la banque une copie de sa carte d'identité ou de son permis de séjour belge.

CBC Banque peut toujours exiger de ses clients la traduction à leurs frais et, si elle l'estime nécessaire, par un traducteur assermenté, des pièces d'identification étrangères. Le client autorise CBC Banque à vérifier l'authenticité de ces documents et l'exactitude de ses données d'identification auprès d'instances tant publiques que privées, comme par exemple le Registre National.

L'identification du client s'effectue en principe en face-to-face en présence d'un préposé de la banque. La banque peut également nouer une relation à distance avec un client ; dans ce cas, l'identification s'effectue conformément aux procédures d'identification à distance applicables au sein de la banque.

Aussi longtemps qu'une identification face-to-face en présence d'un préposé de la banque n'a pas eu lieu, aucune transaction impliquant des espèces ou des titres physiques ne peut être exécutée. Cette restriction ne s'applique toutefois pas aux clients identifiés à distance soit via Itsme, soit via un éventuel autre système d'identification électronique accepté par la banque, ni aux clients dont la banque a pu contrôler l'identité via le Registre national (Identifin).

La banque peut exiger à tout moment des informations et documents complémentaires (tels que, par exemple, le numéro d'entreprise, le numéro de TVA, le numéro d'enregistrement comme entrepreneur, la capacité

juridique, l'état civil, le régime matrimonial, la séparation de fait, la cohabitation légale, la situation familiale et patrimoniale, les activités professionnelles et économiques du client, etc.).

Les transactions et actions similaires sur certains instruments financiers ne sont possibles que si le client est identifié conformément la législation MIFID. Pour les personnes morales, un *Legal Entity Identifier* (LEI) est nécessaire. Le client peut trouver des informations sur cette obligation d'identification dans le document d'information « Approche du conseil en investissement » disponible sur www.cbc.be et dans toute agence CBC Banque.

(§2) CBC Banque a le statut de *Foreign Financial Institution* (FFI) au sens de la *Foreign Account Tax Compliance Act* (FATCA) américain. Cela signifie qu'elle a, à l'égard des autorités fiscales américaines, un certain nombre de droits et d'obligations. L'une de ces obligations a trait à sa relation avec les clients ayant qualité d'*US persons* ou avec des clients auxquels s'appliquent des *US indicia* au sens de la FATCA. CBC Banque peut exiger du client qu'il complète un formulaire W-8 ou W-9, qu'il fournisse un *Tax Identification Number américain* (TIN), ou tout autre document (1) dans lequel il s'identifie conformément aux dispositions de la FATCA et (2) par lequel il autorisera la banque à communiquer à l'administration fiscale américaine son identité, le TIN et, entre autres, les soldes de ses comptes et/ou les données relatives à certains de ses revenus ou produits, tels que déterminés par la FATCA. En l'absence de formulaire W-8, W-9, de TIN, ou d'un quelconque autre document exigé par la FATCA, CBC Banque a le droit de mettre fin immédiatement à la relation avec le client, en tout ou en partie, sur base de l'article I.31.2 des présentes Conditions bancaires générales. Si le client est une FFI (*Foreign Financial Institution*) qui ne satisfait pas à la législation FATCA la banque se verra contrainte, dans certains cas, de pratiquer une retenue américaine à la source.

(§3) Toutes les institutions financières, y inclus CBC Banque, sont tenues par la loi, dans le cadre du *Common Reporting Standard* (CRS), une norme générale pour l'échange international d'informations, de vérifier dans quel(s) pays le client a son(s) domicile(s) fiscal(aux). La banque doit fournir annuellement aux autorités belges des informations sur les comptes et les revenus des contribuables résidant fiscalement dans un autre pays participant que la Belgique. Celles-ci transmettent à leur tour ces informations à l'administration fiscale concernée.

Le client autorise irrévocablement la banque à fournir toutes les informations et tous les documents aux autorités

et organismes autorisés à demander ces données en vertu de la législation qui leur est applicable, y compris, par exemple, les informations requises en vertu des règlements relatifs au CRS. Les informations qui peuvent être fournies comprennent notamment l'identité et le domicile du client, son TIN, le solde de ses comptes, ses revenus bruts (dividendes, intérêts, etc.) ainsi que le produit brut des ventes (ventes, achats, échéances, etc.) des titres détenus en nos livres.

Le client reconnaît cette obligation et s'engage, si la banque ne dispose pas des informations demandées, à fournir à la banque, à première demande de celle-ci, toutes les informations pertinentes manquantes. En l'absence de déclaration de domicile ou de tout autre document requis, y compris le TIN, tel que prévu par le CRS, la banque est en droit de mettre fin immédiatement à la relation avec le client, en tout ou en partie, sur base de l'article I.31.2 des présentes Conditions Générales Bancaires.

(§4) En outre, le DAC 6 prévoit un échange automatique d'informations sur les structures de planification fiscale de nature transfrontalière potentiellement agressives. CBC Banque, en tant qu'intermédiaire, sera dans certains cas tenue de communiquer aux autorités belges des informations relatives à ces constructions. Cela s'applique, par exemple, lorsque la banque, sur base des informations en sa possession, sait ou pouvait raisonnablement savoir, qu'elle s'est engagée à fournir, directement ou via d'autres personnes, une aide, une assistance ou des conseils permettant de concevoir, fournir ou mettre sur pied l'implémentation ou la gestion de l'implémentation d'une telle structure transfrontalière.

I.2.3 Conformément à la loi Anti-blanchiment susmentionnée, l'identification du client par la banque porte aussi sur l'objet et la nature escomptée de la relation avec la banque. La banque peut en outre exiger du client la production de documents probants étayant l'origine des fonds et/ou d'une déclaration signée portant sur la motivation sous-jacente d'une opération donnée.

I.2.4 Le client doit toujours informer la banque de toute modification affectant les données précédemment communiquées, immédiatement et par écrit, ou via les canaux électroniques autorisés et/ou en introduisant lui-même les données électroniquement.

Il s'engage également à signer, à première demande de la banque, un document spécifique sur lequel celle-ci aura indiqué les modifications essentielles portées à sa connaissance, ou à produire un document attestant de la

modification (tel que la carte d'identité électronique ou la publication aux Annexes du Moniteur belge).

Les données dont la modification doit être notifiée sans délai sont notamment :

- le domicile légal, l'adresse de résidence et de correspondance, le domicile fiscal, le TIN, le numéro de registre national, l'adresse électronique, le numéro de téléphone portable, la situation juridique (y inclus les pouvoirs de représentation), l'état civil et la capacité juridique et, le cas échéant, la séparation de fait des époux ;
- la dénomination, la forme juridique, le siège social et la nationalité de la personne morale, la Legal Entity Identifier (LEI) ainsi que toutes autres modifications statutaires importantes, telles que par exemple la modification des règles de représentation ;
- l'éventuelle interdiction judiciaire d'exercer certaines professions prononcée à l'encontre d'un administrateur, gérant ou commissaire d'une personne morale ;
- l'acquisition ou la perte du statut de personne politiquement exposée ;
- un changement de nationalité.

Lorsque les clients sont mariés ou en cohabitation légale, chaque partenaire peut communiquer la modification de l'adresse commune à la banque, et ce aussi longtemps que la banque n'est pas informée d'une séparation légale ou de fait. Il est tenu d'en informer l'autre partenaire immédiatement et de manière correcte.

CBC Banque ne doit tenir compte des modifications, quelle que soit leur nature, qu'après réception de la notification y afférente, même si elles ont été publiées antérieurement. CBC Banque décline toute responsabilité quant aux conséquences dommageables qui résulteraient d'une absence de communication ou d'une communication tardive des modifications (par exemple, la non-réception de la correspondance), quant à l'authenticité, la validité et l'interprétation éventuellement erronée des documents présentés et, d'une manière générale, quant au contenu des données communiquées.

Sans préjudice de l'article I.12 traitant des procurations, la responsabilité de CBC Banque suite à une modification des pouvoirs de représentation d'une personne morale ne pourra être engagée qu'au-delà de deux jours ouvrables bancaires après la réception, par la banque, de la notification de cette modification. La banque ne peut être tenue responsable :

- de la modification du pouvoir de représentation qui n'aurait pas été portée à sa connaissance ;
- de sa notification aux parties intéressées ;
- si un représentant dont le pouvoir de représentation a été révoqué ou modifié continue à disposer des comptes.

I.2.5 Les clients peuvent être invités à prouver leur capacité civile et juridique.

I.2.6 Les avoirs confiés ou à confier à la banque (espèces, instruments financiers ou autres) sont toujours inscrits au nom de leur propriétaire réel. L'usage de noms d'emprunt est interdit et inopposable à la banque. La banque a le droit d'ignorer toute revendication émanant d'un tiers qui, en vertu d'une loi, d'une convention, d'un régime matrimonial ou autrement, se prétend propriétaire ou copropriétaire d'avoirs qui n'ont pas été inscrits à son nom.

La banque a le droit d'adapter les données du client conformément à la réalité et, le cas échéant, d'imposer des formalités complémentaires.

Ces principes s'appliquent de la même manière à la location de coffres. CBC Banque exige que les personnes agissant pour compte d'autrui soient identifiées. Ce devoir d'identification vaut entre autres pour les représentants légaux et les mandataires. La banque peut exiger qu'ils présentent tous les documents attestant leur qualité et l'étendue de leurs pouvoirs.

I.2.7 La banque a le droit de bloquer les comptes et/ou de suspendre ou d'annuler les procurations lorsque le client, le représentant (légal), le mandataire et/ou le bénéficiaire effectif négligent de s'identifier comme il se doit et conformément aux présentes Conditions bancaires générales.

I.2.8 La banque peut, sans y être obligée, tenir compte de la demande, exprimée par le client, de limiter totalement ou partiellement sa capacité juridique envers elle, lorsque cette demande ne résulte pas d'une loi ou d'une mesure judiciaire. La banque a également le droit, sans y être obligée, de tenir compte de conventions conclues entre le client et des tiers, dans lesquelles le client se serait engagé à n'agir que moyennant intervention de ces tiers.

C. Identification des personnes physiques, indivisions et sociétés sans personnalité juridique

I.3.1 Les personnes physiques de nationalité belge doivent être identifiées au moyen de leur carte d'identité ; celles de nationalité étrangère, au moyen de leur carte d'identité, de leur passeport ou d'un document équivalent pourvu d'une photo. La banque n'accepte pas les documents de substitution. Les personnes physiques qui n'ont pas la nationalité belge et qui vivent ou résident en Belgique depuis plus de 6 mois doivent fournir à la banque une copie de leur carte d'identité belge ou de leur permis de séjour belge. La banque peut toujours exiger d'autres preuves corroborant les documents d'identité présentés. Quelle que soit leur nationalité, les personnes physiques sont toujours tenues de communiquer leur état civil.

I.3.2 Lors de l'ouverture d'un compte, de la location d'un coffre ou de l'acquisition de tout autre service bancaire par une indivision ou par une société sans personnalité juridique (comme une société simple), chaque membre ou associé est identifié individuellement, conformément aux dispositions du présent chapitre, sans préjudice des règles d'identification particulières applicables aux clients visés à l'article I.8.3.

D. Identification des personnes morales

I.4.1 Les personnes morales de droit belge s'identifient au moyen de leur acte constitutif ou de leurs statuts et des modifications ultérieures éventuelles de ceux-ci, par remise d'un extrait des Annexes du Moniteur belge, chaque fois que pareille publication est requise par la loi.

Les personnes morales de droit étranger s'identifient à l'aide de statuts ou de documents récents pouvant être considérés comme équivalents à ceux exigés des personnes morales de droit belge. Les personnes morales de droit étranger ayant une succursale ou un centre d'activités en Belgique produisent en outre les publications prescrites par le Code des Sociétés et des Associations (CSA) ou par une législation similaire.

La banque peut toujours exiger la présentation des statuts coordonnés.

I.4.2 Il y a lieu également de présenter à la banque tous les documents désignant les personnes habilitées à représenter la personne morale, avec mention de leurs nom, prénom et adresse. Le fondateur, l'administrateur, le gérant, le syndic et toutes autres personnes qui représentent la personne morale à l'égard de la banque s'identifient de la même manière que tout autre client, personne physique ou morale. Le(s) bénéficiaire(s)

effectif(s) d'une personne morale ou d'un trust doit(ven)t toujours être identifié(s). CBC Banque peut exiger la confirmation, par des fonctionnaires compétents ou par le biais de procédures appropriées, de l'authenticité des signatures apposées sur les pièces transmises.

E. Identification des associations de fait

I.5 Les dispositions qui régissent l'identification des associations de fait sont décrites à l'article I.10.2.

F. Spécimen de signature

I.6.1 CBC Banque a le droit de demander au client de lui fournir un spécimen de sa signature. La signature qui apparaît sur les pièces d'identification sert de référence. Il en va de même pour tout représentant légal, tout mandataire et tout représentant en vertu de statuts ou d'une décision de nomination.

I.6.2 Lors de l'exécution d'un ordre, CBC Banque est seulement tenue de comparer la signature y apposée avec celle que le client lui a éventuellement déposée à titre de spécimen. La banque peut également faire la comparaison avec la signature figurant sur les documents d'identité officiels ou sur les documents officiels de la banque.

Sauf dol ou faute lourde dans le chef de la banque, ses préposés ou mandataires, les opérations effectuées sur base d'une signature fautive ou falsifiée ou d'un quelconque élément faux ou falsifié d'un ordre, sont opposables au client, et ce éventuellement par dérogation aux principes du droit commun, par exemple en matière de dépôt, de paiement, etc.

Si la banque doute de l'authenticité ou de la validité de la signature apposée sur certains documents ou ordres, elle a le droit de les refuser.

Mineurs d'âge

I.7.1 Les avoirs (espèces, instruments financiers ou autres avoirs) inscrits au crédit de comptes ouverts au nom d'enfants mineurs d'âge sont présumés appartenir à ces enfants. Les parents s'engagent dès lors à les gérer dans l'intérêt exclusif de ceux-ci. Ceci implique que lesdits avoirs ne peuvent être retirés ou transférés que dans l'intérêt exclusif du mineur d'âge. Les parents assument l'entière responsabilité du respect strict de cette règle et garantissent solidairement et indivisiblement la banque de toute conséquence dommageable due à d'éventuels manquements de leur part.

La banque a toujours le droit d'exiger l'autorisation préalable du juge de paix pour déterminer le profil

d'investisseur du mineur d'âge dans le cadre de la vente ou du réinvestissement d'instruments financiers au nom du mineur ou dans le cadre de la conclusion d'une convention de conseil en investissement. Ceci vaut également lorsque les avoirs du mineur sont apportés à une société sans personnalité juridique (comme une société simple).

I.7.2 La banque présume que les parents d'enfants mineurs exercent chacun de manière individuelle le droit d'administration et de gestion sur les biens de leurs enfants. Cela sous-entend que chaque parent agissant seul dispose de l'autorisation de l'autre parent, et ce peu importe que les parents vivent ensemble ou non. En cas de désaccord, les parents sont tenus d'en informer la banque par écrit. Dans ce dernier cas, les parents devront intervenir conjointement pour obtenir l'exécution d'opérations au nom de leur enfant mineur. La banque ne peut toutefois être tenue responsable si un des parents continue à disposer du ou des comptes en utilisant les cartes bancaires ou de crédit ou d'autres canaux de banque à distance.

Tant que cette information n'a pas été fournie, la banque peut considérer que le parent intervenant agit avec l'autorisation de l'autre parent. Elle ne peut dès lors être rendue responsable des conséquences dommageables éventuelles.

La banque a toutefois toujours le droit de requérir l'autorisation des deux parents et/ou une autorisation spécifique préalable du juge de paix pour permettre une opération.

I.7.3 Toute décision judiciaire confiant l'administration ou la gestion des biens d'enfants mineurs à un seul des parents, à l'exclusion de l'autre, ou qui subordonne cette administration ou cette gestion à des conditions particulières, doit être immédiatement communiquée par écrit à la banque. Tant que les parents n'ont pas rempli cette obligation de communication, les principes exposés ci-dessus restent d'application.

I.7.4 Les règles exposées ci-dessus sont également applicables aux tuteurs, à moins qu'il n'y soit dérogé par la loi ou par une décision judiciaire. La décision judiciaire portant désignation du tuteur et de ses pouvoirs doit être communiquée par écrit à la banque.

Indivisions et sociétés sans personnalité juridique

I.8.1 Sous réserve de l'article I.9, et sauf procuration donnée conformément à l'article I.12 par tous les

membres de l'indivision ou tous les associés, il ne peut être disposé de comptes ouverts au nom de plusieurs titulaires (indivision) ou au nom d'une société sans personnalité juridique (par ex., une société simple) que moyennant la signature de tous les membres de l'indivision ou de tous les associés. CBC Banque peut, sans y être obligée, tenir compte des pouvoirs définis statutairement ou dans un quelconque autre document.

I.8.2 Tous les membres d'une indivision et tous les associés d'une société sans personnalité juridique (par ex., une société simple) sont solidairement et indivisiblement tenus envers CBC Banque du remboursement de tous les montants et soldes débiteurs dus à la banque du chef des comptes ouverts au nom de l'indivision ou de la société sans personnalité juridique, y compris s'ils résultent de l'intervention d'un mandataire.

I.8.3 Les indivisions peuvent, conformément aux critères établis par la banque (entre autres, un nombre minimum de représentants, la présentation de statuts ou d'un règlement, la production d'une liste de membres, etc.) être enregistrées comme « indivision avec règlement ».

I.8.4 En cas de saisie à charge d'un membre d'une indivision ou d'un associé d'une société sans personnalité juridique (par ex., une société simple), de même qu'en cas de décès, de mise sous administration, de dissolution, de faillite ou de mesure analogue quelle qu'elle soit, la banque est tenue d'honorer ses obligations légales (blocage, déclaration, etc.) également à l'égard des avoirs (espèces, instruments financiers, ou autres avoirs) inscrits au nom de l'indivision ou de la société sans personnalité juridique, et ce sans que sa responsabilité ne puisse être engagée.

En cas de décès d'un associé d'une société sans personnalité juridique (par ex., une société simple) la banque a le droit, sans y être obligée, d'exiger la signature de tous les ayants droits (comme prévu à l'article I.15) et tous les autres associés survivants pour libérer les avoirs inscrits au nom de ladite société. La banque peut toutefois mais sans y être obligée, selon les conditions qu'elle fixe et par dérogation à l'article I.15.2, mettre par anticipation les avoirs à la disposition de l'indivision ou de la société sans personnalité juridique (par ex., une société simple).

I.8.5 L'existence d'une société sans personnalité juridique (par ex., une société simple) ne peut jamais exclure l'application des règles d'ordre public.

I.8.6 Les dispositions ci-dessus s'appliquent de la même manière lorsqu'une indivision, une société sans

personnalité juridique (par ex., une société simple) loue un coffre ou acquiert tout autre service bancaire.

I.8.7 Chaque membre d'une indivision, chaque associé d'une société sans personnalité juridique (par ex., une société simple) peut mettre fin à l'utilisation des instruments tels que les cartes bancaires et de crédit, les canaux électroniques de banque à distance et autres permettant à un membre, un associé, un partenaire ou un mandataire de disposer du compte ouvert au nom de l'indivision, de la société sans personnalité juridique.

Personnes mariées

I.9.1. (§1) Sans préjudice des articles I.2 à I.6 inclus, la banque peut, sans y être obligée et quel que soit le régime matrimonial des époux, autoriser l'un des conjoints à ouvrir seul un compte, ou à souscrire seul tout autre produit ou service, au nom du couple. Le client s'engage à informer immédiatement son conjoint de cette ouverture.

(§2) Sans y être obligée, la banque peut procéder de même pour les cohabitants légaux et les cohabitants de fait, en permettant à l'un des partenaires d'ouvrir seul un compte ou de souscrire seul tout autre produit ou service au nom des deux partenaires. Le client doit en informer son partenaire immédiatement.

(§3) Sauf convention écrite contraire conclue avec la banque, tout compte, produit ou service inscrit au nom de deux conjoints, quel que soit leur régime matrimonial, fonctionne sous la seule signature de chacun d'entre eux, y compris pour accomplir tous actes de gestion et de disposition au sens le plus large du terme, pour procéder à la liquidation du compte, du produit ou du service, ou à la modification des conditions substantielles qui le régissent. L'octroi de procurations à des tiers requiert toutefois l'accord des deux conjoints.

(§4) Lors d'un conseil en investissement au nom des deux conjoints, la banque peut autoriser qu'un seul conjoint communique les informations nécessaires pour procéder à l'évaluation du caractère adéquat du conseil. La banque en informera l'autre conjoint s'il est client digital.

I.9.2 A tout moment, chacun des époux peut, sous sa seule responsabilité, exiger que les comptes, produits ou services fonctionnent désormais sous la signature conjointe des deux titulaires et/ou que les deux conjoints communiquent les informations légales nécessaires pour procéder à l'évaluation du caractère adéquat des conseils en investissement fournis sur les produits communs. Cette demande doit être adressée par écrit à l'agence CBC Banque concernée. La banque fait le nécessaire pour

donner suite le plus rapidement possible à cette demande. Sans préjudice de l'application de règlements particuliers, sa responsabilité ne pourra être engagée qu'après deux jours ouvrables bancaires suivant la réception de la demande. Ensuite, seuls les opérations et actes revêtus de la signature des deux conjoints pourront être exécutés. Toutefois, les chèques en circulation, les ordres (de paiement), etc. en cours de traitement, émanant d'un seul conjoint, pourront être traités.

CBC Banque décline toute responsabilité lorsque pareille mesure est prise à la demande d'un des époux. Le conjoint qui formule cette demande est seul responsable de la communication de sa décision à l'autre époux, il doit y procéder sans délai et la banque ne peut en être tenue responsable. De même, la responsabilité de la banque ne pourra être engagée si, nonobstant cette demande, les conjoints continuaient à disposer seuls du compte, par exemple en émettant des chèques, en utilisant les cartes bancaires ou de crédit, etc.

Le rétablissement du régime visé à l'article I.9.1 requiert l'autorisation des deux conjoints.

I.9.3 Chacun des époux peut également à tout moment et via une demande écrite et unilatérale, mettre fin à l'usage d'instruments - comme des cartes bancaires, des cartes de crédit, des canaux électroniques de banque à distance -, au moyen desquels l'autre conjoint peut disposer seul du compte ouvert à leurs deux noms. La Banque fait le nécessaire pour tenir compte de cette demande dans les meilleurs délais.

Sans préjudice de l'application de règlements particuliers, la responsabilité de la banque ne pourra être engagée qu'après deux jours ouvrables bancaires suivant la prise de connaissance de la demande.

I.9.4 L'article I.8.2 s'applique également aux personnes mariées.

I.9.5 Les articles I.9.1. (§3) et (§4), I.9.2 et I.9.3 ne s'appliquent pas aux cohabitants légaux ou de fait.

L'article I.8.1 est applicable à la gestion des comptes, produits ou services inscrits au nom de cohabitants légaux ou de fait.

I.9.6 Tout divorce doit être notifié à la banque. Dès qu'elle dispose de la preuve écrite du caractère définitif du divorce, la banque convertit automatiquement les comptes communs au nom des ex-conjoints en comptes en indivision soumis à l'article I.8.

I.9.7 La responsabilité de CBC Banque ne peut être engagée si l'un des conjoints ou l'un des cohabitants

légaux ou de fait use des pouvoirs ci-dessus pour léser l'autre.

Associations de fait

I.10.1 En vertu de conditions qu'elle détermine, la banque peut entretenir une relation client avec une association de fait et en particulier avec ses membres.

La banque considère comme association de fait toute organisation sans personnalité juridique, composée de deux personnes au moins, qui exercent un contrôle direct sur le fonctionnement de l'organisation, qui organisent une activité en commun et affectent des moyens à la réalisation d'un but désintéressé bien défini. L'objectif désintéressé exclut tout partage des bénéfices entre les membres et les administrateurs en manière telle :

- qu'ils ne peuvent prétendre à aucune part dans les bénéfices réalisés par l'association ;
- qu'ils ne peuvent tirer aucun enrichissement personnel des revenus de l'organisation ;
- qu'en cas de démission, d'exclusion ou de décès ou en cas de dissolution de l'association, ils ne peuvent prétendre à aucune restitution des montants versés, ni aucune compensation des apports réalisés.

I.10.2. (§1) La banque identifie les associations de fait sur présentation de leurs statuts et règlements.

Les éléments suivants doivent ressortir des statuts ou du règlement :

- il s'agit d'une association de fait telle que définie ci-dessus ;
- le but dans lequel l'association a été constituée ;
- les personnes qui représenteront l'association, ainsi que les membres ;
- ses membres et administrateurs ne peuvent revendiquer aucune part dans les gains obtenus, ni la restitution ou la compensation de leurs apports.

En outre, les représentants déclarent que les avoirs détenus au nom de l'association ne sont ni leur propriété personnelle, ni celle des membres de l'association. L'association s'engage à informer la banque de toute modification de ses statuts ou de son règlement et à lui transmettre une copie de la décision de modification. L'association fournit à la banque, à première demande de celle-ci, une version coordonnée de ses statuts ou de son règlement.

(§2) Les personnes physiques ou morales qui représentent l'association conformément à l'article I.10.3 sont identifiées individuellement conformément aux articles I.2 à I.6.

L'association s'engage à informer la banque, immédiatement, par écrit et documents probants à l'appui, de toute modification de sa représentation (modification des représentants, des mandats, des pouvoirs de signature...).

