

# Conditions Générales Bancaires



Édition enregistrée à Bruxelles, 2<sup>e</sup> bureau, le 26 mars 2020.

Les présentes Conditions Générales Bancaires entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2020 et remplacent toutes les versions précédentes.

bpost banque SA. Siège social : rue du Marquis 1 boîte 2, 1000 Bruxelles - RPM n° 0456.038.471 (Bruxelles).

## A. Dispositions générales

### Article 1. Présentation de bpost banque

bpost banque est une société anonyme de droit belge dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, rue du Marquis 1 boîte 2, inscrite au RPM sous le numéro 0456.038.471 (Bruxelles) et à la TVA sous le numéro 456.038.471. bpost banque est un établissement de crédit établi en Belgique et soumis au contrôle prudentiel de la Banque Centrale Européenne (BCE), Sonnemannstrasse 22, 60314 Frankfurt am Main, Allemagne, et de la Banque Nationale de Belgique, boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles. En matière de protection des investisseurs et des consommateurs, bpost banque est soumise au contrôle de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA), rue du Congrès 12-14, à 1000 Bruxelles. bpost banque est inscrite comme intermédiaire en assurances sous le n° FSMA 016.290 A. Elle offre à sa clientèle un éventail de produits et de services bancaires et lui assure un service de qualité.

bpost banque est membre de l'Association belge des Banques et a notamment adhéré, à ce titre, au Code de conduite pour les banques de Febelfin. Celui-ci est consultable sur le site de bpost banque et sur le site de Febelfin ([www.bonnerelationbancaire.be](http://www.bonnerelationbancaire.be)) et peut, en outre, être obtenu sur demande au Customer Services de bpost banque.

### Article 2. Présentation du Distributeur

Les produits et services de bpost banque sont distribués notamment par bpost, société anonyme de droit public dont le siège social est sis à 1000 Bruxelles, Centre Monnaie. bpost est inscrite en tant qu'agent en services bancaires et d'investissement et intermédiaire en assurances auprès de la FSMA sous le n° 25275 cA-cB.

Pour toutes ses opérations bancaires avec bpost banque, le client s'adresse valablement aux différents points de contact de bpost (notamment, les bureaux de poste, le Call Center Postinfo et, pour la correspondance, Centre Monnaie 1000 Bruxelles).

### Article 3. Reprise par bpost banque des comptes courants de bpost

bpost (à l'époque La Poste) a cédé à bpost banque, par convention du 19 décembre 1997, et selon autorisation publiée au Moniteur belge du 28 mars 1998, les comptes existants à cette date dans ses livres dénommés les Comptes Postcheque, à l'exception des comptes courants relevant de sa mission de service public, avec

l'accord des clients concernés qui en ont été personnellement avisés. bpost banque a repris les droits et obligations de bpost relatifs à ces contrats. Depuis la date de cession, ces comptes courants fonctionnent selon les conditions et modalités applicables aux comptes de bpost banque, ce que les clients ont accepté simultanément à la cession.

### Article 4. Stipulation générale

Les Conditions Générales Bancaires constituent le cadre général des relations contractuelles entre bpost banque (ci-après aussi dénommée « la Banque ») et ses clients.

Toute personne physique (p. ex. particuliers, commerçants, titulaires d'une profession libérale), personne morale ou association/groupement sans personnalité juridique (p.ex. association de fait) qui entre en relation avec la Banque ou lui confie l'exécution d'un ordre ou d'une opération de quelque nature que ce soit sera ci-après dénommée « le client ».

Les Conditions Générales Bancaires s'appliquent à tous les clients.

Les présentes Conditions Générales Bancaires sont complétées par la Liste des tarifs et les conditions contractuelles particulières pour les services ou produits spécifiques. En cas de contradiction entre les Conditions Générales Bancaires et les conditions particulières, les conditions particulières priment.

Les Conditions Générales Bancaires sont, en outre, complétées par les usages bancaires généralement admis.

Tout client reçoit un exemplaire des Conditions Générales Bancaires lors de son entrée en relation avec bpost banque. Le client peut obtenir sur demande un exemplaire des Conditions Générales Bancaires à tout moment pendant la durée de la relation contractuelle.

Les Conditions Générales Bancaires existent en néerlandais, français et allemand. Lorsqu'elles sont remises ou demandées dans un bureau de poste, les conditions sont fournies dans la langue de la région linguistique du bureau de poste concerné.

Les Conditions Générales Bancaires sont disponibles dans tous les points de contact visés à l'article 2. Elles peuvent également être consultées et téléchargées sur le site internet [www.bpostbanque.be](http://www.bpostbanque.be).

## Article 5. Identification du client

### 5.1. Généralités

Tout client accepte de se soumettre aux règles relatives à l'identification conformément à 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, ainsi qu'aux circulaires et règlements pertinents applicables des autorités de contrôle et toutes les autres sources de droit applicables.

Les personnes physiques doivent fournir des renseignements portant notamment sur leur identité, leur domicile, leur état civil, leur capacité juridique, leur régime matrimonial, et le cas échéant, les numéros d'entreprise et d'immatriculation à la TVA.

Les personnes physiques de nationalité belge déclinent leur identité en produisant une carte d'identité valide. Les personnes physiques de nationalité étrangère ou les non-résidents déclinent leur identité en produisant une carte d'identité valide ou un titre équivalent valide. Les personnes physiques de nationalité étrangère doivent fournir la preuve de leur capacité juridique. Les personnes physiques qui n'habitent pas en Belgique doivent fournir la preuve de leur lien durable avec la Belgique.

L'identification des personnes morales porte notamment sur la dénomination sociale, le siège social, les administrateurs, les pouvoirs de représentation et les bénéficiaires effectifs.

Les personnes morales de droit belge doivent produire une copie de leur inscription au registre des personnes morales, l'acte de constitution, la version la plus récente des statuts publiés ainsi que, le cas échéant, une copie de leur immatriculation à la TVA et tous autres documents dont la publication est requise en vue de leur représentation. Les personnes morales de droit étranger doivent produire des documents équivalents et leur traduction dans une des langues nationales ou en anglais.

L'identification des associations ou groupements sans personnalité juridique porte notamment sur la dénomination, l'adresse, la représentation et les bénéficiaires effectifs. Leurs statuts, règlement ou autre document probant devront, à cet effet, être présentés à la Banque.

L'identification du client a également trait à l'objet et à la nature envisagée de la relation avec la Banque.

La Banque peut toujours demander des données complémentaires au client ou réclamer des documents supplémentaires afin d'étayer les données et informations que le client a fournies.

bpost banque n'assume aucune responsabilité quant à l'authenticité et à l'interprétation des documents rédigés à l'étranger qui lui seraient présentés, sauf son dol, sa faute lourde ou celle de ses préposés ou mandataires.

Le client supportera toutes les conséquences de la non-communication des données ou documents demandés ou de la fourniture de données ou de documents erronés.

bpost banque prendra, soit sur papier, soit sur un support électronique, une copie des pièces d'identité produites et/ou des autres documents supplémentaires présentés par le client.

Dans certains cas, l'identification du client peut se faire à distance ou par voie électronique, selon les procédures prévues par bpost banque. Le cas échéant, le client ne pourra effectuer certaines opérations qu'après avoir déposé auprès de la Banque un spécimen de sa signature conformément à l'article 6. C'est par exemple le cas pour les virements sur papier ou les opérations en espèces.

### 5.2 Foreign Account Tax Compliance Act (FACTA)

bpost banque a le statut de « Foreign Financial Institution » au sens de la réglementation américaine et plus spécifiquement du « Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) ». Dans le cadre de cette réglementation américaine, de l'accord intergouvernemental (Intergovernmental Agreement ou IGA) conclu entre la Belgique et les États-Unis et de la

législation belge transposant cet IGA, bpost banque est tenue de vérifier pour tous ses clients s'ils revêtent la qualité de « US Persons » et s'ils présentent des « US indicia ». Dans l'affirmative, bpost banque est tenue de fournir certaines informations sur le client concerné et ses avoirs à l'administration fiscale belge, qui transmettra ensuite ces informations à l'administration fiscale des États-Unis. Le client doit fournir à la Banque les informations requises afin de lui permettre de s'acquitter de ses obligations. Le client est, entre autres, prié de compléter et de signer certains formulaires standards.

Si le client ne fournit pas les informations demandées, la Banque sera tenue d'appliquer un prélèvement à la source de 30 % sur les revenus américains déterminés et de fournir les données susmentionnées. Dans un tel cas, la Banque se réserve également le droit de refuser le client ou de mettre fin à la relation avec le client conformément à l'article 20.

### 5.3 Common Reporting Standard (CRS)

Le CRS est une norme mondiale pour l'échange international automatique de données d'identification et de données bancaires entre les pays participants, dont la Belgique fait partie.

De ce fait, bpost banque est en sa qualité d'établissement financier investie de l'obligation légale de déterminer les domiciles fiscaux de tous ses clients. S'il s'avère que le client pourrait avoir un domicile fiscal dans un autre pays que la Belgique, la Banque est tenue de fournir chaque année certaines informations au sujet du client concerné et de ses avoirs à l'administration fiscale belge. Cette dernière transmettra ensuite toutes les informations à l'administration fiscale du domicile fiscal en question.

Afin de pouvoir déterminer le domicile fiscal, la Banque demande au client de fournir certaines données, déclarations et/ou certains documents. Si le client ne communique pas les informations requises, la Banque sera tenue de transmettre les données de la manière susmentionnée. Dans un tel cas, la Banque se réserve également le droit de refuser le client ou de mettre fin à la relation avec le client conformément à l'article 20.

### 5.4 Modifications

Le client doit immédiatement informer la Banque par écrit de modifications de ses données d'identification, de sa capacité juridique ou de ses droits sur les avoirs en possession de bpost banque. Le client doit également faire part à la Banque sans retard et par écrit de toute modification de ses données susceptible d'avoir une influence sur son domicile fiscal.

Si un client demande un règlement collectif de dettes ou une réorganisation judiciaire, il doit en informer la Banque dès le dépôt de la requête.

Le client doit également communiquer immédiatement et par écrit toute modification de l'identité, de la capacité juridique ou des droits des personnes dont il est le représentant légal ou judiciaire. Le représentant légal ou judiciaire doit informer la Banque par écrit de toute modification de sa compétence.

Le client supportera toutes les conséquences de la non-communication ou de la communication tardive des modifications.

Sous réserve de ses obligations légales (entre autres, réglementation concernant la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et législation en matière de respect de la vie privée), bpost banque n'est pas tenue de rechercher elle-même si un changement est survenu dans l'identité et/ou dans la capacité d'une personne physique ou morale ; elle n'est pas davantage tenue de s'informer activement sur les changements dans les pouvoirs de représentation.

## Article 6. Spécimen de signature

Tout titulaire et toute personne agissant au nom d'un titulaire (les représentants légaux, les mandataires et, pour les personnes morales, tous ceux qui ont le pouvoir de les représenter auprès de bpost banque) d'un

compte doivent déposer auprès de bpost banque un spécimen de leur signature manuscrite. Ces mêmes personnes doivent, si elles modifient ultérieurement leur signature, en déposer, sans délai, un nouveau spécimen à bpost banque.

