REGLEMENT GENERAL DES OPERATIONS

Beobank NV/SA

Ce Règlement est d'application à partir du 1^{er} octobre 2025.

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	2
PREAMBULE	4
CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES	5
Article 1. But de ce Règlement	5
Article 2. Signature des représentants de la Banque	5
Article 3. Obligations d’information par le Client	5
Article 4. Protection des données relatives au Client.....	7
Article 5. Procurations	13
Article 6. Spécimen de signature	14
Article 7. Mineurs	15
Article 8. Envoi de la correspondance	15
Article 9. Réception et envoi de formulaires et valeurs	16
Article 10. Forme des ordres donnés à la Banque.....	16
Article 11. Annulation ou modification des ordres donnés à la Banque.....	18
Article 12. Exécution des ordres par la Banque - Ordre permanent - Domiciliation.....	18
Article 13. Preuve de l'exécution des ordres	19
Article 14. Responsabilité de la Banque.....	20
Article 15. Preuve des obligations du Client	21
Article 16. Garanties en faveur de la Banque	22
Article 17. Contrôle des extraits de compte – Contestations – Rectifications – Plaintes	23
Article 18. Décès.....	24
Article 19. Entrée en relation / Cessation d’un service ou de la relation.....	26
Article 20. Comptes et coffres dormants.....	27
Article 21. Tarifs, frais et pénalités	29
Article 22. Archives.....	30
Article 23. Résumé de la politique de gestion des conflits d’intérêt	30
Article 24. Modification du Règlement et/ou des tarifs.....	31
Article 25. Droit applicable, choix des langues et responsabilité de la Banque.	31
Article 26. Election de domicile et compétence des tribunaux.....	31
CHAPITRE II : DEPOTS DE FONDS	32

Article 27. Dispositions générales.....	32
Article 28. Comptes à vue	32
Article 29. Le Beobank Money Market.....	33
Article 30. Service bancaire de base	33
Article 31. Compte d'épargne.....	33
Article 32. Comptes à terme.....	33
Article 33. Comptes en monnaies étrangères.....	34
Article 34. Extraits de compte	34
Article 35. Comptes ouverts ou avoirs déposés au nom de plusieurs personnes.....	34
Article 36. Comptabilisation des intérêts	35
CHAPITRE III : OPERATIONS EN COMPTE.....	36
Article 37. Dispositions particulières relatives aux chèques.....	36
Article 38. Dispositions particulières relatives aux ordres de paiement	37
Article 39. Virements instantanés	37
Article 40. Achat et vente de devises étrangères.....	39
CHAPITRE IV : PROTECTION DES DEPOTS ET INSTRUMENTS FINANCIERS.....	39
Article 41 : Portée de la protection	39
CHAPITRE V : ENCAISSEMENT DE PAPIER COMMERCIAL	41
Article 42. Dispositions générales.....	41
Article 43. Dispositions particulières relatives à l'encaissement de papier commercial	41
CHAPITRE VI: LOCATION DES COFFRES-FORTS	42
Article 44. Généralités	42
CHAPITRE VII : REGLES APPLICABLES AUX INSTRUMENTS DE PAIEMENT	43
Article 45. Préambule et conditions spécifiques.....	43
Article 46. Responsabilités du Client en matière d'Instruments de paiement.....	43
Article 47. Responsabilités de la Banque en matière d'Instruments de paiement.....	44
Article 48 Limites d'utilisation	44
Article 49. Blocage de l'Instrument de paiement.....	45
Article 50. Coûts des Instruments de paiement et des services associés	45
Article 51. Transactions en autres devises	45
Article 52. Cartes Beobank	45
Article 53. Plaintes et recours extrajudiciaires	46

PREAMBULE

Le Règlement Général des Opérations (ci-après "le Règlement") détermine les droits et les obligations respectifs découlant des relations d'affaires entre Beobank NV/SA dont le siège social est établi Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles, TVA BE 0401.517.147 (ci-après dénommée "la Banque") et ses clients (ci-après dénommés "le(s) Client(s)").

Par "le Client", on entend toute personne co-contractante de la Banque, ainsi que son/sa/ses mandataire(s), qui utilise (ou qui a récemment utilisé) un service ou un produit de la Banque. Le Client peut être une personne physique, une personne morale ou une entité sans personnalité juridique.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ce Règlement et accepter son contenu dès son entrée en relations d'affaires avec la Banque.

Ce Règlement est disponible à tout moment sur le site internet www.beobank.be et dans les points de vente de la Banque. De cette manière, le Règlement est valablement communiqué aux Clients de la Banque et disponible pour les tiers.

Beobank approuve les codes de conduite élaborés dans le cadre de Febelfin (pour de plus amples informations, voir: <https://febelfin.be/fr/publications/2023/codes-de-conduite>).

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

Article 1. But de ce Règlement

Ce Règlement régit les rapports entre la Banque et ses Clients, sans préjudice des dispositions résultant de la correspondance, de conventions particulières telles que les contrats de crédit ou de règlements spéciaux régissant certains types d'opérations. À défaut de dispositions prévues dans ce Règlement et dans les documents particuliers précités, les Clients et la Banque se conformeront aux usages bancaires.

Article 2. Signature des représentants de la Banque

Tout document constatant un engagement de la Banque, tout reçu ou quittance, n'est opposable à la Banque que s'il est revêtu des signatures des personnes autorisées à l'engager, et dans la mesure où ils agissent en cette qualité.

Article 3. Obligations d'information par le Client

- 3.1. La conclusion d'opérations bancaires avec les Clients est soumise à la délivrance de renseignements de toute nature. Ces renseignements peuvent entre autres inclure leur identité, leur état civil, leur domicile, leur statut, leur capacité juridique, leurs représentants, leur régime matrimonial, leurs revenus, leurs dépenses, l'origine de leurs fonds, leurs activités, leur situation fiscale et le cas échéant, leurs statuts, leurs mandataires, leur inscription à la Banque Carrefour des Entreprises, leur numéro d'entreprise, leur code NACE ainsi que tout autre renseignement que la Banque jugerait utile. Le Client produira également à la Banque tous les documents ou pièces justificatives que celle-ci jugerait utile.
- 3.2. Les cotitulaires d'un compte doivent s'identifier individuellement, conformément aux dispositions prévues au présent article 3. À l'égard de la Banque, ils sont conjointement et solidairement responsables de toutes les obligations liées à ce compte. Lorsque la Banque est confrontée à une réclamation des autres cotitulaires concernant les fonds détenus dans le compte ou leur régime fiscal, chaque cotitulaire pourra être considéré comme titulaire d'une part proportionnelle des fonds du compte.
- 3.3. Les personnes morales sont tenues de fournir à la Banque une copie de leurs statuts coordonnés et des modifications qui y seraient apportées, ainsi que leur publication au Moniteur belge. Les organes de la personne morale sont supposés disposer d'un pouvoir de représentation général. Les limites de cette autorité, ainsi que les règles internes qui la gèrent, ne peuvent pas être opposées à la Banque (sauf dérogation explicite).

Afin de permettre une identification précise des personnes aptes à représenter la personne morale, la personne morale doit également fournir à la Banque une liste de tous ses

administrateurs ainsi que leurs compétences respectives, telles que publiées au Moniteur belge, et une copie recto-verso de leur carte d'identité. De plus, la personne morale doit informer la Banque de ses bénéficiaires effectifs.

La Banque n'est en aucun cas obligée d'effectuer de telles recherches spontanément.

- 3.4. Les associations, sociétés et entités sans personnalité juridique doivent s'identifier en présentant leurs statuts (s'ils en disposent) et les documents d'identité de tous leurs membres ou représentants. De plus, les conventions d'association, de sociétés et d'entités, ou tout document équivalent prouvant l'existence de l'association, de la société ou de l'entité doivent être fournis à la Banque. Chaque membre, associé et/ou partenaire est conjointement et solidairement responsable à l'égard de la Banque.
- 3.5. Chaque intermédiaire d'un ayant-droit économique doit, si l'identification de cet ayant-droit semble impossible, déclarer sur l'honneur que les fonds et titres confiés à la Banque n'ont aucune origine illégale ou criminelle 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.
- 3.6. Si des documents fournis à la Banque en vertu de cet article 3, viennent de l'étranger ou sont écrits dans une langue étrangère, la Banque peut demander au Client de lui fournir une traduction certifiée. La Banque effectue un simple examen d'authenticité et d'interprétation de ces documents et n'assume aucune autre responsabilité.
- 3.7. La Banque peut bloquer les comptes ou les opérations en cours jusqu'à ce que, dans le cadre du présent article 3, les données lui soient fournies, ou jusqu'à ce que leur exactitude soit démontrée.
- 3.8. Toute modification d'une ou de plusieurs de ces données visées au présent article 3 doit être signalée sans retard à la Banque par un écrit signé par le Client et accompagné des pièces justificatives. La Banque n'assume aucune responsabilité quant aux conséquences qui pourraient résulter de la non-communication ou communication tardive de ces renseignements ou de renseignements inexacts, obsolètes, incomplets ou non authentiques par le Client.
- 3.9. La Banque peut en outre à tout moment contrôler l'ouverture et l'évolution de la relation bancaire en vue d'y appliquer les réglementations belges et étrangères, les circulaires de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), les circulaires de la Banque Nationale de Belgique, les Level Playing Fields de Febelfin et les bonnes pratiques en matière de lutte contre le blanchiment, d'intégrité, de respect des obligations de la politique de Compliance de la Banque, de sanctions internationales ainsi que dans le cadre de la politique en vigueur au sein de la Banque.

En raison de son appartenance au groupe Crédit Mutuel, la Banque se réserve le droit d'appliquer à toute relation bancaire la réglementation édictée par les autorités françaises, pour autant qu'elle soit applicable.

Le Client reste lui-même responsable de se mettre en conformité avec toutes les réglementations applicables, y compris le cas échéant les réglementations fiscales et concernant le contrôle des capitaux des pays étrangers dont le Client est résident et/ou citoyen.

Article 4. Protection des données relatives au Client

La Banque traite les données relatives au Client en toute discrétion.

Lorsqu'il s'agit de données relatives à une personne morale, p.ex. à une SRL la Banque considère ces données comme confidentielles, à moins qu'elles ne soient déjà publiquement disponibles.

Lorsqu'il s'agit de « Données à caractère personnel », la Banque applique une protection accrue, comme requise par la législation belge relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Par « Données à caractère personnel » il faut entendre toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable : ceci peut inclure le nom du Client, son adresse, son numéro de téléphone, son numéro de compte, l'historique de ses transactions etc. Cette protection accrue s'applique également aux représentants légaux des personnes morales.