La démission, l'exclusion et la désignation d'un représentant ne sont opposables à la banque que s'ils ressortent d'un écrit signé par la majorité des représentants existants. La banque a également le droit d'exiger des documents probants complémentaires. La banque a le droit de prendre acte de la démission ou de l'exclusion de représentants de même que de la désignation de nouveaux représentants sur la foi de documents crédibles, même non signés par la majorité des représentants existants. En cas de désaccord au sein de l'association de fait au sujet des personnes autorisées à la représenter, la banque a le droit de bloquer les comptes de l'association de fait jusqu'à ce que la clarté soit faite.

I.10.3 Pour toutes les opérations passées avec CBC Banque, l'association et ses membres sont valablement représentés par les personnes désignées à cet effet dans les statuts ou dans le règlement de l'association ou, si ces documents ne fournissent pas d'informations suffisantes, comme précisé dans les documents de la banque.

Même si les statuts ou le règlement en disposent autrement, la banque peut imposer des conditions minimums de représentation de l'association, tels qu'un nombre minimum de représentants, la forme juridique de ceux-ci, un âge minimum, etc. Les personnes agissant en qualité de représentant de l'association déclarent, conformément aux statuts ou au règlement, être autorisées à engager valablement les membres de l'association et à effectuer toutes opérations pour leur compte. En cette qualité, elles déclarent disposer de la capacité requise vis-à-vis de la banque pour poser tous actes de gestion et de disposition au sens le plus large du terme, sauf s'il en est convenu autrement. Elles sont personnellement responsables de tout acte posé en contradiction avec les statuts ou le règlement de l'association.

I.10.4 Il peut être disposé des avoirs (espèces, instruments financiers ou autres) de l'association conformément à ses statuts ou son règlement, ou conformément aux procurations éventuelles données conjointement par les

représentants conformément à l'article I.12. À défaut d'instructions précises dans ces documents, il sera disposé des avoirs conformément à l'article I.12.8.

I.10.5 Les représentants de l'association sont solidairement et indivisiblement tenus envers la banque des engagements souscrits au nom de l'association.

Ils garantissent la banque contre toutes les conséquences pouvant découler d'une méconnaissance de leurs obligations envers l'association. La banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences du non-respect ou du respect tardif de leurs engagements par ces représentants. Ceux-ci garantissent CBC Banque de toutes les conséquences d'éventuelles dissensions entre les membres et/ou les représentants de l'association, d'imprécisions dans les statuts ou le règlement ou d'imprécisions quant aux modalités de représentation ou de procuration, de même que de toutes plaintes et revendications éventuellement formées par des membres ou par des tiers contre la banque relativement à des fonds ou valeurs déposés en ses livres et/ou à la gestion de ceux-ci, y compris les opérations effectuées.

I.10.6 Sans préjudice des droits conférés à la banque par les articles I.10.7 et I.23 et sauf convention contraire, par exemple dans les statuts ou dans un règlement, le blocage d'un compte ou d'un coffre, ainsi que l'ouverture forcée d'un coffre, ne peuvent avoir lieu que soit sur demande écrite d'un représentant de l'association, sous la forme prévue à l'article I.12.5, soit sur base d'une décision de l'assemblée générale, soit en vertu d'une décision judiciaire.

CBC Banque a le droit d'exiger le paiement préalable des éventuels frais y afférents.

Pour débloquer un compte ouvert au nom de l'association, la banque a le droit d'exiger l'accord de tous les représentants, la production d'une décision de l'assemblée générale ou une décision judiciaire.

CBC Banque décline toute responsabilité quant au recours ou non à pareille mesure.

I.10.7 En cas de doute ou de désaccord, par exemple en cas de contestation à propos de la représentation de l'association, CBC Banque a le droit de bloquer unilatéralement et sans préavis les avoirs de l'association, jusqu'à ce que toute la clarté soit faite ou que la question fasse l'unanimité. CBC Banque ne pourra être tenue responsable de ce blocage, ni de ses conséquences.

I.10.8 En cas de saisie à charge d'un représentant, d'un administrateur ou d'un membre de l'association, la

banque a le droit de faire abstraction des avoirs de celle-ci. Il en va de même en cas de décès, d'incapacité, de dissolution, de faillite, de déconfiture ou de mesure analogue. Toutefois, si elle devait avoir le moindre doute quant à l'usage inapproprié d'une association de fait, la banque a le droit de soumettre les avoirs inscrits au nom de cette association aux obligations légales qui affectent habituellement les comptes ouverts en indivision, par exemple, en procédant à leur blocage ou en faisant une déclaration aux autorités compétentes. La banque ne peut en être rendue responsable. Il y a, notamment, présomption d'usage inapproprié lorsque des indices laissent penser qu'un représentant, un administrateur ou un membre revendique des droits propres sur les avoirs de l'association.

I.10.9 La procédure prévue aux articles I.31.8 et I.31.9 relatifs à la sécurisation des avoirs des clients et des comptes dormants s'applique de la même manière aux avoirs inscrits au nom d'associations de fait manifestement en cessation d'activité ainsi qu'aux avoirs qui, pour quelque raison que ce soit, ne peuvent recevoir une destination conforme aux statuts, à une décision des membres de l'association ou à d'autres conventions.

I.10.10 Dans les rapports avec la banque, les droits et obligations d'associations de fait de droit étranger sont régis par le droit belge et par les principes énoncés ci-dessus.

Usufruit, actes et conventions de tiers avec conditions particulières

I.11.1 Usufruit

(§1) La banque peut tenir compte de l'existence d'un usufruit sur des avoirs (espèces, instruments financiers ou autres) en compte. Elle peut, à cet effet, réclamer la production de documents probants et/ou l'autorisation écrite expresse des usufruitiers et des nus-proprétaires.

En tout état de cause, les éventuelles répercussions juridiques et fiscales de l'usufruit sont à charge des usufruitiers et des nus-proprétaires qui exonèrent la banque de toute responsabilité à cet égard.

L'usufruit est soumis aux conditions suivantes :

- Sauf procuration spéciale octroyée conformément à l'article I.12, soit aux usufruitiers, soit aux nus-proprétaires, la banque peut exiger l'accord des usufruitiers et des nus-proprétaires en vue d'exécuter toute opération sur des comptes grevés d'un usufruit ;

- Tous les revenus périodiques, tels que les intérêts, dividendes et autres paiements réguliers sont, pendant la durée de l'usufruit, imputés sur un compte ouvert au nom des usufruitiers ;
- Indépendamment de la date de leur mise à disposition et de leur bénéficiaire, la banque a le droit de ne pas répartir au prorata ces revenus périodiques. Les usufruitiers et les nus-proprétaires règlent cette question entre eux ;
- Lorsque l'usufruit prend fin par suite du décès des usufruitiers, la banque laisse subsister l'usufruit jusqu'à ce que le décès lui soit notifié conformément à l'article I.15.1. Dans cette hypothèse, les règles présidant habituellement à la libération des avoirs lors de la liquidation de successions sont d'application ;
- Le(s) usufruitier(s) et le(s) nu(s)-propriétaire(s) doivent désigner un compte de frais sur lequel seront imputés tous les frais relatifs au compte en usufruit. Sur ce compte de frais, seront également imputés les intérêts négatifs éventuellement générés par le compte en usufruit.

Dans tous les autres cas où l'usufruit prend fin, CBC Banque a le droit de le laisser subsister aussi longtemps que les usufruitiers et les nus-proprétaires ne l'ont pas informée explicitement, conjointement et par écrit, de l'événement ; l'usufruit demeure également pour tous les emplois du capital initialement donné en usufruit.

- En cas de doute sur la fin de l'usufruit, la banque a le droit de bloquer tant le capital que les revenus qu'il génère ;
- En cas de décès d'un usufruitier ou d'un nu-proprétaire, CBC Banque a le droit de subordonner la libération des avoirs à la production d'une autorisation écrite des usufruitiers, des nus-proprétaires et/ou de leurs ayants droit éventuels ;
- Le blocage du compte des nus-proprétaires peut entraîner le blocage des revenus acquis. En pareil cas, nus-proprétaires et usufruitiers s'entendent entre eux ;
- Les usufruitiers et les nus-proprétaires sont solidairement responsables du paiement de tous les frais liés à l'administration, la gestion et les opérations ayant trait aux fonds, valeurs et revenus qui constituent l'usufruit.

(§2) Conformément aux dispositions légales, les informations relatives à l'usufruit sont transmises à l'administration fiscale au décès d'un nu-proprétaire ou

d'un usufruitier. Ces informations peuvent également être transmises aux héritiers.

I.11.2 Actes et conventions de tiers assortis de conditions particulières.

Lorsqu'elle n'est pas partie à un acte ou à une convention (tels qu'une donation, un testament,...), la banque n'est pas obligée de tenir compte des conditions particulières, liées à des avoirs détenus par elle, qu'ils contiennent (telles qu'une charge, une clause de retour, une clause d'accroissement, une clause de réversion d'usufruit ou une clause d'administration, une clause d'indisponibilité jusqu'à un certain âge). La banque n'assume aucune responsabilité quant au respect, à l'interprétation ou à l'exécution de ces conditions particulières.

Nonobstant ce qui précède, la banque a néanmoins le droit de tenir compte des dites conditions particulières pour autant qu'elles soient légalement et techniquement réalisables. Dans ce cas, CBC Banque a le droit d'exiger que les parties concernées (par ex., le(s) nu(s)-propriétaire(s) et usufruitier(s), ou le(s) donateur(s) et donataire(s),...) signent un ordre écrit et/ou acceptent les conditions complémentaires imposées par la banque pour sauvegarder ses droits.

Procurations

I.12.1 L'octroi d'une procuration, à portée générale ou restreinte, nécessite que le(s) mandant(s) et, le cas échéant, le(s) mandataire(s) complètent et signent, via les canaux digitaux de banque à distance, ou non, un formulaire de procuration répondant aux formes et conditions stipulées par la banque. La banque a le droit d'écarter, en tout ou en partie, toute procuration qui n'aura pas été donnée sur le formulaire préétabli par elle, qui n'aura pas été signée en présence d'un de ses préposés, ou qui n'aura pas été donnée via les canaux digitaux de banque à distance.

I.12.1bis Le mandant a la possibilité d'octroyer un mandat de protection extrajudiciaire (ci-après dénommé « mandat de protection ») qui prendra effet soit quand le mandant se trouvera dans l'état d'incapacité prévu aux articles 488/1 ou 488/2 du Code civil, soit immédiatement et restera effectif quand le mandant se trouvera dans la situation visée aux articles 488/1 ou 488/2 du Code civil.

Il incombe au mandant et/ou au mandataire de faire enregistrer ce mandat de protection dans le registre central tenu par la Fédération Royale du Notariat belge. CBC Banque a le droit de ne pas tenir compte d'un

mandat de protection tant qu'elle n'a pas reçu la preuve de son enregistrement.

Il incombe au mandataire d'apprécier le moment où le mandat de protection entre en vigueur. L'appréciation sera notamment opposable à la banque lorsque le mandant se trouvera dans l'état d'incapacité prévu aux articles 488/1 ou 488/2 du Code civil, peu importe que cela ait été convenu, ou non, dans le mandat.

Si le mandant souhaite soit exécuter lui-même des opérations, soit révoquer la procuration, après que le mandataire ait considéré que le mandant se trouvait dans l'état d'incapacité prévu aux articles 488/1 ou 488/2 du Code civil, la banque a le droit de bloquer les comptes et les autres produits ou services bancaires au nom du mandant dans l'attente d'une décision judiciaire.

I.12.2 La portée de chaque procuration est spécifiée dans la formule de procuration elle-même. CBC Banque a le droit d'exclure certains (types de) comptes et certaines (certains types de) transactions.

I.12.3 La procuration est personnelle. Sauf stipulation expresse contraire ou accord conclu avec la banque, il est interdit au mandataire de se faire remplacer.

I.12.4 Si plusieurs mandataires sont désignés, ils peuvent tous agir séparément, sauf déclaration expresse contraire sur la formule de procuration.

I.12.5 La procuration prend fin :

- par sa révocation par le mandant ou par le mandataire. La banque a le droit de ne pas tenir compte de la révocation ou de la renonciation non effectuée selon une des procédures suivantes :
 - soit par lettre recommandée adressée exclusivement à l'agence où le compte est tenu ;
 - soit par une déclaration datée et signée sur le document établissant la procuration ;
 - ou via le canal électronique accepté à cet effet par CBC Banque ;
- par le décès, la mise sous administration, la dissolution, la faillite ou l'insolvabilité notoire du mandant, ou de l'un d'entre eux s'ils sont plusieurs ;
- par le décès, la mise sous administration, la dissolution, la faillite, ou l'insolvabilité notoire du mandataire ou de l'un d'entre eux, s'ils sont plusieurs et qu'ils doivent intervenir conjointement ;
- pour les procurations données à partir du 1er septembre 2014 : si le mandant (ou un des mandants) vient à se

trouver dans la situation visée aux articles 488/1 ou 488/2 du Code civil et si la procuration ne répond pas aux exigences du mandat de protection imposées par les articles 490 et 490/1 du Code civil ;

- par la modification du titulaire.

Sous réserve de ce qui est prévu à l'article I.12.7, CBC Banque s'efforcera de tenir compte le plus rapidement possible de la fin d'une procuration. Sans préjudice de l'application de règlements particuliers, la banque n'engage sa responsabilité qu'au-delà de deux jours ouvrables bancaires après réception de l'avis par lequel il est mis fin à une procuration. A toutes fins utiles, le mandant marque son accord sur le fait que, lorsque la procuration a pris fin, en ce compris après le décès du mandant, le mandataire conserve le droit de recevoir les informations se rapportant aux comptes et aux produits sur lesquels portait sa procuration pour la période pendant laquelle sa procuration était active.

I.12.6. (§1) Lors de l'octroi d'une nouvelle procuration, les procurations données antérieurement restent valables, sauf révocation ou renonciation expresse et sauf ce qui est dit au §2 ci-dessous. Toutefois, si une nouvelle procuration est octroyée sur le(s) même(s) compte(s) à un mandataire existant, la procuration antérieure devient caduque.

(§2) En cas de contradiction entre une procuration ordinaire (par opposition au 'mandat de protection') et un mandat de protection, les principes suivants s'appliquent :

- Tant que le mandant ne se trouve pas en état d'incapacité, tel que prévu aux articles 488/1 ou 488/2 du Code civil, et lorsque la procuration ordinaire et le mandat de protection désignent les mêmes mandataires mais que leur manière d'intervenir (seuls ou ensemble) diffère, alors le mandat le plus récent prévaut.
- Si le mandant se trouve en état d'incapacité, tel que prévu aux articles 488/1 ou 488/2 du Code civil, les procurations ordinaires octroyées avant le 1^{er} septembre 2014 continuent à courir.

Ce principe ne s'applique toutefois pas lorsque les mêmes mandataires sont désignés dans les deux procurations et que leur manière d'intervenir (seuls ou ensemble) diffère. Dans ce cas, le mandat le plus récent prévaut.

- Si le mandant se trouve en état d'incapacité, tel que prévu aux articles 488/1 ou 488/2 du Code civil, les procurations ordinaires octroyées à partir du 1^{er} septembre 2014 prennent fin.

I.12.7 La banque ne peut être tenue responsable :

- des conséquences de l'utilisation de procurations imprécises, incomplètes ou contradictoires ;
- du préjudice occasionné au mandant par un mandataire qui agit conformément au libellé de la procuration présentée ;
- du préjudice occasionné au mandant par le mandataire qui n'agirait pas conformément au libellé de la procuration, pour autant que la banque n'ait pas été ou n'ait pu être informée de cette absence de conformité ;
- du préjudice occasionné au mandant par le mandataire qui n'aurait pas agi conformément aux principes formulés par le mandant ;
- si elle n'est pas informée de l'existence d'une quelconque cause mettant fin ou modifiant la procuration. Ainsi, en tant que tiers, la banque ne sera notamment pas responsable des agissements du mandataire alors que le mandant se trouvait dans l'état d'incapacité prévu aux articles 488/1 ou 488/2 du Code civil. La banque décline également toute responsabilité quant à la notification de la révocation ou de la modification aux parties intéressées. Celui qui révoque ou modifie la procuration est seul tenu d'en informer sans délai les parties intéressées ;
- lorsqu'un mandataire continue à disposer du compte en dépit de la révocation ou de la modification de la procuration, par exemple en émettant des chèques, en utilisant les cartes de débit ou de crédit, en utilisant les canaux électroniques de banque à distance, etc.

I.12.8 Sauf convention contraire avec la banque :

- les cotitulaires d'un compte, les associés ou les représentants d'une société sans personnalité juridique ainsi que les représentants d'une association de fait peuvent se donner mutuellement procuration ou donner procuration à un ou plusieurs tiers. À cet effet, tous les cotitulaires, associés ou représentants signent la formule de procuration ;
- la procuration octroyée par les cotitulaires d'un compte, par les associés ou les représentants d'une société sans personnalité juridique ou par les représentants d'une association de fait peut être révoquée par chacun des cotitulaires, associés ou représentants agissant séparément. Cette révocation est réputée valable à l'égard de tous les cotitulaires, associés ou représentants. Si les cotitulaires, associés ou représentants se sont mutuellement donnés procuration,

la révocation d'une procuration entraîne la révocation de toutes les autres ;

- le décès, la mise sous administration, la dissolution, la faillite ou l'insolvabilité notoire de l'un des cotitulaires d'une indivision mettent fin à l'ensemble de la procuration ;
- le décès, la mise sous administration, la dissolution, la faillite ou l'insolvabilité notoire d'un cotitulaire d'une société sans personnalité juridique mettent fin à l'ensemble de la procuration, sauf disposition contraire dans les statuts ;
- le fait de mettre fin à l'utilisation des instruments tels que les cartes bancaires et de crédit, les canaux électroniques de banque à distance, etc., permettant à un cotitulaire d'une indivision, aux représentants d'une association de fait, aux associés d'une société sans personnalité juridique, ainsi qu'à un mandataire de disposer du compte de l'indivision, de l'association de fait ou de la société sans personnalité juridique, ne met pas fin à la procuration.

I.12.9 Le(s) titulaire(s) d'un compte et son (leurs) mandataire(s) sont solidairement et indivisiblement responsables de tout solde débiteur irrégulier imputable au(x) mandataire(s). Lorsque le titulaire du compte est une association de fait, une société sans personnalité juridique ou une personne morale, ses représentants sont solidairement et indivisiblement responsables des actes qui outrepassent leurs compétences. En outre, chaque représentant et chaque détenteur de carte est solidairement et indivisiblement responsable, au même titre que l'association de fait, l'association sans personnalité juridique ou la personne morale, de tout solde débiteur irrégulier dû à son fait (éventuellement, suite à l'utilisation d'une carte).

I.12.10 Les dispositions du présent chapitre s'appliquent de la même manière aux procurations données dans le cadre de la location d'un coffre ou de la souscription de tout autre service de la banque.

Les dispositions du présent chapitre s'appliquent également et de la même manière aux procurations acceptées par la banque et qui n'ont pas été données sur les formulaires de la banque.

Secret bancaire

I.13 La banque ne communique aux tiers aucune donnée concernant ses clients, sauf si ceux-ci y consentent expressément ou ainsi que décrit dans la Déclaration

générale en matière de respect de la vie privée de la banque (www.cbc.be/privacy).

Un mandataire a droit à toutes les informations relatives aux comptes auxquels sa procuration se rapporte. Son mandat terminé, il conserve le droit de recevoir des informations se rapportant aux opérations effectuées sur ces comptes pendant toute la période de validité de sa procuration.

La banque est autorisée à transmettre à toutes les sociétés du groupe KBC les informations dont elle dispose sur ses clients personnes physiques ou personnes morales, (i) conformément aux dispositions de la Déclaration générale en matière de respect de la vie privée de la banque (www.cbc.be/privacy), (ii) pour le suivi et l'exécution de la politique du groupe KBC, par exemple pour sa politique en matière d'Entreprise durable .

Le client donne son consentement à :

- la distribution de la correspondance avec CBC Banque à des personnes autres que celle(s) nommément désignée(s) comme destinataire(s) (par ex., d'autres collaborateurs de CBC ou des parties qui travaillent pour compte de la banque).
- l'enregistrement de conversations à des fins diverses, parmi lesquelles la formation et le coaching des collaborateurs, l'amélioration de la qualité, la sécurité et les process, la preuve d'ordres donnés à la banque, ainsi que pour le développement et la formation de l'intelligence artificielle.
- l'échange récurrent avec d'autres banques (avec lesquelles le client-personne morale entretient une relation client active) d'informations dont CBC Banque doit disposer au regard de la législation anti-blanchiment. CBC Banque mettra ces informations, ainsi que leurs mises à jour, à disposition des autres banques. Elle recevra elle-même desdites autres banques les mêmes informations et leurs mises à jour.

Si le client est une personne morale, il accepte également que la banque traite les données des personnes morales avec lesquelles il est lié.

CBC Banque peut en outre traiter et mettre à la disposition des différents départements de la banque et de l'intégralité des entités du groupe KBC, les données relatives aux entreprises, parmi lesquelles les informations afférentes à ou découlant de la relation crédits telles que leur exposition au risque de crédit et l'évaluation de leur

solvabilité (notation interne), et ce aux fins suivantes :

- l'appréciation de ces données, y inclus le risque de crédit sur les emprunteurs et la solvabilité des emprunteurs, des donneurs de garanties ainsi que du groupe auquel ils appartiennent, afin de pouvoir prendre des décisions d'investissement en bonne connaissance des emprunteurs, des donneurs de garanties et des autres entités du groupe auquel ils appartiennent ;
- en vue de l'émission publique ou au placement privé d'instruments financiers par l'emprunteur, le donneur de garanties et/ou une quelconque autre société du groupe auquel ils appartiennent et vis-à-vis desquels la banque et/ou les entités concernées du groupe KBC interviennent au titre d'*arranger*, (joint) *lead manager* ou *Co-manager*. Cette « notation interne » peut intervenir dans la définition du score des instruments financiers considérés.

Traitement des données à caractère personnel

I.14 Les informations générales relatives au traitement par CBC Banque des données à caractère personnel sont exposées dans la « Déclaration générale en matière de respect de la vie privée à l'égard des clients au sens large de CBC Banque », disponible sur www.cbc.be/privacy et dans toutes les agences CBC Banque. Cette Déclaration vie privée renseigne le client sur la manière dont ses données sont traitées par CBC Banque et sur les motifs de ce traitement. Elle contient en outre des informations sur les droits (tels que les droits de consultation, d'opposition, de rectification, de suppression ou de portabilité des données) des personnes physiques et sur la manière dont elles peuvent les exercer.

Le client sait que le traitement de ses données à caractère personnel peut évoluer sous l'influence de divers facteurs, tels que l'évolution de la législation, les progrès techniques et la modification des objectifs poursuivis par le traitement. Pour informer le client à ce sujet, CBC Banque publie régulièrement une version actualisée de sa Déclaration Vie Privée sur www.cbc.be/privacy.

I.14.2 Les entreprises et les personnes morales ou leurs représentants qui transmettent à la banque les données personnelles relatives à d'autres personnes physiques, s'engagent à ne transmettre ces données qu'à la condition d'y être autorisés par la loi et après avoir suffisamment et préalablement informé lesdites personnes physiques et recueilli, si nécessaire, leur consentement. Ceci est également d'application pour les entreprises et les personnes morales ou leurs représentants qui transmettent

à CBC Banque des données de personnes auxquelles elles sont liées (comme par exemple des représentants, des bénéficiaires finaux, des personnes de contact). Le client décharge la banque de toute responsabilité en cette matière. Le client informera en outre les personnes physiques concernées du traitement de leurs données par la banque, par exemple en leur communiquant la Déclaration Vie Privée de la banque ou toute autre disposition pertinente.

I.14.3 La responsabilité de la banque ne saurait être engagée si les parties auxquelles elle fournit des informations communiquent des données à caractère personnel des clients aux autorités locales conformément à une législation étrangère.

Décès

I.15.1 Le décès d'un client ou de son conjoint est immédiatement porté à la connaissance de CBC Banque. Ce devoir d'information incombe à la fois au conjoint survivant, aux autres ayants droit du défunt, à ses mandataires et aux cotitulaires de ses comptes. Afin de remplir ses obligations légales, CBC a le droit d'exiger que certaines informations spécifiques (telles qu'un certificat de décès, l'identité du conjoint,...) lui soient remises avant de donner suite à la notification du décès.

Tout décès a pour conséquence le blocage des comptes, coffres et autres avoirs du client de même que ceux de son conjoint (quel que soit leur régime matrimonial), de sorte qu'il ne sera plus possible d'en disposer que conformément à l'article I.15.2. Il en est de même en cas de décès du cotitulaire d'un compte ou du colocataire d'un coffre.

Si, nonobstant le décès du client, certaines personnes, telles que des cotitulaires ou des mandataires, disposent encore (illicitement) des avoirs (espèces, instruments financiers ou autres avoirs), la responsabilité de la banque ne pourra, le cas échéant, être engagée qu'au-delà de deux jours ouvrables bancaires après que le décès lui ait été notifié.