Les personnes physiques qui deviennent clientes exclusivement en ligne ou par le biais d'un moyen de communication à distance déposeront un spécimen de leur signature dès qu'elles souhaitent effectuer des opérations nécessitant une signature manuscrite (par exemple des virements sur papier ou des opérations en espèces au guichet).

bpost banque n'est tenue qu'à la simple comparaison des signatures manuscrites apposées sur l'ordre qui lui est donné avec leur spécimen et ne répond, dans l'exécution de cette obligation, que de sa faute lourde ou de celle de ses préposés et mandataires ou de son dol. La présente disposition ne concerne que la signature manuscrite.

Elle ne porte en rien préjudice à l'utilisation, par le titulaire ou son représentant, d'une autre forme de signature, comme par exemple la signature électronique.

Ces autres formes de signature, de même que la responsabilité pouvant incomber à la Banque au niveau de la vérification de leur authenticité, sont régies par les règles spécifiques, légales ou contractuelles, qui les concernent.

bpost banque a le droit de refuser des ordres ou des documents si elle a des doutes quant à l'authenticité ou à la validité de la signature.

## Article 7. Décès

Au décès d'un client ou de son conjoint, bpost banque doit en être avisée immédiatement et par écrit. Cette obligation incombe aux ayants droit et à toute personne qui intervient sur le compte du client décédé, notamment les co-titulaires, les mandataires et les représentants légaux.

Les personnes visées à l'alinéa précédent assument toutes les conséquences du non-respect de cette obligation essentielle. Particulièrement, bpost banque décline toute responsabilité si, après le décès du client, les co-titulaires, les mandataires ou les représentants légaux disposent des avoirs, sauf en cas de dol ou de faute lourde de sa part ou de celle de ses préposés et mandataires. Aussi longtemps que la Banque n'a pas été informée du décès, elle ne pourra pas être tenue pour responsable si les co-titulaires ou les mandataires disposent des avoirs du défunt.

À la suite du décès, les avoirs au nom du client décédé et/ou du conjoint survivant sont bloqués, indépendamment du régime matrimonial, afin de permettre à la Banque de s'acquitter de ses obligations légales. Il en va de même en cas de décès de l'un des co-titulaires du compte.

Sous réserve des dispositions de l'alinéa suivant, bpost banque doit être mise en possession des pièces attestant de la dévolution de succession, de même que de l'accord écrit de tous les ayants droit pour permettre le paiement des sommes et/ou la restitution des avoirs au nom du défunt ou en co-titularité avec celui-ci. bpost banque ne répond pas de l'authenticité des pièces produites et plus particulièrement de celles qui sont rédigées à l'étranger.

Un conjoint ou un cohabitant légal survivant peut, conformément aux dispositions légales en la matière, demander à la Banque de mettre un pécule à sa disposition. Le pécule s'élèvera au maximum à la moitié des soldes créditeurs disponibles, avec comme plafond absolu 5000 euros, d'un compte à vue ou d'épargne commun ou détenu en indivision dont le défunt ou le conjoint survivant est titulaire ou co-titulaire, ou dont le cohabitant légal survivant est co-titulaire. Ces limites s'appliquent à tous les soldes détenus, toutes banques confondues. La mise à disposition de ce montant est libératoire dans le chef de bpost banque et ne requiert pas, au préalable, la production d'un certificat ou d'un acte d'hérité.

Le survivant qui prélève auprès de bpost banque et/ou d'un autre établissement financier un montant supérieur à la moitié du solde disponible ou à 5000 euros perdra sa part dans le patrimoine commun, l'indivision ou la succession à concurrence du montant excédant les 5000 euros. Le survivant perdra aussi la possibilité de répudier l'héritage ou de l'accepter sous bénéfice d'inventaire.

bpost banque peut donner suite à toute demande de renseignement émanant d'un cohéritier ou d'un légataire universel et mettre les frais éventuels à charge de la succession.

Sauf instructions contraires, bpost banque adresse valablement sa correspondance relative à la succession à la dernière adresse de correspondance du défunt ou à un des ayants droit, ou au notaire chargé de la succession.

Les ayants droit, les mandataires et les co-titulaires des comptes ont l'obligation de restituer à bpost banque tous les moyens de paiement dont ils disposent ou d'attester qu'ils ont été détruits.

## Article 8. Procurations

Les titulaires de compte peuvent donner un mandat à des tierces personnes. Si un compte est détenu en co-titularité, les co-titulaires se donnent chacun, lors de l'ouverture du compte, une procuration réciproque, à laquelle s'appliquent les mêmes conditions que celles énoncées dans le présent article.

bpost banque, à cet effet, des formulaires à la disposition de ses clients. bpost banque se réserve le droit de ne pas tenir compte des procurations qui seraient données sous toutes autres formes. La Banque peut aussi refuser les procurations imprécises ou incomplètes.

Les procurations demeurent déposées et conservées auprès de bpost banque.

Le mandataire est, pareillement au titulaire, visé par le terme « client » dans les présentes Conditions Générales Bancaires. Il est lié par les présentes Conditions Générales Bancaires de la même manière que le mandant, lequel, par ailleurs, répond à l'égard de bpost banque de tous les actes posés par le mandataire, dans le cadre ou à l'occasion de l'exercice de son mandat.

Un mandataire est par conséquent soumis aux règles en matière d'identification des clients telles qu'exposées à l'article 5. La Banque a le droit de refuser de donner suite à la procuration donnée s'il s'avère que le mandataire ne satisfait pas à ces règles.

Une procurations est personnelle. Par conséquent, un mandataire ne peut pas mandater quelqu'un d'autre à sa place.

Sous réserve des restrictions éventuellement mentionnées expressément dans la procurations, le mandataire possède en principe les mêmes compétences de gestion et de disposition que le titulaire lui-même, pour le produit ou le service en question, y compris pour tous les actes où le mandataire est la contrepartie. Par dérogation, la résiliation du produit ou du service par le mandataire suppose l'accord exprès et spécial du mandant.

À toutes fins utiles, et sous réserve de conditions particulières relatives à certains produits et services, le mandat conféré par le titulaire d'un compte sur ce compte emporte l'accord de ce dernier sur l'utilisation, par le mandataire, de tous les instruments de paiement, moyens et services mis à la disposition de ses clients par bpost banque, en vue de la passation ou de l'exécution d'opérations sur compte (PCbanking...), en ce compris sur la conclusion, par celui-ci, en son nom propre, des actes juridiques nécessaires à la mise à disposition de ces instruments de paiement, moyens ou services.

La procurations couvre également l'utilisation par le mandataire de services d'information sur les comptes ou de services d'initiation de paiement proposés par des prestataires de services tiers. Un mandataire peut recevoir des conseils en investissement en relation avec les avoirs détenus sur le compte pour lequel il a procurations, conformément aux conditions déterminées dans les conditions particulières relatives aux services d'investissement.

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

Sans préjudice de l'application des conditions particulières relatives à certains produits et services, le mandant peut limiter les pouvoirs

du mandataire au moyen d'une convention explicite, soit lors de l'établissement de la procuration, soit ultérieurement par le biais d'un courrier recommandé adressé à bpost banque (GSO Retail banking Residential, Centre Monnaie à 1000 Bruxelles).

Le mandant peut révoquer une procuration donnée par le biais d'un courrier recommandé adressé à la Banque (GSO Retail banking Residential, Centre Monnaie à 1000 Bruxelles) ou d'une déclaration datée et signée au bureau de poste. Un mandataire peut aussi en tout temps mettre fin lui-même à la procuration en suivant la même procédure.

bpost banque tient compte de toute modification de la procuration ou de la révocation de la procuration aussi rapidement que possible mais sa responsabilité ne peut être engagée qu'à partir du cinquième jour ouvrable bancaire qui suit celui de la réception de l'avis.

S'il y a plusieurs mandants, chacun d'eux pourra révoquer la procuration.

Si un titulaire de compte donne une nouvelle procuration à un tiers, les procurations données précédemment restent d'application sans restriction à moins d'être explicitement révoquées par le mandant.

Lorsque le mandat prend fin en raison du décès, d'une interdiction, de la déconfiture du mandant ou du mandataire ou en raison d'événements qui leur sont assimilés (notamment incapacité de l'un ou de l'autre), bpost banque s'efforce d'en tenir compte aussi rapidement que possible, mais sa responsabilité ne peut être engagée qu'à partir du cinquième jour ouvrable bancaire suivant celui de la connaissance de l'événement, sauf son dol, sa faute lourde ou celle de ses préposés ou mandataires.

En aucun cas, bpost banque n'est tenue de rechercher elle-même s'il s'est produit l'un de ces événements.

## Article 9. Correspondance et communication

La communication entre le client et bpost banque peut passer par tout moyen approprié compte tenu de la relation client et du contenu de la communication (courrier postal, e-mail, téléphone, SMS, fax ou canaux électroniques de banque à distance).

La correspondance par courrier postal est adressée au domicile du client ou à l'adresse de correspondance indiquée par lui lors de son identification. Elle est adressée dans la langue convenue entre bpost banque et le client.

Les mises en demeure, sommations, significations et autres peuvent être adressées valablement tant au domicile qu'à l'adresse de correspondance.

La correspondance, dont les extraits de compte, avis ou informations et documents, peut également être transmise par voie électronique (par ex. par e-mail), par le biais de canaux électroniques de banque à distance ou au moyen de tout autre procédé technique (par ex. imprimantes à extraits).

Le client qui utilise des moyens de communication électroniques au sein d'un réseau public devra prendre les mesures adéquates pour garantir la sécurisation de sa communication (par ex. logiciel antivirus). Le client est pleinement conscient que la communication par le biais de moyens de communication électroniques comporte certains risques, et il en assume l'entière responsabilité.

Le client veillera à communiquer à la Banque toutes les modifications de ses données pour la communication et la correspondance, et ce par le biais des canaux mis à disposition par la Banque. En cas de modification de l'adresse de correspondance, il devra mentionner explicitement les comptes concernés par la modification.

bpost banque tient compte des modifications qui lui sont signalées aussi rapidement que possible, mais sa responsabilité ne peut être engagée qu'à partir du cinquième jour ouvrable bancaire qui suit celui de la réception de l'avis. Si le client attend trop longtemps

pour informer la Banque d'une modification ou omet de le faire, il en assumera toutes les conséquences et la responsabilité.

Le client est tenu de prendre connaissance attentivement et régulièrement de la correspondance qui lui est adressée de quelque manière que ce soit. En particulier, le client doit prendre connaissance au moins tous les 30 jours de ses extraits de compte et de leurs annexes ainsi que de tout document visé à l'article 12, dernier alinéa, des présentes Conditions Générales Bancaires. Le client assume intégralement les conséquences de la non-exécution de cette obligation.

Sauf convention particulière contraire, la correspondance relative à des opérations de banque au nom de plusieurs personnes est valablement envoyée soit à l'adresse indiquée par celles-ci, soit, subsidiairement, à la personne dont le nom est inscrit en premier lieu dans l'intitulé du compte concerné.

L'envoi et le contenu de la correspondance sont établis à suffisance par la production de la copie de celle-ci par bpost banque, sauf preuve contraire apportée par le client. La copie peut revêtir une forme différente de l'original si elle résulte de l'emploi d'une technique informatique quelconque.