4.1. Dispositions qui s'appliquent uniquement aux Données à caractère personnel

4.1.1. Origine des Données à caractère personnel

Les Données à caractère personnel peuvent provenir entre autres du Client, et d'informations disponibles publiquement comme celles reprises dans le Moniteur belge ou rendues publiques par le Client lui-même.

Dans le cadre d'une communication de données prévue par la loi, la Banque peut aussi recevoir certaines Données à caractère personnel d'une tierce partie, p.ex. dans le cadre de la mobilité bancaire.

L'accès aux Données à caractère personnel n'est accordé par la Banque qu'aux personnes qui en ont légitimement besoin dans le cadre de leurs tâches.

4.1.2. Licéité du traitement des Données à caractère personnel

La Banque ne traite les Données à caractère personnel que si ce traitement se base sur l'un des fondements suivants :

- le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat entre le Client et la Banque, ou à l'exécution de mesures prises à la demande du Client avant la conclusion d'un contrat (p.ex. une consultation de la Centrale des Crédits aux Particuliers auprès de la Banque nationale de Belgique au regard d'une demande d'un crédit à la consommation); ou

- le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale ou réglementaire à laquelle la Banque est soumise (p.ex. afin de répondre à une requête d'un procureur ou d'un juge d'instruction) ; ou
- le Client a consenti au traitement de ses Données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques (p.ex. la participation à un concours organisé par la Banque ou par une de ses partenaires commerciaux) ; ou
- le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par la Banque (p.ex. la sécurisation des points de vente de la Banque ; l'envoi de publicité au nom du Client) ou par des tiers, à condition que ces intérêts soient au moins proportionnels au droit à la protection de la vie privée du Client.

4.1.3. Finalités du traitement des Données à caractère personnel

La Banque ne traite les Données à caractère personnel que pour octroyer et gérer des produits et des services, pour apprécier la solvabilité du Client, pour lui proposer des produits et services de la Banque ou de ses partenaires commerciaux, pour prévenir et lutter contre la fraude commise par des Clients ou des préposés de la Banque, pour le traitement des plaintes et des litiges, pour la formation, pour réaliser des statistiques et des tests, dans le cadre de la législation contre le blanchiment et le terrorisme ou pour satisfaire aux autres obligations légales, en ce compris celles visées dans d'autres clauses du présent Règlement.

La Banque pourra également utiliser les Données à caractère personnel pour établir un profil, p.ex. afin de proposer des produits et services appropriés au Client.

4.1.4. Communication des Données à caractère personnel

4.1.4.1. Sur base du consentement du Client

La Banque peut communiquer les Données à caractère personnel à des tiers qui démontrent qu'ils ont obtenu le consentement valable du Client. Il est suffisant que ces tiers aient reçu le consentement d'un seul des titulaires du compte concerné, à moins que les cotitulaire ne puissent agir sur le compte que moyennant leur signature conjointe.

Pourvu que cette partie tierce y soit autorisée sur base de la Directive UE du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, la Banque n'est pas obligée de vérifier la validité du consentement attribué à telle partie tierce.

La Banque n'assume aucune responsabilité quant aux conséquences d'une telle communication, en ce compris des transactions qui ont lieu suite à l'exercice de ce droit.

La Banque insiste également auprès du Client qu'il n'octroie pas avec légèreté son consentement à des tiers aux fins de l'accès à ou de la communication de ses Données à caractère personnel, et l'invite à lire au préalable et de façon attentive les conditions contractuelles qui s'y appliquent. Plus spécifiquement le Client doit s'assurer de l'utilité

d'un tel accès ou d'une telle communication, en tenant compte de la finalité choisie par lui.

La Banque se réserve le droit (mais n'est pas tenue) de contrôler au préalable et ensemble avec le Client l'accès à ou la communication de ses Données à caractère personnel, ou de le refuser, au cas où elle estime que celui-ci est disproportionné, ou bien, comporte un risque de fraude pour le Client.

4.1.4.2. Sur base d'autres bases de licéité (dans le sens de l'article 4.1.2. de ce Règlement)

Dans le cadre des finalités décrites dans l'article 4.1.3. de ce Règlement, la Banque peut transmettre les Données à caractère personnel à ses fournisseurs de services et aux sociétés qui font partie du même groupe pour autant qu'elle ait imposé des garanties suffisantes concernant la protection des Données à caractère personnel.

La Banque peut également communiquer les Données à caractère personnel aux pouvoirs publics dûment autorisés.

Dans le cadre du paiement des allocations familiales, la Banque est autorisée à contrôler si le bénéficiaire des allocations est effectivement le titulaire ou cotitulaire du compte bénéficiaire. Ce contrôle est effectué à l'intervention de l'institution compétente et se déroule via un échange de données sécurisé et automatisé.

En cas de soupçons sérieux de fraude ou d'autres infractions pénales la Banque peut également procurer les Données à caractère personnel à d'autres institutions financières, aux services de police et à la justice ; ceci même de manière préventive.

4.1.4.3. Transferts hors de l'Union Européenne

La Banque peut aussi faire traiter les Données à caractère personnel hors de l'Union Européenne.

Certains pays en dehors de l'Union européenne garantissent, selon la Commission européenne, un niveau de protection adéquat pour les Données à caractère personnel dans leur législation. Si un pays ne garantit pas un niveau de protection adéquat, la Banque requiert des garanties contractuelles additionnelles de la part du/des sous-traitant(s), p.ex. via des clauses contractuelles standardisées. Si le traitement est entièrement ou partiellement exécuté par des sous-contractants du sous-traitant, la Banque requerra que des obligations équivalentes s'appliquent à ces sous-contractants.

4.1.5. Délais de conservation

La Banque conserve les Données à caractère personnel pendant un délai déterminé, qui diffère selon la finalité du traitement.

Quant à l'ensemble des Données à caractère personnel qui sont traitées lors de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat avec le Client, le délai de conservation est en principe dix ans, à compter de la date de la fin du contrat. Ce délai correspond au délai de prescription des obligations personnelles (prévu dans le Code Civil) et, le cas échéant, au délai de prescription de poursuite pénale (p. ex. dans le cadre de la prévention et de la détection des irrégularités et de fraude par la clientèle). De plus, pour les conventions, ces délais de conservation correspondent aux délais prévus dans la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Quant aux transactions individuelles, le délai de conservation est de dix ans à compter de la date de la transaction (comme requis par la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme). Pour les contrats de crédit, ce délai commence seulement à courir à compter du moment du remboursement complet du crédit.

La Banque se réserve le droit de conserver l'état de clôture d'un compte pendant trente ans. Par cette communication, la Banque donne connaissance de sa politique pour l'avenir, sans que ceci constitue une reconnaissance ou un engagement pour le passé.

Dans le cadre de la gestion d'un litige en cours ou d'une enquête judiciaire, la Banque peut conserver les Données à caractère personnel jusqu'à leur terme définitif et irrévocable.

La Banque se réserve, sur base de son intérêt commercial légitime et sauf le cas où le Client s'y oppose, le droit d'approcher le Client aux fins de marketing au maximum pendant trois ans après qu'il ait bénéficié d'un produit ou d'un service de la Banque.

Quant aux enregistrements des conversations téléphoniques ou par visio-conférence entre le Client et la Banque (voyez l'article 13.2 de ce Règlement) le délai de conservation est limité à trois ans.

Les enregistrements d'images par les caméras de surveillance qui sont placés auprès des points de vente de la Banques, seront conservés au maximum pendant trente jours, à moins que la loi ne permette une durée de conservation plus longue.

Après ces délais, la Banque fera en sorte d'effacer les Données à caractère personnel concernées de ses systèmes opérationnels

4.1.6. Droits du Client concernant ses Données à caractère personnel

Le Client peut, à tout moment, demander un extrait de ses Données à caractère personnel dans le fichier de la Banque, et si besoin est demander de les faire rectifier, effacer ou transférer sous forme électronique. Il lui suffit d'adresser un courrier à Beobank NV/SA, Responsable du Traitement, Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles, ou de prendre contact avec le Service Clients de la Banque à l'adresse contactinfo@beobank.be. Pour pouvoir satisfaire à cette demande, la Banque exigera toujours que le Client s'identifie valablement.

L'extrait des Données personnelles que la Banque transmet au Client n'inclura pas de transactions individuelles. Pour de telles transactions, le Client devra demander une copie de son extrait de compte, selon les modalités prévues à l'article 34 de ce Règlement et dans les tarifs de la Banque.

Il peut, à tout moment, s'opposer au traitement de ses Données à caractère personnel à des fins de promotion commerciale. Il peut procéder de la sorte en faisant la demande à nos bureaux et agences, ou par courrier électronique via contactinfo@beobank.be. Dans ce cas, le Client devra tenir compte du fait qu'il ne sera pas toujours mis au courant (en temps utile) des offres avantageuses de la Banque.

4.1.7. Privacy online

Dans les textes « Vie Privée, sécurité, cookies », « Politique de confidentialité » et Politique en matière de cookies » se trouvant sur www.beobank.be, la Banque fournit de plus amples informations concernant la protection des données en ligne et l'utilisation des cookies.

4.1.8. Autorité de surveillance

Pour tous ses traitements de Données à caractère personnel relatives au Client la Banque est soumise à la surveillance de l'Autorité de Protection des Données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles. Au cas où le Client n'aurait pas reçu de la Banque une réponse satisfaisante à ses demandes légitimes, le Client pourra contacter l'instance précitée afin de faire valoir ses droits.

4.2. Dispositions qui s'appliquent à toutes les données relatives au Client

4.2.1. Communication au Point de Contact Central

La loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers (la « loi PCC ») oblige la Banque à communiquer certains événements relatifs au Client au Point de Contact Central (PCC) de la Banque nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont, 14 à 1000 Bruxelles. Il peut s'agir de Données à caractère personnel ou (pour des personnes morales) d'autres données.

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

Les événements à rapporter sont :

- a) le début ou la fin de la qualité de (co)titulaire d'un compte bancaire ou de paiement tenu auprès de la Banque,

- b) le début ou la fin de la qualité de mandataire d'un compte bancaire ou de paiement tenu auprès de la Banque,
- c) le début ou la fin d'une relation contractuelle entre le Client et la Banque portant sur l'un des contrats financiers visés dans la loi PCC, par exemple un contrat de crédit,
- d) l'exécution d'une ou plusieurs transactions financières impliquant des espèces exécutée(s) pour le Client, pendant le même jour,
- e) l'intervention d'une personne physique qui verse ou reçoit des espèces pour compte du client dans le cadre d'une transaction financière avec la Banque.
- f) les soldes des comptes bancaires et de paiement ; et
- g) les montants globalisés de certains contrats financiers.