I.15.2. (§1) Le versement des avoirs, la restitution des valeurs et l'ouverture des coffres dont le défunt et/ou son conjoint étaient (co)titulaires, (co)débiteurs ou (co)locataires, peuvent être subordonnés à la remise, à la banque, par les ayants droit, des preuves établissant le transfert de la succession et les conditions du paiement, de la restitution ou de l'ouverture. La banque a le droit, sans toutefois y être obligée, d'exiger que tous les ayants droit acceptent explicitement ces conditions et que les

formalités prévues par la loi (telles que la preuve de l'absence de dettes fiscales et sociales notifiées impayées dans le chef du défunt, de ses héritiers, ses légataires et/ou bénéficiaires d'institution contractuelle, ou encore, la preuve d'une autorisation du juge de paix) soient respectées. La banque n'est pas responsable de l'authenticité des documents présentés, en particulier mais non exclusivement, dans le cas de documents étrangers. En cas de présentation de pièces justificatives et/ou de quittances étrangères, la banque est en droit de demander une traduction assermentée aux frais des héritiers, ainsi que les légalisations nécessaires. La banque a également le droit de demander que les héritiers lui remettent un avis juridique concernant la validité et la force probante des documents étrangers.

La banque a le droit, sans y être tenue, de ne prendre en compte que les instructions qui se rapportent à la totalité des avoirs bloqués.

(§2) Au décès d'une personne mariée ou d'un cohabitant légal, le conjoint ou cohabitant légal survivant peut demander à la banque de mettre à sa disposition une somme d'argent donnée. CBC peut ouvrir un compte de « facilité financière », à cette fin. Cette somme ne peut dépasser la moitié des soldes créditeurs disponibles, avec un maximum de 5.000 euros. Ces deux limites représentent un maximum absolu, toutes banques confondues. Le conjoint ou cohabitant légal survivant n'a le droit de faire appel à la totalité de cette somme qu'à une seule reprise. Si le retrait devait dépasser ces limites, le conjoint ou cohabitant légal survivant perdrait, toute part dans le patrimoine commun, l'indivision ou la succession, à concurrence de la somme prélevée au-delà des limites et, serait, en outre déchu du droit de renoncer à la succession ou de l'accepter sous bénéfice d'inventaire.

(§3) La banque peut, sans y être obligée, autoriser le paiement par le débit des comptes bloqués de certaines factures à la demande de successibles présumés ou de l'un d'entre eux et à la condition que la loi l'autorise.

I.15.3 La banque a le droit de fournir des informations sur tous les produits et les avoirs qui sont détenus, au jour du décès, par le défunt et son conjoint. Cette information peut être donnée à toutes les personnes qui prouvent le décès et justifient de leur droit à recueillir la succession du défunt.

L'information que la banque fournit aux héritiers sur les avoirs, valeurs et/ou assurances-vie détenus par le défunt et son conjoint au jour du décès, ne modifie en aucune façon l'obligation mise à charge des héritiers d'introduire, lorsque la loi l'exige, une déclaration en leur nom auprès

du fisc. Les héritiers sont seuls responsables du contenu de leur déclaration.

CBC Banque peut informer les héritiers réservataires sur les produits et les avoirs détenus par le défunt, et ce avant même qu'ils aient prouvé à la banque leur qualité d'héritier.

I.15.4 Lorsqu'elle détient sur un compte d'attente des avoirs ou des valeurs appartenant au défunt, la banque est en droit, afin d'individualiser lesdits avoirs et valeurs, d'ouvrir d'initiative un compte, soit au nom des héritiers, soit au nom du défunt lui-même si les héritiers ne sont pas encore connus avec certitude.

I.15.5 La correspondance à destination du défunt (y inclus la correspondance liée au traitement de la succession) est envoyée à l'adresse d'un des ayants droit. Cet envoi est valable à l'égard de tous les autres ayants droit.

Dès qu'un des ayants droit utilise une ou plusieurs applications digitales de la banque ou de l'assureur (telles que CBC Mobile, CBC Touch, le Tableau de bord Business CBC,...), la correspondance de CBC Banque, de CBC Assurances et/ou de l'agent d'assurance ne sera plus disponible que sous la même forme c'est-à-dire via les canaux digitaux utilisés par les ayants droit.

Les ayants droit reçoivent également un accès, via leurs propres applications digitales, à l'aperçu des documents du défunt, qui contient une archive avec toute la correspondance de ce dernier.

I.15.6 Les héritiers, ayants cause et ayants droit sont solidairement et indivisiblement responsables des créances détenues par la banque sur le client-défunt du chef de soldes débiteurs, d'intérêts débiteurs ou de frais ultérieurs au décès ou pour quelque cause que ce soit. Il en va de même en cas de décès d'un des cotitulaires d'un compte. La banque peut débiter de plein droit le compte du défunt ou celui des héritiers des frais relatifs au traitement de la succession.

I.15.7 Suite au décès, les ordres permanents et domiciliations existants liés au compte dont le défunt est titulaire ou cotitulaire ne sont plus exécutés. Les ordres permanents et les domiciliations existants liés au compte de l'époux survivant sont exécutés s'il s'agit de paiements autorisés par la loi (article I.15.2. (§3)). Les ordres permanents et les domiciliations existants liés au compte de « facilité financière » continuent à être exécutés.

I.15.8 Le caractère *intuitu personae* de la relation entre CBC Banque et son client n'empêche pas qu'au décès de celui-ci, les avoirs reçus par la banque soient inscrits au

crédit de son compte. L'article I.15.6 est applicable lorsque la banque est tenue de restituer ces avoirs au donneur d'ordre en vertu d'une disposition légale, contractuelle ou autre.

I.15.9 Les dispositions ci-dessus s'appliquent de la même manière lorsqu'elles ont trait à plusieurs personnes qui louent ensemble un coffre ou disposent ensemble d'un autre service de la banque.

Ordres transmis à CBC Banque

I.16.1. Tout ordre du client doit être exécuté sur un compte ouvert à son nom.

Le client doit donner ses ordres via les formulaires mis à sa disposition par la banque ou via les canaux digitaux de banque à distance appropriés et autorisés.

I.16.2 Le cas échéant, CBC Banque peut, sans toutefois y être obligée, aux conditions spécifiées par elle et sans préjudice des conventions et règlements particuliers relatifs aux opérations bancaires à distance, exécuter des ordres donnés autrement que par le biais des formulaires ou des canaux de banque à distance susvisés (par ex., par téléphone ou via un centre d'appel).

Elle a toutefois le droit de reporter l'exécution de ces ordres jusqu'à la réception d'une confirmation, éventuellement sous forme d'une déclaration originale écrite et signée. Elle peut également exiger que des ordres exécutés immédiatement lui soient confirmés ultérieurement par écrit.

Lorsque les ordres ne sont pas donnés sur un formulaire de la banque ou via les canaux digitaux de banque à distance appropriés et autorisés, la banque décline toute responsabilité pour tout dommage résultant du dol, de l'incompétence, de fautes, d'erreurs ou de retards dans la transmission et/ou l'exécution de ces ordres. De tels ordres pouvant contenir des imprécisions et poser des problèmes de preuve, CBC Banque décline également toute responsabilité quant à leur exécution, à moins que la preuve puisse être fournie d'une faute lourde ou d'un dol dans le chef de la banque, de ses préposés ou de ses mandataires. Excepté s'il s'agit d'ordres de paiement soumis au Livre VII du Code de droit économique, les ordres sont réputés avoir été exécutés conformément aux instructions du client, sauf preuve contraire.

I.16.3 Pour éviter toute erreur, les instructions du donneur d'ordre doivent être claires et complètes. Si elle juge utile d'obtenir des précisions, CBC Banque peut différer l'exécution d'un ordre sans que sa responsabilité à

cet égard puisse être engagée. À cette fin, CBC Banque prendra contact le plus rapidement possible avec le donneur d'ordre.

Si l'ordre est néanmoins exécuté, la responsabilité du client demeurera engagée pour les erreurs ou retards dus au caractère incomplet ou imprécis de son ordre.

Les ordres de paiement et de virement sont exécutés sur base de l'identifiant unique, comme précisé à l'article II.7.6, ou sur base de numéros de domiciliation. Le client retranscrit ces numéros de façon correcte et complète.

I.16.4 Sans préjudice de l'article I.6.2, la banque peut subordonner l'exécution d'ordres, d'une part, à l'obtention de toutes les informations pertinentes requises et, d'autre part, à la réception des documents justificatifs adéquats, tels que des documents financiers et/ou commerciaux. La banque a également le droit, mais sans y être obligée, d'exiger la signature des personnes concernées ainsi que l'application des Conditions bancaires générales, et ce avant d'exécuter tout ordre relatif à des avoirs qu'elle détient. Elle a ce même droit en cas de décès, de mise sous administration, d'incapacité de fait ou de faillite d'une des parties en relation avec un ordre déterminé. La banque a le droit de différer ou de refuser l'exécution d'ordres pour satisfaire à ses obligations légales. Dans la mesure du possible, CBC Banque en informera le donneur d'ordre dans les plus brefs délais. CBC Banque ne pourra être tenue responsable d'éventuelles conséquences dommageables résultant de l'application du présent article.

I.16.5 Le client s'engage à conserver soigneusement et à conserver le secret des documents, supports d'information, canaux et moyens d'accès sécurisés personnalisés (tels que les mots de passe, code PIN, code *Response*,...), que la banque lui a octroyés ou qu'il a créés lui-même. Sous réserve de dispositions ou de règlements particuliers, le client s'engage à informer la banque sans délai de la perte ou du vol de ces documents, supports d'information, canaux et moyens d'accès sécurisés personnalisés. Le client est responsable des conséquences éventuelles du vol, de la perte ou de l'usage abusif de ces documents, supports d'information, canaux et moyens d'accès sécurisés personnalisés, ainsi que de la négligence ou de l'abus dans leur usage ou leur conservation, le tout sauf dispositions contraires dans les conventions et règlements particuliers ou dans la loi et sauf dol ou faute lourde dans le chef de la banque, de ses préposés ou mandataires.

I.16.6 Un ordre ne peut être exécuté que si le compte donneur d'ordre est suffisamment approvisionné et si son

exécution n'engendre pas le dépassement d'une limite (restriction de la possibilité de disposer du compte en fonction du montant, de la période d'introduction ou d'exécution et/ou du mode de disposition) préalablement convenue entre la banque et le client. CBC Banque peut donc refuser d'exécuter un ordre en cas de provision insuffisante en compte ou de dépassement d'une limite, la provision fût-elle suffisante. Dans ce cas, la banque n'est pas tenue d'informer le client de la non-exécution.

Si la banque le juge opportun, elle peut, dans l'intérêt du client, exécuter certains ordres malgré l'insuffisance de provision. Le découvert qui en résulte ne confère au client aucun droit acquis à un crédit futur et doit être apuré conformément à l'article I.30.

Lorsque plusieurs ordres ont été transmis malgré une provision insuffisante ou un dépassement de limite, la banque a le droit d'exécuter certains d'entre eux dans les limites de la provision et des plafonds fixés, à moins qu'il ait été convenu que les ordres seraient exécutés dans un ordre précis. La banque ne peut être tenue responsable des conséquences du choix des ordres qu'elle exécute ou n'exécute pas.

Lorsque des ordres n'ont pas été exécutés pour insuffisance de provision ou pour cause de dépassement de limite, la banque a le droit de les exécuter, ou non, à une date ultérieure, lorsque la provision sera suffisante ou lorsque l'ordre n'entraînera plus un dépassement de limite. Dans ces hypothèses, le moment de la réception de l'ordre de paiement, tel que décrit dans les présentes Conditions bancaires générales, sera ajourné soit à la date où le compte présentera une provision suffisante, soit à celle où l'exécution n'entraînera plus de dépassement de limite. Le client supporte les conséquences dommageables éventuelles de cet ajournement, telles que les pertes de change.

I.16.7 Sauf opposition expresse préalable du donneur d'ordre et moyennant l'accord préalable du bénéficiaire, CBC Banque a le droit, soit de comptabiliser les montants à virer sur un compte que le bénéficiaire détient auprès d'elle ou auprès de KBC Bank, soit de faire verser ces montants par une agence ou par un correspondant d'elle-même ou de KBC Bank, même si le donneur d'ordre a chargé CBC Banque de faire verser ces montants au bénéficiaire auprès d'un autre établissement financier.

I.16.8 CBC Banque accepte les ordres de transfert collectifs, les ordres permanents et les domiciliations. Il est également possible de conclure avec CBC Banque des conventions particulières consacrées à l'exécution des

ordres dans le cadre des services bancaires électroniques ou à distance.

I.16.9 Une opération de paiement n'est autorisée que lorsque le payeur a donné son consentement à l'exécution de l'ordre. La manière dont ce consentement doit être donné est décrite, d'une part, à l'article II.7.7 et, d'autre part, dans les règlements particuliers, par exemple les règlements relatifs aux cartes, à la banque à distance, etc.

À défaut d'un tel consentement, l'opération de paiement ne sera pas autorisée.

Aussi longtemps que l'opération de paiement est susceptible de révocation, le payeur est en droit de revenir à tout moment sur son ordre.

Ce principe s'applique également si le consentement porte sur l'exécution d'une série d'opérations de paiement ; en pareil cas, la révocation d'une opération de paiement affectera également de la même manière toutes les opérations futures relevant de la même série.

Le moment précis où un ordre cesse d'être révocable est défini à l'article II.7.7 ainsi que, le cas échéant, dans les règlements particuliers.

I.16.10 Lorsqu'elle refuse d'exécuter un ordre de paiement formulé conformément aux présentes Conditions bancaires générales, la banque en informe le client dans les meilleurs délais. Cette information pourra être communiquée par téléphone, par télécopie (fax), via annexe aux extraits de compte, via les canaux électroniques de banque à distance ou via d'autres canaux électroniques proposés par la banque, ou de toute autre manière appropriée. Ce service peut être payant.

I.16.11 Le client-consommateur qui constate une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée donnant lieu à une revendication peut obtenir de la banque sa correction à condition de le signaler sans délai et au plus tard endéans les treize mois suivant la date valeur du débit ou du crédit en compte.

Pour le client non-consommateur le délai de notification est ramené à trois mois après la date valeur du débit ou du crédit en compte exception faite pour les domiciliations non autorisées ou mal exécutées si elles sont encaissées via le schéma de paiement SEPA (*Single Euro Payments Area*) *Direct Debit*. Pour ces dernières domiciliations, le délai de notification est de treize mois après la date valeur du débit ou du crédit en compte. En cas d'opération de paiement non autorisée, la banque rembourse immédiatement au payeur le montant de cette opération de paiement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir

été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf si la banque a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et si elle communique ces raisons par écrit à l'autorité nationale compétente. Le cas échéant, la banque rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité. La banque rembourse au client-payeur les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le client-payeur pour la détermination du dommage indemnisable.

Contrats conclus à distance et contrats hors établissement

I.16.12 Le client peut conclure certains contrats à distance ou hors établissement tels que visés par le livre VI du Code de droit économique. Sauf dispositions contraires prévues dans les règlements particuliers, le client dispose d'un délai de quatorze jours calendrier pour se rétracter du contrat sans pénalité et sans indication de motif.

Ce délai de quatorze jours court à compter du jour de la conclusion du contrat ou à compter du jour où le consommateur a reçu les conditions contractuelles, s'il les a reçus postérieurement.

Le client exerce son droit de rétractation en adressant à son agence, par poste, fax ou e-mail, une déclaration écrite et non équivoque avant l'expiration du délai de rétractation. Les frais que le client a déjà exposés pour ce contrat lui seront intégralement remboursés au plus tard dans un délai de quatorze jours calendrier après que la décision de rétractation ait été portée à la connaissance de CBC Banque.

Le client consent à ce que des informations (pré)contractuelles puissent être fournies sur un support durable autre que le papier.

I.16.13 Ce droit de rétractation ne s'applique pas, entre autres, aux services financiers dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles la banque n'a aucune influence, et qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation. Par exemple, les ordres de bourse, les placements à terme et autres opérations en rapport avec des opérations de change, titres, droits de participation dans des entreprises de placement collectif, etc...

Correspondance et communication

I.17.1. (§1) Le client qui utilise une ou plusieurs applications digitales de la banque (telles que CBC Mobile, CBC Touch, le Tableau de Bord Business CBC,...) accepte expressément que CBC Banque, CBC Assurances et/ou son agent d'assurances communiquent avec lui principalement par la voie digitale, y compris pour ses placements et ses assurances.

Cela signifie, entre autres, que les documents seront mis à disposition via le canal digital utilisé par lui, dans l'onglet Documents ainsi que, le cas échéant, dans le détail du produit ou du service lié à ce document.

Pour les communications pour lesquelles la banque et/ou l'assureur l'estiment nécessaire, le client accepte d'être informé, soit par e-mail, soit via notification *push* sur son GSM, soit d'une autre manière appropriée, du fait que certaines communications sont disponibles. L'e-mail sera envoyé à l'adresse e-mail reprise dans les données de contact du client. Si le client a un compte Doccle, cet e-mail pourra être envoyé par Doccle et pas par la banque et/ou l'assureur.

En acceptant la communication digitale, le client accepte qu'une partie des informations lui sera envoyée via Doccle, utilisé par CBC pour l'archivage électronique. Le client qui le souhaite peut en outre créer lui-même un compte Doccle, ce qui lui permet d'utiliser les fonctionnalités offertes par Doccle, et ce conformément aux conditions générales de Doccle.

CBC Banque a cependant toujours le droit d'envoyer la communication par courrier au domicile officiel du client soit si la loi ou un règlement l'y oblige, soit pour des raisons de contrôle interne, soit encore si la banque l'estime nécessaire pour garantir ses droits ou ses intérêts légitimes.

(§2) Lorsque le client n'utilise pas les canaux digitaux, toute correspondance est envoyée à l'adresse indiquée par lui par écrit ou, à défaut, à son domicile. Cette adresse peut être modifiée à la demande écrite du client. Dans tous les cas, la correspondance est valablement expédiée à la dernière adresse renseignée et la banque ne peut être tenue responsable des dommages éventuels si le client a omis de communiquer son changement d'adresse ou s'il l'a communiqué tardivement.

Les mises en demeure, rappels, notifications, etc. peuvent être envoyés valablement aussi bien au domicile du client qu'à l'adresse qu'il a renseignée.

(§3) La correspondance, y inclus les extraits de compte et les autres messages, documents et informations, peut aussi être transmise au client par voie électronique de même que via les canaux électroniques de banque à distance, par SMS ou au moyen d'un support d'information magnétique ou via une boîte aux lettres électronique externe.

Exceptionnellement, CBC Banque a le droit de transmettre par SMS, par télécopie (fax) ou par e-mail, toute notification ou communication, pour autant que le client ait renseigné ou fasse usage d'un numéro de téléphone portable, d'un numéro de télécopie ou d'une adresse électronique.

Le client autorise en outre CBC Banque à lui transmettre, par e-mail recommandé, toute notification ou communication devant être adressée par lettre recommandée à la poste.

Dans tous les cas, la correspondance est valablement expédiée au dernier numéro de téléphone portable ou de télécopie ou à la dernière adresse électronique renseigné. La banque ne peut être tenue responsable des dommages éventuels si le client a omis de communiquer la modification de ces données ou l'a communiquée tardivement.

(§4) CBC Banque a le droit de communiquer avec le client par courrier électronique aux conditions définies ci-dessous ainsi qu'aux conditions prévues dans les conventions et règlements particuliers.

(§5) CBC Banque et le client renoncent expressément à contester la validité ou la preuve des informations et/ou messages envoyés par courrier électronique au seul motif qu'ils ont été expédiés par ce canal.

CBC Banque peut raisonnablement considérer que le message électronique provient du client lui-même et que ledit message fait preuve de sa réception par la banque, de la date de sa réception ainsi que de son contenu.

La banque ne peut être tenue responsable de la perte éventuelle d'un message électronique ou de l'exécution tardive d'un ordre, sauf dol ou faute lourde dans le chef de la banque, ses préposés ou mandataires.

CBC Banque et le client conviennent expressément que les messages électroniques et leur impression sur support papier peuvent être produits devant les tribunaux et font preuve des informations qui y figurent.

Le client est conscient que certains moyens de communication comme par exemple un courrier électronique non sécurisé ne sont pas totalement fiables.

Le client s'engage de son côté à prendre toutes les mesures raisonnables pour empêcher un abus ou le rendre plus difficile.

Le client supporte seul les risques liés à son propre équipement électronique, en particulier, les risques d'accès non autorisé, de modification, de destruction ou de perte du message au cours de la transmission. Le préjudice qui en résulte est entièrement supporté par le client.

(§6) Les entreprises acceptent de recevoir des messages de marketing direct sauf opposition de leur part.

I.17.2 Conformément à l'article II.2.3, le client s'engage à prendre connaissance de sa correspondance, des informations relatives à ses comptes et de ses extraits de compte et annexes.

Le client est tenu de prendre connaissance de sa correspondance, de ses messages, des informations relatives à ses comptes et de ses extraits de compte et annexes au moins une fois tous les trente jours et ce, quelle que soit la manière dont ces documents lui sont transmis. Le client qui consulte les informations relatives à ses comptes et les autres informations via les canaux électroniques de banque à distance, ou via les autres canaux digitaux proposés par CBC Banque, s'engage par ailleurs à prendre connaissance, au moins une fois par quinzaine, des messages à caractère non commercial qui lui sont adressés par ce biais. On entend par messages à caractère non commercial expédiés via les canaux électroniques de banque à distance ou via d'autres canaux électroniques toute notification adressée personnellement au client, exception faite des informations relatives à ses comptes et des messages à caractère purement publicitaire.

Les possibilités de contestation et le moment de l'acceptation irrévocable des opérations sont traitées à l'article I.25.1.

CBC Banque n'est en aucun cas responsable des conséquences découlant de la conservation, de l'absence de retrait, du retrait tardif et/ou de la remise tardive de la correspondance qu'elle tient à disposition du client.

I.17.3 La correspondance relative aux opérations réalisées pour le compte de plusieurs personnes peut être envoyée à l'adresse convenue d'un commun accord. À défaut, toute communication adressée à l'un des intéressés est réputée avoir été effectuée valablement à l'égard des autres, quel que soit le mode de communication utilisé.

La correspondance adressée au client vaut aussi pour les enfants mineurs dont il est le représentant légal.

I.17.4 Tout envoi par la banque - en ce compris vers des tiers - s'effectue aux risques du client. La banque ne peut être tenue responsable du préjudice éventuel, quel qu'il soit, découlant de la perte ou du retard lors de l'envoi de documents ou de toute communication quelconque et ce, y compris en cas de faute lourde dans le chef de la banque ainsi que de dol ou faute lourde dans le chef de ses préposés, mandataires ou agents d'exécution, peu importe :

- la qualité en vertu de laquelle la banque a reçu et/ou expédie les documents ou la communication ;
- que la banque ait fait appel ou non aux services d'un tiers (fournisseurs de services postaux, de transport, d'Internet et/ou de services de télécommunications) ;
- le(s) choix opéré(s), ou non, par la banque (par exemple, en l'absence d'instructions).

En présence d'un dol ou d'une faute lourde, la responsabilité de la banque est toutefois engagée vis-à-vis du client-consommateur.

L'expédition de correspondance est valablement prouvée par la production d'une copie de cette correspondance par CBC Banque. Cette copie peut revêtir une forme autre que l'original si elle est le résultat d'un enregistrement sur un support d'information.

I.17.5 CBC Banque n'est pas tenue de conserver la correspondance non délivrée.

I.17.6 La banque peut adresser des communications occasionnelles étrangères à la relation contractuelle avec le client. Elles ne peuvent donner lieu à une responsabilité de la banque. La responsabilité de la banque ne peut davantage être engagée en cas d'absence de communication dans des situations analogues.

I.17.7 Les dispositions du présent chapitre ne portent nullement préjudice à l'application de l'article II.2.

I.17.8 Les échanges entre le client et la banque se déroulent en français.

Toutefois, certaines informations peuvent ne pas être disponibles en langue française, notamment lorsqu'une langue est d'usage sur les marchés financiers ou dans la finance internationale.

I.17.9 A tout moment de la relation contractuelle, le client a le droit de recevoir, sur support papier ou sur un autre support durable, un exemplaire des présentes Conditions bancaires générales et des règlements particuliers.

I.17.10 Excepté pour le client-consommateur, les obligations en matière d'informations prévues par le Code de droit économique pour les opérations couvertes par un contrat-cadre ne sont pas d'application à la relation contractuelle entre le client et la banque.

Remise de valeurs, versement et retrait d'espèces

A. Remise de valeurs

I.18.1 Dans le présent article, il faut entendre par valeurs : tous les documents et supports d'informations de quelque nature qu'ils soient, qui comportent une valeur ; il s'agit notamment d'instruments financiers (actions, bons de caisse, obligations, certificats, parts, etc.), d'espèces, de formules de virement, de documents financiers ou d'effets de commerce (chèques, lettres de change et autres), de cartes, etc.

I.18.2 Le client qui dépose ou expédie des valeurs à la banque ou à des tiers ou les retire auprès d'elle en supporte les frais et les risques, quel que soit le mode de transmission.

Le client est prié de ne déposer aucune valeur dans les boîtes aux lettres, intérieures ou extérieures, des agences CBC Banque. Le dépôt dans ces boîtes aux lettres se fait aux seuls risques du client. En outre, la banque a le droit de ne pas exécuter les ordres ainsi déposés. Le client dispose de moyens électroniques sécurisés pour transmettre de tels ordres ; pour le dépôt de billets de banque, il peut recourir aux automates de versement.

I.18.3 Si, à la demande expresse du client, la banque expédie, remet ou retire des valeurs à son domicile ou en un endroit autre qu'une agence CBC Banque, ces prestations sont effectuées, conformément à l'article I.17.4, aux frais et aux risques du client, quel que soit le mode d'expédition, de dépôt ou de retrait.