## Article 10. Traitement de données

bpost banque traite des données à caractère personnel de clients conformément aux dispositions de la Déclaration Vie privée de la Banque. Cette déclaration est disponible sur le site internet de la Banque et dans tous les bureaux de poste.

Dans sa Déclaration Vie privée, la Banque informe les personnes physiques dont elle traite des données à caractère personnel de la manière dont ces données sont traitées, en indiquant par exemple quelles données sont traitées et pour quels motifs. Dans cette Déclaration, les personnes physiques trouveront également des informations concernant leurs droits et la manière dont elles peuvent les exercer.

Les clients qui communiquent à la Banque des données à caractère personnel d'autres personnes physiques (par exemple de représentants, employés, membres de la famille, bénéficiaires effectifs) ne peuvent le faire que dans la mesure où la loi les y autorise et à condition d'informer au préalable la personne concernée de la Déclaration Vie privée.

La Déclaration Vie privée peut être adaptée conformément aux règles fixées à cette fin dans ladite déclaration.

## Article 11. Devoir de discrétion

### 11.1. Principes généraux

Conformément aux usages bancaires, bpost banque ne communique pas d'informations ni de renseignements concernant ses clients à des tiers, sauf avec le consentement explicite du client ou obligation légale ou intérêt légitime de la Banque. De plus amples informations sont décrites dans la Déclaration Vie privée de la Banque.

bpost banque peut être tenue par des législations et réglementations particulières, nationales, européennes et/ou internationales de transmettre aux autorités belges des données personnelles et informations relatives aux comptes et avoirs du client auprès de bpost banque, sans engager à cet égard sa responsabilité d'une quelconque manière à l'égard de son client.

### 11.2. Communication au Point de contact central (PCC)

En vertu de la loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers (« loi PCC ») et de ses arrêtés d'exécution, bpost banque est tenue de communiquer les données et actions mentionnés ci-après, dans les cinq jours ouvrables après exécution de l'action, au point de contact central (PCC) de la

Banque nationale de Belgique. Cette obligation vaut pour les actions exécutées à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

La Banque communique les données suivantes :

1° Les données d'identification du client et de son(ses) mandataire(s) ainsi que des personnes physiques qui déposent ou reçoivent effectivement des espèces pour le compte du client :

- Pour les personnes physiques : le numéro d'identification du Registre national ou, s'il n'est pas connu, le numéro d'identification de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale ou les nom, prénom, date, lieu et pays de naissance.
- Pour les personnes morales : le numéro d'inscription auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises ou, s'il n'est pas connu, la dénomination complète, la forme juridique éventuelle et le pays d'établissement.

2° Les données concernant les actions suivantes :

- l'ouverture ou la fermeture d'un compte à vue ou d'épargne auprès de bpost banque ainsi que l'octroi ou le retrait d'une procuration sur le compte :
  - le numéro du compte concerné ;
  - les données d'identification du/des client(s) concerné(s) ainsi que la qualité en laquelle il agit (titulaire, mandataire, personne physique qui dépose ou reçoit effectivement des espèces pour le compte du client ;
  - la date de l'action.
- les transactions financières impliquant des espèces (par ex. certains versements ou retraits) :
  - la nature de la transaction concernée ;
  - les données d'identification du(des) client(s) concerné(s) ainsi que la qualité en laquelle il agit ;
  - la date de l'action.
- L'existence ou la fin d'une relation contractuelle avec un client :
  - la nature de la relation contractuelle (par ex. crédit hypothécaire, crédit à la consommation) ;
  - les données d'identification du(des) client(s) concerné(s) ainsi que la qualité en laquelle il agit ;
  - la date de l'action.

Les données susmentionnées sont enregistrées dans le PCC tenu par la Banque Nationale de Belgique dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, boulevard de Berlaimont, 14, responsable du traitement ultérieur. De plus amples informations sont disponibles dans la Déclaration Vie Privée de bpost banque.

## Article 12. Ordres donnés à bpost banque

### 12.1 Formulation d'ordres

Les clients peuvent donner des ordres à bpost banque :

- au moyen de supports papier. Les clients doivent utiliser les formulaires mis à disposition par la Banque.
- par voie électronique en recourant aux systèmes informatiques agréés par la Banque visés dans des conventions particulières (par exemple les canaux de banque à distance).

bpost banque peut aussi, sans aucune obligation et sous les conditions qu'elle détermine, exécuter des ordres qui lui sont transmis d'une autre manière. bpost banque a le droit de demander la confirmation écrite et signée de ces ordres avant de les exécuter.

Tous les ordres donnés à la Banque doivent faire apparaître clairement et sans ambiguïté possible l'objet et les modalités de l'opération à exécuter.

Les ordres de paiement doivent obligatoirement indiquer l'IBAN du bénéficiaire et, dans certains cas, le BIC de la banque bénéficiaire. Toute opération de paiement transfrontalière ou internationale ne comportant pas de BIC de la banque bénéficiaire sera considérée comme un ordre de paiement incomplet.

### 12.2 Exécution d'ordres

bpost banque se réserve le droit de refuser les ordres incomplets ou imprécis. Toutefois, si elle exécute de tels ordres, elle ne peut être tenue pour responsable, sauf dol ou faute lourde de sa part, des retards ou erreurs qui résulteraient du caractère incomplet ou imprécis de l'ordre.

La Banque a le droit, chaque fois qu'elle l'estime utile ou nécessaire, de faire appel à des tiers belges ou étrangers en vue de l'exécution des ordres qu'elle reçoit. Dans ce cas, elle répondra du choix du tiers intervenant, mais pas de l'exécution de l'ordre par ce dernier.

Un ordre sur un compte ne peut être exécuté que si suffisamment d'avoirs sont disponibles sur le compte donneur d'ordre ou, le cas échéant, si l'exécution n'implique aucun dépassement de la limite dans le cadre d'une ligne de crédit conclue au préalable.

Lorsque plusieurs ordres sont donnés en dépit de l'insuffisance des avoirs ou de l'apparition d'un dépassement de limite, la Banque a le droit d'exécuter certains ordres dans les limites des avoirs et des plafonds, à moins qu'un ordre de succession déterminé n'ait été convenu pour l'exécution. La Banque ne peut pas être tenue pour responsable des conséquences du choix des ordres qu'elle exécute ou non.

bpost banque a toujours le droit de rectifier d'office et sans avis préalable au client les écritures qu'elle aurait passées par erreur ou par faute de ses services, des institutions qui agissent pour son compte ou d'autres banques. La correction est communiquée au client par voie d'extrait. La Banque peut également contrepasser toute opération en cas de suspicion sérieuse de fraude.

En cas de virement de fonds ou de titres, manuel ou électronique, national ou international, bpost banque a le droit de communiquer à la banque bénéficiaire, d'initiative ou sur demande, les nom, prénom, numéro de compte, adresse, date et lieu de naissance du donneur d'ordre ou toute autre information de nature à faciliter l'identification de celui-ci.

Dans l'analyse et le traitement des opérations qui lui sont confiées, bpost banque tient compte des sanctions financières nationales et internationales, en particulier les règlements européens et les mesures restrictives américaines adoptées par l'Office of Foreign Assets Control (OFAC). bpost banque se réserve, dans ce contexte, le droit de ne pas exécuter un ordre contraire aux mesures restrictives adoptées par un État étranger ou pouvant porter atteinte à sa réputation.

Pour chaque opération réalisée ou groupe d'opérations réalisées, bpost banque remet au client un document (extrait de compte, contrat, bordereau, état des dépenses, etc) qui indique la nature des opérations effectuées afin de lui permettre de suivre et de contrôler les opérations.

## Article 13. Expédition et remise de valeurs et de documents

On entend par valeurs et documents tous les documents et supports d'information de quelque nature que ce soit qui ont une valeur. Il s'agit notamment des cartes, formulaires de virement, documents financiers, effets de commerce (p. ex. chèques), espèces et autres.

La Banque remet les valeurs au client de la manière qui lui semble la plus appropriée en fonction de la nature ou du lieu de destination. Le cas échéant, les modalités d'expédition sont décrites dans des conventions particulières pour un produit ou service spécifique.

Sauf dispositions légales contraires, l'expédition par courrier postal de telles valeurs est toujours aux frais et risques du client.

Si la Banque constate une falsification ou une contrefaçon, dans quelques circonstances que ce soit, elle est tenue de confisquer ces valeurs. La Banque refusera de payer ou de créditer ces valeurs. Les versements déjà effectués devront faire l'objet d'un remboursement immédiat. La Banque aura le cas échéant le droit de débiter d'office le compte du client.

## Article 14. Garanties en faveur de bpost banque

### 14.1. Unicité de compte

Les divers comptes débiteurs et créditeurs, en euros ou monnaie étrangère, au nom du client, forment, sauf convention contraire et pour autant que leurs modalités de fonctionnement le permettent, les compartiments d'un seul et même compte unique et indivisible.

bpost banque est en droit, à tout moment et sur simple avis, d'opérer notamment des transferts d'un compartiment à l'autre, de solde débiteur à solde créditeur et inversement, ou de solde débiteur à solde débiteur, afin de dégager un solde final unique. Ce solde unique constate la position en compte du titulaire.

S'il y a lieu, les avoirs en monnaie étrangère sont convertis en euros sur la base du cours du jour ouvrable bancaire au cours duquel ce solde final unique est constaté.

Il n'est pas dérogé à l'unicité de compte par le fait que

- pour des raisons d'usage ou de commodité, il puisse être tenu divers comptes aux divers intitulés ou en lieux distincts ;
- les soldes de compte ou des engagements sont libellés en euros et/ou monnaie étrangère ;
- des taux d'intérêt différents sont appliqués aux divers comptes ou engagements ;
- il s'agit de comptes à vue, de comptes courants, de comptes à terme, de comptes de passage, d'avoirs sur compte d'épargne, de dépôts de titres, etc.
- des formules de chèques distinctes ont été délivrées pour les comptes respectifs.

### 14.2. Compensation

bpost banque peut à tout moment, même lors d'une saisie ou ultérieurement, d'une procédure d'insolvabilité ou de toute autre situation de concours, procéder à la compensation des créances et dettes qui existent entre la Banque et le client. La compensation peut intervenir indépendamment de la forme ou de l'objet des créances ou des dettes (par exemple des avoirs en compte ou des instruments financiers), et indépendamment du caractère exigible ou non. La compensation peut également se faire indépendamment de la qualité du client (débiteur principal, coobligé, caution...).

bpost banque peut également en tout temps compenser le solde débiteur d'un compte dont le client est mandataire avec le solde créditeur d'un compte dont ce même client est titulaire, pour autant que le solde débiteur ait été causé par un ordre ou une opération émanant du client lui-même et non de son mandant.

S'il y a lieu, les avoirs en monnaies étrangères sont convertis en euros sur la base du cours du jour ouvrable bancaire au cours duquel la compensation est réalisée.

Bien entendu, ceci ne fait pas obstacle à l'invocation de la compensation légale par le client.

### 14.3. Coobligés et cautions

Les soldes débiteurs exigibles pourront toujours être apurés de plein droit au moyen de soldes créditeurs au nom de personnes qui sont obligées conjointement, solidairement ou encore indivisiblement envers bpost banque, soit en ordre principal, soit en ordre subsidiaire tel qu'en vertu de cautionnement, d'aval ou de toute autre garantie.