Ce faisant, la Banque tient compte du champ d'application, des seuils de communication et des modalités de communication des données, déterminés par la loi.

La Banque communique les données suivantes relatives au Client au Point de Contact Central :

- 1) pour les personnes physiques : le numéro d'identification au registre national ou, à défaut, le nom, le prénom, la date et si nécessaire le lieu de naissance du Client,
- 2) pour les personnes morales : le numéro d'inscription du Client auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises ou, à défaut, sa dénomination complète, sa forme juridique et son pays d'établissement.

Le Client a le droit de prendre connaissance auprès de la Banque nationale de Belgique des données enregistrées à son nom par la Banque dans le Point de Contact Central. Si ces données sont inexactes ou ont été enregistrées à tort, le Client a le droit d'en demander la rectification ou la suppression auprès de la Banque.

Les données sont conservées dans le Point de Contact Central pour une durée de 10 ans à partir de la date de clôture de la dernière année calendrier en rapport avec laquelle les données relatives au Client ont été communiquées.

4.2.2. *Consultation et communication dans le cadre des contrats de crédit*

Dans le cadre de l'attribution d'un crédit au Client, la Banque consulte (en fonction du dossier soumis) la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) et le Registre des crédits aux entreprises (RCE) auprès de la Banque nationale de Belgique afin de s'assurer que le crédit demandé répond aux possibilités financières et aux capacités de remboursement du Client.

Si la Banque accorde le crédit, et à chaque fois que le Client est en défaut de paiement, la Banque en informe les mêmes entités, conformément à la législation applicable à cet égard.

4.2.3. *Communication au SPF Finances*

La Banque peut être obligée de communiquer certaines données du Client au SPF Finances, en vue du transfert de ces données par ce dernier à des autorités fiscales

étrangères dans le cadre d'un traité d'échange auquel la Belgique fait partie. Cette obligation vaut pour tous les comptes détenus par le Client auprès de la Banque.

Pour autant qu'il s'agit de Données à caractère personnel, le Client a le droit d'être informé, à sa demande, des données communiquées ou devant l'être, et de pouvoir les corriger si elles ne sont pas (ou plus) correctes. À cette fin, le Client doit envoyer une lettre avec une copie du recto de sa carte d'identité à **Beobank NV/SA, Responsable du traitement, Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles.**

4.2.4. *Communication à l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA)*

La Banque est tenue de communiquer certaines Données à caractère personnel à la FSMA pour respecter son obligation de déclaration des transactions sur instruments financiers en application de l'article 26 du Règlement MiFIR.

Article 5. Procurations

5.1. La Banque accepte que le Client se fasse représenter par un ou plusieurs mandataires, ou par plusieurs mandataires devant signer ensemble.

La Banque n'est pas obligée de vérifier si le mandataire a accepté le mandat. Le Client est lui-même obligé d'informer le mandataire de l'existence et de l'ampleur du mandat.

5.2. Sauf disposition contraire expresse, la procuration accordée en vertu de cet article 5 autorise le mandataire à effectuer toute transaction et tout acte, au nom du Client et sur le compte lié à la procuration. Cependant, le mandataire ne peut pas adapter ou supprimer le(s) titulaire(s) ou d'autres mandataires du compte, ou adapter leur pouvoir de signature.

Le Client est seul responsable de l'usage abusif que le mandataire ferait du compte.

5.3. Mandats sous seing privé :

La Banque tient à la disposition de ses Clients des formules de procuration sous seing privé. Chaque attribution d'un mandat sous seing privé nécessite la signature du Client, et l'identification du mandataire par la Banque.

La Banque se réserve le droit de ne pas tenir compte de formules de procuration imprécises ou incomplètes ou de procurations qui seraient conférées sous toute autre forme.

En outre, la Banque peut toujours exiger la délivrance d'une procuration notariée ou judiciaire.

5.4. Mandats notariés :

La Banque accepte tout mandat établi par un notaire belge, sur présentation d'un original daté, signé et tamponné.

Dans le cas d'un mandat des soins, la Banque peut activer le mandat sur base de la simple présentation de l'acte notarié, et de la confirmation du mandataire que la personne protégée se trouve en ce moment dans la situation de santé décrite par l'acte notarié. Le mandataire ne doit pas présenter d'attestation médicale ou d'autre preuve.

5.5. Mandats judiciaires :

La Banque accepte chaque mandat confié par un tribunal belge, sur la présentation d'une copie datée et signée de la décision.

5.6. Les procurations conférées par le Client ne peuvent être révoquées que par lettre recommandée ou selon la forme écrite prescrite par la Banque. La Banque décline toute responsabilité pour les conséquences qui pourraient résulter de messages incorrects ou incomplets dans le but de révoquer la procuration.

La responsabilité de la Banque n'est cependant engagée qu'à l'expiration du troisième jour ouvrable bancaire suivant la date de réception de l'avis de révocation.

La cessation des effets de la procuration par la survenance d'une des causes prévues par l'article 2003 du Code civil (décès, interdiction, déconfiture du mandant ou du mandataire) n'a d'effet à l'égard de la Banque que le troisième jour ouvrable bancaire après que celle-ci aura eu connaissance de l'événement donnant lieu à l'application de l'article 2003, sans qu'elle soit tenue de le rechercher.

Le mandant devra informer lui-même le mandataire et les éventuelles autres parties de la révocation intervenue. Il veillera lui-même à ce que le mandataire restitue à la Banque, en cas de révocation de la procuration, les chèques, cartes, clés, formulaires de virements ou tout autre document ou formulaire en sa possession. À défaut ou en cas d'exécution tardive par le mandataire, le mandant assumera seul les conséquences de l'usage abusif.

Article 6. Spécimen de signature

6.1. La Banque peut demander aux titulaires de comptes, espèces, titres ou d'avoirs quelconques auprès de la Banque et leurs mandataires de déposer, lors de leur entrée en relation avec la Banque, un spécimen de leur signature.

6.2. En ce qui concerne les personnes morales, les spécimens de signatures à déposer sont ceux des personnes ayant pouvoir de traiter avec la Banque, conformément aux statuts ou aux délégations de pouvoirs valablement conférés. Si cette personne ne bénéficie plus d'une délégation de pouvoir valable ou de la capacité juridique adéquate, et que cette

circonsante n'a pas été valablement notifiée à la Banque, la Banque n'encourt aucune responsabilité si elle exécute l'instruction d'une personne dont la signature a été déposée,

- 6.3. La Banque est uniquement tenue de la simple comparaison de la signature figurant sur l'instruction reçue et le spécimen déposé. La Banque exécute l'instruction uniquement si cette comparaison permet raisonnablement de croire que ladite instruction émane du Client. À cet égard, la Banque ne répond que de sa faute grave.

Article 7. Mineurs

- 7.1. Lors de l'exécution d'opérations pour le compte de Clients mineurs, la Banque s'efforce, dans la mesure du possible, d'agir dans l'intérêt du mineur. C'est pourquoi la Banque a, à tout moment, le droit à des explications et, le cas échéant, d'exiger une preuve émanant du représentant légal du Client mineur.
- 7.2. Toutes les sommes et valeurs du Client mineur lui appartiennent. Les représentants légaux s'engagent à les gérer, employer et réinvestir en bon père de famille dans l'intérêt exclusif du mineur. Ils demeurent garants solidairement et indivisiblement vis-à-vis de la Banque de toute réclamation à cet égard. Si le compte est ouvert par un tiers dans le cadre d'une donation, la Banque conclut une convention avec une stipulation en faveur du mineur. Cette convention doit être signée par le(s) donateur(s). Pendant la minorité du Client, le(s) donateur(s) et le(s) représentant(s) légal/légaux du Client mineur ne peuvent effectuer aucune opération sur le(s) compte(s) concerné(s).
- 7.3. Chaque parent est présumé agir avec l'accord de l'autre parent. Si les avoirs d'un Client mineur ne devaient plus être administrés que par un seul de ses parents ou un tiers, ce dernier est tenu d'en aviser immédiatement la Banque par le dépôt d'une copie de l'acte ou d'un jugement. En cas de retard ou d'omission de communication de cette information, la Banque ne pourra être tenue pour responsable des conséquences préjudiciables qui pourraient en découler. En cas de doute, la Banque peut exiger l'autorisation d'un juge de paix.
- 7.4. Lorsque le Client mineur atteint sa majorité, la Banque l'invite dans ses bureaux afin de lui fournir toutes les informations pertinentes, et d'obtenir un spécimen de sa signature au sens de l'article 6 du présent Règlement.
- 7.5. Pour les Clients dont la minorité a été prolongée, la Banque applique les mêmes règles que pour les Clients de moins de quinze ans.

Article 8. Envoi de la correspondance

- 8.1. La correspondance destinée au Client est adressée à ses frais à son domicile légal, sauf indication expresse d'une autre adresse par celui-ci et pour autant que la loi l'autorise. Dans les cas prévus par la loi, la Banque fournit l'information au Client sans frais pour ce dernier.

Toute modification de l'adresse à laquelle le courrier doit être envoyé doit être signalée immédiatement à la Banque, par un écrit signé par le Client ou par communication téléphonique à Beobank Service Center pour le Client disposant de ce service. Pour des raisons de sécurité, la Banque peut exiger du Client une preuve supplémentaire lors de la communication du changement d'adresse.

La Banque ne tient compte des modifications qui lui sont ainsi signalées qu'à l'expiration du troisième jour ouvrable bancaire suivant la réception de l'avis.

Sans préjudice de ce qui précède, toute communication est valablement faite au Client lorsqu'elle est adressée à la dernière adresse connue par la Banque.

Le Client a l'obligation de prendre connaissance de ses extraits de compte et des communications émanant de la Banque de manière régulière, et ceci dès que possible après leur réception.

- 8.2. La preuve de l'envoi de la correspondance au Client est suffisamment établie à l'égard du Client par la production d'une copie de cette correspondance. La copie peut revêtir une forme différente de l'original si elle résulte de l'emploi d'une technique informatique quelconque.
- 8.3. La correspondance expédiée à la Banque doit porter clairement la dénomination et l'adresse complète du siège, de l'agence ou du service auquel ladite correspondance est destinée. La Banque décline toute responsabilité dans le cas où le Client n'utiliserait pas l'adresse exacte de la Banque.
- 8.4. La correspondance relative à des opérations de banque effectuées pour le compte de plusieurs personnes est envoyée à l'adresse indiquée par ces personnes.