La banque détermine quand et à quelles conditions elle est disposée à fournir ce service.

Les billets et la monnaie réceptionnés par un représentant ou un mandataire de la banque, en dehors des locaux de celle-ci, font l'objet d'une quittance et sont conservés dans une enveloppe séparée pendant leur transport pour en permettre la vérification.

I.18.4 Si elle constate que des valeurs ont été falsifiées ou contrefaites, quelles que soient les circonstances, la banque a l'obligation de les retenir. Elle refuse alors tout paiement ou inscription au crédit de ces valeurs. Les sommes déjà versées seront immédiatement remboursées.

En pareille hypothèse, la banque peut débiter de plein droit le compte du client.

B. Versement et retrait d'espèces

I.18.5 Le versement d'espèces sur un compte est en principe exclusivement réservé au(x) (co-)titulaire(s) du compte. Toutefois, dans certains cas exceptionnels et aux conditions déterminées par elle, la banque peut autoriser des personnes autres que le(s) (co-) titulaire(s) du compte à procéder à un versement d'espèces.

I.18.6 La banque a le droit de refuser le versement de billets libellés dans certaines devises.

I.18.7 Le client qui souhaite déposer des billets libellés en euros, auprès d'une agence CBC Banque, peut :

- soit utiliser sa carte de débit CBC à un automate CBC ;
- soit utiliser une carte non personnalisée (la carte Cash CBC) qu'il aura reçue au guichet de l'agence après avoir signé le formulaire *ad hoc* et qu'il utilisera une seule fois dans l'automate de ladite agence et à bref délai. En signant le formulaire, le client autorise irrévocablement et sans réserve la banque à créditer son compte à hauteur du montant renseigné sur le formulaire. Après comptage et contrôle, le compte bénéficiaire est crédité du montant effectivement déposé dans l'automate, même s'il est différent de la somme renseignée sur le formulaire susvisé. La carte Cash CBC n'est pas cessible à des tiers. Le client supporte seul l'entière responsabilité de toute utilisation, abusive ou non, de cette carte dès qu'elle lui a été remise. Il informe immédiatement la banque de toute perte, vol ou usage abusif de la carte Cash CBC ;
- soit s'adresser au guichet de certaines agences.

I.18.8 Le moment de réception des billets libellés en euros ainsi déposés correspond en principe au moment de leur remise à l'agence CBC Banque de l'une des manières exposées à l'article I.18.7. Lorsque le versement est effectué un jour ouvrable bancaire après 16 h ou un jour non-ouvrable bancaire, les billets sont considérés avoir été réceptionnés le premier jour ouvrable bancaire suivant.

Lorsque le client est un consommateur, le compte bénéficiaire est crédité dès le moment de réception des billets en euros. Pour les autres clients, le compte bénéficiaire est crédité au plus tard le premier jour ouvrable bancaire qui suit le moment de réception.

Les billets en euros endommagés ne seront portés au crédit du compte bénéficiaire qu'après contrôle de ceux-ci par la Banque nationale de Belgique (BNB) et à

concurrence seulement de ceux qui auront été indemnisés par la BNB.

I.18.9 Les pièces de monnaie ne peuvent être versées qu'au guichet de certaines agences et à condition qu'elles soient libellées en euros et que le versement soit effectué sur un compte en euros.

Les petites quantités de pièces de monnaie en euros sont versées sur le compte, conformément à l'article I.18.8.

Les quantités importantes de pièces de monnaie en euros sont remises en vrac, c'est-à-dire non emballées, à l'agence qui les range dans un sac fermé et les pèse. Un reçu indiquant le poids des pièces réceptionnées est délivré au client.

La banque crédite sous réserve le compte bénéficiaire, soit immédiatement après le moment de réception si le client est un consommateur (conformément à l'article I.18.8), soit au plus tard le premier jour ouvrable bancaire qui suit le moment de réception pour les autres clients. Après comptage par la banque et/ou par un tiers désigné par elle, un ajustement comptable est effectué, si nécessaire.

I.18.10 Le client qui souhaite retirer des billets libellés en euros peut :

- soit utiliser sa carte de débit CBC à l'un des automates CBC ;
- soit utiliser une carte non personnalisée (la carte Cash CBC) qu'il aura reçue au guichet de l'agence après avoir signé le formulaire *ad hoc* et qu'il utilisera une seule fois dans l'automate de ladite agence et à bref délai. Le compte renseigné sur le formulaire de guichet n'est débité qu'après insertion de la carte dans l'automate, à concurrence du montant renseigné sur le formulaire et sous réserve qu'il soit suffisamment provisionné. En signant le formulaire de guichet, le client autorise irrévocablement et sans réserve la banque à débiter le compte du montant renseigné sur le formulaire de guichet ;
- soit s'adresser au guichet de certaines agences.

I.18.11 Le client qui souhaite retirer des pièces de monnaie en euros peut s'adresser au guichet de certaines agences CBC Banque qui lui remettront des cartouches de monnaie. Le client donne l'ordre de débiter son compte de la contre-valeur, majorée des frais administratifs et de traitement

I.18.12 Le client donne ordre à la banque de débiter son compte de tous les frais administratifs et de traitement qui

lui incombent conformément à l'article I.18 ainsi qu'aux tarifs communiqués conformément à l'article I.32.

I.18.13 Le client doit se conformer à la législation qui lui est applicable, notamment en matière de transport de fonds.

Garanties au profit de la banque

A. Unicité de compte et compensation

I.19.1 Tous les comptes actuels et futurs d'un client dans un ou plusieurs établissements de CBC Banque forment, quels que soient leur qualification juridique ou leurs modalités, les éléments d'un seul et même compte courant, dont les soldes débiteurs et créditeurs se compensent en permanence peu importe que ces comptes soient en tenus en euros ou en devises. En conséquence, la banque est autorisée à effectuer à tout moment les opérations comptables requises pour réunir en un seul solde les différents soldes de ces comptes. L'unicité de compte ne s'étend pas aux comptes qui représentent un crédit hypothécaire, qui ont des termes différents ou qui sont exclusivement garantis par une sûreté.

I.19.2 Quand la Banque et le client sont réciproquement créancier et débiteur de créances exigibles, CBC Banque a le droit d'opérer compensation à tout moment, même en cas de saisie, de procédure d'insolvabilité ou de concours avec d'autres créanciers ou postérieurement, quelles que soient la nature des créances ou la qualité du client (débiteur principal, codébiteur, caution,...). La Banque dispose de ce droit, que les créances soient ou non de même type (par exemple, avoirs en compte et instruments financiers). Dans le cadre d'une compensation, CBC Banque a également le droit de vendre les instruments financiers déposés sur le compte du client.

I.19.3 Si l'unicité de compte ou la compensation, requiert une conversion de devises, celle-ci s'effectuera au cours de change du jour.

B. Cession de créances

I.20. (§1) Le client cède à CBC Banque toutes ses créances actuelles et futures sur des tiers en garantie de ses obligations actuelles et futures envers la banque. Cette cession vaut uniquement pour les créances sur des tiers qui ne sont pas ou ne seront pas données en gage en faveur de CBC Banque.

CBC Banque peut, aux frais du client, notifier la cession aux débiteurs des créances cédées et faire le nécessaire pour que la cession soit opposable aux tiers. La banque

peut fournir aux débiteurs des créances cédées une copie des actes prouvant les dettes du client.

Le fait qu'une ou plusieurs créances sur des tiers fassent l'objet d'une cession spécifique n'affecte pas la présente cession.

(§2) Le client s'engage à fournir, à première demande de CBC Banque, toutes les informations nécessaires sur l'identité de ses débiteurs.

La banque peut recevoir les montants dus en vertu des créances cédées directement de leur débiteur contre simple quittance, sans autre formalité ni mise en demeure du client.

C. Gage sur instruments financiers et avoirs en compte

I.21.1 Le client affecte en gage au profit de CBC Banque pour sûreté de tous ses engagements actuels et futurs envers elle tous les instruments financiers que la banque détient pour son compte.

La banque peut garder ces instruments financiers en portefeuille ou les réaliser dans les formes légales en vigueur pour recouvrer ses créances sur le client, et ce à n'importe quel moment et sans que sa responsabilité puisse être engagée quant à la date de réalisation.

I.21.2 Le client affecte en gage au profit de CBC Banque, pour sûreté de tous ses engagements actuels et futurs envers elle, toutes les créances actuelles et futures qu'il possède au titre d'avoirs en compte auprès de la banque ou auprès d'autres établissements financiers.

CBC Banque peut, aux frais du client, informer les débiteurs des avoirs en compte gagés de l'existence de ce nantissement et faire le nécessaire pour rendre le gage opposable aux tiers. CBC Banque peut remettre aux débiteurs des avoirs en compte gagés une copie des actes établissant les dettes du client envers elle.

Le fait qu'un ou plusieurs comptes fassent l'objet d'un gage spécifique ne porte pas atteinte au présent gage.

I.21.3 Le client s'engage à communiquer à la banque, à sa première demande, toutes les données relatives à l'identité de ses débiteurs.

CBC Banque pourra recevoir directement du débiteur les sommes dues au client en vertu des avoirs en compte gagés, contre simple quittance et sans autre formalité ou mise en demeure du client.

D. Interdiction de constituer des garanties au profit de tiers

I.22 Sauf accord écrit de la banque, le client ne peut ni céder, ni affecter en gage, ni donner d'une quelconque manière en garantie au profit de tiers les créances qu'il détient sur la banque du chef d'avoirs en comptes, d'opérations ou de services bancaires.

Toute demande de dérogation à cette interdiction sera adressée par écrit à la banque.

Opposition, blocage et confiscation d'avoirs

I.23.1 En cas de saisie ou de mesure de blocage, quelle qu'en soit la nature et y compris sur demande d'un tiers, la banque a le droit d'ouvrir de sa propre initiative un compte approprié au nom du client, afin d'isoler les avoirs faisant l'objet de la mesure. Les coûts de ce compte sont à charge du client.

I.23.2 Sans y être tenue, la banque peut tenir compte, dans certains cas exceptionnels et à son appréciation exclusive, d'une opposition extrajudiciaire faite entre ses mains par des tiers sur des avoirs, en compte ou autres, de ses clients. Cette opposition doit être écrite et motivée. CBC Banque peut rendre ces avoirs indisponibles pour une durée limitée, afin de permettre à la partie faisant opposition d'entamer la procédure judiciaire adéquate.

CBC Banque décline toute responsabilité quant à la prise d'une telle mesure et ne peut être rendue responsable de la notification à la partie qui subit l'opposition.

I.23.3 La banque a le droit de bloquer, de sa propre initiative, les avoirs de ses clients si les moyens d'action relevant de l'ordre judiciaire ne peuvent être mis en œuvre avec la diligence voulue. Elle peut en outre bloquer temporairement les avoirs du client afin de remplir ses obligations légales.

CBC Banque a également le droit, sans notification préalable et sans droit à indemnisation pour le client, de suspendre l'exécution de ses obligations et/ou de bloquer les comptes du client, s'il manque gravement à ses obligations envers la banque, ou si de graves irrégularités sont constatées par la banque qui exigent de plus amples informations. En pareilles hypothèses, la banque peut également, à la demande d'une autre institution financière, procéder au remboursement de sommes créditées frauduleusement ou irrégulièrement.

I.23.4 En cas de blocage ou de confiscation par une instance officielle étrangère, agissant par exemple en vertu du *Patriot Act* américain, d'avoirs déposés sur un compte

ouvert à l'étranger au nom du client ou au nom de CBC Banque, celle-ci n'est pas tenue de rembourser lesdits avoirs au client aussi longtemps que l'instance officielle ne les a pas libérés.

Représentation de CBC Banque

I.24.1 Les documents impliquant des engagements pour CBC Banque sont revêtus de la signature des personnes autorisées à engager valablement la banque en vertu de ses statuts ou d'une procuration.

I.24.2 Les récépissés et quittances émis par CBC Banque ne l'engagent que s'ils portent la signature des personnes habilitées à cet effet ou s'ils sont rédigés sur ses propres formulaires, à condition que la date et le montant de la quittance y soient renseignés mécaniquement par une personne compétente, au moyen d'appareils de la banque.

I.24.3 Les signatures des personnes ayant qualité pour représenter valablement la banque dans les opérations bancaires courantes peuvent être vérifiées au moyen d'une attestation signée par deux administrateurs délégués de la banque.

Litiges

A. Traitement des plaintes

Principes

I.25.1. (§1) Toute réclamation visant des services bancaires ou d'investissement fournis par la banque, ou des services fournis en sa qualité d'intermédiaire d'assurances, ou encore d'intermédiaire financier en gestion de portefeuille est portée le plus rapidement possible à la connaissance de l'agence CBC Banque concernée.

(§2) Le client consommateur qui constate une opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée donnant lieu à une réclamation peut obtenir de la banque sa correction à condition de la lui signaler sans délai et au plus tard endéans les treize mois suivant la date valeur de l'inscription au débit ou au crédit.

Pour le client non-consommateur, la réclamation doit être introduite dans les trois mois suivant la date valeur de l'inscription au débit ou au crédit, exception faite pour les domiciliations non autorisées ou non correctement exécutées dans le cadre du schéma de paiement SEPA *Direct Debit* pour lesquelles le délai d'introduction d'une réclamation s'élève à treize mois suivant la date valeur de l'inscription au débit ou au crédit.

(§3) Tout client, quel qu'il soit, doit communiquer à la banque, par écrit, tout autre objet de contestation relatif à sa correspondance, aux informations relatives à ses comptes, à ses extraits de compte, leurs annexes ou aux messages transmis via les canaux électroniques de banque à distance ou via d'autres canaux électroniques offerts par la banque dans les trois mois qui suivent leur mise à disposition.

Par dérogation à ce qui précède, les contestations relatives à des ordres portant sur des instruments financiers doivent être communiquées à la banque dans les deux jours ouvrables bancaires qui suivent la réception du message confirmant l'exécution ou, en cas de non-exécution, dans les deux jours ouvrables bancaires calculés à partir du moment où le message confirmant l'exécution aurait dû parvenir au client. Le moment où le message confirmant l'exécution est censé parvenir au client est défini à l'article II.37.8.

(§4) A défaut de réaction du client dans les délais précités, le contenu du document, de la lettre, des informations relatives aux comptes, de l'extrait de compte mentionnant le solde, ainsi que le contenu des messages non commerciaux reçus via les canaux électroniques de banque à distance ou via d'autres canaux électroniques offerts par la banque ou via une boîte aux lettres électronique externe est réputé irrévocablement et intégralement accepté par le client qui, de ce fait, renonce à toute contestation ultérieure portant sur les éléments communiqués.

(§5) Le délai de prescription stipulé à l'article I.28, après expiration duquel tout recours judiciaire contre la banque est éteint, prend cours à la date de la plainte formelle déposée en temps utile.

Procédure

I.25.2 CBC a souscrit aux Règles de conduite relatives au traitement des plaintes applicables au secteur financier et est tenue par le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Après avoir adressé sa réclamation à l'agence CBC Banque concernée, le client peut se tourner vers l'entité Gestion des Plaintes, avenue Albert 1^{er}, 60 à 5000 Namur, Tél 081 80 31 63, fax 081 80 39 86, e-mail gestiondesplaintes@cbc.be, site web www.cbc.be > Contactez-nous. Un formulaire papier peut également être obtenu auprès de n'importe quelle agence CBC Banque.

S'il n'a pas obtenu de la banque une réponse satisfaisante à sa plainte visant un service bancaire, le client-consommateur peut s'adresser au Service de médiation

des services financiers (Ombudsfm) qui est une entité qualifiée au sens du Code de Droit Economique, North Gate II boulevard du Roi Albert II, 8 bte 2 à 1000 Bruxelles, tél. 02 545 77 70, fax 02 545 77 79, e-mail ombudsman@ombudsfm.be, site web www.ombudsfm.be. Le client-consommateur peut également introduire sa plainte via la plateforme *online dispute resolution*, développée par la Commission Européenne dans le cadre du Règlement 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>). Des informations au sujet de cette plateforme peuvent être obtenues auprès du Point de contact national Belgique, rue de Hollande 13 à 1060 Bruxelles tél 02 892 37 12, fax 02 542 32 43.

Par ailleurs, tout client peut également adresser sa plainte au point de contact du SPF Economie, City Atrium C, rue du progrès 50 à 1210 Bruxelles, tél 0800 120 33, fax 0800 120 57, site web <https://economie.fgov.be>, e-mail info.eco@economie.fgov.be ou via le formulaire électronique disponible en ligne sur le site du SPF.

Les plaintes relatives aux services fournis en qualité d'intermédiaire d'assurances peuvent être adressées à l'Ombudsman des Assurances, square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, tél. 02 547 58 71, fax 02 547 59 75, e-mail info@ombudsman.as, site web <https://www.ombudsman.as>.

Les parties conservent le droit de soumettre leur réclamation au tribunal compétent. Si une des parties rejette la proposition de règlement du différend, elle peut donc en appeler au tribunal compétent.

B. Rectification des erreurs

I.26.1 Quelles qu'en soient la nature et la cause, les erreurs imputables à la banque, à d'autres sociétés du groupe KBC ou à un autre établissement financier agissant dans le cadre de l'exécution d'une opération, peuvent être rectifiées à tout moment et sans ordre du client. La Banque est en droit de passer les opérations comptables à cet effet.

Si, après rectification, le compte présente un solde débiteur, les conditions et intérêts débiteurs prévus à l'article I.30 y seront applicables. Il est dérogé à cette règle lorsque l'erreur est imputable à la banque et que le client est de bonne foi ; dans ce cas, le solde débiteur éventuel ne donnera lieu au paiement d'intérêts débiteurs que si le client, mis en demeure, n'a pas apuré ledit solde débiteur dans les trente jours.

I.26.2 Si des prestations sociales ont été versées sur son compte CBC, par exemple des pensions, dont il appert

ultérieurement (par ex., après son décès) qu'elles n'étaient pas, ou plus, dues, totalement ou partiellement, le client autorise la banque à débiter l'un de ses comptes de l'intégralité des montants excédentaires perçus dont l'organisme payeur réclame le remboursement et à les restituer à cet organisme, peu importe la période durant laquelle les montants ont été indûment perçus. La banque n'est pas responsable de la nature, de la date, du montant, du motif ou d'une quelconque autre condition de la restitution.

Cette autorisation s'applique sous réserve des mesures judiciaires et des dispositions légales auxquelles la banque est soumise.

C. Responsabilité de la banque

Généralités

I.27.1 La responsabilité de la banque envers le client du chef d'une défaillance de la première nommée ne s'étend en aucun cas à une obligation d'indemniser le client pour les dommages indirects de nature financière, commerciale ou autre.

I.27.2 CBC Banque veillera à exécuter les ordres avec le plus grand soin ; elle ne pourra toutefois être tenue responsable des dommages directs ou indirects subis par le client suite à une désorganisation totale ou partielle de ses services due à un cas de force majeure.

Par dommages indirects, il faut notamment entendre l'augmentation des frais généraux, la perturbation du calendrier, la poursuite de la fourniture de prestations, la perte de bénéfice, de notoriété, de clientèle ou d'économie escomptée.

La force majeure est tout événement imprévisible qui échappe au contrôle raisonnable d'une partie et qui rend impossible l'exécution de ses obligations dans des conditions raisonnables, ou l'entrave sérieusement.

Sont entre autres considérés comme cas de force majeure:

- la guerre, l'émeute, le terrorisme, les grèves externes (autres que de son propre personnel), les attaques et les cambriolages dans les bâtiments ou les salles des coffres, lors du transport de valeurs ou dans le réseau informatique ;
- l'interruption, annoncée ou non, de l'approvisionnement en électricité, des liaisons téléphoniques ou autres télécommunications, ainsi que la mise hors service du réseau informatique provoquées par des facteurs qui ne relèvent pas du contrôle direct de la banque et ne

découlent pas d'un dol ou d'une faute lourde imputable à celle-ci, à ses préposés ou mandataires ;

- les problèmes d'expédition dus à des facteurs ne relevant pas du contrôle direct de la banque, comme une désorganisation passagère des services postaux ou une grève de la poste ;
- les mesures prises par des pouvoirs publics belges ou étrangers ;
- l'incendie, l'inondation, le tremblement de terre, la tempête et autres catastrophes naturelles ou nucléaires ;
- le non-respect par des tiers, pour des raisons indépendantes de leur volonté, de leurs engagements envers CBC Banque.

I.27.3 La banque ne répond pas des dommages que le client ou ses correspondants pourraient subir du fait qu'elle est fermée un jour autre qu'un samedi, un dimanche, un jour férié légal ou un jour de remplacement d'un jour férié légal fixé par une décision de la Commission paritaire nationale des banques. Les clients et les correspondants sont avisés en temps utile de ces jours de fermeture des banques par la presse.

Le client s'informe des heures de fermeture des agences de la banque.

I.27.4 Le client qui subit un préjudice par suite d'un manquement de la banque, fait tout ce qui est en son pouvoir pour éviter toute aggravation des dommages.

Responsabilité en cas d'identifiant unique erroné, de non-exécution ou d'exécution incorrecte ou tardive d'opérations de paiement

I.27.5 Un ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire indiqué par l'identifiant unique. L'identifiant unique est défini à l'article II.7.6.

Sauf disposition contraire expresse dans les conventions ou règlements particuliers, les responsabilités se répartissent comme dit ci-après.

I.27.6 Si l'identifiant unique fourni par le client est inexact, la banque n'est pas responsable, par application des articles I.27.7 et I.27.8 des présentes Conditions bancaires générales, de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte de l'opération de paiement.

Dans ce cas, la banque du payeur s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. La banque peut imputer les frais de récupération au client.

La banque du bénéficiaire s'associe à ces efforts en communiquant à la banque du payeur toute information pertinente pour la récupération des fonds engagés.

Si la récupération des fonds engagés est impossible, la banque fournit au payeur, à sa demande écrite, toute information pertinente pour lui permettre d'engager une action judiciaire en vue de leur restitution.

Si le client fournit des informations en sus de celles qui sont définies à l'article II.7.6 des présentes Conditions bancaires générales, la banque n'est responsable que de l'exécution de l'opération de paiement conformément à l'identifiant unique fourni par le client.

I.27.7 Lorsqu'un ordre de paiement est initié par le payeur, sa banque est, sans préjudice des articles I.16.11, I.27.6 et I.27.10 des présentes Conditions bancaires générales, responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du payeur.

Par dérogation à l'alinéa précédent, la banque du bénéficiaire est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du bénéficiaire lorsque la banque du payeur peut démontrer à celui-ci et, le cas échéant, à la banque du bénéficiaire, que cette dernière a reçu le montant de l'opération de paiement.

Lorsque sa responsabilité est engagée au titre du premier alinéa du présent article, la banque du payeur restitue sans tarder à ce dernier le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée. En pareil cas, la banque rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

Lorsque sa responsabilité est engagée au titre du deuxième alinéa du présent article, la banque du bénéficiaire met immédiatement le montant de l'opération de paiement à la disposition du bénéficiaire et crédite, au besoin, le compte de paiement du bénéficiaire du montant correspondant.

Lorsqu'une opération de paiement initiée par le payeur n'a pas été exécutée ou a été mal exécutée, la banque du payeur s'efforce immédiatement, à la demande de son client et quelles que soient les responsabilités au titre du présent article, de retrouver la trace de l'opération de paiement. Elle informe le payeur du résultat de sa recherche.

I.27.8 Lorsqu'un ordre de paiement est initié par ou via le bénéficiaire, sa banque est, sans préjudice des articles

I.16.11, I.27.6 et I.27.10 des présentes Conditions Générales, responsable à l'égard du bénéficiaire de la bonne transmission de l'ordre de paiement à la banque du payeur.

Lorsqu'elle est responsable au titre de l'alinéa 1er du présent article, la banque du bénéficiaire transmet immédiatement l'ordre de paiement en question à la banque du payeur.

En outre, sans préjudice des articles I.16.11, I.27.6 et I.27.10 des présentes Conditions Générales, la banque du bénéficiaire est responsable, à l'égard de celui-ci, du crédit en compte et de la date valeur du montant de l'opération. En pareille hypothèse, la banque du bénéficiaire veille à ce que le montant de l'opération de paiement soit mis à la disposition du bénéficiaire immédiatement après que le montant correspondant ait été crédité sur le compte de la banque du bénéficiaire.

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée pour laquelle la banque du bénéficiaire n'est pas responsable au titre des alinéas 1 à 3 du présent article, c'est la banque du payeur qui est responsable à l'égard de ce dernier.

Lorsque la banque du payeur est responsable, elle restitue au payeur sans tarder le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et si besoin est rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si la opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

Lorsqu'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée a été initiée par ou via le bénéficiaire, la banque du bénéficiaire s'efforce immédiatement, sur demande et quelles que soient les responsabilités déterminées au titre du présent article, de retrouver la trace de l'opération de paiement et informe le bénéficiaire des résultats de sa recherche.

I.27.9 A l'égard de ses clients-consommateurs, la banque est redevable des frais dont elle est responsable et des intérêts supportés par le client du fait de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte de l'opération de paiement.

Le client-consommateur peut également prétendre au remboursement des autres conséquences financières éventuelles.

À l'égard des autres clients, la responsabilité de la banque est limitée aux intérêts créditeurs perdus ; les autres frais

et indemnités relatifs à d'éventuelles autres conséquences financières ne peuvent être mis à charge de la banque.