À cet effet, bpost banque a le droit, à tout moment, d'exécuter tout virement et/ou écriture qui serait nécessaire pour apurer les soldes débiteurs d'un compte par la voie d'un autre compte.

### 14.4. Gage général/Cession de créance/Droit de rétention

Tous les instruments financiers, titres, créances, marchandises, valeurs, effets de commerce confiés par le client ou pour son compte à bpost

banque, pour quelque motif que ce soit, constituent de plein droit, au profit de bpost banque, un gage indivisible et privilégié en garantie du remboursement de tout montant dû ou qui sera dû à bpost banque, en principal, intérêts, frais et accessoires.

bpost banque a le droit de retenir ces valeurs, et, le cas échéant, de les réaliser dans les formes légales en apurement des engagements du client.

De même, bpost banque a le droit, à tout moment, d'exécuter tout virement et/ou écriture qui serait nécessaire pour apurer les engagements du client.

Par ailleurs, le client cède toutes ses créances actuelles et futures sur des tiers à bpost banque en apurement de ses engagements.

En application de ce qui précède, bpost banque a le droit de demander une confirmation particulière pour tout nantissement. Elle peut également, à la garantie de ses droits, faire toute signification ou notification aux tiers, aux frais du client.

## Article 15. Garantie en faveur des clients

Conformément à son obligation légale en la matière, bpost banque a adhéré au système belge de protection collective des dépôts et instruments financiers.

Ce système octroie une garantie pour les dépôts en compte et les instruments financiers sous certaines conditions, lorsqu'un établissement de crédit ne peut plus satisfaire à ses obligations.

Plus d'information est disponible sur le site internet de bpost banque ou peut être demandée dans tous les points de contact mentionnés à l'article 2. Pour ce qui concerne la protection des dépôts en compte, le client trouvera aussi de l'information sur [www.fondsdegarantie.belgium.be](http://www.fondsdegarantie.belgium.be). Concernant la protection des instruments financiers, le client trouvera plus d'informations sur le site internet [www.fondsdeprotection.be](http://www.fondsdeprotection.be).

## Article 16. Dispense de protêt

Pour ce qui concerne les effets de commerce qu'elle détient en qualité de propriétaire, bénéficiaire, porteur ou mandataire à l'encaissement, bpost banque n'est pas tenue de procéder au protêt faute d'acceptation ou de paiement, ni d'en donner avis, ni de respecter à cet effet les délais légaux.

Si néanmoins bpost banque accomplit ces formalités, elle le fait sans assumer de responsabilité, sauf les conséquences de son dol ou de sa faute lourde ou de celle de ses préposés et mandataires.

## Article 17. Signature et formulaires de bpost banque

Parmi les mandataires habilités à engager bpost banque figurent bpost et ses délégués désignés sous le terme d'« agents habilités ».

Les documents contenant des engagements de bpost banque doivent être établis sur ses formules et/ou être revêtus de la signature des personnes qui peuvent l'engager valablement.

## Article 18. Plaintes et litiges

### 18.1 Généralités

Le client doit faire part à la Banque dans les meilleurs délais de toute plainte concernant la prestation de services de la Banque, en ce compris les services qu'elle fournit dans le cadre de ses activités d'intermédiation.

Sauf dérogations particulières pour certains produits ou services et sans préjudice de l'article 42, le client est tenu d'informer la Banque de toute erreur ou anomalie de quelque nature que ce soit dans les 30 jours de l'expédition ou de la mise à disposition de toute communication non commerciale (par ex. extraits de compte, bordereau, relevés...). Le client qui n'a pas manifesté d'objection dans ce délai sera réputé renoncer

à toute contestation et accepter le contenu de la communication concernée.

## 18.2 Formalités

Le client peut soumettre une réclamation :

- en complétant le formulaire de contact en ligne sur le site [www.bpostbanque.be](http://www.bpostbanque.be)
- en adressant un courrier à Postinfo – bpost banque, Centre Monnaie à 1000 Bruxelles
- en envoyant un e-mail à l'adresse [plaintes.bpostbanque@bpost.be](mailto:plaintes.bpostbanque@bpost.be)
- en appelant le 022/012345.

Si le client n'est pas satisfait de la solution proposée, il pourra aussi s'adresser au Service Customer Services de bpost banque, rue du Marquis 1 boîte 2 à 1000 Bruxelles, e-mail : [quality@bpostbanque.be](mailto:quality@bpostbanque.be).

Après avoir épuisé toutes les possibilités au sein de la Banque, le client (uniquement s'il a la qualité de consommateur) pourra solliciter pour les activités bancaires l'intervention d'Ombudsfm – Médiateur en conflits financiers, par courrier envoyé à l'adresse North Gate II, boulevard du Roi Albert II 8 boîte 2, 1000 Bruxelles ou par e-mail à l'adresse [Ombudsman@ombudsfm.be](mailto:Ombudsman@ombudsfm.be), ou encore en complétant le formulaire de contact en ligne du site internet d'Ombudsfm.

Les réclamations relatives aux services de paiement peuvent également être soumises au SPF Économie, PME, Direction générale de l'inspection économique, par courrier adressé à North Gate II, boulevard du Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles par téléphone au 02/277.54.84, par email à [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be) ou via le formulaire de contact en ligne sur leur site internet.

## Article 19. Responsabilité

Sous réserve de l'application éventuelle des dispositions de l'article 48 ci-après, bpost banque n'est responsable que de son dol ou de sa faute lourde et/ou de celle de ses préposés ou mandataires. En aucun cas, la faute légère ne donne lieu à indemnisation.

Sous réserve de l'application éventuelle des dispositions de l'article 48 ci-après, la responsabilité de bpost banque est, en toute hypothèse, limitée au dommage représentant la suite certaine, directe et immédiate de la faute lourde ou du dol commis, à l'exclusion de tout préjudice indirect, tel que manque à gagner, perte d'une chance, frais collatéraux, perturbation du planning, obligation de poursuivre la fourniture des prestations, perte d'image de marque, perte de chiffre d'affaires, non-réalisation d'économies espérées, etc.

bpost banque ne peut jamais être tenue pour responsable à raison du préjudice que ses clients pourraient subir à la suite d'événements de force majeure. Sont notamment considérés comme événement de force majeure, la désorganisation des services causée par des faits qui ne lui sont pas imputables comme la grève du personnel, les attaques criminelles, l'interruption des voies de communication, les problèmes d'expédition dus à des facteurs échappant au contrôle direct de la Banque, la mise hors service, même temporaire, de ses ordinateurs, la destruction ou l'effacement des données qu'ils contiennent.

## Article 20. Cessation de relations

Le client et la Banque peuvent, de commun accord, mettre fin à leurs relations à tout moment.

Sans préjudice de l'application des dispositions particulières relatives à ses produits et ses services, tant le client que bpost banque ont le droit de mettre fin à leurs relations à tout moment, et sans motif, par lettre recommandée moyennant le respect d'un délai de préavis.

Pour le client, le délai de préavis est d'un mois. Pour bpost banque, le délai de préavis est de deux mois.

Tant le client que la Banque ont le droit de mettre entièrement ou partiellement fin à la relation avec effet immédiat et sans mise en demeure préalable en cas de manquement de l'autre partie ou de rupture de confiance (par ex. fraude, corruption, blanchiment, transactions contraires aux prescriptions fiscales...). La résiliation conformément au présent alinéa doit être effectuée par courrier recommandé.

La Banque a également le droit de mettre un terme avec effet immédiat à la relation avec le client s'il s'avère que le client ne satisfait pas aux obligations d'identification visées à l'article 5.

La Banque se réserve également le droit de clôturer les comptes qui n'ont plus enregistré d'opération depuis plus de 24 mois, si ce n'est l'imputation des frais, et qui présentent un solde créditeur inférieur ou égal à 5 EUR, deux mois après en avoir avisé le client.

Après la fin de la relation, bpost banque mettra tous les avoirs en compte à la disposition du client conformément aux instructions de ce dernier. À défaut d'instructions, la Banque a le droit de lui transférer les avoirs de la manière qu'elle jugera la plus appropriée et a la possibilité d'imputer les frais éventuellement consentis. Les intérêts créditeurs cessent de courir.

Le solde débiteur éventuel et les autres engagements deviennent exigibles immédiatement sans mise en demeure. Un intérêt débiteur est dû de plein droit et sans mise en demeure sur le montant dû.

Tous les frais et commissions perçus anticipativement par bpost banque seront remboursés au client au prorata, à partir du mois suivant la date de cessation de la relation jusqu'à la fin de la période pour laquelle des frais de gestion ou les éventuels frais ou commissions pour la prestation de services de paiement en tant que tels ont été payés. bpost banque se réserve le droit d'imputer les frais correspondants lorsqu'un compte à vue a été ouvert durant moins de six mois.

Dans tous les cas, dès que la cessation prend effet, le client et son mandataire ont l'obligation de restituer à bpost banque tous les instruments et moyens de paiement (bulletins de virement, chèques, cartes de débit, etc.) dont ils disposent ou d'attester qu'ils ont été détruits.

## Article 21. Tarif, frais, impôts et taxes

Les différents services offerts par bpost banque peuvent être tarifés.

Le coût des services offerts à la clientèle est précisé dans la Liste des tarifs de bpost banque (dénommée « Liste des tarifs »). Cette Liste des tarifs complète les présentes Conditions Générales Bancaires. La Banque peut publier pour ses clients professionnels une Liste des tarifs distincte qui est également dénommée Liste des tarifs dans les présentes Conditions.

La Liste des tarifs est mise gratuitement et de manière permanente à la disposition du client et celui-ci peut l'emporter sans formalité ni demande particulière.

Le client peut consulter la Liste des tarifs immédiatement et de manière permanente à un endroit apparent et nettement visible dans les bureaux de poste. La Liste des tarifs peut également être consultée sur le site internet de bpost banque, [www.bpostbanque.be](http://www.bpostbanque.be).

bpost banque se réserve le droit de tarifer un service qui ne l'est pas encore et de modifier le tarif de ses services. Elle en informe le client deux mois avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif, sans préjudice des dispositions particulières de ses produits et services. En cas de désaccord, le client est libre de résilier immédiatement et sans frais le contrat. S'il ne l'a pas résilié à l'expiration de la période de deux mois, le nouveau tarif s'applique de plein droit.

Par dérogation à l'alinéa précédent, bpost banque peut modifier les taux d'intérêt sans préavis. Elle en informe le client dans les meilleurs délais après le changement. En cas de désaccord, le client est libre de résilier immédiatement et sans frais le contrat. S'il ne l'a pas résilié à l'expiration d'une période de deux mois, il est définitivement censé avoir accepté la modification intervenue.

Peuvent notamment être mis à charge du client : les frais de port, les frais de téléphone et les frais des extraits de compte ; les frais à charge de bpost banque occasionnés par une saisie-arrêt, une opposition ou des recherches à la demande des instances publiques compétentes ou du client, les frais que bpost banque a dû consentir pour la préservation de ses droits.

Le compte du client est débité de plein droit du montant de ces frais.

Tout droit de timbre, d'enregistrement, tout droit dû sur la transmission des biens et autres taxes, droit aux rétributions exigibles du chef de ou à l'occasion de quelque opération que ce soit avec bpost banque, demeurent à charge du client ainsi que les impôts et taxes applicables aux opérations traitées pour compte du client ou à son profit.