Article 9. Réception et envoi de formulaires et valeurs

La Banque autorise le Client à procéder au dépôt d'espèces, chèques, valeurs ou bulletins de virement uniquement dans les boîtes aux lettres sécurisées destinées à cette fin et présentes à l'intérieur des agences de la Banque. Il est expressément interdit au Client de déposer de tels documents dans la boîte aux lettres habituelle (non sécurisée) de la Banque ou de les remettre au guichet sans s'identifier conformément aux procédures de la Banque. La Banque considérera ces ordres comme nuls et ne les exécutera donc pas sans être obligée d'en informer le Client.

Article 10. Forme des ordres donnés à la Banque

- 10.1. La Banque met à la disposition de ses Clients diverses formules à utiliser pour passer des ordres. Les Clients sont tenus de les conserver avec le plus grand soin et sont responsables de toutes les conséquences pouvant résulter de leur vol ou de leur perte, ainsi que de l'emploi abusif qui pourrait en être fait.

- 10.2. Les ordres doivent de manière claire, complète et explicite indiquer l'objet et les modalités de l'opération à effectuer. Le Client doit mentionner les données suivantes sur ses ordres :
- son prénom et son nom de famille ou sa dénomination sociale ;
 - un numéro de téléphone où on peut le joindre ;
 - son domicile ou siège social ;
 - son numéro de compte auprès de la Banque ;
 - le nombre de pages envoyées (pour envoi par fax) ;
 - s'il désire recevoir ou non un accusé de réception relativement à ses instructions.
- Ces instructions doivent être signées par le Client ou son (ses) mandataire(s).

Le Client assume toutes les conséquences résultant du dol ou d'erreurs liées aux instructions qui n'ont pas été remises en mains propres à la Banque, sauf s'il démontre un dol ou une négligence grave imputable à la Banque ou à ses préposés.

- 10.3. La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter toute instruction ou ordre incomplet ou imprécis, dont l'authenticité lui semble douteuse ou qui lui semble inapproprié au regard de la réglementation en vigueur ou de ses procédures internes (p.ex. parce que la Banque dispose d'éléments raisonnables indiquant qu'une transaction pourrait être frauduleuse). Dans ce cas, la Banque en informe le Client de la manière qu'elle juge la plus opportune et lui indique, si possible et pour autant que la loi le permette, les raisons de son refus ainsi que la manière dont le Client peut corriger son instruction.

La Banque n'est tenue que d'un examen rapide, ne permettant de déceler que les erreurs ou omissions manifestes. Le Client est responsable de toute erreur d'interprétation ainsi que du retard qui résulterait du caractère incomplet ou du manque de précision de ses ordres ou instructions.

Si elle le juge nécessaire, la Banque peut demander une confirmation téléphonique avant de procéder à l'exécution de l'instruction reçue. Si le client ne peut pas être atteint au numéro qu'il a spécifié, la Banque n'est pas obligée d'exécuter l'instruction, mais elle se réserve néanmoins le droit d'y procéder.

- 10.4. Les ordres donnés par téléphone sont uniquement acceptés dans le cadre de la procédure "Beobank Service Center". La négociation de titres par téléphone n'est pas possible.
- 10.5. La Banque n'accepte pas d'ordres reçus par la poste ou par fax.
- 10.6. Les Clients peuvent également transmettre leurs ordres via les terminaux électroniques des points de vente de la Banque (Beobank SelfBanking) ou via "Beobank Online".
- 10.7. Des dispositions particulières relatives aux ordres de paiement sont prévues à l'article 38 du présent Règlement.

Article 11. Annulation ou modification des ordres donnés à la Banque

11.1. Toute annulation ou modification d'un ordre donné à la Banque doit être communiquée par écrit. Cette communication doit être signée par le donneur d'ordre et indiquer clairement quel ordre elle annule ou modifie.

La Banque s'efforce de tenir compte des révocations ou modifications dès leur réception.

11.2. Si l'ordre concerne un paiement au sens du Code du droit économique (par exemple, un ordre relatif à un compte de paiement comme un compte à vue, mais pas un compte d'épargne, un compte à terme ou un compte-titres), le client peut seulement annuler son ordre dans les cas prévus à l'article 38 de ce Règlement.

11.3. Les dispositions relatives aux ordres d'investissement sont prévues à l'article 48.4 de ce Règlement.

Article 12. Exécution des ordres par la Banque - Ordre permanent - Domiciliation

Mode d'exécution des ordres

12.1. Sans préjudice des droits et facultés qui lui sont reconnus par ce Règlement, la Banque se réserve le droit, à défaut d'instructions impératives, de déterminer à sa plus juste appréciation le mode d'exécution des ordres qui lui sont donnés.

Inscription en compte

12.2. Toute inscription en compte d'une opération dont le dénouement n'est pas connu au moment de l'inscription est, sauf convention contraire, effectuée "sous réserve de bonne fin", même si la clause "sous réserve de bonne fin" n'est pas expressément prévue.

À défaut de bonne fin, la Banque annule l'inscription en compte d'office et sans notification préalable.

Utilisation des fonds

12.3. Toute somme portée au crédit d'un compte peut être utilisée indifféremment par la Banque pour l'exécution de tous les ordres transmis, sans distinction de priorité entre eux.

Toute transaction de débit automatique (ordre permanent, virement avec date mémo, ordre d'épargne automatique, etc.), dont la date d'exécution coïnciderait avec un week-end, un jour férié ou un jour de fermeture bancaire sera exécutée le jour ouvrable bancaire précédent (le jour ouvrable bancaire suivant pour les opérations de change).

La Banque n'est pas tenue d'exécuter un ordre permanent lorsque la provision est insuffisante sur le compte concerné ; dans ce cas, elle peut mettre fin à l'ordre permanent.

Domiciliation des paiements

- 12.4. Le Client titulaire d'un compte à vue peut donner mandat à ses créanciers pour la domiciliation de ses paiements. Pendant une période de huit semaines à partir de la date d'exécution du paiement par domiciliation, la Banque annulera le paiement sur simple demande du Client qui agit en qualité de Consommateur au sens du Code de droit économique (ci-après « Consommateur »), quel que soit le motif invoqué. La Banque n'est pas tenue d'exécuter un paiement par domiciliation en cas de provision insuffisante sur le compte ; dans le cas où la Banque est mandataire, elle peut alors mettre fin à la domiciliation sans recours possible du Client.

Frais de non-exécution

- 12.5. En cas d'inexécution d'un paiement par domiciliation ou d'un ordre permanent pour insuffisance de provision, la Banque peut débiter le compte du Client du montant forfaitaire indiqué dans ses tarifs pour couvrir les frais encourus par la Banque.

Régularisation du compte

- 12.6. Si le paiement par domiciliation est exécuté nonobstant l'insuffisance de provision, le Client s'engage à régulariser son compte sans délai.

Résiliation de la domiciliation

- 12.7. En cas de domiciliation européenne, le Client peut seulement résilier valablement une domiciliation en informant son créancier ; dans le cas où la Banque est mandataire (domiciliation classique), le Client doit adresser sa demande de résiliation à la Banque.

Date de valeur

- 12.8. La date de valeur d'une transaction est définie dans les tarifs de la Banque, et pour les ordres de paiement dans le sens du Code de droit économique, dans les articles 38.7 et 38.8 du présent Règlement.

Article 13. Preuve de l'exécution des ordres

Preuve de l'exécution

- 13.1. La preuve de l'exécution des ordres est suffisamment établie par l'enregistrement de l'opération dans les livres de la Banque, ou par la communication figurant sur le relevé de compte du Client. Sauf preuve contraire, ces pièces prouvent à suffisance que l'ordre a été exécuté conformément aux instructions du Client. Pour autant que de besoin et par dérogation à l'article 1341 du Code Civil, la Banque sera admise à apporter la preuve de tels ordres par tous moyens de droit.

La Banque a le droit de procéder à l'archivage de ses documents de manière électronique, soit digitale, soit d'une autre manière, sans qu'il puisse lui être reproché de ne pas avoir conservé les originaux.

Enregistrements sonores

- 13.2. La Banque se réserve la possibilité de faire un enregistrement sonore des ordres passés par téléphone. Cet enregistrement fait preuve de l'ordre ou de l'instruction donnée par téléphone. La Banque peut utiliser ces enregistrements à des fins de formation de son personnel. L'accès aux conversations enregistrées est soumis à des conditions très strictes et est réservé aux personnes qui ont besoin de ces enregistrements dans le cadre de l'exécution de leurs tâches.

Dans certains cas, la Banque peut se voir obligée par la loi de transmettre ces enregistrements ; par exemple, dans le cadre d'une enquête judiciaire.

La Banque conserve les enregistrements pendant une période de 3 ans.

Si le Client a des questions complémentaires au sujet de l'enregistrement des conversations, il peut s'adresser par écrit à Beobank NV/SA, Responsable du traitement, Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles.

Si le Client refuse que sa conversation soit enregistrée, le Client peut s'adresser pour ses opérations à l'un des points de vente de la Banque.

E-mails

- 13.3. Les e-mails entrants et sortants tels qu'ils sont enregistrés dans les fichiers de la Banque font preuve de l'envoi ou de la réception de ces messages et de leurs dates et contenu.

Article 14. Responsabilité de la Banque

Responsabilité pour faute lourde ou intentionnelle

- 14.1. Les dispositions légales relatives à la responsabilité extracontractuelle ne s'appliquent pas à la relation contractuelle entre la Banque et le Client. La réparation des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle est exclusivement réglée, dans les limites légales, par les règles du droit des contrats, même lorsque le fait générateur du dommage constitue également un acte délictuel. En conséquence, par dérogation aux règles prévues dans le Code civil, aucune action en responsabilité extracontractuelle ne pourra être intentée contre la Banque, les membres de son personnel, ses administrateurs, les agents indépendants de la Banque, ou prestataires de services indépendants de la Banque, et plus généralement contre toute personne agissant pour son compte et pouvant être qualifiée de « auxiliaire » au sens du Code civil.

Sauf disposition légale expresse contraire, la Banque est responsable de toute faute lourde ou intentionnelle, mais pas des fautes légères ou erreurs qu'elle, son personnel ou ses préposés auraient commises dans le cadre de leur activité professionnelle.

Responsabilité pour panne informatique

- 14.2. Sauf faute lourde ou dol, la Banque n'encourt pas de responsabilité en cas de mise hors service, même temporaire, pour quelque cause que ce soit, de ses ordinateurs de même qu'en cas de destruction ou d'effacement des données qu'ils contiennent ou d'usage frauduleux qui en serait fait par des tiers.

Responsabilité pour dommages indirects

- 14.3. La responsabilité de la Banque envers le Client ne peut en aucun cas donner lieu à la réparation des dommages indirects de nature financière, commerciale ou autre.