I.27.10 Les responsabilités définies dans la présente section ne s'appliquent pas en cas de force majeure, ni lorsque la banque a agi en vertu d'autres obligations légales nationales ou européennes.

I.27.11 Lorsque la Banque intervient en qualité de prestataire de services de paiement du payeur (donneur d'ordre) et n'exige pas une authentification forte du client, ce dernier ne peut subir aucune perte financière, sauf s'il a agi frauduleusement. Ce principe ne s'applique pas lorsque le payeur n'agit pas en tant que consommateur. Si une authentification forte du client n'est pas acceptée par le bénéficiaire du paiement ou par son prestataire de services de paiement, la perte financière de la banque sera mise à charge dudit bénéficiaire.

L'authentification forte du client est une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments, ou plus, appartenant aux catégories "connaissance" (quelque chose que seul l'utilisateur connaît), "possession" (quelque chose que seul l'utilisateur possède) et "inhérence" (quelque chose que l'utilisateur est), qui sont indépendants l'un de l'autre en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.

D. Prescription

I.28 Toute action contre la banque 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.

Ce délai de cinq ans commence à courir à partir de la date d'introduction d'une plainte formelle déposée en temps utile. À défaut de plainte, il prend cours à la date du fait générateur de la contestation.

E. Droit applicable et tribunaux compétents

I.29 Les droits et obligations du client, des correspondants et de CBC Banque sont, sauf législation contraire ou dérogation expresse, régis par le droit belge. Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

Conditions débitrices

I.30.1 Tout solde débiteur sur un compte qui ne fait l'objet d'aucune convention spéciale :

- doit être apuré immédiatement et sans mise en demeure. Du fait que CBC Banque ne procède pas ou pas immédiatement au recouvrement, il ne peut être déduit que le client dispose d'un droit acquis, présent ou futur, à un crédit. Même des positions débitrices répétées ou de longue durée ou des dépassements de la limite de crédit convenue ne peuvent être assimilés à une ouverture de crédit ou à une majoration d'une ligne de crédit. Une convention particulière expresse est toujours nécessaire à cet effet ;
- produit de plein droit des intérêts débiteurs au taux que la banque applique aux soldes débiteurs irréguliers et qui est fixé en tenant notamment compte des données du marché. Ce taux est communiqué comme précisé à l'article I.32. La banque communique ce taux au client-consommateur annuellement ainsi qu'en cas de modification selon les modalités précisées à l'article I.32 et, lorsque la loi l'impose, via les extraits de compte si le compte présente un solde débiteur au moment où ces extraits sont établis.

Si elle met le client en demeure d'apurer un solde débiteur sur son compte, CBC Banque peut, sauf disposition contraire dans les conventions et règlements particuliers, imputer pour cette mise en demeure une indemnité de 7,50 euros, majorée des frais d'expédition. Cette indemnité est limitée à une seule mise en demeure par mois.

Si CBC Banque omet indûment de mettre le solde créditeur du compte à disposition du client-consommateur, celui-ci peut réclamer, aux mêmes conditions, une indemnité similaire pour l'envoi d'une mise en demeure.

I.30.2 Si la banque dispose d'une créance exigible, quelle qu'elle soit, et sous réserve de dispositions impératives contraires, les remboursements opérés par le client sont imputés dans l'ordre suivant : d'abord sur les frais, ensuite sur les intérêts et, enfin, sur le capital. Cet ordre d'imputation s'applique indépendamment de l'existence d'une procédure judiciaire en cours.

Rupture de la relation banquier client, protection des avoirs du client, comptes dormants et service de mobilité interbancaire

A. Rupture de la relation client

I.31.1 Sous réserve de conventions particulières, dont relèvent notamment les contrats de crédit, du Livre VII, Titre 3, Chapitre 8 du Code de droit économique relatif au service bancaire de base et de l'article VII.55/12 du Code de droit économique, la banque peut mettre fin à tout moment à sa relation avec le client, totalement ou partiellement (par ex., à certains produits bancaires), sans devoir motiver sa décision, y compris si le client a qualité de représentant ou de mandataire. Elle observe dans ce cas un délai de préavis de deux mois.

Sous réserve de conventions particulières et dans le respect des dispositions légales et judiciaires en vigueur (ou de leurs conséquences), le client peut, à tout moment, mettre fin, totalement ou partiellement (par exemple à certains produits bancaires), à sa relation avec la banque sans devoir motiver sa décision et sans délai de préavis.

I.31.2 CBC Banque et le client se réservent toutefois le droit de mettre fin unilatéralement, totalement ou partiellement (par ex., à certains produits bancaires), à la relation qui les lie, y compris si l'une des parties a qualité de représentant ou de mandataire, sans respecter un délai de préavis :

- lorsque la confiance d'une partie à l'égard de l'autre est sérieusement ébranlée (par ex., en cas de fraude, de corruption, de blanchiment ou encore lorsque la banque constate que le client réalise des transactions ou accomplit des actes en contravention avec les prescriptions légales, fiscales ou déontologiques ou avec la politique d'embargo de la banque) ;
- en cas d'inexécution grave dans le chef de l'autre partie.

Cela vaut également lorsqu'un délai déterminé a été convenu contractuellement pour mettre fin au(x) service(s).

CBC Banque a en outre le droit de mettre fin immédiatement et sans respecter un délai de préavis à sa relation avec le client lorsque celui-ci ne satisfait pas à l'obligation d'identification prévue aux articles I.2 à I.6 inclus.

La faillite du client met fin de plein droit à sa relation avec la banque.

I.31.2bis La banque est en droit de liquider, sans en aviser le client, les comptes qui n'ont enregistré aucune opération pendant une année calendrier et dont le solde

est égal à zéro le cas échéant après la comptabilisation des intérêts et la restitution de commissions et frais.

I.31.2ter La banque est aussi en droit de décider de rompre progressivement la relation avec le client et, sous réserve du Livre VII, Titre 3, Chapitre 8 du Code de droit économique relatif au service bancaire de base, de refuser toute nouvelle mise à disposition de produits ou de services.

I.31.3 La rupture de la relation contractuelle par la banque rend immédiatement exigibles, de plein droit et sans mise en demeure, les soldes débiteurs éventuels ainsi que les autres dettes ou engagements du client. Tous les frais judiciaires et extrajudiciaires que CBC Banque engage pour leur recouvrement sont à charge du client.

CBC Banque a le droit d'imputer sur le compte du client les commissions et frais de clôture applicables au moment de la rupture de la relation.

Après rupture de la relation contractuelle avec le client, les conditions débitrices et les clauses de majoration de chaque convention particulière demeurent applicables, sans mise en demeure, à toutes les sommes dues à la banque par le client dans le cadre desdites conventions particulières. À défaut de convention particulière en la matière, le taux d'intérêt débiteur prévu à l'article I.30, tel qu'il existait au moment de la rupture de la relation contractuelle, reste d'application sans plus varier. Il court, sans mise en demeure, sur toutes les dettes exigibles (soldes débiteurs et autres) du client.

Si, après la rupture de la relation, le solde débiteur du compte n'est pas intégralement apuré, le client sera redevable à CBC Banque, sauf disposition contraire dans les conventions et règlements particuliers, d'une indemnité forfaitaire calculée comme suit :

- 10 % sur la tranche du solde débiteur inférieure ou égale à 7.500 euros ;
- 5% sur la tranche du solde débiteur supérieure à 7.500 euros.

Si, après la rupture de la relation, CBC Banque omet indûment de mettre le solde créditeur du compte à disposition du client- consommateur, celui-ci pourra réclamer une indemnité similaire.

I.31.4 Sauf convention ou législation particulière, le client-consommateur peut réclamer le remboursement *pro rata temporis* des sommes payées anticipativement pour le service résilié. Sauf convention particulière, cette règle n'est pas applicable aux autres clients.

La clôture d'un compte à vue ou d'épargne est exempte de frais pour le client-consommateur. Après clôture, les frais de gestion afférents à ces comptes, payés anticipativement sur une base annuelle, sont remboursés au prorata du nombre de mois calendaires entiers à compter du mois suivant la date de clôture du compte.

I.31.5 Lors de la rupture de la relation avec le client, les comptes du client sont liquidés et le solde final lui est communiqué. Au besoin, et à la demande expresse de son ancien client, la banque fournira par la suite à celui-ci des informations complémentaires sur l'évolution éventuelle de sa position débitrice. Ceci ne signifie toutefois pas que cet ancien client continue de disposer de comptes personnels dans les livres de la banque.

Lors de la rupture de la relation avec le client, les avoirs (espèces, instruments financiers et autres avoirs) du client sont, après déduction des dettes (en ce compris le décompte des dépenses de cartes de crédit), tenus à sa disposition sans intérêt. Lorsque le client possède des instruments financiers, la banque a le droit de les vendre de sa propre initiative si le client ne donne pas d'ordre de transfert dans les deux mois suivant la résiliation. Si le client ne retire pas ses avoirs, CBC Banque a le droit de les lui transmettre de la manière qu'elle juge la plus appropriée, ou de les déposer auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations, après déduction des frais éventuels.

I.31.6 Si le client est débiteur d'un engagement en devises, CBC Banque peut, sans préjudice des droits visés à l'article I.19, convertir, à tout moment et sans préavis, le solde restant dû en euros. Cette conversion n'opère pas novation. La conversion se fait au cours du jour de la conversion. Une fois la conversion effectuée, le client ne peut plus acquitter ses dettes qu'en euros. Les intérêts débiteurs prévus à l'article I.30 seront dus sur le solde débiteur ainsi converti en euros.

I.31.7 Toute lettre de préavis adressée au client est réputée reçue si elle a été expédiée par la banque au dernier domicile renseigné par le client ou à l'adresse communiquée à la banque pour l'envoi de la correspondance ou de la domiciliation (en cas de domiciliation de la correspondance à la banque). Tous les documents, tels que les cartes bancaires et de crédit, les formulaires de chèques et de virements, seront restitués à CBC Banque soit avant l'expiration du délai, en cas d'application de l'article I.31.1, soit immédiatement, en cas d'application de l'article I.31.2.

CBC Banque a le droit de réclamer une astreinte en cas d'inexécution de cette obligation. Le décompte mentionné

à l'article I.31.5 sera effectué après que tous les documents auront été restitués ou retirés de la circulation.

B. Protection des avoirs du client

I.31.8. (§1) Le présent article régit le traitement des avoirs, valeurs et services bancaires inscrits au nom des clients que la banque ne parvient à joindre à aucune adresse connue d'elle-même et dont la correspondance lui est retournée. Par mesure de sécurité, six mois après avoir constaté le premier retour de courrier, la banque bloque les avoirs, valeurs et services pour toute opération au débit :

- les comptes à vue et d'épargne sont bloqués ; les cartes bancaires et de crédit ainsi que les services bancaires électroniques sont désactivés.
- les comptes-titres sont également bloqués. Les titres sont encaissés à l'échéance, leur capital et les intérêts sont portés au crédit d'un compte d'épargne qui sera le cas échéant ouvert à cet effet. Le compte-titres est liquidé dès que tous les titres sont arrivés à échéance et ont été encaissés.
- à leur échéance, le capital et les intérêts détenus sur les comptes à terme, avec ou sans remplacement automatique, sont transférés sur le compte de destination.
- les coffres peuvent être ouverts suivant la procédure prévue dans le Règlement Coffres. Les conventions de location de coffre sont résolues de plein droit. En fonction de sa nature, le contenu est déposé sur un compte d'espèces, sur un compte-titres ou dans le coffre central de la banque.

(§2) Dans l'intérêt du client, la banque peut aussi bloquer les comptes au débit après avoir simplement constaté que plus aucune opération n'a été initiée par le client et/ou son mandataire depuis un temps relativement long, que la banque appréciera en fonction des circonstances.

La banque en avertira le client préalablement et par écrit, à sa dernière adresse connue. La mesure sera levée à première demande du client.

(§3) Lorsque les clients ne sont plus joignables à aucune adresse connue de la banque et lorsque la correspondance envoyée par la banque lui est retournée, CBC Banque a le droit de ne plus envoyer les communications légales après écoulement d'un délai de six mois depuis la constatation du retour de la correspondance non distribuée. Les communications légales destinées aux clients injoignables sont dès lors conservées dans l'agence auprès de laquelle le compte est tenu.

(§4) La banque n'est pas responsable des conséquences de l'application ou de la non-application des mesures de protection susvisées.

C. Comptes dormants, conformément à la loi du 24 juillet 2008

I.31.9 Les comptes qui n'ont fait l'objet, de la part de leurs titulaires ou de leurs ayants droit, d'aucune intervention depuis au moins cinq ans, sont qualifiés de « comptes dormants ».

Dans cette hypothèse, conformément à la loi du 24 juillet 2008, la banque initiera la procédure visant à rechercher activement les titulaires ou ayants droit de ces comptes. À cet effet, elle adressera une lettre aux titulaires ou à leurs ayants droit et si nécessaire demandera à Febelfin d'effectuer une recherche en consultant le Registre National et la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale.

Si, nonobstant cette procédure, les comptes dormants ne font toujours l'objet d'aucune intervention de la part de leurs titulaires ou ayants droit, les avoirs déposés sur ces comptes sont transférés à la Caisse des Dépôts et Consignations avant la fin de la sixième année suivant la dernière intervention, conformément à l'article 28 de la loi. La banque a le droit d'imputer sur les avoirs et valeurs qu'elle détient pour le compte du client tous les frais exposés du fait de cette procédure.

D. Service de mobilité interbancaire

I.31.10 Le consommateur qui désire confier ses opérations de paiement à une autre banque en Belgique peut recourir au service de mobilité interbancaire. Pour utiliser ce service, le consommateur s'adresse à la banque dans laquelle il désire transférer ses opérations de paiement. Les conditions et modalités d'application de ce service sont précisées dans un guide spécifique et dans le règlement relatif au service de mobilité bancaire qui complètent les dispositions légales.

Prix, tarifs, frais, taux d'internet et cours de change

I.32.1 Les prix, tarifs, frais et taux d'intérêt sont portés à la connaissance du client par le biais d'un tarif, disponible gratuitement dans chaque agence. Ils peuvent également être communiqués par la voie d'annexes aux extraits de compte, par lettre ordinaire, par courrier électronique, via les canaux électroniques de banque à distance, une boîte aux lettres électronique externe ou par tout autre moyen approprié.

I.32.2 Sont notamment à charge du client :

- les impôts, prélèvements et taxes imposés par les pouvoirs publics, tels que les droits d'écriture, les droits d'enregistrement, le précompte mobilier, la taxe boursière, la taxe sur les comptes-titres, etc. ;
- les frais que la banque peut porter en compte en tant que tiers saisi ;
- les frais d'encaissement de documents financiers, de documents commerciaux et d'instruments financiers, les frais de change, les frais de paiements internationaux, de cartes, d'ordres de Bourse, etc. ;
- les frais judiciaires et extrajudiciaires inhérents au recouvrement de créances ainsi qu'à la reconnaissance et à la sauvegarde des droits de la banque ;
- les frais de saisie-arrêt, d'opposition ou d'investigation réalisées par une autorité compétente ;
- le coût des informations supplémentaires ou des informations communiquées de manière plus fréquente à la demande du client, ainsi que le coût des informations transmises à la demande du client par d'autres moyens de communication ;
- les frais de conseil, de recherche dans les archives, de délivrance de documents (copies, attestations, etc.), les frais de port, le coût des télégrammes et télex, les frais de téléphone, courriels, assurances, honoraires, commissions, provisions ;
- les frais des documents que la Banque est tenue de demander à des tiers ;
- les droits de garde de la correspondance ;
- les frais relatifs à la constitution et à l'opposabilité des garanties ;
- les frais administratifs occasionnés par la cession de créances, notifiée par un tiers à la banque sur les avoirs d'un de ses clients (ces frais sont analogues aux frais de saisie) ;
- les frais de dossier relatifs au règlement de successions ou à la conclusion de règlements de paiement ;
- les frais pour (l'aide à) la récupération d'avoirs, par ex., lorsqu'une opération de paiement est exécutée sur base d'un identifiant unique inexact fourni par le client.

Sauf convention contraire, les montants dus pourront être imputés de sa propre initiative par la Banque sur les comptes du client. Il en est de même pour les coûts et frais relatifs aux produits et services fournis. Cette règle

s'applique également aux sommes dues par le client dans le cadre de sa relation avec d'autres sociétés du groupe KBC (par ex., les primes d'assurance).

I.32.3 Sauf législation ou convention contraire, CBC Banque a le droit de modifier, en fonction de l'augmentation des frais et de l'évolution du marché, les prix, tarifs et frais applicables à ses services. Cette modification est préalablement notifiée au client conformément aux dispositions légales ; elle entre en vigueur à la première échéance suivante ou, à défaut d'échéance, au premier décompte suivant. Pour les services dont l'adaptation requiert l'autorisation des pouvoirs publics, les nouveaux prix, le nouveau tarif et les nouveaux frais ne seront appliqués qu'à partir de la date de l'autorisation.

Le client qui continue à utiliser le service ou qui n'y renonce pas expressément et par écrit dans les trente jours à compter de la notification est réputé accepter la modification. Le client-consommateur dispose de deux mois au lieu de trente jours pour renoncer aux services de paiement soumis au Code de droit économique.

Les informations relatives aux coûts des opérations de paiement sont mises à disposition du client-consommateur une fois par mois au moins via les extraits de compte (et leurs annexes), via les canaux électroniques de banque à distance, via d'autres canaux électroniques offerts par la banque, par courrier électronique ou par tout autre moyen approprié.

I.32.4. (§1) CBC Banque fixe les taux d'intérêt (débiteurs et créditeurs) en tenant compte des conditions du marché. Elle a le droit de les modifier unilatéralement en fonction des conditions du marché et sous réserve de conventions particulières ou d'une législation spécifique. La modification entre en vigueur immédiatement et sans notification préalable.

Elle est portée à la connaissance du client-consommateur dans les meilleurs délais après son entrée en vigueur, selon les modalités prescrites à l'article I.32.1. Exception faite pour les comptes à vue, d'épargne et à terme, la banque a le droit d'appliquer les modifications des taux d'intérêt favorables au client-consommateur sans l'en avertir personnellement.

La banque n'informe pas personnellement les autres clients de la modification des taux d'intérêt.

S'il n'accepte pas la modification, le client doit résilier la convention sur le champ.

(§2) Sans préjudice du paragraphe 1er, CBC Banque remplace l'indice de référence utilisé dans un contrat (l' « Indice de Référence applicable ») par un indice de référence de remplacement (l' « Indice de Référence de substitution »), lorsque l'Indice de Référence applicable cesse d'être disponible de manière définitive ou persistante, lorsque son utilisation dans le cadre du contrat devient illégale ou lorsque sa méthode de calcul subit des modifications substantielles.

L'Indice de Référence de substitution correspond :

- a) à l'indice de référence qui est recommandé par les autorités compétentes (y compris les éventuels groupes de travail ou comités constitués ou approuvés par celles-ci) pour remplacer l'Indice de Référence applicable ou, à défaut de celui-ci,
- b) à l'indice de référence que CBC Banque considère de bonne foi comme étant l'Indice de Référence de substitution au regard d'une pratique de marché naissante ou dominante dans le cadre de transactions similaires dans la même devise faisant référence à un indice de référence d'une durée équivalente ou comparable à l'Indice de Référence applicable ou, à défaut de celui-ci,
- c) à l'indice de référence que CBC Banque considère de bonne foi comme se rapprochant le plus de l'Indice de Référence applicable.

L'Indice de Référence de substitution est ajusté sur base d'un spread d'ajustement (« le Spread d'ajustement ») afin de limiter ou éliminer, dans la mesure du possible, tout préjudice ou avantage économique pour CBC Banque ou le Client suite au remplacement de l'Indice de Référence applicable. Le Spread d'ajustement correspond (i) au Spread d'ajustement recommandé par les autorités compétentes (y compris les éventuels groupes de travail ou comités constitués ou approuvés par celles-ci) ou, à défaut de celui-ci, (ii) au Spread d'ajustement considéré de bonne foi par CBC Banque comme relevant d'une pratique de marché naissante ou dominante dans le cadre de transactions similaires ou, à défaut, de transactions sur instruments dérivés ou, à défaut de celui-ci, (iii) au Spread d'ajustement considéré de bonne foi par CBC Banque comme approprié, dans chacun de ces cas, compte tenu du remplacement de l'Indice de Référence applicable par l'Indice de Référence de substitution.

Pour les crédits qui tombent dans le champs d'application de la loi du 21 décembre 2013 relative à diverses dispositions concernant le financement des petites et moyennes entreprises, les critères définis sous les points c)

et (iii) ci-avant pour déterminer, respectivement, l'Indice de Référence de substitution et le Spread d'ajustement, ne sont pas d'application.

CBC Banque apporte les modifications nécessaires au contrat afin de donner effet à l'application de l'Indice de Référence de substitution ajusté et en informe le client sans délai en lui communiquant leur date d'application. Ces modifications s'imposent au client sans que son consentement ou son approbation soient nécessaires.

Si le client-consommateur n'accepte pas la modification susdite, il doit résilier la convention sur le champ.

I.32.5 Lorsqu'il renonce à un service dont le prix, le tarif, les frais, le taux d'intérêt ou l'indice de référence ont été unilatéralement modifiés, le client-consommateur peut invoquer l'article I.31.4.

I.32.6 Le cours de change utilisé lors d'une opération de paiement correspond au cours applicable au moment de l'exécution de l'opération.

Paiements à et par la banque

I.33.1 Tous les paiements dus à CBC Banque sont portables et doivent être effectués à l'endroit et selon les modalités que la banque indique.

Toutes les sommes perçues pour le compte du client sont, quelle que soit leur provenance, imputées par la banque sur les dettes qu'elle désire voir apurer par priorité. Dans ce cadre, le client renonce à l'application des articles 1253 et 1256 du Code Civil.

I.33.2 Pour tout retrait en espèces d'un montant excédant 2.500 euros le client doit prévenir l'agence concernée au moins deux jours ouvrables bancaires à l'avance.

Les ordres de paiement remis à une agence autre que celle où le compte du client est tenu sont exécutés aux conditions fixées par CBC Banque.

Pour des raisons de sécurité, CBC Banque a le droit d'imposer des conditions particulières aux retraits en espèces de montants importants, par ex. en désignant l'agence de son choix pour prendre possession des fonds. Le délai d'exécution peut alors être supérieur à deux jours ouvrables bancaires.

Conservation des documents

I.34 La banque n'est pas tenue de conserver sa comptabilité, les pièces justificatives ni tous autres

documents ou données pendant une période plus longue ou sous une forme autre que ce que lui impose la loi. La banque a le droit de facturer des frais de recherche pour toute demande de documents ou d'informations, quelle qu'en soit la nature.

Preuve

I.35.1. (§1) CBC Banque peut fournir à ses clients et à des tiers la preuve de tous actes juridiques par la production soit de documents originaux, soit de copies photographiques, microphotographiques, magnétiques, électroniques ou optiques, ainsi que de documents autocopiants. Ces supports d'information sont réputés avoir la même force probante que les pièces originales. À l'égard des clients qui font usage, dans leurs relations avec la banque, de systèmes de traitement électronique de l'information ou de techniques similaires, la preuve peut être fournie par production du support d'information qui résulte de ce traitement.

(§2) CBC Banque peut signer ses contrats et documents au moyen d'une signature électronique ordinaire ou avancée.

Le client et la banque acceptent qu'une signature électronique ordinaire ou avancée apposée sur les contrats et documents échangés avec la banque (y compris ceux sous forme purement électronique) ait la même force probante qu'une signature manuscrite.

Ils acceptent également que les contrats et documents portant une signature électronique ordinaire ou avancée puissent être utilisés comme preuve devant les tribunaux.

Le client et la banque renoncent expressément à tout droit de contester la validité ou la preuve des contrats ou des documents portant une signature électronique au seul motif qu'ils portent une signature électronique ou que ces contrats sont eux-mêmes sous forme électronique.

Sauf disposition contraire de la loi, la charge de la preuve incombe au client lors de tout litige soulevé par lui à propos de la validité d'une signature apposée par lui ou en son nom.

I.35.2 La banque peut retranscrire les appels ou les ordres téléphoniques de ses clients sur un formulaire *ad hoc*, portant la date et l'heure de l'ordre. Sauf preuve contraire, cette retranscription fait preuve de l'appel ou de l'ordre.

En outre, les clients acceptent que la banque enregistre leurs conversations et ordres téléphoniques afin de les utiliser, le cas échéant, à des fins de preuve. La banque

peut conserver ces enregistrements pendant le temps nécessaire pour permettre l'administration de la preuve.

Ce régime de la preuve s'applique notamment aux ordres transmis par l'intermédiaire d'un centre d'appel ou de contact et à ceux transmis directement à la salle des marchés et à la Banque Privée.

Le client marque aussi expressément son accord sur le fait que la banque, ou le sous-traitant auquel elle fait appel, peut écouter ou enregistrer les conversations téléphoniques en vue de former ou coacher leurs collaborateurs, d'améliorer la qualité, la sécurité ou les processus. Ces enregistrements peuvent être conservés à ces fins pendant une courte période.

La signature apposée sur les téléfax reçus par la banque engage valablement le client.

I.35.3 L'exécution des ordres donnés à la banque est prouvée de manière suffisante par la mention de l'opération sur l'extrait de compte, quelles que soient les modalités de mise à disposition de ce document. La banque n'a pas à fournir d'autres preuves.