Tous frais judiciaires et extrajudiciaires que bpost banque doit supporter pour la récupération d'un solde débiteur, la réalisation des sûretés sur l'exercice d'un recours sont à charge du client.

## Article 22. Conservation de documents

bpost banque n'est pas tenue de conserver sa comptabilité, les pièces justificatives et tous autres documents pendant une période plus longue ou selon d'autres formes que celles que la loi impose. Le client supporte les frais de recherche relatifs à toute demande de document, quelle qu'en soit la nature.

## Article 23. Preuve

La Banque peut toujours administrer la preuve à l'égard de ses clients et de n'importe quel tiers au moyen d'une copie ou d'une reproduction du document original, indépendamment de la nature ou du montant de cet acte.

La copie ou la reproduction du document original a la même force probante que l'original quel que soit le moyen utilisé à l'effet de confectionner la copie ou la reproduction (notamment photocopie, microfilm, fichiers électroniques ou tout autre moyen).

Le client accepte qu'un acte conclu par voie électronique est établi à suffisance par les données électroniques enregistrées concernant cet acte, indépendamment du support sur lequel les données se trouvent.

bpost banque n'a aucune obligation de faire parvenir à ses clients la preuve de l'exécution des ordres qui lui sont transmis. Cette preuve est suffisamment établie par l'inscription de l'opération sur l'extrait expédié au client ou mis à sa disposition par le biais d'autres canaux de communication.

Le recours aux moyens de signature électronique mis par la Banque à la disposition des clients constitue une signature au sens de la loi. Ces signatures constituent la preuve complète de l'identité du signataire, de son accord avec le contenu de l'acte signé de cette manière et de la parfaite conformité entre l'acte conclu et celui reçu par la Banque. Le Client a le droit de fournir la preuve contraire s'il venait à constater des erreurs ou des irrégularités.

## Article 24. Prescription

Sans préjudice de dispositions légales ou conventionnelles prévoyant un délai plus court, le droit d'ester en justice contre bpost banque s'éteint au bout d'un délai de cinq ans, quel que soit le motif – contractuel ou extracontractuel – de l'action en justice du client. Ce délai prend cours à partir de la date de l'opération ou du fait donnant lieu à la contestation.

## Article 25. Pratiques de blanchiment - Embargos – Prévention fraude

Le client déclare que tout fonds et/ou toute valeur déposés à bpost banque, tant pour son propre compte que pour le compte des tiers, ne

sont pas, à sa connaissance, des fonds ou capitaux d'origine illicite et ne proviennent pas du, ni ne servent au financement du terrorisme.

bpost banque est investie d'une mission de contrôle dans le cadre de la réglementation relative à la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme. Dans le cadre de ces contrôles, la Banque tient notamment compte des embargos financiers et commerciaux nationaux et internationaux, entre autres ceux imposés par l'Union européenne, ainsi que des mesures restrictives américaines prises par l'Office of Foreign Assets Control (OFAC). Toutes ces mesures sont ci-après dénommées collectivement « les Sanctions ».

Dans le cadre de la protection et de la sécurité des transactions ainsi que la prévention et la lutte contre la fraude, la Banque exerce un contrôle et des analyses sur les opérations.

Dans le cadre des contrôles visés à l'alinéa précédent, bpost banque utilise notamment des systèmes de contrôle automatisés.

La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter une transaction (entrante ou sortante) ou de la différer s'il ressort des contrôles qu'elle est ou pourrait être contraire aux Sanctions ou si les contrôles indiquent qu'il est question ou qu'il y a des présomptions de fraude ou si la sécurité de l'exécution des transactions était mise en péril, ou si elle est susceptible de porter préjudice à la réputation de la Banque. La Banque ne peut pas être tenue pour responsable des conséquences de la non-exécution de telles transactions, ni des conséquences des éventuels retards découlant des contrôles. La Banque n'est pas non plus responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution dus à la politique et aux contrôles d'embargo d'une autre banque impliquée dans l'exécution des transactions. Le client s'engage à remettre à la Banque tous les documents et/ou informations que la Banque juge nécessaire pour évaluer si une transaction donnée est ou non contraire aux Sanctions. Aussi longtemps que les informations ou documents ne sont pas remis, la transaction ne pourra pas être exécutée.

## Article 26. Modifications des Conditions Générales Bancaires

bpost banque se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales Bancaires à n'importe quel moment.

Le client sera avisé de ces modifications deux mois avant leur entrée en vigueur par avis joint aux extraits de compte, par courrier ou par message électronique, ou par le biais des canaux électroniques de banque à distance (par ex. PC banking or MOBILE banking).

Les conditions modifiées sont disponibles dans tous les bureaux de poste et sur le site internet de la Banque.

Les modifications entrent en vigueur au plus tôt deux mois après leur communication par la Banque, sauf dispositions légales ou réglementaires contraires.

Le client peut en outre marquer explicitement son accord sur l'entrée en vigueur immédiate des modifications communiquées.

Si le client n'est pas d'accord avec ces modifications, il dispose d'un délai de deux mois pour mettre fin sans frais à sa relation avec la Banque. Si le client ne fait pas usage de cette possibilité, il est réputé avoir accepté les modifications sans aucune réserve.

Le client est tenu d'informer son (ses) mandataire(s) de toutes les modifications des Conditions Générales Bancaires ou, le cas échéant, des autres conditions s'appliquant à des services ou produits spécifiques. Les modifications sont donc réputées opposables aux mandataires.

## Article 27. Droit applicable et tribunaux compétents

Les relations que bpost banque entretient avec ses clients sont régies par le droit belge, sauf dérogation contraire expresse.

Toutes les contestations entre bpost banque et un client sont de la compétence des cours et tribunaux belges.



# B. Dispositions particulières

## Chapitre 1. Les comptes

### Généralités

#### Article 28. Type de comptes

bpost banque ouvre au nom de ses clients des comptes en euros.

La Banque peut proposer différents types de comptes aux conditions qu'elle détermine. Le cas échéant, ces conditions peuvent être stipulées dans des conditions particulières distinctes.

#### Article 29. Intérêts et date valeur

Les comptes peuvent produire des intérêts débiteurs et/ou créditeurs selon les modalités et taux d'intérêt mentionnés dans la Liste des tarifs et/ou les conditions particulières applicables.

L'intérêt produit par le compte est calculé et comptabilisé périodiquement.

Une date valeur est attribuée aux opérations sur les comptes. La date valeur est la date à partir de laquelle les opérations créditrices ou débitrices sont passées en compte, commencent ou cessent de produire les intérêts. Les dates valeur des opérations sont mentionnées dans la Liste des tarifs et/ou dans les conventions particulières.

#### Article 30. Retraits d'argent

Les retraits d'argent en espèces effectués à partir des comptes à vue et d'épargne aux guichets de bpost sont limités à un montant maximal fixé dans la Liste des tarifs. Les retraits dont le montant est supérieur à ce montant maximum doivent être demandés trois jours ouvrables bancaires à l'avance. À l'expiration de ce délai, le montant demandé est disponible pendant 5 jours ouvrables bancaires au bureau de poste où la demande a été introduite.

#### Article 31. Extraits de compte

Les opérations sur comptes sont consignées sur des extraits de compte.

Aux conditions fixées par la Banque, ces extraits sont mis à la disposition du client par la Banque soit sur papier, soit sous forme électronique (par exemple par le biais des canaux électroniques de banque à distance).

Conformément aux articles 9 et 18.1, le client est tenu de vérifier régulièrement ces extraits de compte et de faire part en temps voulu à la Banque de toute erreur ou anomalie.

## Comptes à vue

### Généralités

#### Article 32. Généralités

Le compte à vue est régi selon les principes du compte courant. Tout compte ouvert à bpost banque nécessite une demande d'ouverture de compte dûment signée par le client.

Sauf convention particulière, tout compte doit présenter à tout moment un solde créditeur. En conséquence, bpost banque se réserve le droit de refuser ou de postposer l'exécution de tout ordre non provisionné en tout ou en partie.

Les soldes débiteurs en compte ne sont jamais autorisés sauf ceux découlant d'une convention de crédit conclue au préalable.

En cas de survenance d'un découvert non autorisé, le titulaire du compte doit régulariser la situation dans les 45 jours du découvert. À défaut de régularisation dans le délai indiqué, bpost banque se réserve le droit de clôturer le compte si le titulaire n'a pas satisfait à ses obligations dans le mois de l'envoi d'une mise en demeure.

Tout découvert non autorisé générera, en outre, automatiquement, des intérêts de retard et des frais à charge du titulaire du compte, comme mentionné dans la Liste des tarifs.

Un compte à vue peut être lié en tant que compte de paiement à un dépôt de titres ou à un fonds d'épargne-pension. Aussi longtemps que le compte à vue est utilisé à cette fin, il ne peut pas être clôturé par le client.

## Opérations sur le compte à vue

### Article 33. Définitions

Utilisateur d'un service de paiement : la personne physique ou morale qui recourt à un service de paiement en qualité de payeur, de bénéficiaire ou les deux ;

Ordre de paiement : toute instruction donnée par un client, en tant que payeur ou bénéficiaire, à la Banque en vue de l'exécution d'une opération de paiement ;

Jour ouvrable bancaire : un jour où la Banque est accessible pour exercer une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement et ce dans le respect des heures limites ;

Heure limite : l'heure d'un jour ouvrable bancaire au-delà de laquelle l'ordre de paiement reçu par la Banque est réputé avoir été reçu le jour ouvrable bancaire suivant. Cette heure varie selon le type d'ordre de paiement et selon l'instrument de paiement ;

Payeur : la personne physique ou morale, titulaire d'un compte à vue qui autorise un ordre de paiement à partir de ce compte ;

Opération de paiement : transaction initiée par le payeur ou pour le compte du payeur, ou par le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, au débit ou au crédit d'un compte à vue, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire ;

Une opération de paiement est :

1. soit « Nationale » : effectuée en euros, lorsque le prestataire des services de paiement du payeur et du bénéficiaire sont établis en Belgique ;
2. soit « Transfrontalière » : effectuée en euros ou dans la devise d'un État membre de l'Espace économique européen, lorsque les prestataires de services de paiement du payeur et du bénéficiaire sont établis dans l'Espace économique européen (EEE) ;
3. soit « Internationale » : dans tous les autres cas.