Responsabilité pour cas de force majeure

- 14.4. La Banque décline toute responsabilité pour des dommages que pourraient subir ses Clients en cas de force majeure. Sont entre autres considérés comme cas de force majeure: catastrophes naturelles, guerre, émeutes, faits de terrorisme, grèves (même de son propre personnel), lock-out, vol à main armée et cambriolage des bâtiments ou des coffres, du transport de valeurs ou du réseau informatique de la Banque; erreurs ou retards imputables à d'autres institutions financières ou à des tiers ; incendies; interruptions du courant électrique, de liaisons téléphoniques ou autres télécommunications, ainsi que la mise hors service du réseau informatique; erreurs ou interruptions des activités des services postaux; mesures prises par des pouvoirs publics belges, européens ou de tout autre gouvernement.

Responsabilité en cas de troubles

- 14.5. En cas de guerre, troubles, émeutes, occupation du territoire par des forces étrangères ou illégales, la Banque n'est pas responsable du dommage résultant pour ses Clients d'opérations ordonnées par des personnes investies d'un pouvoir de fait.

Article 15. Preuve des obligations du Client

La preuve des obligations générales du Client envers la Banque est suffisamment établie par la communication de ce Règlement et des conditions particulières éventuelles applicables au Client. La Banque peut porter ces obligations à la connaissance du Client de la manière qu'elle estime la plus adaptée, en ce compris par courrier ordinaire ou recommandé, mentions sur les extraits de compte, fax, e-mails, etc. Dans ces avis, il est suffisant pour la Banque de renvoyer à la mise à disposition de ce Règlement ou des conditions particulières dans ses points de vente ou sur le site internet de la Banque.

La preuve des obligations particulières du Client peut être fournie par la Banque par tout document émanant du Client, soit dans sa forme originale, soit sous forme de photocopie, copie de microfilm ou communication électronique, enregistrement d'une communication téléphonique, etc.

Article 16. Garanties en faveur de la Banque

Gage sur les valeurs

- 16.1. Tous les documents, avoirs, créances de sommes, valeurs mobilières, effets de commerce, métaux précieux confiés et/ou à confier à la Banque par le Client ou pour son compte ("Valeurs"), constituent de plein droit, au profit de la Banque, un gage indivisible et privilégié en garantie de l'exécution complète (capital, intérêts, commissions, frais et accessoires) de tous les engagements et obligations présents ou futurs du Client, en ce compris les dettes conditionnelles ou à terme, que le Client a contractées ou pourra contracter envers la Banque pour quelque cause que ce soit, seul ou avec des tiers, solidairement ou non. En cas de retard apporté par le Client à l'exécution de ses engagements envers la Banque, la Banque est autorisée à retenir lesdites Valeurs et à en poursuivre la réalisation dans les termes prévus par la loi. Le produit de cette réalisation est affecté d'office à l'apurement des engagements, en principal, intérêts, frais et accessoires du Client envers la Banque.

Compte courant unique

- 16.2. Sauf convention contraire, tous les comptes à vue en Euro ouverts au nom du même titulaire ne forment que les éléments d'un compte courant unique et indivisible. La Banque se réserve la faculté de transférer à tout moment et sur simple avis les soldes débiteurs aux comptes créditeurs et inversement.

Compensation générale

- 16.3. Sans préjudice de la disposition de l'article 16.2 ci-dessus, toutes les opérations qu'un Client traite avec la Banque sont connexes entre elles. La Banque peut appliquer à tout moment, et même après faillite du Client ou survenance d'une situation de concours, le principe de compensation générale entre toute créance exigible ou non de la Banque et du Client. Dans ce cadre, la Banque peut également procéder à des opérations de change et à tout virement de compte à compte. Les soldes de comptes ouverts au nom d'un Client pourront être transférés, sans mise en demeure ou autre formalité, sur des comptes ouverts solidairement et/ou indivisiblement au nom de ce Client et de tiers.

Cession des créances

- 16.4. À l'appui et l'apurement de ses engagements vis-à-vis de la Banque et sous réserve de cas d'inaccessibilité légale, le Client cède à la Banque toutes les créances qu'il détient ou détiendra sur des tiers, et notamment celles à charge de tous locataires, bailleurs ou autres personnes disposant d'un droit réel ou personnel sur un bien meuble ou immeuble lui

appartenant, sur des compagnies d'assurance, banques et institutions financières, employeurs et organismes de sécurité sociale (dans les limites légales), sur des débiteurs d'intérêt, et en général, toutes sommes qui lui reviendraient de quelque chef que ce soit. Le Client s'engage à fournir à la Banque, sur simple demande de celle-ci, tous renseignements et tous documents relatifs à ces créances.

Article 17. Contrôle des extraits de compte - Contestations - Rectifications - Plaintes

Contrôle des extraits de compte

- 17.1. Chaque inscription sur le compte est constatée par un extrait de compte. Le Client doit contrôler l'exactitude des extraits de compte qui lui sont envoyés par la Banque dès que possible après leur réception.

Contestations

- 17.2. Si le Client constate une (des) erreur(s) ou irrégularité(s) sur ses extraits de compte ou a connaissance d'une toute autre manière d'une/d'opération(s) exécutée(s) sur son compte sans son accord, il doit en informer la Banque sans délai. À défaut, le Client donne irrévocablement décharge à la Banque qui peut considérer que l'opération est juste et approuvée.

S'il s'agit d'une transaction de paiement au sens du Code du droit économique, le Client doit informer la Banque de sa contestation sans délai et au plus tard dans les treize mois suivant la date de débit. Ce délai est réduit à un mois pour le Client qui n'est pas un Consommateur.

Pour les autres opérations, le Client doit informer la Banque de sa contestation sans délai, mais au plus tard dans le délai d'un mois après la date de son extrait de compte.

Rectifications

- 17.3. La Banque a toujours le droit de rectifier des opérations qu'elle aurait exécutées par erreur. Elle informe le Client dès que possible de cette rectification, de la manière qu'elle juge la plus appropriée. Si la rectification d'office par la Banque est impossible et que le Client est redevable à la Banque, les montants dus porteront, à dater de la mise en demeure, des intérêts débiteurs au taux applicable pour les découverts non autorisés sur les comptes à vue.

Plaintes

- 17.4. Pour toute plainte éventuelle, le Client doit s'adresser en premier lieu à la Banque, Beobank NV/SA, Service Clientèle, Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles (tél. : 02/620.27.17 - e-mail : contactinfo@beobank.be et recla@beobank.be). La Banque envoie au Client un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables. Pour autant que la plainte soit complète et précise, la Banque s'efforce d'y répondre dans le mois suivant sa réception (ou dans les 15 jours calendrier en cas de services de paiement). Si la Banque ne peut répondre à la plainte dans ce délai, elle en informe le Client en indiquant le délai endéans lequel une réponse peut être attendue.

Le Client peut aussi faire appel à Ombudsfine en conflits financiers, North Gate II, Boulevard Roi Albert II 8 bte 2, 1000 Bruxelles. **Pour introduire une plainte et en assurer une prise en charge plus rapide, veuillez utiliser le formulaire disponible sur le site web : <https://www.ombudsfine.be/fr/introduire-une-plainte>**

E-mail (uniquement si vous rencontrez un problème avec le formulaire web) : ombudsman@ombudsfine.be

Les avis émis par Ombudsfine ne sont pas contraignants. La procédure se déroule entièrement par écrit. Le recours à Ombudsfine est gratuit.

Article 18. Décès

Information du décès

- 18.1. La Banque doit immédiatement être informée, par tout ayant-droit ou toute personne intéressée, du décès d'un Client, de son conjoint ou de son cohabitant légal. À défaut d'un pareil avis ou si l'avis est tardif, la Banque n'assume aucune responsabilité quant aux opérations qui seraient effectuées après le décès du Client par les cotitulaires ou mandataires du défunt.

Blocage des comptes

- 18.2. La réception de l'avis de décès d'un Client entraîne le blocage du ou des compte(s), coffre(s) et avoirs du défunt et de son conjoint ou de son cohabitant légal ainsi que la suppression des ordres permanents, domiciliations et procurations y afférents. Un inventaire du contenu du ou des coffre(s) est transmis à l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines. Pour autant que la législation applicable (y compris dans le domaine des dettes sociales et fiscales) le permette, lesdits comptes et coffres sont

débloqués lorsque la Banque aura été mise en possession de pièces établissant la dévolution de la succession et l'accord écrit des ayants-droit.

La Banque n'assume aucune responsabilité quant à l'authenticité, la validité ou l'interprétation des documents d'origine étrangère.

Lors du décès d'un Client, la Banque adresse, sauf convention contraire, la correspondance relative à la succession à la dernière adresse connue du Client. Elle peut également adresser ladite correspondance à l'un des ayants-droits, à un notaire ou à toute personne chargée des intérêts des ayants-droits.

Avance sur succession

- 18.3. Jusqu'au moment où un acte ou une attestation de dévolution est remis à la Banque, le conjoint ou le cohabitant légal survivant a le droit de demander à la Banque une avance sur les sommes appartenant à la succession, sous la forme d'un paiement ou d'un retrait en cash des comptes à vue, d'épargne ou à terme ouverts en commun au nom du défunt et du survivant ainsi que, pour le cas où ils étaient mariés, des comptes à vue, d'épargne ou à terme ouverts au seul nom du défunt ou du survivant. Aucune avance ne peut être accordée pour un compte dont le défunt ou le Survivant est titulaire conjointement avec un tiers.

Le montant de l'avance ne peut excéder la moitié du montant total des soldes créditeurs à la date du décès du Client, avec un maximum de cinq mille (5.000) EUR, excepté les frais funéraires, les frais de dernière maladie pendant un an et les autres frais pour lesquels les articles 19 et 20 de la loi hypothécaire prévoient un privilège et pour lesquels une preuve est fournie. Pour le calcul du montant total des soldes créditeurs disponibles à la date de décès du Client, tous les avoirs du Client sur des comptes à vue, d'épargne et à terme auprès de toutes les banques sont pris en compte.

La Banque ne peut pas être tenue responsable si le survivant ne donne pas d'informations ou donne des informations incomplètes sur le montant total des avoirs. La Banque se réserve par conséquent le droit de réclamer au survivant tout montant payé ou retiré en espèces qui dépasserait les limites décrites ci-dessus. La Banque attire l'attention du survivant sur le fait que si ce dernier dépasse les limites décrites ci-dessus, il perd sa faculté de pouvoir renoncer à la succession ou de l'accepter sous bénéfice d'inventaire. Il perd également toute part dans la succession à concurrence du montant prélevé en dépassement des limites décrites ci-dessus.