Le client qui effectue ses opérations bancaires à distance peut, par le biais de certains canaux électroniques, consulter et imprimer lui-même ses extraits de compte. Jusqu'à preuve du contraire, ces extraits électroniques font preuve des opérations qu'ils relatent.

Le client et la banque acceptent, chacun pour ce qui le concerne, que la bande journal (logging) ou tout autre support de données sur lequel sont enregistrées les données relatives aux opérations, constitue la preuve écrite contraignante et concluante que les opérations effectuées ont été enregistrées et comptabilisées correctement et qu'elles n'ont pas été influencées par une déficience technique ou autre. Le client peut toutefois apporter la preuve contraire par tous moyens de droit. Quel que soit le support sur lequel il est visualisé, ce logging a, pour les parties, la force probante de l'original.

Le client s'abstient de toute manipulation contraire à la loi et de toute falsification des informations relatives aux comptes obtenues via un canal électronique. En cas de différence entre les informations relatives aux comptes imprimées par le client et les extraits de compte imprimés par la banque (duplicata), ces derniers, basés sur la situation du compte telle qu'elle apparaît dans les livres et sur les bandes-journal (loggings) de la banque, priment et constituent la preuve formelle des opérations effectuées par le client.

I.35.4 Une constatation authentique de la créance exigible n'est pas nécessaire. La production d'un extrait de compte certifié conforme et véritable par la banque ou d'un autre écrit suffit tant à l'égard des clients qu'à l'égard des tiers. Cet extrait de compte fait également preuve parfaite d'une créance liquide, certaine et exigible.

I.35.5 La banque est toujours en droit de faire traduire par un traducteur assermenté, aux frais du client, les actes, attestations et documents officiels qui lui sont soumis.

Modification

I.36 Sous réserve de dispositions contraires dans des règlements particuliers, la banque peut modifier les présentes Conditions bancaires générales, les règlements particuliers et ses services, à condition d'en informer le client au plus tard deux mois avant l'entrée en vigueur des modifications au moyen d'une lettre, d'un courrier électronique, d'une annexe aux extraits de compte, via les canaux électroniques de banque à distance, via d'autres canaux électroniques offerts par la banque, via une boîte aux lettres électronique externe ou par tout autre moyen approprié. Le client qui n'accepte pas les modifications doit le notifier à la banque par écrit et avant l'entrée en vigueur desdites modifications. A défaut, il est réputé avoir accepté les modifications.

Lorsque la modification concerne les prix, tarifs, frais ou taux d'intérêt, les articles I.32.3 et I.32.4 s'appliquent.

Lorsqu'un service est résilié suite à une modification unilatérale par la banque, le client-consommateur peut invoquer l'article I.31.4.

Dès que la modification des Conditions bancaires générales, d'un règlement particulier ou d'un service lui est notifiée, le client doit en informer son ou ses mandataires auxquels ladite modification est également opposable.

Embargos

I.37 CBC Banque tient compte des mesures restrictives nationales et internationales de nature financière ou économique, en particulier celles qui sont émises, rédigées, administrées ou imposées par les Nations Unies, l'Union européenne, le Royaume de Belgique, ses communautés et régions ainsi que, le cas échéant également, celles qui sont émises, rédigées, administrées ou imposées par les autorités nationales compétentes d'autres États, notamment l'*Office of Financial Sanctions Implementation* (OFSI) et/ou *HM Treasury* et/ou *HM*

Government, l'*Office of Foreign Assets Control* (OFAC) et/ou le *US Department of State* (ci-après également dénommées "les Sanctions"). Compte tenu des Sanctions et de sa responsabilité sociétale, CBC Banque a développé sa propre politique d'embargo qui s'applique aux produits et services qu'elle offre. Vous trouverez plus d'informations sur la politique d'embargo de la banque sur le site www.cbc.be, sous la rubrique Informations légales/Documentation, ainsi qu'auprès des agences bancaires CBC.

Le client s'engage à fournir à CBC Banque, à première demande de celle-ci, tous les documents et/ou informations que la banque estime nécessaires pour évaluer si une transaction particulière est, ou non, en conflit avec les Sanctions ou avec sa politique d'embargo.

CBC Banque peut ne pas exécuter, imposer des limites ou reporter les opérations sortantes et entrantes (i) qui sont, ou peuvent raisonnablement être, en conflit avec les Sanctions, avec sa politique d'embargo ou avec la politique d'embargo d'une autre banque impliquée dans l'exécution des opérations ou (ii) si le client ne donne pas une suite utile à la demande de la banque de fournir des documents et/ou informations. En pareil cas, la banque ne peut être tenue responsable des conséquences ni de la non-exécution des opérations, ni des restrictions imposées, ni des retards.

Si le client soumet des opérations qui sont, ou qui peuvent raisonnablement être, en conflit avec les Sanctions ou avec la politique d'embargo de la banque, CBC Banque peut mettre fin unilatéralement à la relation avec ce client, totalement ou partiellement (par ex., à certains produits bancaires), sans observer de délai de préavis et sans intervention judiciaire.

Si le client, ou si les fonds ou ressources économiques de celui-ci, font l'objet de Sanctions, CBC Banque peut :

- geler ou restreindre ces fonds ou ressources économiques tant que les Sanctions sont en vigueur ;
- mettre fin unilatéralement à la relation avec le client, totalement ou partiellement (par ex., à certains produits bancaires), sans observer de délai de préavis et sans intervention judiciaire.

La banque ne peut être tenue responsable des conséquences des mesures qu'elle prend pour appliquer les Sanctions ou sa politique d'embargo.

II. DEUXIEME PARTIE : DISPOSITIONS PARTICULIERES PROPRES AUX SERVICES FOURNIS

Comptes

A. Dispositions générales

II.1.1 La banque peut, au vu des pièces d'identification prévues aux articles I.2 à I.6 inclus, ouvrir des comptes en euros ou en monnaie étrangère au nom de personnes physiques, de personnes morales, de sociétés sans personnalité juridique ou d'associations de fait acceptées par elle.

II.1.2 Les intérêts acquis ou dus sur les comptes sont calculés et inscrits périodiquement, en fonction du type de compte et de crédit.

La banque est en droit d'imputer un intérêt négatif qui sera alors porté au débit du compte du client.

II.1.3 Le précompte mobilier à retenir sur les intérêts est à charge du titulaire du compte ou de l'usufruitier.

II.1.4 Sauf dispositions légales contraires ou convention particulière, les comptes ouverts au nom de personnes qui perçoivent régulièrement des fonds de tiers tombent sous le champ d'application des clauses d'unicité de comptes, de compensation et de nantissement prévues aux articles I.19 à I.21 inclus.

II.1.5 La banque peut, aux conditions qu'elle définit, proposer différents types de comptes, tels que des comptes à vue, comptes d'épargne et comptes-titres.

Les conditions qui régissent les différents types de comptes figurent dans les présentes Conditions bancaires générales ainsi que dans les règlements et/ou conventions particuliers y afférents. Le client s'engage à prendre connaissance de ceux-ci avant d'utiliser le compte correspondant. Il accepte que ces règlements et/ou conventions contiennent les conditions contraignantes auxquelles seront subordonnées les opérations effectuées sur le compte concerné.

B. Extraits de compte et autres informations

II.2.1 Après chaque opération réalisée sur un compte ou au terme d'une certaine période, la banque met à disposition du client, de son représentant ou de son mandataire, les informations relatives aux comptes sous forme, ou non, d'extraits de compte, éventuellement accompagnés d'annexes. Ces informations indiquent les opérations effectuées sur le compte ainsi que les soldes, ancien et nouveau ; ils permettent ainsi au client de suivre

et de contrôler ses opérations et la situation de son compte.

L'alinéa qui précède – lorsqu'il concerne un compte-courant – ne porte atteinte ni à la nature, ni à l'indivisibilité du compte courant.

II.2.2. (§1) Le client qui utilise une ou plusieurs applications digitales de la banque (telles que CBC Mobile, CBC Touch, le Tableau de Bord Business CBC,...) peut consulter les informations relatives aux comptes dans ces applications. Le client qui utilise CBC Touch et le Tableau de Bord Business CBC peut également enregistrer et imprimer ces informations. Lorsque les extraits de compte et les autres informations sont fournis via les canaux électroniques de banque à distance ou via d'autres canaux électroniques proposés par la banque, CBC Banque a le droit, lorsqu'elle l'estime nécessaire, d'expédier les informations relatives aux comptes et les autres informations par la poste à la dernière adresse connue (par ex., lorsque le client ou son mandataire n'a plus effectué aucune opération depuis longtemps via un canal électronique de banque à distance). Les frais d'expédition sont à charge du client.

(§2) Lorsque le client n'utilise pas d'application digitale, les informations relatives aux comptes, fournies sous la forme d'extraits de compte, éventuellement accompagnés d'annexes, sont expédiées via La Poste une fois par mois, contre rémunération.

(§3) L'extrait de compte mentionne toutes les opérations effectuées depuis le dernier extrait. Sauf preuve contraire, les extraits électroniques font preuve des opérations qu'ils relatent.

Des duplicata en version papier peuvent être obtenus auprès de l'agence CBC Banque, contre rémunération.

II.2.3 Quel que soit leur mode de mise à disposition, le client s'engage à consulter les informations relatives aux comptes, ses extraits de compte et annexes au moins tous les trente jours.

Le client qui prend connaissance des informations relatives à ses comptes et des autres informations via les canaux électroniques de banque à distance s'engage par ailleurs à consulter, au moins une fois par quinzaine, les messages à caractère non commercial. Par message à caractère non commercial, il faut entendre toute notification ou information personnellement adressée au client, exception faite des informations relatives à ses comptes et des messages à caractère purement publicitaire.

Les possibilités de contestation et le moment de l'acceptation irrévocable des opérations sont traitées à l'article I.25.1.

C. Comptes à vue

Dispositions générales

II.3.1 CBC Banque peut ouvrir pour le client des comptes à vue qui peuvent être utilisés pour des paiements et encaissements de toute nature. Sous réserve de l'article I.33.2, les avoirs inscrits sur ces comptes sont immédiatement exigibles dès leur versement.

La banque a le droit de refuser que le solde créditeur d'un compte à vue dépasse 5 (cinq) millions d'euros. Elle en avertit le(s) client(s) concerné(s).

II.3.2 Le compte à vue est régi par les principes du compte courant. Sauf convention contraire, la banque est en droit de porter en compte toutes les créances dont elle dispose sur le client et toutes ses dettes envers le client.

Sauf dérogation dans des conventions particulières, les intérêts débiteurs et créditeurs font l'objet d'un décompte annuel, à moins qu'un décompte trimestriel n'aboutisse, après compensation des intérêts débiteurs et créditeurs, à un solde débiteur de plus de 2,50 euros. Dans ce cas, le solde fait l'objet d'un décompte en fin de trimestre.

La banque n'est pas responsable des pertes, dommages ou préjudices résultant de la perception d'impôts ordinaires ou extraordinaires, de variations des cours, de confiscations, de blocages temporaires, ni du fait que des sommes cessent de produire des intérêts créditeurs ou produisent des intérêts négatifs, ni de l'imputation d'intérêts débiteurs ou de la survenance de cas de force majeure entraînant soit l'indisponibilité totale ou partielle des avoirs, soit la diminution de leur valeur, dans quelque mesure que ce soit.

Comptes en devise

II.3.3 Aux conditions déterminées par la banque, des (sous-)comptes servant aux opérations en diverses monnaies étrangères peuvent être ouverts au nom du client.

Toutes les comptabilisations sur ces (sous-)comptes se font dans la devise en laquelle ceux-ci ont été ouverts.

Les (sous-)comptes en monnaie étrangère ne sont normalement pas productifs d'intérêts créditeurs.

Sans préjudice des autres dispositions des présentes Conditions bancaires générales et de conventions particulières éventuelles, le client peut disposer à tout

moment, de la manière habituelle, des avoirs inscrits sur ces (sous-)comptes.

Le client peut également céder à la banque des avoirs en monnaie étrangère, à un cours à fixer au moment de l'offre, dans le cadre de la réglementation des changes en vigueur.

Toutes les dispositions légales et réglementaires d'origine belge ou étrangère, dans la mesure où elles ont des effets contraignants pour les avoirs détenus par la banque, sont applicables de plein droit aux opérations et avoirs sur ces (sous-)comptes.

Ceci vaut en particulier pour les mesures fiscales et pour les restrictions en matière de disponibilité des fonds.

Les avoirs en monnaie étrangère détenus par le client à la banque sont considérés comme faisant partie des avoirs de la banque auprès d'un correspondant étranger.

La banque n'est pas responsable des pertes, dommages ou préjudices résultant de la perception d'impôts ordinaires ou extraordinaires, de variations des cours, de confiscations, de blocages temporaires, du fait que des sommes cessent de produire des intérêts créditeurs, de l'imputation d'intérêts débiteurs, du fait que la monnaie dans laquelle le compte est ouvert cesse d'exister ou de cas de force majeure entraînant soit l'indisponibilité totale ou partielle des avoirs auprès de ses correspondants, soit la diminution de leur valeur, dans quelque mesure que ce soit.

Dans les cas précités, les avoirs en monnaie étrangère du client subissent les mêmes conséquences que les avoirs correspondants détenus par la banque auprès de son correspondant étranger.

Ainsi ils peuvent, par exemple, cesser temporairement de produire des intérêts créditeurs, voire porter un intérêt négatif.

La banque a le droit de faire supporter les conséquences des mesures susdites, le cas échéant avec effet rétroactif, par les avoirs en monnaie étrangère du client, notamment lorsque son correspondant étranger ne l'aura pas informée en temps utile de ces mesures.

Service bancaire de base de CBC

II.4 Tout consommateur répondant aux conditions légales pour bénéficier d'un service bancaire de base a le droit d'ouvrir un compte à vue moyennant paiement d'une contribution dont la loi limite le montant. Ce compte lui permet de verser, encaisser et retirer des espèces, d'exécuter des virements, des ordres permanents de

paiement, d'exécuter des opérations de paiement par le biais d'un instrument de paiement, de domicilier des factures et de recevoir des extraits de compte.

Moyens de paiement

A. Chèque CBC

II.5.1 Le client, titulaire d'un compte à vue ou d'un compte courant auprès de CBC Banque, ainsi qu'éventuellement le mandataire de ce compte, peuvent obtenir des formules de chèques aux conditions fixées par la banque.

II.5.2 CBC Banque a le droit de refuser la remise de formules de chèques sans être tenue de motiver sa décision.

II.5.3 Les conditions d'utilisation des chèques sont définies dans le « Règlement Chèque CBC ».

Le client s'engage à prendre connaissance de ce règlement avant d'utiliser les chèques. Il accepte que ce règlement contienne les conditions contraignantes régissant l'utilisation des chèques.

II.5.4 L'encaissement de chèques doit toujours transiter par un compte ouvert au nom du client.

B. Chèque circulaire CBC

II.6.1 Les ordres de virement ou de paiement en faveur de personnes dont ni le donneur d'ordre, ni CBC Banque ne connaissent le numéro de compte postal ou bancaire, peuvent être exécutés au moyen de chèques circulaires libellés « non à ordre » émis par CBC Banque, pour autant que le montant du paiement à effectuer ne dépasse pas le plafond fixé par convention interbancaire.

Pour autant que cette modalité d'expédition soit disponible, si le client fait envoyer un chèque circulaire CBC par la banque, à lui-même ou au bénéficiaire, soit par lettre recommandée, soit par courrier ordinaire, soit par service de transport, c'est le client et non CBC Banque, par dérogation à l'article VII.216/136 du Code de droit économique et aux dispositions légales similaires de droit étranger, qui supporte toutes les conséquences découlant de la perte, du vol ou de l'usage abusif du chèque, à moins qu'il ne prouve que CBC Banque, ses préposés ou mandataires, en leur qualité de tiré, se sont rendus coupables d'un dol ou d'une faute lourde.

II.6.2 Les montants excédant le plafond susvisé sont mis à disposition du bénéficiaire au moyen de chèques bancaires ou de plusieurs chèques circulaires.

II.6.3 En vertu d'une convention conclue entre les principales banques du pays, les chèques circulaires émis par CBC Banque peuvent, jusqu'à un montant déterminé et dans un délai maximum de trois mois, être présentés à l'encaissement aux guichets de ces banques. Le paiement par une banque autre que la banque émettrice a toujours lieu par inscription au crédit du compte du bénéficiaire et sous réserve d'encaissement effectif.

C. Virements

II.7.1 La banque exécute les ordres de virement à destination ou en provenance de l'étranger conformément à la réglementation des changes en vigueur et suivant les tarifs applicables au moment de l'exécution de l'ordre.

II.7.2 Pour les virements entre des comptes ouverts chez CBC Banque ou entre un compte ouvert chez CBC Banque et un compte ouvert dans une autre institution située au sein de l'Union européenne (et, par extension, au sein de l'Espace économique européen), le donneur d'ordre et le bénéficiaire supportent chacun les frais imputés en compte par leur banque respective.

Pour les virements de et vers un compte en dehors de l'Espace économique européen (ci-après « EEE »), le client doit préalablement faire savoir à la banque si les frais des virements transfrontaliers sont à porter en compte au bénéficiaire ou au donneur d'ordre ou si chacun d'entre eux supporte les frais imputés en compte par sa banque. À défaut d'instructions précises du client, les ordres de virement sont exécutés pour le montant nominal et le donneur d'ordre et le bénéficiaire supportent chacun les frais imputés en compte par leur banque respective.

II.7.3 Sauf convention contraire, les paiements en monnaie étrangère en faveur d'un client qui ne dispose pas de (sous-)compte dans cette monnaie, sont inscrits sur son (sous-)compte en euros après conversion au cours de change en vigueur au moment de la comptabilisation.

II.7.4 Les ordres de virement doivent être donnés via les canaux digitaux de banque à distance ou sur papier. Leur usage est entièrement soumis aux conditions énoncées à l'article I.16.

Les ordres de virement au format papier ne sont en principe pas estampillés par l'agence qui les reçoit ou les exécute. L'estampillage, quand il existe, ne fait preuve que de la réception de l'ordre et nullement de son exécution effective.

II.7.5 Lorsqu'elle le juge utile ou nécessaire, la banque peut recourir, de sa propre initiative, aux services de correspondants ou de tiers pour l'exécution des ordres de

virement ou de paiement qui lui sont confiés. L'exécution d'ordres de virement ou de paiement par la banque désignée par le client-donneur d'ordre, se fait aux risques du client.

II.7.6 Pour les virements entre banques établies dans l'EEE, le client doit, lors de la remise de son ordre de virement, communiquer à la banque le numéro de compte du bénéficiaire (*International Bank Account Number* ou IBAN). Ce numéro de compte est l'identifiant unique. (numéro de compte qui doit être fourni par le client pour pouvoir identifier sans équivoque le(s) compte(s) concerné(s) par l'opération de paiement).

Pour les virements de et vers un compte en dehors de l'EEE, le client doit, lors de la remise de son ordre de virement, communiquer à la banque le numéro de compte du bénéficiaire (IBAN) et le code d'identification de sa banque (*Bank Identifier Code* ou BIC). Dans ce cas, l'IBAN et le BIC forment ensemble l'identifiant unique. Le client doit le cas échéant communiquer d'autres données en fonction de la législation applicable.

À défaut d'identifiant unique, la banque ne peut exécuter l'ordre de virement.

Le nom du bénéficiaire doit également être mentionné sur l'ordre pour permettre à la banque de réaliser les contrôles éventuellement imposés par la loi Anti-blanchiment, par les décisions d'embargo, par sa politique « Compliance » interne et autre, sans pour autant que l'indication du nom du bénéficiaire ne fasse partie de l'identifiant unique. La banque n'est pas tenue de vérifier s'il y a concordance entre l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire du virement, d'une part, et les numéros des comptes renseignés, d'autre part.

La signature apposée sur l'ordre de virement papier est comparée au spécimen déposé à la banque, conformément à l'article I.6.2. Le client dégage la banque de toute responsabilité concernant l'authenticité, la validité ou l'interprétation de l'ordre donné, sauf à établir le dol ou la faute lourde dans le chef de la banque, ses préposés ou mandataires.

Le client qui souhaite qu'un virement soit exécuté à une date ultérieure fait usage de l'Echéancier CBC visé à l'article II.8.3.

II.7.7 Le donneur d'ordre approuve l'ordre de virement papier en apposant sa signature originale sur la formule de virement. Si l'ordre est donné par voie électronique, il est renvoyé aux règlements particuliers y afférents.

Quel que soit le canal utilisé, le donneur d'ordre peut renoncer à un ordre de virement jusqu'au moment où celui-ci a été reçu par la banque, conformément à l'article II.7.13. Sauf stipulation contraire dans le règlement particulier concerné, un ordre de virement qui doit être exécuté soit à une date précise, soit à l'expiration d'un délai déterminé, soit quand le compte sera suffisamment approvisionné, peut être révoqué ou modifié jusqu'à la fin du jour ouvrable bancaire précédant celui où l'ordre doit être exécuté.

La fin du jour ouvrable bancaire est définie à l'article II.7.12.

Toute révocation est signifiée par écrit à l'agence CBC Banque dans laquelle le compte est tenu ou via les canaux électroniques de banque à distance.

L'exécution des ordres de virement ne tient pas compte de la chronologie de leur réception par CBC Banque.

II.7.8 CBC Banque a le droit, lors d'un avis de paiement transmis par une banque correspondante étrangère, de créditer le compte du client bénéficiaire à hauteur du montant annoncé de l'ordre de virement transfrontalier avant sa réception effective (crédit direct). Cette inscription au crédit a toujours lieu à titre d'avance et sous réserve de la réception effective du montant annoncé (c'est-à-dire « sauf bonne fin » pour laquelle l'abréviation SBF peut être utilisée).

II.7.9 Sauf disposition légale contraire, lorsque le montant d'un virement transfrontalier crédité sur le compte du client-bénéficiaire avant sa réception effective ne lui parvient pas ou fait l'objet d'une demande de restitution, pour quelque raison que ce soit (notamment des problèmes au niveau du correspondant étranger, la révocation de l'ordre de virement par le donneur d'ordre, une provision en compte insuffisante, une saisie, une faillite, une décision judiciaire, toute raison légale) et dans quelque délai que ce soit, la banque est en droit de débiter le compte du client-bénéficiaire de plein droit et sans mise en demeure :

- dudit montant crédité ;
- des frais éventuels ;
- du montant d'une éventuelle perte de change due aux fluctuations des cours de change survenues entre la date de l'inscription au crédit et celle de l'inscription au débit, le tout avec comme date valeur la date d'inscription au débit du compte.

Si l'inscription au débit engendre un solde débiteur, les intérêts débiteurs visés à l'article I.30 sont dus sur ce solde.

II.7.10 Si le montant d'un ordre de virement en provenance de l'étranger comporte un revenu soumis au précompte mobilier en vertu de la législation fiscale belge, la banque peut, de plein droit et sans mise en demeure, débiter le compte du client-bénéficiaire des montants suivants :

- un montant égal au précompte mobilier dont la banque est débitrice, avec comme date valeur celle du jour de l'inscription au crédit ;
- le montant d'une éventuelle perte de change due aux fluctuations des cours de change survenues entre la date de l'inscription au crédit et celle de l'inscription au débit.

Si l'inscription au débit génère un solde débiteur, les intérêts débiteurs visés à l'article I.30 sont dus sur ce solde.

II.7.11 Les ordres de virement peuvent être joints dans des fichiers. En pareil cas, les virements doivent répondre au format ISO 20022 XML s'il s'agit de virements en euros entre comptes CBC ou de virements pour lesquels tant la banque du payeur que celle du bénéficiaire sont situées dans l'EEE, et pour autant que l'utilisateur du service de paiement ne soit pas un consommateur ou une micro-entreprise.

Lorsque le client remet à la banque un ordre de virement sous format XML, la banque ne peut être tenue responsable si toutes les informations communiquées par le client ne sont pas transmises lors de l'exécution de l'ordre.

II.7.12 Le moment de réception d'un ordre de virement est le moment où l'ordre est reçu par la banque.

Lorsqu'une date d'exécution spécifique a été convenue pour ces virements conformément l'article II.8, l'ordre de virement est réputé avoir été reçu à la date d'exécution convenue.

Lorsque le moment de réception ne correspond pas à un jour ouvrable bancaire, l'ordre de virement est réputé avoir été reçu le premier jour ouvrable bancaire suivant.

Sauf conventions particulières contraires et sauf ce qui est prévu à l'article II.7.13 à propos du crédit direct en faveur du compte d'un bénéficiaire pour un paiement intra-EEE en euro, les ordres de virement, reçus un jour ouvrable bancaire après 16h (s'il s'agit de virements individuels) ou après 13h30 (s'il s'agit de fichiers), sont eux aussi réputés reçus le premier jour ouvrable bancaire suivant.

II.7.13 Délais maximums d'exécution.

Les délais maximums d'exécution d'un virement national sont les suivants :

- S'il s'agit d'un virement effectué d'un compte en euros vers un compte en euros via des canaux électroniques déterminés, la banque s'efforcera, dans la mesure du possible, de créditer immédiatement le compte de la banque du bénéficiaire. Pour tous les autres virements nationaux en euros, s'il n'est pas possible, pour quelque motif que ce soit, d'exécuter le virement immédiatement, le compte de la banque du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du premier jour ouvrable bancaire qui suit le moment de réception précisé à l'article II.7.12.
- Si l'ordre de virement est donné sur papier, ce délai est allongé d'un jour ouvrable bancaire.
- Si l'ordre de virement est donné par voie électronique entre des comptes ouverts chez CBC Banque tant pour le donneur d'ordre que pour le bénéficiaire, le compte de la banque du bénéficiaire est crédité, en fonction du canal utilisé, soit immédiatement, soit au plus tard à la fin du jour ouvrable bancaire du moment de réception précisé à l'article II.7.12.
- Si le virement national est libellé non pas en euros mais dans une devise de l'EEE, le compte de la banque du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du quatrième jour ouvrable bancaire suivant le moment de réception précisé à l'article I.7.12.
- Si le virement national est libellé dans une devise non-EEE, la banque et le payeur peuvent convenir d'un délai d'exécution.