Opération de paiement initiée par le payeur : il s'agit, par exemple, d'un virement, d'un ordre permanent, d'un retrait d'argent, notamment par le biais d'un distributeur automatique ;

Opération de paiement initiée par le bénéficiaire : il s'agit par exemple d'une domiciliation où le créancier (bénéficiaire) prend l'initiative de transmettre un ordre de paiement au prestataire de service de paiement du payeur ;

Opération de paiement initiée via le bénéficiaire : il s'agit par exemple du paiement d'un service ou d'un bien acheté dans un magasin initié par le titulaire d'une carte bancaire (le payeur) qui autorise l'opération de paiement à l'aide d'un terminal qui relie le commerçant (bénéficiaire) à son prestataire de services de paiement ;

Bénéficiaire : la personne physique ou morale qui est le destinataire prévu des fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement ;

IBAN : International Bank Account Number : structure standardisée au niveau international pour les numéros de compte, où chaque numéro est unique ;

BIC : Bank Identifier Code : code international d'identification permettant d'identifier une banque individuelle ;

Identifiant unique : la combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles que le payeur doit fournir pour permettre l'identification certaine du bénéficiaire et/ou de son compte de paiement, pour une opération de paiement. Pour la plupart des opérations de paiement, il s'agit du numéro IBAN, éventuellement accompagné du BIC. Lorsqu'un BIC est requis, il fait partie de l'identifiant unique. Ni le nom du payeur ou du bénéficiaire de l'ordre de paiement, ni leur adresse ne font partie de l'identifiant unique même lorsque l'une ou l'autre de ces données est requise à des fins de contrôle en vertu de disposition légales nationales ou internationales d'ordre public ;

Taux de change de référence : taux de change, prix d'achat et de vente de valeurs étrangères exprimées en euros, servant de base pour calculer les opérations de change et mis à disposition par le prestataire de services de paiement ou qui émane d'une source accessible au public ;

Support durable : tout instrument permettant à l'utilisateur de services de paiement de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;

Virement : un service de paiement par lequel des fonds sont transférés entre deux comptes bancaires, à la suite d'un ordre de paiement du client à la Banque, spécifiant les deux comptes, payeur et bénéficiaire, et le montant à transférer ;

Domiciliation : un service de paiement permettant de débiter le compte à vue d'un payeur, par lequel une opération de paiement est initiée par le bénéficiaire sur la base d'un consentement préalable explicite donné par le payeur ;

Service d'initiation de paiement : un service permettant d'initier à la demande du client un ordre de paiement portant sur un compte à vue détenu auprès d'une autre banque. Ces services sont offerts par un prestataire de services d'initiation de paiement ;

Service d'information sur les comptes : un service en ligne pour la fourniture d'informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes à vue que le client détient auprès d'une ou de plusieurs autres banques. Ces services sont offerts par un prestataire de services d'information sur les comptes.

## Article 34. Accord sur ordres de paiement – identifiant unique

34.1. bpost banque exécute uniquement les ordres de paiement autorisés par le client selon les modalités décrites à l'article 12.1 des présentes Conditions Générales Bancaires, sauf convention contraire. L'accord en vue de l'exécution d'un ordre de paiement peut également être donné par l'intermédiaire d'un bénéficiaire ou d'un prestataire de services d'initiation de paiement.

34.2 L'accord du client en vue de l'exécution d'un ordre de paiement implique également son accord explicite en vue de l'accès, du traitement et de la conservation des données à caractère personnel, nécessaires à l'exécution des services de paiement, leur traitement et leur conservation.

34.3 Pour l'exécution d'ordres de paiement, il est requis, mais aussi suffisant, que le client mentionne l'identifiant unique. 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. Pour autant que ce soit possible techniquement et sans intervention manuelle, la Banque vérifie si l'identifiant unique est cohérent. Si l'utilisateur de services de paiement fournit des informations en sus de l'identifiant unique et ce, même à la demande de la Banque, la Banque n'est responsable que de l'exécution de l'opération de paiement conformément à l'identifiant unique fourni par l'utilisateur de services de paiement. La Banque n'a jamais l'obligation de vérifier s'il y a concordance entre l'identité du bénéficiaire et l'identifiant unique indiqué par l'utilisateur de services de paiement.

## Article 35. Moment de réception et heure limite

35.1. Le moment de réception de l'ordre de paiement est le moment où l'ordre de paiement est reçu par bpost banque. Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable bancaire pour bpost banque, l'ordre de paiement reçu est réputé avoir été reçu le premier jour ouvrable bancaire suivant.

35.2. Pour les ordres de paiement qui doivent être exécutés dans le futur, dans l'hypothèse d'une domiciliation, d'un virement avec date mémo, d'un ordre permanent ou d'une instruction de payer uniquement le jour où le payeur a mis des fonds à la disposition de sa banque, le moment de réception de l'ordre de paiement est réputé être le jour convenu. Si le jour convenu n'est pas un jour ouvrable bancaire, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le premier jour ouvrable bancaire suivant.

35.3. De même, si la Banque reçoit des fonds pour un client, son compte sera crédité le même jour.

35.4. bpost banque fixe des heures limites pour la réception des ordres de paiement et des paiements entrants. Si bpost banque reçoit des ordres de paiement au-delà de ces heures limites, l'exécution de l'opération de paiement prendra effet le jour ouvrable bancaire suivant. De la même manière, si la Banque reçoit des fonds pour son client au-delà de ces heures limites, le compte de son client sera crédité au plus tard le jour ouvrable bancaire suivant.

Ces heures limites d'un jour ouvrable bancaire sont reprises dans la Liste des tarifs et communiquées au client conformément aux dispositions de l'article 21.

## Article 36. Délais d'exécution et date valeur

### 36. 1. Principe

bpost banque exécute l'opération de paiement les jours ouvrables bancaires, dans les délais d'exécution visés ci-après. Ces délais prennent cours au moment de la réception, sauf en cas d'ordres de paiement incorrects ou refusés.

### 36.2. Nationale en Grensoverschrijdende betalingstransacties in euro's

a. Pour les opérations de paiement nationales et transfrontalières en euros, le délai d'exécution maximum est d'un jour ouvrable bancaire à compter de la réception de l'ordre de paiement.

Le même délai d'exécution s'applique si une opération de paiement transfrontalière en euros est effectuée, mais qu'une conversion est requise entre l'euro et la devise d'un pays de l'EEE et que cette conversion est réalisée dans le pays en question de l'EEE.

Le délai d'exécution peut être prolongé d'un jour ouvrable bancaire pour les opérations de paiement initiées sur support papier.

- b. Pour les opérations de paiement nationales initiées électroniquement entre deux comptes à vue, payeur et bénéficiaire, ouverts auprès de bpost banque, le délai d'exécution est réduit jusqu'à la fin du même jour ouvrable bancaire au cours duquel l'ordre de paiement a été reçu.

### 36.3. Opérations de paiement Transfrontalières effectuées dans la devise d'un État membre de l'EEE en dehors de la Zone euro

Le délai d'exécution maximum d'une opération de paiement initiée par le payeur est de quatre jours ouvrables bancaires à partir de la réception de l'ordre.

### 36.4. Opérations de paiement Internationales (un pays n'appartenant pas à l'EEE et/ou dans une devise ne relevant pas de l'EEE)

Le délai d'exécution maximum pour ces opérations de paiement peut être plus long que celui visé aux points 2 et 3 de cet article 36.

### 36.5. Réception de fonds

Lorsque bpost banque reçoit des fonds pour un client, elle les met immédiatement à sa disposition, sous réserve du moment de réception desdits fonds conformément à l'article 35.

### 36.6. Date valeur

Quelle que soit l'opération de paiement effectuée :

- Lorsqu'un client de la Banque est le bénéficiaire de fonds, la date valeur du crédit n'est pas postérieure à celle du jour ouvrable bancaire au cours duquel le montant de l'opération de paiement est reçu par la Banque.
- Lorsqu'un client de bpost banque est le payeur, la date valeur du débit du compte à vue n'est pas antérieure au moment où le montant de l'opération de paiement est débité dudit compte.

## Article 37. Domiciliations

Les clients peuvent recourir à une domiciliation en euros pour le paiement de leurs dettes (domiciliation SEPA « CORE »).

La création d'une domiciliation requiert l'accord explicite du payeur sur le mandat. Le mandat doit référer explicitement à la convention sous-jacente, qui définit à son tour la portée de la créance domiciliée en termes de nature, d'échéance et éventuellement de montant. Le client est tenu de recueillir au préalable suffisamment d'informations à ce sujet et en assume l'entière responsabilité.

Le client reçoit du bénéficiaire un exemplaire du mandat sur un support durable. Le mandat original et ses modifications ultérieures sont conservés par le bénéficiaire (ou en son nom).

En sa qualité de banque du payeur, la Banque décline toute responsabilité à l'égard de l'authenticité ou de la validité des mandats de domiciliation donnés par le client.

La Banque est autorisée à débiter le compte de son client en vue de l'exécution de toute domiciliation. En ce qui concerne les domiciliations européennes, le client consommateur peut, par écrit ou par le biais de tout autre moyen de communication convenu avec la Banque, donner l'ordre :

- de limiter l'encaissement des prélèvements à un certain montant, ou à une certaine périodicité ou les deux ;
- de bloquer n'importe quel prélèvement sur son compte ou de bloquer n'importe quel prélèvement initié par un ou plusieurs bénéficiaires spécifiés, ou de n'autoriser que les prélèvements initiés par un ou plusieurs bénéficiaires spécifiés.

Une domiciliation peut à tout moment être révoquée par le payeur ou le bénéficiaire. La révocation par le payeur doit s'effectuer auprès du bénéficiaire (créancier).

## Article 38. Révocation d'ordres de paiement

Sauf convention contraire, dès qu'un ordre de paiement a été reçu par la Banque, il ne peut plus être révoqué ou modifié, sous réserve d'un ordre de paiement devant être exécuté dans le futur qui peut être révoqué jusqu'au jour ouvrable bancaire précédant le jour convenu.

En cas de domiciliation et sans préjudice du droit au remboursement, le client/payeur peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard le jour ouvrable bancaire précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

Toute modification ou révocation d'un ordre de paiement doit être confirmée par un document écrit et signé par le client.

bpost banque peut facturer des frais pour ces révocations et/ou modifications d'ordres de paiement, comme indiqué dans la Liste des tarifs.

## Article 39. Refus d'ordres de paiement

bpost banque peut refuser d'exécuter un ordre de paiement autorisé par le client s'il est incorrect, incomplet ou imprécis. bpost banque peut refuser d'exécuter un ordre de paiement autorisé par le client en cas de présomption de fraude, d'abus ou d'irrégularités, jusqu'à ce que cette présomption se révèle injustifiée. De même, un tiers (par ex. une autre banque) impliqué dans le paiement peut refuser d'exécuter un paiement.

Si le compte à vue affiche un solde insuffisant, bpost banque n'exécutera aucun ordre de paiement.

bpost banque n'est pas responsable des préjudices éventuels résultant de l'inexécution ou de l'exécution tardive des ordres de paiement susmentionnés.

Sauf interdiction en vertu d'une autre législation, en cas de refus d'exécution, le refus et, si possible, les motifs de celui-ci, ainsi que la procédure à suivre pour corriger toute erreur factuelle l'ayant entraîné, sont notifiés au client, dès que possible et en tout cas dans les délais prévus à l'article 36.

bpost banque peut facturer des frais pour cette communication, comme mentionné dans la Liste des tarifs.

## Article 40. Frais

Pour les opérations de paiement (sans conversion de devises) dont la banque du bénéficiaire et la banque du payeur sont établies dans l'EEE, le payeur et le bénéficiaire paient chacun pour soi les frais imputés par la banque dans le cadre de l'opération. Ce type de partage des frais porte le nom de « Shared Cost » (SHA).

Pour les autres opérations de paiement, d'autres types de partage des frais, tels que décrits dans la Liste des tarifs, peuvent s'appliquer.

Dans le cas d'un paiement Beneficiary Cost (BEN) – c'est-à-dire que tous les frais sont à la charge du bénéficiaire –, bpost banque déduit ses frais (facturés par l'autre banque) du montant transféré avant de créditer le compte de son client/bénéficiaire. bpost banque présente au client un détail du montant brut, des frais, et le montant net de l'opération de paiement.