Dans le cas où le survivant n'est pas Client de la Banque, il doit d'abord satisfaire aux exigences d'identification telles que prévues à l'article 3 de ce Règlement.

Demande d'informations

- 18.4. La Banque se réserve le droit de donner ou non suite aux demandes d'informations, provenant d'un co-héritier ou d'un légataire, et de facturer les éventuels coûts à la succession.

Honoraires pour la succession

- 18.5. La Banque applique les honoraires mentionnés dans ses tarifs pour les tâches effectuées dans le cadre de la succession du Client. Ces honoraires sont déduits de l'actif du Client. Tous les héritiers sont conjointement et solidairement responsables de ces honoraires.

Article 19. Entrée en relation / Cessation d'un service ou de la relation

- 19.1. Sous réserve de l'application de dispositions légales (par exemple, le Service bancaire de base) la Banque a le droit de décider librement si et dans quelle mesure elle souhaite entrer en relation contractuelle avec un Client et/ou d'offrir certains services.
- 19.2. La Banque peut, à tout moment et sans avoir à justifier sa décision, décider de ne plus offrir certains services. La Banque en informe le(s) Client(s) en temps utile de la manière qu'elle juge la plus appropriée.
- 19.3. Sauf convention contraire, la Banque peut, à tout moment et sans devoir justifier sa décision, mettre fin aux relations qu'elle entretient avec un Client.

Sauf convention contraire, le Client peut, à tout moment et sans avoir à justifier sa décision, mettre fin aux relations qu'il entretient avec la Banque.

La décision doit être notifiée à la Banque/au Client par lettre recommandée à la poste.

Sauf exceptions prévues ci-après, la cessation de la relation produit ses effets après l'expiration d'un délai de préavis d'un mois. Pour les services de paiement au sens du Code du droit économique (par exemple, un compte à vue), de même que pour les comptes d'épargne visés à l'article 2 de l'arrêté royal du 27 août 1993 d'exécution du Code des impôts sur les revenus 1992 (*compte d'épargne réglementés*), la Banque doit respecter un délai de préavis de deux mois et le Client un délai de préavis d'un mois.

En cas de faute, négligence, dol ou non-respect du contrat avec la Banque de la part du Client, son représentant, son préposé ou son mandataire, la Banque pourra immédiatement mettre fin à la relation avec le Client, sans obligation de préavis.

- 19.4. Dès l'expiration de l'éventuel délai de préavis, tous les engagements du Client deviennent de plein droit exigibles immédiatement et sans mise en demeure, à moins qu'un autre délai ne soit convenu (par exemple, pour un compte à terme) ou soit prévu par la loi (par exemple, pour un prêt).

Les avoirs du Client auprès de la Banque cessent de produire des intérêts dès l'expiration du délai de préavis.

En cas de résiliation anticipée d'une convention de fourniture de produits et/ou services, la Banque procèdera au remboursement pro rata temporis des frais uniquement dans les

cas imposés par la loi (par exemple, une cotisation annuelle prépayée pour un instrument de paiement). Dans les autres cas la Banque n'est pas tenue de rembourser les frais.

Si les frais de clôture sont imputés au Client, la Banque les déduira du montant disponible sur les comptes du Client. Si, après remboursement de toutes les sommes dues, le Client se trouve créancier de la Banque, cette dernière peut mettre le solde créditeur à la disposition du Client de la manière qu'elle jugera la plus appropriée.

- 19.5. En cas de clôture d'un compte, la Banque se réserve le droit d'exiger un préavis de maximum sept jours ouvrables afin d'établir le décompte éventuel de frais et d'intérêts et le solde définitif, qui sera versé sur le compte renseigné par le Client dans le document de clôture. Si le Client ne communique pas de compte(s) pour le transfert de ses avoirs, la Banque pourra les transférer à la Caisse de Dépôts et Consignations.

Article 20. Comptes et coffres dormants

Comptes dormants

- 20.1. Les personnes physiques, titulaires de compte(s) à vue, d'épargne, à terme et de compte(s)-titres, ou leurs ayants-droit, doivent se manifester au moins une fois tous les cinq ans à l'égard de la Banque, en personne ou par leurs représentants, par une opération effectuée sur l'un de ces comptes ou par un contact.

À défaut de pareille intervention, ce(s) compte(s) est/sont considéré(s) comme un/des compte(s) dormant(s) en vertu de la Loi du 24 juillet 2008 portant des dispositions diverses.

Toutefois, les comptes bloqués pour raisons judiciaires, légales ou conventionnelles ne sont pas concernés par la législation sur les comptes dormants aussi longtemps que dure le blocage.

Recherche des clients

- 20.2. Si, conformément à l'article 20.1 de ce Règlement, la Banque identifie un Client avec un ou plusieurs compte(s) dormant(s) dont le solde créditeur total de ce(s) compte(s) est égal ou supérieur à 20 EUR, la Banque envoie un courrier au Client pour permettre l'intervention requise par la loi.

Si le Client ou ses ayants-droit ne répondent pas dans le délai d'un mois après, la Banque recherche le Client selon la procédure prévue par la loi. La Banque a le droit de réclamer au Client les frais de recherche.

Si cette recherche fournit une information utile pour la Banque, celle-ci envoie un courrier recommandé au Client ou à ses ayants-droit pour permettre l'intervention requise par la loi. Si le Client ou ses ayants-droit ne donnent aucune suite à ce courrier dans le délai d'un mois après l'envoi, la Banque doit alors transférer tous les avoirs des comptes dormants à

la Caisse des Dépôts et Consignations et clôturer les comptes concernés. La Banque se décharge ainsi de toutes ses obligations à l'égard du Client, qui devra s'adresser à la Caisse des Dépôts et Consignations pour récupérer ses avoirs.

Avoirs dormants de faible valeur

- 20.3. Pour les avoirs dormants dont la valeur est inférieure à 20 EUR, la Banque n'entreprend aucune recherche. Les avoirs sont transférés sans autre formalité à la Caisse des Dépôts et Consignations. Le Client et ses ayants-droit perdent dans ce cas toute possibilité de récupérer ces avoirs.

Coffres dormants

- 20.4. Un coffre sera considéré comme dormant pour autant que le loyer n'ait pas été payé depuis au moins cinq ans et que le contrat de location ait été résilié par la Banque. Des enveloppes scellées conservées par la Banque et qui pendant au moins 5 ans n'ont pas fait l'objet d'une intervention par le Client, ses ayants droit ou son représentant légal, sont assimilées à des coffres dormants.

Ouverture coffres dormants

- 20.5. Si, conformément à l'article 20.4 de ce Règlement, la Banque identifie un Client locataire d'un coffre dormant, la Banque lui envoie un courrier.

Si le Client ou ses ayants-droit ne donnent pas suite à ce courrier dans le délai d'un mois après l'envoi, la Banque recherche le Client selon la procédure prévue par la loi. La Banque a le droit de réclamer au Client les frais de recherche ; ces frais de recherche ne peuvent excéder 100 EUR. Ce montant n'inclut ni les frais de forage du coffre ni les frais d'huissier.

Si cette recherche fournit une information utile pour la Banque, celle-ci envoie un courrier recommandé au Client ou à ses ayants-droit pour permettre l'intervention requise par la loi. Si le Client ou ses ayants-droit ne donnent aucune suite à ce courrier dans un délai d'un an, la Banque ouvre le coffre en présence d'un huissier de justice, au plus tard à la fin de la 2^{ème} année qui suit le moment où le coffre est devenu dormant.

L'huissier de justice dresse un inventaire du coffre. Le contenu du coffre est mis dans une enveloppe scellée, à l'exception des espèces. Ces dernières sont inscrites sur un compte au nom du Client.

La Banque peut réclamer au Client les frais d'ouverture du coffre et de l'établissement de l'inventaire.

Les données relatives aux enveloppes scellées sont transférées par la Banque à la Caisse des Dépôts et Consignations dans le mois suivant celui l'ouverture du coffre.

La livraison matérielle à la Caisse des Dépôts et Consignations de l'enveloppe scellée et de son inventaire se produit une fois par an. La Banque se décharge ainsi de toutes ses

obligations à l'égard du Client, qui devra s'adresser à la Caisse des Dépôts et Consignations pour récupérer ses avoirs.

Les enveloppes scellées livrées à la Caisse des Dépôts et Consignations sont acquises à l'Etat après un délai de 30 ans qui prend cours à partir de la date à laquelle le coffre est devenu dormant.

Article 21. Tarifs, frais et pénalités

21.1. Les différents services offerts par la Banque sont tarifés selon un tarif communiqué ou mis à la disposition du Client conformément aux dispositions légales en vigueur. Le Client veille à en prendre connaissance avant d'effectuer des opérations ou d'initier des ordres.

21.2. Le Client supporte tous frais, intérêts, commissions, créances, taxes et impôts applicables sur base de la réglementation, d'un contrat ou des usages liés aux produits et services offerts au Client.

Pour les services de paiement régis par le Code de droit économique, le payeur et le bénéficiaire paient, chacun pour leur part, les frais prélevés par leur prestataire de services de paiement respectif, sauf convention contraire uniquement possible en cas d'opération de change.

21.3. La Banque peut percevoir une rémunération pour les prestations qu'elle accomplit, avec ou sans l'accord du Client, à l'occasion de contestations opposant le Client à des tiers ou de toutes autres circonstances en relation avec le Client. Cela s'applique notamment aux frais en rapport avec des saisies, oppositions, plaintes ou procédures similaires relatives au patrimoine du Client.

21.4. La Banque a le droit de porter au compte du Client et de débiter d'office les comptes du Client de tous les frais, intérêts, commissions, taxes, impôts et rémunérations visés au présent article 21, à partir de leur exigibilité.

La Banque établira une facture mensuelle de ces frais et la remettra immédiatement au Client via Beobank Online ou Beobank Mobile. Les Clients n'ayant pas Beobank Online ou Beobank Mobile recevront les factures par courrier.

Toutefois, pour les Clients qui, en tant qu'assujettis, entrent dans le champ d'application de la loi du 6 février 2024 introduisant l'obligation de facturation électronique, cette facturation sera effectuée conformément à la réglementation pertinente en vigueur (facture électronique structurée via la plateforme Peppol).

En cas de contestation de la facture par le Client, celui-ci en informe la Banque sans délai. Pour les Clients qui, en tant qu'assujettis, entrent dans le champ d'application de la loi du 6 février 2024 introduisant l'obligation de facturation électronique, la facture doit être contestée tant via la plateforme Peppol (tick-the-box) que via les canaux habituels (Beobank Mobile, Beobank Online, Beobank Service Center ou Beobank SelfBanking) afin de communiquer les raisons de la contestation.