Les délais maximums d'exécution d'un virement transfrontalier sont les suivants :

- Pour les virements libellés en euros via des canaux électroniques déterminés, la banque s'efforcera, dans la mesure du possible, de créditer immédiatement le compte de la banque du bénéficiaire. Pour tous les autres virements en euros, s'il n'est pas possible, pour quelque motif que ce soit, d'exécuter le virement immédiatement, le compte de la banque du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du jour ouvrable bancaire suivant le moment de réception précisé à l'article II.7.12. Si l'ordre de virement est donné sur papier, ce délai est allongé d'un jour ouvrable bancaire.
- Lorsque le virement fait l'objet d'une seule conversion entre l'euro et une autre monnaie d'un pays de l'EEE n'ayant pas adopté l'euro et pour autant que la

conversion requise soit exécutée dans l'Etat de l'EEE n'ayant pas adopté l'euro et que le virement s'effectue en euros, le compte de la banque du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du premier jour ouvrable bancaire suivant le moment de réception précisé à l'article II.7.12. Si l'ordre de virement est donné sur papier, ce délai est allongé d'un jour ouvrable bancaire.

- Pour les virements intra-EEE dans une devise d'un Etat membre n'ayant pas adopté l'euro, entraînant aucune ou plus d'une conversion, le compte de la banque du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du quatrième jour ouvrable bancaire suivant le moment de réception précisé à l'article II.7.12. Si l'ordre de virement est donné sur papier, ce délai est allongé d'un jour ouvrable bancaire.
- Pour les virements intra-EEE dans une devise non-EEE, la banque et le payeur peuvent convenir d'un délai d'exécution.
- Pour les virements de et vers un Etat non-EEE, la banque et le payeur doivent convenir d'un délai d'exécution. Si l'ordre de virement est donné sur papier, ce délai est allongé d'un jour ouvrable bancaire.

II.7.14 Les virements entrants en faveur d'un compte CBC reçus d'une autre banque un jour ouvrable bancaire avant 16 heures sont portés au crédit du compte du client-bénéficiaire CBC le jour-même.

Les virements entrants reçus soit un jour ouvrable bancaire après 16h, soit un jour non-ouvrable bancaire, sont portés au crédit du compte du client-bénéficiaire CBC le jour ouvrable bancaire suivant.

II.7.15 Les dispositions de l'article II.7 s'appliquent *mutatis mutandis* à l'article II.8.

D. Ordres permanents CBC, épargne automatique CBC et échéancier CBC

II.8.1 Tout client, titulaire d'un compte en euro ou en devise, peut donner à CBC Banque l'ordre d'exécuter automatiquement à dates fixes, par le débit de son compte, des virements périodiques, par ex., pour le paiement de loyers ou d'abonnements, le remboursement de prêts, etc.).

Il est mis fin aux ordres permanents lors de la clôture du compte du donneur d'ordre ou du bénéficiaire.

Si la banque l'estime justifié, elle peut, dans l'intérêt du client, exécuter certains ordres permanents (par ex., dans le cadre d'un plan d'achat lié à un compte d'épargne-

pension) malgré l'insuffisance de fonds sur le compte à débiter.

Le solde débiteur qui en résulte ne confère au client aucun droit acquis à un crédit futur et doit être apuré conformément à l'article I.30. Si le débit n'a pas été apuré dans les 25 jours suivant sa création, la banque est également en droit de résilier le ou les ordres permanents.

II.8.2 Le client peut, au moyen d'un ordre permanent, faire transférer périodiquement un montant fixe ou variable d'un compte ouvert à son nom vers un compte d'épargne ouvert à son nom ou au nom d'un tiers bénéficiaire.

II.8.3 L'Echéancier permet au client de donner un ordre de virement unique dont la date d'exécution peut se situer un jour calendrier au moins et 364 jours calendrier au plus dans le futur.

II.8.4 Pour les ordres relevant des articles II.8.1 à II.8.3, le client est personnellement responsable de la communication à la banque de la date d'exécution correcte, de la mise à disposition d'une provision suffisante et du respect des limites. L'article I.16.6 s'applique également à ces ordres. CBC Banque ne donnera suite aux demandes de modification ou d'annulation d'ordres que si les délais prévus à l'article II.7.7 le lui permettent. Conformément à l'article I.16.2, elle peut subordonner l'exécution d'instructions de modification ou d'annulation communiquées verbalement ou par téléphone à la production d'une confirmation écrite.

II.8.5 La date d'exécution indiquée par le client correspond au jour du débit du compte donneur d'ordre et non au jour du crédit du compte bénéficiaire. Conformément à l'article I.16.6 l'ordre de virement sera exécuté à cette date, à condition que le compte soit suffisamment approvisionné et qu'aucune limite ne soit dépassée conformément à l'article I.16.6. Si la date de paiement indiquée par le client n'est pas un jour ouvrable bancaire, l'ordre de virement sera exécuté le premier jour ouvrable bancaire suivant, sous réserve de l'article II.7.12.

E. Domiciliations

II.9.1 CBC Banque offre à ses clients la possibilité de payer des dettes et d'encaisser des créances par le biais d'une domiciliation que la banque exécutera par le débit ou le crédit du compte indiqué par le client. CBC banque décline toute responsabilité, en tant que banque du payeur, quant à l'authenticité et la validité du mandat de domiciliation donné au bénéficiaire.

II.9.2 La banque peut être chargée par ses clients-créanciers de l'encaissement systématique ou unique de créances domiciliées chez elle ou auprès d'autres organismes financiers. Les conditions applicables à ces ordres d'encaissement, notamment en ce qui concerne les exigences auxquelles doit répondre le support d'information normalisé, sont fixées dans la Convention européenne domiciliation SEPA *Direct Debit Core* et la Convention européenne domiciliation SEPA *Direct Debit Business to Business* et dans ses annexes techniques.

II.9.3 La banque ne doit tenir compte des modifications apportées au mandat de domiciliation, quelle qu'en soit la nature, qu'à dater de la réception de l'information, même si la modification a fait l'objet d'une publicité antérieure. En aucun cas, CBC Banque ne sera responsable des conséquences liées à un défaut de communication des modifications, ni à leur communication tardive, elle n'est pas responsable non plus de l'authenticité, de la validité ou de l'interprétation éventuellement erronée des documents présentés, pas plus que du contenu des données communiquées. En particulier, le client-payeur doit toujours informer la Banque, immédiatement et par écrit, du fait qu'il n'agit plus dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales.

II.9.4 La mise en place d'une domiciliation exige la remise par le payeur d'un mandat au bénéficiaire.

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

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

Le mandat original est conservé, ensemble avec les modifications ou annulations, par le bénéficiaire ou en son nom. Le bénéficiaire informe la banque du client-payeur des modifications ou de l'annulation du mandat.

Le client peut, pour une domiciliation en euros exécutée à l'intérieur de l'Union européenne (et, par extension, l'intérieur de l'EEE), lorsque tant le prestataire de service de paiement du bénéficiaire que celui du payeur sont situés dans l'EEE, ou lorsque le seul prestataire de service de paiement qui intervient dans l'opération de paiement concernée se situe dans l'EEE :

1. soit demander à CBC Banque de bloquer l'exécution de toute domiciliation sur son compte,
2. soit indiquer à la banque les créanciers-bénéficiaires autorisés, ou non, à débiter son compte.

Le client peut aussi limiter les encaissements d'une telle domiciliation en euros dans l'EEE à un certain montant maximum et/ou à une certaine périodicité, ou les deux. Cette possibilité n'est pas offerte lorsque l'encaissement de la domiciliation s'effectue via le schéma de paiement SEPA *Direct Debit Business-to-Business* dans lequel ni le payeur ni le bénéficiaire ne sont des consommateurs.

Pour les domiciliations en euros dans l'EEE, lorsque tant le prestataire de service de paiement du bénéficiaire que celui du payeur ou le seul prestataire de service de paiement qui intervient dans l'opération de paiement concernée, sont établis dans l'EEE, le client-payeur, si son mandat ne prévoit pas le droit à remboursement, pourra également demander à CBC Banque de vérifier et de contrôler, avant de débiter son compte de paiement, que le montant et la périodicité correspondent au montant et à la périodicité convenus dans le mandat. Le client-payeur ne bénéficie pas de ce droit s'il n'est, ni lui, ni le bénéficiaire, un consommateur.

II.9.5 Pour les domiciliations, le moment de réception correspond au moment de l'exécution convenu entre le créancier-bénéficiaire et le débiteur-payeur (aussi appelé « date d'échéance »). Lorsque cette date n'est pas un jour ouvrable bancaire, le moment de réception de la domiciliation est reporté le premier jour ouvrable bancaire suivant.

II.9.6 Si le créancier procède à un encaissement par domiciliation, le compte de la banque du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du jour ouvrable bancaire où la domiciliation a été reçue conformément à l'article II.9.5.

II.9.7 Si le créancier encaisse des domiciliations via le schéma de paiement SEPA *Direct Debit Core*, le client-payeur peut, de manière inconditionnelle et pendant les huit semaines qui suivent la date à laquelle les fonds ont été débités, réclamer à sa banque le remboursement de toute opération de paiement autorisée et exécutée. Dans les 10 jours ouvrables bancaires suivant la réception de la demande, la banque soit rembourse le montant total, soit justifie son refus de rembourser.

En revanche, si le créancier procède à un encaissement via le schéma de paiement SEPA *Direct Debit Business to Business*, le client payeur ne peut réclamer à la banque le remboursement d'une opération de paiement autorisée et déjà exécutée.

Si le créancier utilise un schéma de paiement autre que le SEPA *Direct Debit*, le client-payeur, s'il est un consommateur, peut réclamer le remboursement à la banque si les deux conditions suivantes sont réunies :

- l'autorisation donnée pour cette opération de paiement n'indiquait pas le montant exact de l'opération lorsqu'elle a été donnée et
- le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le client-consommateur pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat-cadre et des circonstances pertinentes liées au cas d'espèce.

Le client-consommateur remet à sa banque, à la demande de celle-ci, les éléments factuels attestant de la réalisation de ces deux conditions.

Toutefois, le client n'a pas droit au remboursement s'il a donné son consentement à l'exécution d'une domiciliation ou d'une série de domiciliations directement à sa banque et si les informations relatives à la future opération de paiement lui ont été fournies ou ont été mises à sa disposition par la banque ou par le bénéficiaire de la manière convenue entre les parties au moins quatre semaines avant l'échéance.

Il.9.8 Les encaissements peuvent être regroupés dans des fichiers. Si les encaissements qui y sont repris concernent des encaissements en euro entre comptes CBC ou des encaissements pour lesquels tant la banque du payeur que celle du bénéficiaire sont situées dans l'EEE, l'utilisateur du service de paiement qui n'est pas un consommateur ou une micro-entreprise est tenu d'utiliser le format ISO 20022 XML.

F. Paiement de rémunérations et de prestations par voie scripturale

Il.10.1 Tout salarié titulaire d'un compte ouvert auprès de la banque peut, conformément aux dispositions légales, faire verser ou transférer ses rémunérations sur ce compte.

Il.10.2 Les pensions, rentes viagères et autres prestations peuvent également être versées sur un compte détenu auprès de la banque, pour autant que l'organisme payeur accepte ce mode de paiement.

G. Lettres de crédit et chèques bancaires CBC

Il.11 CBC Banque peut délivrer à ses clients des lettres de crédit payables sur les principales places en Belgique et à l'étranger. Sauf à prouver le dol ou la faute lourde de CBC Banque, de ses préposés ou mandataires, le client répond des conséquences de la perte, du vol ou de l'usage abusif de ces moyens de paiement.

Le client a la possibilité de demander (notamment via certains canaux de banque à distance) des chèques

bancaires tirés par CBC Banque, sur ses propres caisses ou non. Pour autant que cette modalité d'expédition soit disponible, si le client fait envoyer les chèques bancaires à lui-même ou au bénéficiaire par la banque, soit par lettre recommandée, soit par courrier ordinaire, soit par service de transport, c'est le client et non CBC Banque qui, par dérogation à l'article VII.216/136 du Code de droit économique et aux dispositions légales similaires de droit étranger, supporte toutes les conséquences de la perte, du vol ou de l'utilisation abusive de ces chèques, à moins qu'il ne prouve que CBC Banque, ses préposés ou mandataires se sont rendus coupables d'un dol ou d'une faute lourde, en leur qualité de tiré.

Ordres téléphoniques

Il.12.1 La banque a le droit de refuser les ordres téléphoniques sans devoir se justifier. Cela vaut en particulier pour les ordres de paiement lorsque le client dispose de canaux alternatifs de banque à distance. En outre la banque n'accepte aucun ordre d'investissement donné par le client sur une messagerie vocale ou sur un répondeur.

Il.12.2 Le client peut devoir s'identifier différemment en fonction du type d'ordre. Il peut s'agir entre autres (i) d'une identification par le numéro de téléphone, (ii) d'une procédure de *bypass* par laquelle le client est identifié au moyen d'un questionnaire dont les réponses sont contrôlées par le collaborateur du centre d'appel, (iii) ou d'une identification via une application permettant d'effectuer des opérations bancaires en ligne.

En cas de doute ou de réponse incorrecte, la banque interrompt la procédure et n'exécute pas l'ordre.

L'exécution des ordres, et, plus particulièrement, celle des opérations de paiement et ordres d'investissement, est soumise à des limites de dépenses qui sont fixées par type de transaction et/ou par période. Les informations relatives à ces limites sont disponibles dans chaque agence CBC Banque et sur www.cbc.be.

Il.12.3 La preuve des ordres donnés à la banque et de leur exécution est établie conformément à l'article I.35.2.

Toute contestation relative à un ordre non autorisé ou mal exécuté doit être introduite dans le délai précisé à l'article I.25.1.

Toute plainte doit être formulée de la manière et selon la procédure décrites à l'article I.25.

Il.12.4. (§1) Le client qui a souscrit un service financier par le biais du centre d'appel, peut exercer son droit de

rétractation dans les conditions et de la manière prévues à l'article I.16.12.

(§2) Le client ne peut plus révoquer un ordre de paiement donné par téléphone une fois que la banque l'a reçu. Si l'ordre de virement doit être exécuté avec une date de paiement, le client peut le révoquer au plus tard à la fin du jour calendrier qui précède la date de paiement convenue.

Pour révoquer un ordre qui peut l'être, le client doit s'adresser à son agence CBC Banque ou au centre d'appel.

Il.12.5 Les règles de responsabilité décrites à l'article I.27 s'appliquent aux ordres donnés par téléphone.

Crédits documentaires

A. Crédits documentaires à l'importation

Il.13.1 Les crédits documentaires ouverts par la banque sont régis par les Règles et Usances Uniformes relatives aux crédits documentaires ainsi que par les dispositions contenues dans les lettres de confirmation de crédit, dans les contrats de crédit et dans les conditions générales des crédits y afférents, dans les actes authentiques et sous seing privé et autres documents relatifs au crédit et à ses formes d'utilisation.

Il.13.2 Dès qu'elle aura mis le crédit documentaire à la disposition du bénéficiaire, la banque détiendra une créance immédiatement exigible sur le client.

Sauf convention contraire, la banque pourra dès lors, avant même d'exécuter ses engagements, exiger le versement préalable des montants nécessaires au paiement du crédit documentaire ou débiter d'office le compte du client de leur contre-valeur. Le client s'engage à fournir à la banque, en temps opportun et en tout état de cause avant la remise des documents prescrits, la provision nécessaire à l'exécution des engagements pris pour son compte par la banque.

Il.13.3 Le compte du client est débité des frais et commissions de la banque et de son correspondant. Ces sommes ne sont pas remboursées en cas de révocation, de non-prélèvement ou de non-utilisation du crédit documentaire.

B. Crédits documentaires à l'exportation (crédits documentaires ouverts par une banque autre que CBC Banque)

Il.13.4 La négociation des documents afférents à des crédits documentaires se fait sauf bonne fin. À défaut de

paiement d'un (des) document(s) négocié(s) dans le cadre du crédit documentaire, la banque peut débiter de plein droit le compte du client-remettant des sommes avancées, majorées de l'ensemble des frais, ou en réclamer le remboursement à ce dernier.

Il.13.5 Les frais qui incombent au client sont portés au débit de son compte ou déduits du produit du crédit documentaire. Ils ne sont pas remboursés en cas de révocation, de non-prélèvement ou de non-utilisation du crédit documentaire.

Operations d'encaissement

Il.14 Pour l'application de la présente section, on entend par documents financiers (effets de commerce), les chèques tirés en Belgique ou à l'étranger, les lettres de change, billets à ordre, virements postaux, chèques postaux et assignations postales et autres documents similaires permettant d'obtenir le paiement d'une somme d'argent.

Par documents commerciaux, on entend les factures, documents de transport, polices d'assurance, documents donnant droit à des biens ou tous documents similaires ou généralement quelconques, autres que les documents financiers.

Les dispositions de la « Première partie – Dispositions générales » relatives à la correspondance et aux communications s'appliquent également aux opérations d'encaissement pour autant qu'elles ne soient pas incompatibles avec ce qui suit. Ceci vaut tant pour les encaissements sortants (ordres donnés à la banque) que pour les encaissements entrants (à destination du client).

A. Encaissement de documents financiers et/ou commerciaux

Généralités

Il.15.1 La banque s'engage à agir au mieux de ses possibilités lors de l'encaissement de tous documents financiers et/ou commerciaux.

Ceci implique, pour le client, l'obligation de remettre à temps à la banque les documents destinés à l'encaissement avec des instructions complètes et correctes. La mise à disposition de ces instructions et des effets ou autres titres devant faire l'objet d'un encaissement physique à échéance fixe doit intervenir au moins vingt et un jours calendrier avant ladite échéance. À défaut, la banque ne pourra être tenue responsable des conséquences éventuellement subies par le client.

Ces documents doivent de préférence être remis au guichet de l'agence CBC Banque où le compte est tenu. Si le client tient à les expédier par la poste, ce doit être par envoi recommandé. CBC Banque a le droit de refuser, pour des raisons de sécurité, l'encaissement de documents financiers et/ou commerciaux transmis par courrier ordinaire ou déposés dans la boîte aux lettres intérieure ou extérieure des agences CBC Banque.

II.15.2 Les opérations d'encaissement internationales confiées à la banque sont régies par les Règles et Usances Uniformes relatives aux Encaissements établies par la Chambre de Commerce Internationale de Paris, pour autant que ces dispositions ne soient pas contraires aux stipulations ci-après et aux règlements particuliers applicables à certains services proposés par CBC Banque. Un exemplaire des Règles et Usances Uniformes relatives aux Encaissements peut être obtenu à la banque.

II.15.3 Sauf à prouver le dol ou la faute lourde dans son chef ou dans celui de ses préposés ou mandataires, la banque n'est pas responsable :

- des conséquences de l'exécution imparfaite d'un ordre, lorsque les instructions du remettant étaient imprécises, incomplètes ou inexactes ;
- des conséquences de l'insolvabilité, de la malhonnêteté, de la faute ou de la négligence des correspondants et/ou des agents ;
- des conséquences de mesures restrictives ou autres prises par les autorités des pays concernés.

II.15.4 CBC Banque a le droit de faire régulariser, aux risques du client, les documents financiers et/ou commerciaux remis à l'encaissement.

II.15.5 CBC Banque a le droit d'accepter des chèques en paiement des documents financiers et/ou commerciaux à encaisser, sans que sa responsabilité puisse être engagée si ces chèques ne sont pas honorés. Le client accepte également que les encaissements aient lieu par voie électronique.

II.15.6 Tous les ordres d'encaissement sont exécutés par le biais d'un compte ouvert au nom du client.

Protêts

II.16 La banque, en quelque qualité qu'elle agisse, n'est jamais tenue de faire dresser protêt en cas de non-paiement ou de non-acceptation des documents financiers et/ou commerciaux qui lui sont confiés.

La banque ne peut être rendue responsable du non-respect des formalités et délais légaux en matière de

présentation, de procédure de protêt (à savoir l'établissement, la radiation, l'enregistrement et la publication des actes de protêt), d'avis de non-paiement ou de non-acceptation, pas plus que de l'organisation des paiements en rapport avec l'acte de protêt.

Vis-à-vis des clients-consommateurs, la banque n'est tenue que du dol ou de la faute lourde dans son chef ou celui de ses préposés ou mandataires. Ceci vaut notamment pour :

- les chèques ;
- les lettres de change et billets à ordre payables dans les 14 jours de leur remise ;
- les lettres de change et billets à ordre à encaisser par l'intermédiaire de correspondants ;
- les lettres de change et billets à ordre payables à l'étranger, que la banque a reçus dans des délais trop longs pour pouvoir les protester sans efforts disproportionnés ;
- les lettres de change et billets à ordre venant à échéance un jour de fermeture bancaire.

Ordre de paiement de traites domiciliées

II.17 CBC Banque accepte d'être désignée comme domiciliataire sur des lettres de change et billets à ordre. À condition que la provision en compte soit suffisante et sauf opposition écrite de sa part au plus tard un jour ouvrable bancaire avant l'échéance ou avant la date à laquelle la lettre de change ou le billet à ordre est payable, le tiré, en l'occurrence l'acceptant de la lettre de change ou du billet à ordre domicilié auprès de CBC Banque, autorise cette dernière à débiter son compte du montant de la lettre de change ou du billet à ordre sur présentation à l'échéance ou à la date à laquelle la lettre de change ou le billet à ordre devient payable.

Crédit après encaissement et Crédit direct (sauf bonne fin)

II.18.1 En principe, le produit d'un encaissement n'est, après déduction des frais, inscrit au crédit du compte du bénéficiaire qu'après son encaissement effectif par la banque et, s'il s'agit d'un encaissement international, après rapatriement éventuel des fonds (« crédit après encaissement »).

II.18.2 CBC Banque peut toutefois, sans y être obligée, passer au crédit du compte du client, après déduction des frais ou non, le produit escompté des documents financiers et/ou commerciaux remis à la banque avant sa perception effective (« crédit direct »).

Une telle inscription au crédit du compte, de la valeur à percevoir à la suite d'un ordre d'encaissement, se fait toujours « sauf bonne fin », c'est-à-dire à titre d'avance et sous réserve expresse de l'encaissement effectif du montant.

Si le montant des documents financiers et/ou commerciaux remis à l'encaissement (tant lors d'un crédit après encaissement, que lors d'un crédit direct) n'est, pour quelque motif que ce soit, pas transmis à la banque, celle-ci peut toujours, de plein droit et sans mise en demeure, débiter le compte du bénéficiaire :

- des sommes avancées, avec comme date valeur celle du jour de la date d'inscription au crédit sauf bonne fin ;
- des frais éventuels ;
- du montant de la perte de change éventuelle due aux fluctuations du cours de change survenues entre la date de mise à disposition des fonds et celle de l'inscription au débit.

Si l'inscription au débit du compte engendre un solde débiteur, les intérêts débiteurs visés à l'article I.30 sont dus sur ce solde.

CBC Banque a le droit de conserver les documents financiers et/ou commerciaux impayés et d'exercer les droits qui y seraient attachés jusqu'au remboursement intégral de l'avance consentie, frais inclus.

II.18.3 Si le montant des documents remis à l'encaissement n'est, pour quelque motif et sous quelque délai que ce soit, pas effectivement transmis à la banque ou si sa restitution lui est réclamée, la banque peut exercer les droits inscrits à l'article II.18.2. De telles situations peuvent par exemple se produire en cas de difficultés dans le chef d'un correspondant étranger, d'opposition au paiement, de révocation de l'ordre, de fraude, d'insuffisance de provisions, de saisie, de faillite, de décision judiciaire, d'embargo ou de toute autre cause légale généralement quelconque.

Système LCR (Lettre de change – Relevé)

II.19 Les lettres de change tirées sur des personnes physiques ou morales françaises ou les billets à ordre souscrits par ces mêmes personnes et répondant à certains critères peuvent être encaissés suivant le système LCR. La banque peut créditer par anticipation le compte du client du produit de l'encaissement.

Expédition – Assurance

II.20.1 Sauf convention contraire, les documents financiers et/ou commerciaux sont expédiés ou remis par la banque

de la manière la plus appropriée compte tenu de leur nature ou de leur lieu de destination.

II.20.2 Dans la mesure du possible et pour autant que le client le requière expressément, l'expédition de documents financiers et/ou commerciaux est assurée, aux frais du client. La banque souscrit à cet effet une assurance auprès de la compagnie de son choix. En cas de perte, les intéressés n'auront droit qu'à l'indemnité versée à la banque par la compagnie d'assurances.

Garantie d'authenticité

II.21 Le client garantit l'authenticité des signatures dont sont revêtus les documents financiers et/ou commerciaux remis, il garantit également que ces signatures ont été apposées par les personnes autorisées.

Sous réserve de l'obligation de contrôle visée à l'article I.6.2, la banque n'a pas à vérifier l'authenticité des mentions et des signatures apposées sur les documents financiers et/ou commerciaux remis à l'encaissement.