## Article 41. Informations dispensées après l'exécution des ordres de paiement

Lorsque le montant d'une opération de paiement individuelle a été débité ou crédité du compte à vue du client, bpost banque met à disposition, au moins une fois par mois, sur papier ou support électronique, les informations suivantes concernant les opérations exécutées :

- une référence permettant au client de déterminer de quelle opération il s'agit,
- les informations concernant le payeur et toutes les informations transmises lors de l'opération de paiement (pour les opérations de crédit),
- les informations concernant le bénéficiaire telles qu'introduites par le client et les informations complémentaires telles que transmises par le client (pour les opérations de débit),
- le montant de l'opération de paiement et la devise dans laquelle le compte à vue est débité ou crédité,
- le montant des frais (le cas échéant répartis),
- le cas échéant, le taux de change et le montant de l'opération après conversion,
- la date de l'opération et la date valeur.

Ces informations figurent sur les extraits de compte et servent de preuve d'exécution des opérations de paiement mentionnées.

Si le client souhaite recevoir ces informations selon une autre fréquence ou selon un autre moyen de communication, des frais seront imputés au client, suivant les montants prévus dans la Liste des tarifs.

## Article 42. Contrôle des données et des opérations de paiement/Contestations

Le client doit contrôler le contenu des informations et données fournies par la Banque – sur papier ou support électronique – comme les extraits de compte, et ce immédiatement après la réception ou la mise à disposition. Le client doit contrôler l'exactitude et l'intégralité de l'exécution. En cas d'exécution fautive, le client doit en informer immédiatement la Banque par écrit. Le client doit prendre toutes les mesures raisonnables qui s'imposent pour éviter (d'autres) préjudices.

Le client doit signaler par écrit à bpost banque toute contestation relative à une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée, et ce immédiatement après l'avoir constatée via les extraits de compte, et au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit ou de crédit. À défaut, l'opération de paiement sera réputée être correctement exécutée et approuvée par le client. Après réception de cette notification, la Banque examinera le bien-fondé de la contestation.

En cas de tel litige portant sur une opération de paiement, bpost banque doit apporter la preuve que la transaction en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

## Article 43. Remboursement d'opérations de paiement initiées par ou via le bénéficiaire

- a. bpost banque doit rembourser au client le montant total d'une opération de paiement autorisée, initiée par ou via le bénéficiaire, qui a déjà été exécutée aux conditions énumérées ci-après.
- b. Pour les opérations de paiements autorisées, initiées par ou via le bénéficiaire, cette obligation ne vaut que pour autant que les conditions suivantes soient remplies :
  - le montant exact de l'opération de paiement n'a pas été spécifié au moment où la transaction a été autorisée et
  - le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le client pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte

du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat et des circonstances pertinentes dans ce cas.

À la demande de la Banque, le client apportera la preuve du respect de ces conditions.

Si la domiciliation a été exécutée selon le schéma CORE, le client peut obtenir le remboursement sans qu'il ne soit satisfait à ces conditions.

- c. Pour les opérations de paiement autorisées, initiées par ou via le bénéficiaire, le client n'aura cependant pas droit au remboursement :
  - s'il a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à bpost banque ; et
  - si les informations relatives à l'opération de paiement future ont été mises à sa disposition ou fournies par bpost banque ou par le bénéficiaire au moins quatre semaines avant l'échéance.
- d. Le client doit introduire la demande de remboursement du montant débité auprès de bpost banque dans les 8 semaines de la date du débit. Dans un délai de 10 jours ouvrables bancaires à compter de la réception de cette demande, bpost banque remboursera le montant total de l'opération ou, le cas échéant, communiquera le motif de refus de remboursement.

## Article 44. Responsabilité

### 44.1. Opération de paiement non autorisée

Dans le cas d'une opération de paiement non autorisée, bpost banque, après examen de la légitimité de la réclamation de son client/payeur, lui remboursera le montant de l'opération de paiement non autorisée immédiatement après s'être rendu compte de la transaction ou en avoir été informée, et dans tous les cas au plus tard à la fin du jour ouvrable bancaire suivant, sauf si la Banque a des motifs raisonnables de soupçonner une fraude et fait part de ces motifs par écrit à l'autorité nationale concernée. La Banque rétablira le compte dans la situation qui aurait été la sienne si l'opération non autorisée n'avait pas eu lieu. La date valeur du crédit du compte du client est au plus tard la date à laquelle le montant a été débité du compte. Le cas échéant, la Banque réparera également tout autre préjudice financier dans les limites de l'article 19.

### 44.2. Opération de paiement non exécutée, mal exécutée ou exécutée tardivement, initiée par le client

- a. La Banque, après examen de la légitimité de la réclamation de son client, en cas d'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée qui implique sa responsabilité, remboursera dans les plus brefs délais le montant de cette transaction. Le cas échéant, la Banque rétablira le compte dans la situation qui aurait été la sienne si l'opération mal exécutée n'avait pas eu lieu. La date valeur du crédit du compte du payeur est au plus tard la date à laquelle le montant a été débité du compte. Le cas échéant, la Banque réparera également tout autre préjudice financier dans les limites de l'article 19.

La Banque ne sera toutefois pas responsable vis-à-vis de son client si elle peut démontrer qu'elle a satisfait à toutes ses obligations et que la banque du bénéficiaire a reçu le montant de la transaction. Le cas échéant, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire sera responsable à l'égard de celui-ci.

- b. Si la Banque est responsable en qualité de banque du bénéficiaire, elle mettra immédiatement le montant de l'opération de paiement à la disposition du bénéficiaire et créditera le cas échéant le compte du bénéficiaire du montant correspondant. La date valeur du crédit du compte est au plus tard la date que le montant aurait eu comme date valeur si la transaction avait été exécutée correctement. Le cas échéant, la Banque réparera également tout autre préjudice financier dans les limites de l'article 19.
- c. En cas d'exécution tardive d'une opération de paiement (au-delà des délais d'exécution maximums), le client peut uniquement exiger réparation des dommages directs et raisonnablement prévisibles.

d. Si une opération de paiement n'est pas ou est mal exécutée, la Banque tente, indépendamment de la responsabilité visée dans le présent article, à la demande du client, de tracer immédiatement l'opération de paiement et elle informe le client des résultats. Aucuns frais ne sont imputés de ce chef au client.

#### 44.3 Opération de paiement non exécutée ou mal exécutée, initiée par ou via le bénéficiaire

a. Dans le cas d'un ordre de paiement initié par ou via le bénéficiaire, la Banque est responsable à l'égard du client/bénéficiaire de la bonne transmission de l'ordre de paiement à la banque des payeurs. La Banque ne sera toutefois pas responsable vis-à-vis de son client/bénéficiaire si elle peut démontrer qu'elle a satisfait à toutes ses obligations. Le cas échéant, la banque du payeur sera responsable vis-à-vis de celui-ci.

b. Si la Banque est responsable en sa qualité de banque du payeur, elle lui restituera, si besoin est et sans tarder, le montant de l'opération de paiement mal ou non exécutée et rétablira le compte à vue débité dans la situation qui aurait été la sienne si la transaction mal exécutée n'avait pas eu lieu. La date valeur du crédit du compte est au plus tard la date à laquelle le montant a été débité. Le cas échéant, la Banque réparera également tout autre préjudice financier dans les limites de l'article 19.

c. Si une opération de paiement initiée par ou via le bénéficiaire n'est pas ou est mal exécutée, bpost banque tente, indépendamment de la responsabilité visée dans le présent article, à la demande du bénéficiaire et en sa qualité de banque du bénéficiaire, de tracer immédiatement l'opération de paiement et elle informe le bénéficiaire des résultats.

#### 44.4. Numéro de compte erroné

Un ordre de paiement est exécuté conformément à l'identifiant unique communiqué par le payeur, et ce quelles que soient les informations fournies en plus par le payeur. Dans ce cas, l'opération de paiement est réputée dûment exécutée. bpost banque n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des opérations de paiement si l'identifiant unique fourni par le payeur est inexact.

Toutefois, bpost banque s'efforce à la demande du client et dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. La Banque peut de ce chef imputer au client les frais mentionnés dans la Liste des tarifs.

La banque du bénéficiaire apporte son concours à ces efforts en communiquant à la Banque toutes les informations pertinentes pour le recouvrement. Si le recouvrement des fonds n'est pas possible, la Banque fournit au payeur, sur demande écrite de ce dernier, les informations disponibles pertinentes pour lui permettre d'intenter une action en justice en vue du recouvrement des fonds.

## Article 45. Dépôt et retrait d'espèces

### 45.1. Devise : euros

Les Clients peuvent déposer et retirer des espèces (billets et pièces) en euros sur les comptes à vue.

### 45.2. Dépôt

Le dépôt d'espèces en euros est possible aux guichets des bureaux de poste, contre remise d'un récépissé.

À l'issue du tri et du comptage, et sous réserve d'un contrôle d'authenticité, le compte à vue est immédiatement crédité le jour ouvrable bancaire dans le respect de l'heure limite. bpost banque a le droit de refuser un dépôt en espèces sans devoir motiver son refus.

### 45.3. Retrait

Les Clients peuvent retirer des espèces en euros des comptes à vue aux distributeurs de billets ainsi qu'aux guichets des bureaux de poste, sans préjudice des dispositions de l'article 30 ci-dessus.

## Article 46. Virements

bpost banque met un service de virement à la disposition de ses clients, pour les virements en Belgique et à l'étranger.

### 46.1. Communication des ordres de virement à la Banque

Les clients doivent donner les ordres de virement à la Banque conformément aux dispositions de l'article 12.1.

Les ordres verbaux ou téléphoniques doivent être confirmés immédiatement par écrit. bpost banque décline toute responsabilité du chef de l'inexécution, de l'exécution erronée d'ordres verbaux ou téléphoniques, sauf son dol ou sa faute lourde et celle de ses préposés ou mandataires.

### 46.2. Exécution des virements

Les instructions du donneur d'ordre doivent être complètes et précises afin d'éviter toute erreur. bpost banque peut éventuellement postposer l'exécution de l'ordre pour demander des instructions complémentaires, sans encourir de responsabilité de ce chef.

Le client peut donner l'ordre à bpost banque d'exécuter un virement à la date souhaitée à l'endroit indiqué sur le bulletin de virement (« date mémo »). La date d'exécution souhaitée doit se situer au maximum 365 jours calendrier dans le futur.

Sans préjudice de l'article 38 des présentes Conditions Générales Bancaires, les ordres de virement confiés à bpost banque ne sont, en principe, pas susceptibles de révocation. Il n'est pas tenu compte de l'ordre dans lequel les instructions parviennent à bpost banque.

Lorsqu'elle l'estime utile ou nécessaire et aux risques du donneur d'ordre, bpost banque peut recourir aux services de ses correspondants ou de tiers pour l'exécution des ordres de virement ou de paiement qui lui sont confiés.

Lorsque bpost banque est amenée à exécuter un ordre faux ou falsifié, et qu'aucun dol ou faute lourde ne peut lui être reproché(e), l'application des articles 1239 du Code civil et suivants et de l'article 1937 du Code civil est expressément écartée. bpost banque ne supportera pas les conséquences de cette exécution.