Si cette contestation n'aboutit pas au résultat souhaité par le Client, celui-ci est libre d'entamer la procédure de plainte telle que décrite à l'article 17.4 du Règlement.

- 21.5. Les impôts sur les revenus que la Banque paie en sa qualité de débitrice ou d'intermédiaire restent à charge du bénéficiaire des revenus. La Banque n'est pas responsable du dommage pouvant résulter du non-respect de la législation fiscale par le Client.

Article 22. Archives

La Banque peut conserver ses archives sous la forme qu'elle juge la plus appropriée.

Article 23. Résumé de la politique de gestion des conflits d'intérêt

La Banque a défini une politique de gestion des conflits d'intérêts et a mis en place les mesures organisationnelles et administratives nécessaires pour éviter que des conflits d'intérêts entre elle-même et ses Clients, ou entre ses Clients, ne portent atteinte aux intérêts de ses Clients.

La politique de gestion des conflits d'intérêts comporte toutes les mesures prises par la Banque pour identifier, gérer et consigner les conflits d'intérêts potentiels.

La Banque a identifié et évalué plusieurs conflits d'intérêts potentiels qui sont repris dans la Cartographie des Conflits d'Intérêts Potentiels. Cette Cartographie répertorie notamment les procédures et mesures de contrôle prises pour gérer ces conflits.

Ces mesures comportent notamment :

- des procédures de vente claires et des programmes de formation visant à assurer un traitement honnête, équitable et professionnel des Clients ;
- une procédure d'approbation et de contrôle des nouveaux produits ;
- une procédure de protection des données ;
- une procédure relative à l'exercice de fonctions extérieures par les dirigeants ;
- un code de conduite reprenant les engagements et règles de bonne conduite attendus des collaborateurs (pertinence des conseils, activités en dehors de la Banque, mandats sur les comptes de la clientèle, transactions personnelles, octroi de prêts aux dirigeants...);
- une procédure 'Cadeaux et avantages'
- la constitution d'un Comité de rémunération et l'élaboration d'une politique de rémunération.

Lorsque les dispositions organisationnelles et administratives établies par la Banque pour empêcher ou gérer un conflit d'intérêts ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que les intérêts du Client ne sont pas préjudiciés, l'existence du conflit d'intérêts sera portée à la connaissance de celui-ci.

Le Client peut obtenir, sur simple demande, de plus amples informations sur la politique de gestion de conflits d'intérêts de la Banque qui est publiée sur le site internet www.beobank.be.

Article 24. Modification du Règlement et/ou des tarifs

- 24.1. La Banque se réserve le droit de modifier ce Règlement et ses tarifs, visés à l'article 21 du présent Règlement, à tout moment. Cette modification est portée à la connaissance du Client par écrit, soit sous forme d'un support durable envoyé au Client, soit par un avis imprimé sur les extraits de compte indiquant la manière dont le Client peut prendre connaissance du texte modifié.
- 24.2. Si le Client est un Consommateur et que la modification concerne un service de paiement, la Banque l'informe de toute modification au moins deux mois avant son entrée en vigueur, soit aussi rapidement que possible dans le cas d'une modification des taux d'intérêt ou des taux de change qui est le résultat direct d'un changement dans les taux d'intérêt et de change référentiels sur lesquels la Banque se base.
- 24.3. Si le Client n'est pas un Consommateur et que la modification concerne un service de paiement, la Banque l'informe de toute modification au moins 30 jours calendrier avant son entrée en vigueur, soit aussi rapidement que possible dans le cas d'une modification des taux d'intérêt ou des taux de change qui est le résultat direct d'un changement dans les taux d'intérêt et de change référentiels sur lesquels la Banque se base.
- 24.4. Au cours de la période mentionnée aux articles 24.2 et 24.3, le Client peut mettre fin à la relation avec la Banque par lettre recommandée postale avec accusé de réception adressée au siège social de la Banque. Si le Client ne le fait pas, il est réputé avoir accepté la modification.

Article 25. Droit applicable, choix des langues et responsabilité de la Banque.

Tous les droits et obligations du Client envers la Banque sont soumis au droit belge, sauf stipulation contraire expresse.

Les informations à fournir par la Banque sont disponibles en français ou en néerlandais selon le choix du Client. Certaines informations, notamment concernant les instruments financiers, peuvent n'être disponibles qu'en anglais. Le Client pourra également communiquer avec la Banque soit en français, soit en néerlandais, soit en anglais au choix du Client.

Article 26. Election de domicile et compétence des tribunaux

Toute contestation entre la banque et le client est portée devant la juridiction du domicile du client.

CHAPITRE II : DEPOTS DE FONDS

Article 27. Dispositions générales

- 27.1. Banque ouvre des comptes à vue, d'épargne et à terme en euro ou en monnaies étrangères pour les personnes physiques et morales préalablement agréées.
- 27.2. Sauf accord particulier, tout compte doit toujours avoir un solde créditeur. La Banque peut refuser ou retarder l'exécution de tout ordre non provisionné, en tout ou en partie.
- 27.3. Si la Banque tolère un débit en compte, cela ne signifie pas qu'elle accepte de maintenir ce débit ou de répéter cette tolérance.
La Banque peut exiger le remboursement immédiat du débit en compte à tout moment.
- 27.4. Tout versement ou paiement est confirmé par un reçu ou par une inscription sur le compte du client.
- 27.5. La Banque met à disposition du Client des guichets automatisés disposant d'un coffre de dépôt. Chaque jour ouvrable bancaire, les numéros des enveloppes de dépôt trouvées et les particularités éventuelles de leur état sont mentionnées sur un registre.

Le contenu de l'enveloppe est établi à suffisance à l'égard du Client par les écritures de la Banque, nonobstant les mentions contraires du bordereau de transaction.

Ces inscriptions dans les écritures de la Banque constituent la preuve du dépôt et de son montant, sous réserve de la preuve contraire à apporter par le Client.

- 27.6. La Banque peut demander un préavis de deux jours ouvrables bancaires pour les retraits en espèces de plus de 5.000 EUR. Pour les retraits en autres devises, un délai de préavis plus long peut être appliqué.

Article 28. Comptes à vue

- 28.1. Les modalités de fonctionnement des comptes à vue de la Banque sont déterminées dans les documents d'ouverture de compte.
- 28.2. Lors de la résiliation d'une facilité de découvert et de la clôture d'un compte, les frais (intérêts inclus) contractuellement fixés et définis dans ce Règlement ou dans les tarifs de la Banque continuent à être portés en compte de plein droit et sans mise en demeure jusqu'à apurement complet du solde débiteur.
- 28.3. Si le compte est ouvert au nom de plusieurs personnes ou d'une association de fait, les cotitulaires ou associés sont tenus solidairement et indivisiblement au remboursement du

solde débiteur éventuel. Ils ne peuvent invoquer le bénéfice de discussion ou de division, indépendamment de leur qualité de commerçant ou de non commerçant.

Article 29. Le Beobank Money Market

- 29.1. Les intérêts courent à partir du premier jour où l'argent a été déposé sur le Beobank Money Market et sont calculés sur base journalière.
- 29.2. Les taux d'intérêt peuvent être ajustés chaque jour. Dès que le capital passe dans une tranche plus ou moins élevée, le Client reçoit un taux d'intérêt plus ou moins élevé et ce taux est appliqué à partir du premier euro-cent.
- 29.3. Les intérêts acquis sont payés sur base mensuelle, le premier jour ouvré du mois suivant.

Article 30. Service bancaire de base

Le compte est soumis aux règles gouvernant le compte à vue, sauf si celles-ci sont contraires aux dispositions du chapitre 8 du livre VII du Code de droit économique. Lorsque le nombre d'opérations annuelles autorisées est dépassé ou lorsque les conditions du bénéfice du service bancaire de base ne sont plus remplies, les règles et coûts de fonctionnement normaux du compte à vue sont d'application.

Article 31. Compte d'épargne

La Banque peut imposer un délai de cinq jours calendrier pour les prélèvements excédant 1.250 EUR et limiter les prélèvements à 2.500 EUR par demi-mois calendrier.

Article 32. Comptes à terme

- 32.1. Les dépôts à terme sont disponibles à l'échéance, sans préavis. Lorsque le compte échoit un samedi, dimanche ou jour férié, le capital et les intérêts sont disponibles le premier jour bancaire ouvrable suivant avec comme date de valeur la date de fin de contrat.
- 32.2. La Banque peut autoriser le retrait avant l'échéance mais la Banque appliquera dans ce cas une pénalité en raison de la rupture du contrat par le Client.

Article 33. Comptes en monnaies étrangères

La Banque n'assume aucune responsabilité pour les pertes, dommages ou conséquences éventuelles pouvant résulter de dispositions fiscales ou autres édictées dans le pays de la monnaie du compte ou dans le pays où les fonds ont été placés.

Article 34. Extraits de compte

La Banque et le Client peuvent convenir de la périodicité des extraits.

Pour les services de paiement, la Banque met à disposition du Client un extrait de compte mensuel, pour autant que des opérations aient été effectuées dans le courant de ce mois.

La Banque met l'extrait de compte à disposition du Client sur papier ou sur un autre support durable (par exemple via Beobank Online).

Article 35. Comptes ouverts ou avoirs déposés au nom de plusieurs personnes

35.1. La Banque ouvre des comptes à vue et de dépôt au nom de plusieurs titulaires (ci-après dénommés "les cotitulaires"). Les cotitulaires peuvent disposer du compte, ensemble ou séparément, selon la convention préalable entre les cotitulaires et la Banque. Pour le surplus, le fonctionnement de ces comptes est soumis aux règles régissant le type de comptes auquel ils appartiennent.

35.2. Lorsque les cotitulaires peuvent disposer séparément des avoirs déposés sur un compte, chaque cotitulaire peut désigner un ou plusieurs mandataires pour effectuer toutes les transactions sur le compte concerné (en ce compris la clôture du compte).

35.3. Tous les cotitulaires d'un compte sont solidairement tenus envers la Banque du remboursement de tout solde débiteur que le compte pourrait présenter.

35.4. Toutes instructions relatives à un compte ouvert ou à des avoirs déposés aux noms d'un nu-propriétaire et d'un usufruitier doivent, sauf convention contraire et sous réserve des procurations éventuelles, être signées par le nu-propriétaire et l'usufruitier.