Si, en raison de la falsification d'une signature ou d'une mention figurant sur les documents financiers et/ou commerciaux remis, un tiers introduit un recours contre la banque, le client garantira à tout moment la banque contre ce recours.

Plus particulièrement, la banque n'est pas responsable du remboursement auquel le remettant de documents financiers et/ou commerciaux serait tenu en vertu d'usages généralement admis ou de dispositions légales étrangères relatives à la contrefaçon, à la falsification ou à l'apposition illégale de signatures ou de mentions reprises sur les documents.

La banque peut retenir les documents contrefaits ou falsifiés, afin d'en empêcher la circulation ultérieure. La banque a également le droit de transmettre ces documents aux autorités judiciaires.

Traitement des lettres de change et des billets à ordre

II.22 Les lettres de change et billets à ordre peuvent être domiciliés auprès d'une banque. Il n'est toutefois pas exclu que certains organismes financiers n'acceptent pas que des lettres de change ou des billets à ordre soient mis en paiement chez eux (en d'autres termes, qu'ils soient domiciliés chez eux). Avant de tirer ou d'accepter une lettre de change (en vertu d'un endossement), le client-bénéficiaire de la lettre de change ou du billet à ordre (tireur et/ou porteur) doit toujours s'assurer, auprès de son débiteur (tiré), que son organisme financier acceptera en paiement les effets de commerce domiciliés chez lui.

CBC Banque accepte que les lettres de change et billets à ordre soient mis en paiement chez elle, conformément aux dispositions de l'article II.17.

La domiciliation doit ressortir de la mention, sur la lettre de change ou le billet à ordre, du numéro du compte du débiteur à débiter, du tiré de la lettre de change ou de l'émetteur du billet à ordre.

Le client-débiteur de l'effet de commerce accepte que le paiement s'effectue par le débit du compte indiqué, à l'exclusion de tout autre.

Le client accepte que ces lettres de change et billets à ordre soient centralisés à Bruxelles et que toutes les opérations y afférentes (telles que l'encaissement, la signification de protêts et la radiation de protêts) soient effectuées valablement à Bruxelles par l'huissier.

CBC Banque décline toute responsabilité en la matière.

Le client-débiteur (le tiré d'une lettre de change, le souscripteur d'un billet à ordre ou toute personne ayant souscrit des engagements identiques) renonce à son droit, prévu par l'article 39 de la Loi sur la Lettre de Change, d'exiger, en cas de paiement, la remise du titre acquitté par le porteur. Il accepte également que les traites acquittées et les lettres de change protestées, acquittées avec retard mais avant la date de publication, ne lui soient pas automatiquement retournées mais soient déposées et conservées à la banque. Ces traites ne seront retournées au client-débiteur qu'à sa demande expresse.

À défaut d'une opposition écrite ou d'un ordre contraire donné par le client, tous les billets à ordre et lettres de change domiciliés et acceptés dans le cadre de ce système sont payés à l'échéance ou à la date de paiement, conformément à l'article II.17, à condition que la provision en compte soit suffisante. À défaut de pareille opposition ou ordre contraire exprès, il ne peut être reproché à CBC Banque d'avoir procédé au paiement.

Le client-débiteur qui n'a pas payé à l'échéance mais qui souhaite honorer sa dette cambiaire soit avant la date de publication du protêt, soit après la date de publication du protêt, s'adresse directement au bénéficiaire et à l'huissier concerné. La banque n'intervient pas au niveau du paiement. Le client-débiteur doit faire lui-même le nécessaire pour récupérer la lettre de change ou le billet à ordre auprès du bénéficiaire ou de la banque de ce dernier (la banque remettante). CBC Banque décline toute responsabilité en la matière.

Frais

II.23.1 Sous réserve des dispositions de l'article II.7 relatives aux virements transfrontaliers, le client-donneur d'ordre supporte tous les frais et commissions afférents à l'encaissement, y compris ceux imputés par d'autres banques intervenantes. Le montant des commissions et frais d'encaissement peut être demandé dans toutes les agences de la banque. Si les documents financiers et/ou commerciaux sont réclamés par le remettant avant leur présentation, la banque conserve le droit à la commission et au remboursement des frais.

II.23.2 Si le client ne dispose pas d'un (sous-)compte dans la devise appropriée, les produits d'encaissement libellés en monnaie étrangère seront convertis en EUR, dans la mesure du possible, à un cours à fixer par la banque de manière professionnelle. S'il est libellé dans une monnaie peu courante, le produit sera converti au mieux des possibilités.

B. Encaissement documentaire CBC

II.24.1 CBC Banque se charge de l'encaissement de documents commerciaux, accompagnés ou non de documents financiers, à remettre soit contre paiement, soit contre acceptation, soit à d'autres conditions.

Pareil encaissement est notamment régi par les conditions générales applicables à toutes les opérations d'encaissement, énoncées aux articles II.15 à II.23 inclus.

II.24.2 Tous les documents envoyés à l'encaissement sont accompagnés d'un ordre d'encaissement conformément aux Règles et Usances Uniformes relatives aux Encaissements de la Chambre de Commerce Internationale de Paris.

II.24.3 Les instructions données à la banque quant à la remise des documents, à l'expédition, à l'assurance, etc. doivent être complètes et précises. CBC Banque ne prend aucun engagement et décline toute responsabilité quant :

- aux actes posés par une partie, telle une autre banque, à laquelle des instructions ont été données ;
- aux documents reçus ;
- à la forme, au caractère suffisant, à l'exactitude, à l'authenticité ou à la force juridique des documents, de même qu'aux conditions générales et particulières y figurant ;
- à la description, à la quantité, au poids, à la qualité, à l'origine, à l'état, à l'emballage, à la livraison, à la conformité, à la valeur ou à l'existence des marchandises

représentées par les documents, de quelque nature qu'ils soient ;

- à la bonne foi, aux actes, à la négligence éventuelle et à la solvabilité des expéditeurs, transporteurs, destinataires et assureurs des marchandises ou de toute autre personne, pas plus qu'à l'exécution de leurs engagements par ces parties ;
- à l'authenticité des signatures et aux pouvoirs des signataires des documents ;
- aux conséquences d'un retard et/ou d'une perte pendant le transfert des documents ou pendant leur retrait par le destinataire ;
- aux conséquences du retard, de l'altération ou d'autres fautes commises dans la transmission d'une quelconque communication électronique, ou d'erreurs de traduction et/ou d'interprétation des documents.

II.24.4 La banque encaisse les documents sans intervenir en aucune façon dans l'opération sur marchandises à laquelle ces documents se rapportent. Lorsque, en cas de non-paiement des documents, le client demande à la banque d'intervenir dans le traitement des marchandises, la banque peut, au mieux de ses possibilités et sans encourir aucune responsabilité intervenir aux risques du client. La banque décline toute responsabilité quant à la solvabilité, l'honorabilité, la faute ou la négligence éventuelle des compagnies d'assurances et des sociétés chargées du traitement des documents et des marchandises.

Les instructions concernant l'assurance, l'entreposage, le renvoi des marchandises, etc. doivent être complètes et précises.

II.24.5 Pour les remises documentaires, la banque ne peut être désignée comme destinataire ou consignataire des marchandises, sauf accord préalable.

II.24.6 A moins qu'ils passent par un (sous-)compte en devise ouvert au nom du client, les achats de monnaies étrangères sont réglés au cours du jour où la banque reçoit l'avis de crédit de ses correspondants.

Achat et vente de billets de banque étrangers et de devises scripturales

II.25.1 La banque achète et vend, sous réserve d'authenticité et sans pouvoir y être contrainte, des billets de banque étrangers, et des devises scripturales. Toute commande de billets de banque étrangers doit être remise par le client à l'agence où il souhaite les retirer au plus tard

cinq jours ouvrables bancaires et au plus tôt deux semaines avant leur retrait.

II.25.2 La banque achète et vend des devises scripturales au comptant et à terme.

La banque peut subordonner l'exécution d'une opération à terme au dépôt d'une garantie par le client. Le client autorise la banque à constituer la garantie par le débit de son compte ou par le transfert d'instruments financiers à partir de son compte-titres. Les conditions relatives aux opérations à terme sont explicitées dans le règlement particulier le « Contrat à terme sur devises : convention » et/ou le « CBC Accord cadre » ou l'« ISDA ». Le client s'engage à prendre connaissance du règlement ou à signer la convention requise avant d'effectuer la moindre opération à terme ; il accepte que ces documents contiennent les conditions contraignantes auxquelles les opérations à terme sont soumises.

II.25.3 Le client devra éventuellement prouver que l'opération envisagée répond aux prescriptions légales relatives au négoce de devises (réglementation des changes en Belgique et/ou à l'étranger), sans que la responsabilité de la banque puisse être engagée d'une quelconque manière.

II.25.4 L'achat et la vente de billets de banque étrangers et de devises doivent toujours transiter par un compte ouvert au nom du client.

Investissements

A. Conflits d'intérêts

II.26.1 La banque a arrêté toutes les mesures organisationnelles et administratives appropriées pour éviter que des conflits d'intérêts entre elle-même (y compris ses administrateurs, salariés et sociétés liées) et ses clients, ou entre ses clients entre eux ne portent atteinte aux intérêts de ses clients. Conformément aux principes applicables au sein de l'ensemble du groupe KBC, la banque a élaboré une politique de gestion des conflits d'intérêts afin que toutes les mesures raisonnables soient prises au mieux de l'intérêt du client.

II.26.2 La politique de gestion des conflits d'intérêts comporte toutes les mesures prises par la banque pour identifier les conflits d'intérêts possibles, les prévenir et les gérer. Elle décrit les circonstances qui peuvent engendrer un conflit d'intérêts comportant un risque réel de léser les intérêts d'un ou de plusieurs clients. Elle mentionne en outre les procédures à suivre et les mesures à prendre pour gérer le conflit d'intérêts et pour garantir que les

personnes engagées dans les activités relevant de la banque puissent agir avec un niveau d'indépendance suffisant.

Citons, parmi les procédures à suivre et les mesures à adopter :

- les Codes de conduite internes visant à garantir que le personnel de la banque agisse en toute honnêteté et dans l'intérêt du client ;
- l'instauration de Chinese walls pour garantir la séparation des activités sensibles de la banque ;
- les mesures visant à prévenir la transmission inappropriée d'informations ;
- les mesures visant à prévenir des influences inappropriées ;
- les règles applicables aux transactions que le personnel de la banque exécute pour son propre compte ;
- le traitement approprié des *inducements* reçus et/ou payés (voir *infra*) ;
- une rémunération appropriée des collaborateurs, en ce compris l'absence de lien entre les rémunérations des services dont les intérêts peuvent entrer en conflit.

Il.26.3 Si, dans certaines circonstances, les procédures et les mesures ne suffisent pas à garantir que le risque de porter atteinte aux intérêts du client soit évité, la banque veillera, en conformité avec la législation applicable, à le lui notifier. La notification l'informerait de la nature générale et des sources du conflit d'intérêts, des risques qui en découlent pour lui et des mesures qui sont prises pour les limiter, de sorte que le client puisse prendre une décision en toute connaissance de cause.

Il.26.4 Le client obtiendra auprès de la banque, sur simple demande, de plus amples informations sur sa politique de gestion des conflits d'intérêts.

B. Inducements

Il.27.1 Les *inducements* sont des avantages liés à un service d'investissement ou un service auxiliaire fourni par la banque au client. La banque reçoit ces avantages de tiers ou les verse à des tiers. Il peut s'agir d'avantages monétaires ou non-monétaires. Des exemples d'avantages monétaires sont les commissions ou provisions.

Il.27.2 Les *inducements* doivent être utilisés pour améliorer la qualité des services fournis au client. Ils ne peuvent pas empêcher le respect par la banque de son devoir d'agir au mieux des intérêts du client. Pour satisfaire

à ces obligations, la banque applique une politique en matière d'*inducements*.

L'*inducement* permet par exemple à la banque d'utiliser son réseau de distribution pour offrir une gamme étendue d'Organismes de placement collectif (mieux connus sous le nom de « fonds ») à ses clients, ainsi que pour leur fournir l'information requise.

La banque (qu'elle agisse ou non en qualité de membre d'un syndicat de placement) peut par exemple percevoir une rémunération unique à l'occasion :

- d'une émission (par ex., lors d'une émission d'obligations, lors d'une introduction en Bourse etc.)
- ou de toute autre opération relative à des instruments financiers (par ex., une offre publique d'achat).

La commission de placement sera renseignée dans le prospectus, dans les conditions définitives (*final terms*) et/ou dans la fiche produit.

La banque peut également percevoir une commission forfaitaire unique rémunérant l'apport de clientèle lié à sa gestion patrimoniale discrétionnaire ou à ses services de courtage. Cette commission d'apport est renseignée dans la convention conclue entre le client et le gestionnaire de patrimoine ou le courtier.

Dans certaines circonstances, la banque pourra aussi percevoir une indemnité non-monétaire (par ex., une formation) qu'elle mettra à profit notamment à l'occasion de la fourniture de ses services d'investissement.

CBC Banque reçoit par ailleurs d'un certain nombre d'acteurs actifs sur les marchés financiers des publications gratuites portant sur des analyses macro-économiques générales et des analyses de certains marchés ou monnaies. Ces publications constituent des avantages mineurs non-monétaires.

La banque intervient en qualité d'intermédiaire pour le compte de CBC Assurances et perçoit à ce titre des commissions (notamment, une commission incluse dans la prime d'assurance).

C. Evaluation de l'adéquation

Il.28.1 Lorsqu'elle fournit des conseils en investissement, la banque doit évaluer le caractère adéquat du produit d'investissement que le client envisage de souscrire.

Pour vérifier l'adéquation du produit, la banque doit tenir compte des objectifs d'investissement du client (y inclus sa tolérance au risque), de sa situation financière (y inclus sa capacité à subir des pertes), ainsi que de ses connaissances

et son expérience. Pour cela, lorsqu'elle le lui demande, le client doit fournir à la banque toutes les informations pertinentes à son sujet. La banque peut obtenir les informations nécessaires de différentes manières, par ex., par le biais d'un questionnaire, papier ou digital, d'un « profil d'investisseur », d'un « profil de risque », de tests de connaissances ou de toute autre manière. Le client doit en outre informer spontanément la banque de tout changement dans les informations fournies. La banque est fondée à considérer que l'information fournie par le client est correcte et complète, sauf si elle sait ou devrait savoir que cette information est manifestement dépassée, imprécise ou incomplète.

II.28.2 La banque établit une politique visant à déterminer, dans telle ou telle situation, de qui doit émaner l'information nécessaire pour évaluer le caractère adéquat des produits d'investissement recommandés. Il s'agit des situations suivantes :

- le client est une personne morale,
- le client est un groupe de deux ou plusieurs personnes physiques,
- une ou plusieurs personnes physiques sont représentées par une autre personne physique.

La banque peut appliquer cette politique même lorsqu'elle ne donne aucun conseil en investissement, par ex., pour le contrôle de connaissance et d'expérience.

Cette politique est publiée sur www.cbc.be sous l'onglet « Informations légales » et peut être obtenue auprès de toute agence CBC Banque.

D. Instruments financiers physiques

II.29.1 La banque ne détache pas les coupons en sa possession en vue de les remettre séparément au client. Cette règle s'applique que les instruments financiers soient inscrits sur un compte-titres ou affectés en gage.

Lorsque des instruments financiers n'ont pas été formellement déposés sur un compte-titres ou affectés en gage mais sont détenus par la banque, celle-ci a le droit d'encaisser les coupons échus, en respectant toutes les obligations prévues par la loi en la matière. La banque n'y est toutefois pas tenue ; elle ne peut dès lors être tenue responsable si, en pareil cas, elle ne procède pas à l'encaissement des coupons parce qu'elle n'en a pas reçu l'ordre formel du client.

Par suite de la suppression des titres au porteur en Belgique, cet article n'est plus pertinent que pour les instruments financiers physiques étrangers.

II.29.2 Une opposition extrajudiciaire sur des instruments financiers qui ne respecte pas les formes imposées par la loi du 24 juillet 1921 relative à la dépossession involontaire de titres au porteur n'est pas admise.

II.29.3 Si une falsification ou une contrefaçon est constatée conformément à l'article I.18.4, la banque a également le droit d'exiger la production des instruments financiers authentiques ou de les acheter pour le compte du client, afin de pouvoir satisfaire aux obligations contractées.

E. Opérations à terme, options, futures, swaps et autres techniques financières

II.30.1 Par l'intermédiaire de la banque, le client peut se couvrir au moyen d'opérations à terme, d'options, de futures, de swaps ou d'autres techniques et instruments financiers, contre les fluctuations des cours du change et des taux d'intérêt ou contre les variations des cours de ses placements. Ces opérations doivent être souscrites à des fins de couverture, les opérations spéculatives sont interdites.

II.30.2 Le client accepte que les conditions relatives à ces opérations soient déterminées par les règlements, prescriptions et usages en vigueur sur les marchés sur lesquels les opérations sont traitées de même que par les conventions particulières à conclure avec la banque, en ce compris la Politique d'exécution des ordres de la banque. L'acceptation de ces conditions particulières n'oblige toutefois pas la banque à accepter pareilles transactions.

F. Règlements particuliers et documents applicables

II.31.1 Des ordres d'exécution de transactions sur instruments financiers doivent être donnés par le client et être exécutés par la banque conformément au « Règlement des Transactions sur instruments financiers CBC Banque SA » et à la politique d'exécution des ordres de la banque au sujet de laquelle le client peut trouver des informations dans le document intitulé « Politique d'exécution des ordres de la banque ». Le client déclare qu'il prendra connaissance de ces deux documents avant de donner un quelconque ordre et accepte de considérer qu'ils contiennent les conditions qui régiront de manière contraignante les transactions sur instruments financiers quel que soit le canal par lequel les ordres sont donnés.

La banque peut également agir comme dépositaire des instruments financiers que le client lui remet en dépôt. La banque les détient en dépôt sur un ou plusieurs comptes-titres CBC. Dans ce cas, c'est le « Règlement relatif aux comptes-titres CBC Banque » qui s'applique.

Dans l' « Aperçu des tarifs dans le cadre des investissements » qui est applicable au segment auquel il appartient, le client peut retrouver les commissions applicables aux investissements, ainsi que plus d'explications et des illustrations. Les *inducements* visés ci-dessus y sont également abordées.

II.31.2 Tous les documents mentionnés sont publiés sur www.cbc.be, sous les onglets « informations légales » et/ou « Tarifs ». Ils peuvent également être obtenus auprès de toute agence CBC Banque.

Conseils en planification financière

II.32.1 En sa qualité d'institution de crédit, CBC Banque peut fournir des conseils en planification financière. Ce conseil a pour objet d'optimiser le patrimoine du client dans son entièreté et, plus précisément, d'optimiser la structure, la planification dans le temps, la protection, l'organisation juridique ou la transmission de ce patrimoine.

Ce conseil couvre en principe les quatre aspects suivants : le droit civil, le droit fiscal et la fiscalité, la sécurité sociale et les moyens de subsistance, ainsi que le contexte économique et financier.

Ce conseil en planification financière ne constitue pas une offre de services bancaires ou d'assurances, ni de produits bancaires ou d'assurances.

II.32.2 CBC Banque ne donne un conseil en planification financière que si le client a préalablement signé un contrat de conseil en planification financière. Dans ce contrat, le client peut indiquer qu'il ne souhaite pas que les quatre aspects visés à l'article II.32.1 soient traités et/ou qu'il ne souhaite pas que l'avis fourni porte sur l'optimisation de l'ensemble de son patrimoine.

II.32.3 Le coût du conseil en planification financière est inclus dans la cotisation annuelle imputée par CBC Banque dans le cadre des conventions de la Banque privée.

II.32.4 CBC Banque respecte les règles de conduite légales qui s'appliquent à la fourniture de conseil en planification financière et qui sont décrites succinctement ci-après :

- CBC Banque défend les intérêts de ses clients avec loyauté, équité et professionnalisme ;
- CBC Banque s'assure que toutes les informations fournies sont correctes, claires et non trompeuses. Les informations publicitaires doivent être clairement identifiables en tant que telles ;

- Lorsqu'elle émet des conseils en planification financière CBC Banque traite ses clients non-professionnels comme des consommateurs au sens du livre VI du Code de droit économique et se conforme à cette réglementation ;
- Via les présentes Conditions bancaires générales, CBC Banque fournit au client toutes les informations précontractuelles nécessaires ; elle ne donne un conseil en planification financière qu'au client qui a signé la convention précitée ;
- CBC Banque rassemble, par écrit ou électroniquement, toutes les informations nécessaires sur la situation personnelle du client, dont des informations sur sa situation financière, familiale et professionnelle, ainsi que ses objectifs et ses besoins en termes de planification financière, et ce afin de lui fournir un conseil personnalisé et adéquat ;
- CBC Banque fournit dès que possible un rapport écrit clair et complet reprenant le conseil ;
- CBC Banque constitue pour chaque client un dossier composé de tous les documents écrits et le conserve pendant une durée de 5 années au moins à compter de la fin de la relation contractuelle avec le client.

II.32.5 CBC Banque prend toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour identifier et gérer les conflits d'intérêts entre elle-même et le client ou entre les clients. Afin de faciliter l'identification des éventuels conflits d'intérêts pouvant survenir dans le cadre de ce service, CBC Banque reprend ci-après une liste non limitative des conflits potentiels dans lesquels ses collaborateurs ou elle-même pourraient se trouver :

- ils peuvent chercher à obtenir un gain financier ou à éviter une perte financière au détriment du client ;
- ils peuvent avoir un intérêt dans l'issue d'une opération proposée au client qui est différent de l'intérêt du client ;
- ils peuvent avoir une motivation financière ou autre les poussant à privilégier l'intérêt d'un autre client ou d'un autre groupe de clients ;
- ils peuvent être à titre professionnel en concurrence avec le client.

Afin d'éviter que le client puisse subir un préjudice du fait de la survenance de ces situations, CBC Banque prend des mesures organisationnelles et administratives, telles que la mise en place d'une politique de rémunération appropriée et de procédures pour la fourniture concrète des conseils, qui prévoient notamment une séparation claire entre les

tâches et les compétences (conseiller en planification financière, chargé de relation).

II.32.6 CBC Banque ne peut être tenue responsable du caractère exact, correct et complet du conseil en planification financière lorsque le client a répondu aux demandes d'informations en fournissant des données ou des documents incorrects ou incomplets ou de manière tardive.

CBC Banque ne peut pas non plus être tenue responsable si l'évolution de la législation, de la réglementation, de la jurisprudence ou de la doctrine ou encore la modification d'une décision administrative, intervenues postérieurement au conseil en planification financière, devaient modifier le contenu de celui-ci.

Les chiffres éventuellement mentionnés dans le conseil en planification financière proviennent de prévisions, estimations et simulations. Ils ne doivent pas être interprétés de manière absolue, mais servent d'indication. S'il s'agit de valeurs futures, elles peuvent être sujettes à modification en fonction de la législation applicable. Les simulations éventuellement mentionnées dans le conseil en planification financière sont toujours communiquées sous réserve.

Le client est personnellement et entièrement responsable de l'utilisation qu'il fera du conseil en planification financière.

II.32.7 Toute cession, vente, diffusion ou reproduction du conseil en planification financière est interdite, peu importe la forme et les modalités sauf accord préalable exprès et écrit de CBC Banque.

Epargne-pension

II.33 Pour pouvoir bénéficier d'une réduction d'impôt, certaines catégories de personnes physiques définies par la loi lorsqu'elles sont assujetties à l'impôt des personnes physiques en Belgique peuvent effectuer, dans le cadre du régime de l'épargne-pension, des versements sur un compte d'épargne collectif ouvert à la banque.

Les montants versés sur ce compte collectif sont investis par la banque en parts d'un organisme de placement créé dans le cadre de l'épargne-pension.

Le compte d'épargne collectif est soumis à la législation fiscale relative à l'épargne-pension, aux dispositions des statuts ou du règlement de gestion et du bulletin de souscription à signer par le client.

Le décès entraîne la liquidation automatique du plan d'épargne-pension.

Assurances

II.34 CBC Banque agit en qualité d'intermédiaire lors de la conclusion de certains contrats d'assurance.

Lorsqu'elle présente ou propose des contrats d'assurance ou qu'elle réalise d'autres travaux préparatoires préalablement à leur conclusion, lorsqu'elle conclut de tels contrats ou lorsqu'elle contribue à leur gestion ou à leur exécution, CBC Banque intervient exclusivement au titre d'agent d'assurances lié de CBC Assurances.

CBC Assurances est une dénomination commerciale de KBC Assurances SA qui est une entreprise d'assurances agréée sous le numéro 0014. Son siège social est établi Professor Roger Van Overstraetenplein 2 à 3000 Leuven, TVA BE 0403.552.563, RPM Leuven.

CBC Banque est une filiale de KBC Bank SA, avenue du port 2 à 1000 Bruxelles, TVA BE 0462.920.226, RPM Bruxelles.

KBC Bank SA et KBC Assurances SA sont toutes deux filiales à 100 % de KBC Groep NV avenue du Port 2 à 1080 Bruxelles, TVA BE 0403.227.515, RPM Bruxelles.

Dans le registre des intermédiaires d'assurances tenu par la FSMA, CBC Banque est reprise au titre d'agent d'assurances lié et y est inscrite sous le numéro 0403.211.380. Ce registre peut être consulté à l'adresse www.fsma.be (Autorité des Services et Marchés Financiers, rue du congrès 12-14, 1000 Bruxelles).