### 46.3. Virement à partir de et vers l'étranger et virement en devises étrangères

bpost banque exécute les ordres de paiement à destination ou en provenance de l'étranger dans le respect de la réglementation en matière de devises et conformément à la Liste des tarifs.

Les virements, transferts ou remises au profit d'un client à l'étranger ne lui sont acquis(es) définitivement qu'à dater du moment où les fonds sont effectivement transférés, sans tenir compte de la réception par la Banque d'un avis de transfert ou de la passation de l'écriture au crédit du compte du bénéficiaire.

À moins qu'il n'y ait un compte dans la devise du virement, du transfert ou de la remise, les paiements en devises étrangères au profit d'un client sont portés à son compte en euros, après conversion en euros, au taux de change du jour.

### 46.4. Déroutement d'un virement

Sauf instructions contraires expresses de sa part, le donneur d'ordre autorise bpost banque à dérouter les ordres de virement formulés en faveur d'un bénéficiaire vers le compte dont ce dernier est titulaire en ses livres, ou à faire payer les montants à virer par un de ses établissements ou correspondants. En aucun cas, le seul fait que le compte bénéficiaire repris dans l'ordre de virement ne soit pas un compte ouvert dans les livres de bpost banque ne constitue l'instruction contraire expresse visée à l'alinéa précédent. Toutefois, lorsque le donneur d'ordre a désigné expressément un autre numéro de compte, il est informé par extrait de compte du déroutement opéré.

## Article 47. Ordre permanent

Le client peut donner l'ordre à bpost banque de transférer périodiquement à des dates définies, un montant fixe ou variable de son compte à vue auprès de la Banque vers un compte de paiement déterminé d'un bénéficiaire.

En cas de provision insuffisante, bpost banque n'est pas tenue de procéder à l'exécution de l'ordre permanent. Dans ce cas, bpost banque peut exécuter l'ordre à la prochaine échéance ou mettra fin à l'ordre permanent.

Le client peut révoquer ou modifier l'ordre – conformément aux modalités visées à l'article 43 ci-dessus – au plus tard le jour ouvrable bancaire précédant l'échéance.

bpost banque se réserve le droit de poursuivre l'exécution d'un ordre après le décès du titulaire du compte, et ce jusqu'à révocation de l'ordre par ses ayants droit.

## Article 48. Services d'information sur les comptes

Moyennant son consentement exprès, le client peut recourir à des services d'information sur les comptes. Les services d'information sur les comptes ne sont proposés que pour les comptes à vue accessibles en ligne.

Un tel service ne permet pas de transmettre des ordres de paiement ni d'exécuter des opérations de paiement.

La Banque se réserve le droit de refuser à un prestataire de services d'information sur les comptes l'accès au compte à vue, pour des motifs objectivement légitimes ayant trait à un accès non autorisé ou frauduleux au compte à vue par ce prestataire de services d'information sur les comptes.

## Article 49. Services d'initiation de paiement

Moyennant son consentement exprès, le client peut recourir à des services d'initiation de paiement. Les services d'initiation de paiement ne sont proposés que pour les comptes à vue accessibles en ligne.

La Banque se réserve le droit de refuser à un prestataire de services d'initiation de paiement l'accès au compte à vue, pour des motifs objectivement légitimes ayant trait à un accès non autorisé ou frauduleux au compte à vue par ce prestataire de services d'initiation de paiement.

## Article 50. Confirmation de la disponibilité des fonds

Moyennant son consentement exprès, le client peut recourir à un instrument de paiement basé sur une carte. L'émetteur de l'instrument de paiement prie la Banque de confirmer que les fonds nécessaires à l'exécution de la transaction sont disponibles sur les comptes. Ces services sont uniquement possibles pour les comptes à vue accessibles en ligne.

La Banque indique si les fonds disponibles sont suffisants ou non (communication « oui » ou « non »). La confirmation n'implique nullement un blocage des fonds sur le compte à vue.

# Comptes d'épargne

## Article 51. Le compte d'épargne

bpost banque propose à ses clients des comptes d'épargne en euros aux conditions que bpost banque détermine, et notamment en matière de retrait, transfert, intérêts, prime de fidélité, modes de fonctionnement et de calcul de ces primes et résiliation.

Les conditions spécifiques au compte d'épargne sont consignées dans des conditions particulières.

## Article 52. Les tarifs

Les tarifs que bpost banque applique aux dépôts d'épargne sont mentionnés dans la Liste des tarifs en vigueur.

## Article 53. Garantie locative

Une garantie locative peut être constituée par le versement d'une somme d'argent sur un compte d'épargne ouvert au nom du locataire conformément aux conditions définies par la Banque et moyennant la signature d'une convention par le locataire, le bailleur et bpost banque.

bpost banque constitue par ailleurs des garanties locatives sous les formes et les conditions imposées le cas échéant aux établissements de crédit par une loi.

Les informations et conditions relatives à ces formes de garantie locative sont à disposition des clients dans tous les points de contact visés à l'article 2.

# Comptes à terme

## Article 54. Comptes à terme

bpost banque peut proposer à ses clients, aux conditions qu'elle détermine, des comptes à terme en euros. Les taux d'intérêt applicables sont fixés dans la Liste des tarifs.

# Dépôt-titres

## Article 55. Généralités

bpost banque peut recevoir, en dépôt-titres, des Instruments Financiers selon les conditions particulières qu'elle détermine et aux conditions (droits de garde) mentionnées dans la Liste des tarifs.

# Chapitre 2. Cartes et banque à distance

## Article 56. Cartes et banque à distance

La Banque met à la disposition de ses clients des cartes de débit et de crédit ainsi que différentes possibilités de faire usage de divers services bancaires, de communiquer avec la Banque ou de recevoir de la correspondance de la Banque par le biais d'internet ou d'autres canaux électroniques.

Les conditions d'octroi, l'utilisation, la responsabilité et les autres conditions sont consignées dans des conditions particulières. Le client peut consulter ces conditions sur le site internet ou en demander un exemplaire dans les points de contact visés à l'article 2.

Conformément à l'article 8 des présentes Conditions Générales Bancaires, le titulaire du compte consent, dès qu'il accorde une procuration sur son compte, à ce que des cartes ou services de banque à distance soient fournis au mandataire, à la demande de ce dernier, et il répond des conséquences de l'utilisation qui en est faite par le mandataire.

Le client reçoit des données de sécurisation personnelles (codes secrets, etc.) qui lui permettent de s'identifier et/ou de signer des opérations qu'il effectue dans le cadre de ces services. Le client est tenu de prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la confidentialité de ces données.

En cas de perte, de vol ou d'usage non autorisé des cartes ou des services de banque à distance, le client devra en informer la Banque immédiatement de la manière décrite dans les conditions particulières du service concerné. Dès que la Banque est au courant, elle prendra les mesures nécessaires pour éviter toute poursuite de l'utilisation ou des abus.

La Banque peut également, à tout moment et sans avertissement préalable, bloquer ces cartes ou services de banque à distance s'il existe des motifs légitimes à cette fin, par exemple si la sécurité de ces services est compromise ou si l'on soupçonne un usage non autorisé ou abusif. Si une ouverture de crédit est liée à la carte, la Banque peut bloquer la carte si le risque que le client ne soit pas en mesure de respecter ses obligations de paiement a considérablement augmenté.

La Banque informera le client du blocage, sauf si la législation ou la réglementation l'interdit ou si des considérations de sécurité l'empêchent, si possible avant le blocage ou au plus tard immédiatement après. Si le blocage vise un mandataire, la Banque informera le titulaire du compte moyennant la même réserve.

Dès que les raisons du blocage auront cessé d'exister, le blocage sera levé et de nouvelles données de sécurisation personnalisées ou une nouvelle carte sera (seront) le cas échéant remise(s) au client.

## Chapitre 3. Chèques

### Article 57. Chèques

La Banque délivre, aux conditions qu'elle détermine, des formules de chèques aux clients qui le demandent. Elle se réserve le droit de refuser de délivrer des formules de chèques.

bpost banque a le droit de mettre fin à tout moment à la convention autorisant le client à émettre des chèques, aux conditions mentionnées à l'article 20, alinéa 1<sup>er</sup>, des Conditions Générales Bancaires. Dans un tel cas, les détenteurs de formules de chèques devront immédiatement restituer les formules de chèques inutilisées.

Le cas échéant, bpost banque se réserve le droit de ne mettre le solde créditeur du compte à la disposition du client qu'après la restitution des formules de chèques inutilisées ou sur déclaration du client attestant de leur destruction. Il en va de même si l'initiative de rompre la relation émane du client.

Le détenteur des formules de chèques est responsable de leur utilisation. Il assumera notamment toutes les conséquences découlant de la perte, du vol ou de l'usage illégitime de formules de chèques qui lui ont été remises.

bpost banque se réserve le droit de ne pas tenir compte de l'opposition faite par le client au paiement d'un chèque émis sur une formule délivrée par elle. Elle se réserve le droit de ne pas tenir compte de révocations, même après l'expiration du délai de présentation. En tout état de cause, si bpost banque venait tout de même, pour des raisons déterminées, à tenir compte d'une opposition ou d'une révocation, ce sera à titre exceptionnel et cela n'induera aucune obligation pour l'avenir. L'opposition au paiement et le blocage de la couverture échappent à la responsabilité de bpost banque, à moins d'un dol ou d'une faute lourde de sa part ou de celle de ses préposés ou mandataires.

bpost banque n'assume aucune responsabilité en cas de paiement de chèques perdus, volés ou falsifiés aussi longtemps qu'elle n'a pas eu raisonnablement le temps ou la possibilité de signaler la perte, le vol ou la falsification aux guichets de bpost.

bpost banque se réserve le droit de refuser le paiement de chèques qui ne sont pas ou sont insuffisamment couverts, ou de chèques qui ne sont pas conformes aux formules standard délivrées par bpost banque.

## Chapitre 4. Crédits

### Article 58. Formes de crédit

La Banque peut accorder à ses clients des crédits pouvant revêtir différentes formes comme, entre autres, des prêts à tempérament, des crédits hypothécaires et des ouvertures de crédit.

Les clauses et conditions du prêt à tempérament, de même que les échéances, sont arrêtées dans chaque cas par un contrat.

Les sommes régulièrement exigibles résultant d'un crédit octroyé par la Banque peuvent toujours être portées de plein droit au débit des comptes (comptes à vue, comptes courants, comptes d'épargne, etc.) de chacun des obligés. La présente disposition ne porte pas préjudice aux dispositions légales impératives contraires.

Aucune demande de crédit ne peut être introduite par le client en vue d'acquiescer ou de souscrire des actions, parts ou autres titres conférant un droit aux dividendes d'une société ayant un lien étroit avec bpost banque. La liste des sociétés visées peut être obtenue auprès des points de contact visés à l'article 2 des présentes Conditions Générales Bancaires ou sur le site internet [www.bpostbanque.be](http://www.bpostbanque.be).

## Chapitre 5. Transactions sur instruments financiers

### Article 59. Services d'investissement

bpost banque peut fournir à ses clients différents services d'investissement et services auxiliaires portant sur différents instruments financiers.

Les informations, conditions et tarifs relatifs à ces services et instruments financiers sont à disposition des clients dans tous les points de contact visés à l'article 2.