35.5. Lorsqu'elle a connaissance du décès d'un cotitulaire, la Banque procède à la clôture comptable et au blocage du compte. Indépendamment de ce qui est prévu à l'article 18.3 de ce Règlement en matière d'avance au survivant, les dispositions ultérieures ne sont permises que moyennant l'accord des héritiers du défunt. Si le compte présente à la date du décès un solde débiteur, les héritiers sont tenus solidairement et indivisiblement au paiement du solde débiteur dans les mêmes conditions que pour les comptes au nom d'un seul titulaire.

35.6. Sur demande adressée à la Banque par courrier recommandé, chaque cotitulaire peut solliciter le blocage du fonctionnement individuel du compte. À l'expiration d'un délai de

sept (7) jours ouvrables bancaires à partir de la réception de cette demande, le compte ne pourra plus fonctionner que sur accord conjoint de tous les cotitulaires. La Banque en informe ceux-ci aux frais du demandeur.

Article 36. Comptabilisation des intérêts

- 36.1. Sauf convention particulière, la Banque clôture annuellement les comptes des Clients pour comptabilisation des intérêts. La Banque se réserve cependant le droit de clôturer les comptes à d'autres intervalles.
- 36.2. Sauf dérogation expresse, tout solde débiteur d'un compte, en capital ou en valeur, produit de plein droit et sans mise en demeure des intérêts calculés proportionnellement à la période écoulée au taux maximal autorisé par la législation en vigueur.

CHAPITRE III : OPERATIONS EN COMPTE

Article 37. Dispositions particulières relatives aux chèques

37.1. Depuis le 01/04/2023, la Banque ne délivre plus de carnets de chèques. Pour les carnets délivrés avant cette date, la Banque se réserve le droit d'exiger la restitution de tout carnet ou formule de chèque délivré aux Clients sans devoir indiquer les motifs de ce refus.

37.2. Le Client est responsable de toutes les conséquences pouvant résulter de la perte, du vol ou de l'emploi abusif des formules de chèques.

Le Client est tenu de signaler immédiatement à la Banque la perte, le vol ou l'emploi abusif de ses formules et de le confirmer par lettre dans les cas où la communication n'a pas été faite sous cette forme. Le Client accepte en outre de remplir toute formalité prescrite par la Banque dans les délais impartis.

37.3. La Banque peut refuser le paiement de chèques non provisionnés.

En toute hypothèse, la Banque se réserve le droit de refuser le paiement :

- des chèques ne provenant pas d'un carnet délivré par ses soins ou provenant d'un carnet qu'elle a délivré mais pour lequel le Client n'a pas signé de récépissé,
- des chèques qui ne sont pas présentés à l'agence où le Client a son compte,
- des chèques non complétés entièrement ou qui ne le sont pas correctement; la Banque n'étant en aucune manière responsable des retards dus à la régularisation.

37.4. La Banque peut mettre fin immédiatement au droit du Client ou de son mandataire d'émettre les chèques en sa possession lorsque les circonstances le justifient. L'émission de chèque sans provision suffisante et préalable confère à la Banque le droit de clôturer le compte sans préavis et de mettre fin à la relation commerciale avec le Client.

En pareil cas, le Client doit restituer immédiatement les formules de chèques inutilisées. Si la Banque rompt en même temps ses relations avec le Client, le solde créditeur éventuel du compte ne sera mis à la disposition de celui-ci qu'après restitution des formules de chèques inutilisées.

Le Client qui rompt ses relations avec la Banque est également tenu de restituer les formules de chèques en sa possession.

37.5. Le Client qui souhaite révoquer un chèque doit au préalable en aviser le bénéficiaire par lettre recommandée et transmettre à la Banque la demande écrite de révocation accompagnée d'une copie de l'avis transmis au bénéficiaire. Compte tenu du privilège dont dispose le bénéficiaire du chèque sur la provision, la Banque aura le droit de débiter le compte concerné d'une somme équivalente au montant du chèque jusqu'à la conclusion d'un accord entre le Client et le bénéficiaire ou jusqu'au prononcé d'une décision judiciaire devenue définitive. Cette mesure s'applique également si le Client s'oppose au paiement d'un chèque.

La Banque ne peut être tenue responsable lorsqu'elle agit de la manière décrite dans cet article 37.5. Tous les frais en résultant, y compris les frais de procédure éventuelle, sont à charge du Client.

La présente disposition s'entend sans préjudice des dispositions des articles 29 et 32 de la loi uniforme sur le chèque selon lesquels la révocation d'un chèque n'a d'effet qu'après l'expiration du délai de présentation.

La Banque ne tient pas compte des révocations visant les chèques dont le montant ne dépasse pas 250 EUR.

La Banque n'est pas tenue de donner suite aux demandes d'opposition ou de révocation de chèque faites après ou pendant le jour de présentation du chèque au paiement.

37.6. Tous les frais consécutifs à l'utilisation des chèques et notamment les frais d'opposition, de révocation, de certification ou d'impayé sont à charge du Client.

Article 38. Dispositions particulières relatives aux ordres de paiement

38.1. Par "ordre de paiement", on entend tout ordre donné à la Banque pour exécuter une transaction de paiement au sens du Code de droit économique. Il s'agit par exemple de paiements de ou sur un compte à vue, mais pas de paiements de ou sur un compte d'épargne.

38.2. Les ordres de paiement doivent être établis sous une forme ou sur des supports informatiques appropriés. La Banque se réserve néanmoins le droit d'exécuter des ordres de paiement autrement établis. Les opérations effectuées via Beobank Service Center, Beobank Online, Beobank Mobile ou via des guichets automatiques (Beobank SelfBanking) le sont selon des modalités propres.

38.3. Dès qu'un ordre de paiement est reçu par la Banque, il ne peut plus être révoqué, à moins que la date d'exécution, le cas échéant communiquée par le Client, ne soit pas encore atteinte ; dans ce cas, le Client peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable bancaire précédant la date d'exécution.

38.4. Les ordres de paiement sont seulement exécutés en cas de provision suffisante sur le compte. Les ordres de paiement ne sont pas exécutés partiellement. Pour leur exécution, la Banque ne doit pas nécessairement tenir compte de l'ordre chronologique dans lequel les ordres de paiement lui parviennent.

38.5. Sous réserve de vérification dans le cadre de nos obligations légales et réglementaires, la Banque veille à ce que le compte de la banque du bénéficiaire soit crédité du montant de l'opération de paiement au plus tard à la fin du premier jour ouvrable bancaire suivant le moment de la réception de l'ordre de paiement par la Banque. Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable bancaire, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le premier

jour ouvrable suivant. La Banque peut établir une heure limite, proche de la fin d'un jour ouvrable bancaire, au-delà de laquelle tout ordre de paiement reçu est réputé avoir été reçu le jour ouvrable bancaire suivant. S'il s'agit d'un ordre de paiement avec une date d'exécution future, le moment de réception est réputé être le jour convenu.

- 38.6. Pour les opérations de paiement initiées sur support papier, les délais prévus à l'article 38.5 sont prolongés d'un jour ouvrable bancaire supplémentaire. Si le Client fait usage de la faculté de déposer des espèces dans une boîte aux lettres spécialement sécurisée, le moment de la réception des fonds est alors réputé être le premier jour suivant d'ouverture du point de vente concerné.
- 38.7. La date valeur du crédit du compte de paiement du Client n'est pas postérieure à celle du jour ouvrable bancaire au cours duquel le montant de l'opération de paiement est crédité sur le compte de la Banque. La Banque veille à ce que le montant de l'opération de paiement soit à la disposition du Client immédiatement après que ce montant ait été crédité sur le compte de la Banque. La Banque ne peut être tenue responsable si les fonds disponibles ne peuvent pas être immédiatement retirés via des distributeurs automatiques autres que ceux situés dans un Beobank Banking Center.
- 38.8. La date valeur du débit du compte de paiement du Client n'est pas antérieure au moment où le montant de l'opération de paiement est débité de ce compte.

Article 39. Virements instantanés

- 39.1 Par "virements instantanés" on entend un service de paiement qui permet au Client d'envoyer des fonds en euros dans la zone SEPA, exécuté en temps réel, disponible 24h/24 et 7j/7, avec un crédit sur le compte du bénéficiaire dans un délai de quelques secondes pour autant qu'il y ait suffisamment de provisions sur le compte du Client. Ce service est disponible à compter du 9 octobre 2025 via Beobank Online, Beobank Mobile et en agence.
- 39.2 Conformément aux dispositions légales en vigueur, la Banque propose à partir du 9 octobre 2025 un service de vérification du bénéficiaire, qui permet de comparer le nom du bénéficiaire que vous avez saisi avec celui associé à l'identifiant de compte fourni. Ce service vise à limiter les erreurs de virement ou les fraudes.

Selon les cas :

- Si les données concordent, le virement peut être autorisé.
- En cas de divergence, vous en serez informé et devrez éventuellement confirmer expressément la transaction si vous souhaitez poursuivre le virement.
- Lorsque le bénéficiaire est une personne morale, des vérifications supplémentaires peuvent être réalisées, notamment via des éléments d'identification comme le numéro fiscal.
- Si l'identifiant de compte correspond à un compte avec plusieurs bénéficiaires, le prestataire peut vous informer que le nom fourni ne fait pas partie des bénéficiaires enregistrés.

Le but de cette procédure est de renforcer la sécurité des paiements et de réduire les risques d'erreur dans l'exécution des virements.

La Banque ne peut être tenue responsable de l'exécution d'un virement en faveur d'un mauvais bénéficiaire sur la base d'un identifiant unique inexact.

Article 40. Achat et vente de devises étrangères

40.1. Le Client accepte de se conformer aux dispositions édictées par les services de change compétents.

40.2 Si le Client ne remplit pas ses obligations à l'échéance, la Banque peut alors résilier la convention d'achat ou de vente avec effet immédiat. La perte éventuelle résultant de l'opération, pour quelque raison que ce soit, est mise à charge du Client, en débitant son compte, le cas échéant.

CHAPITRE IV : PROTECTION DES DEPOTS ET INSTRUMENTS FINANCIERS

Article 41 : Portée de la protection

41.1. La Banque est affiliée au Fonds de Garantie des services financiers institué par l'article 3 de l'Arrêté royal du 14 novembre 2008 (le « Fonds de Garantie ») et participe au système belge de protection des dépôts et des instruments financiers organisés par la loi du 17 décembre 1998 et par l'Arrêté Royal du 14 novembre 2008.

41.2 Le Fonds de Garantie couvre, si la Banque n'est plus en mesure de rembourser vos dépôts ou est déclarée en faillite, les pertes subies sur les produits suivants, à concurrence de maximum 100.000 EUR :

- tous les dépôts suivants quelle que soit la devise :
 - comptes à vue,
 - comptes nominatifs,
 - comptes épargne,
 - dépôts à terme,
 - les dépôts de fonds détenus pour le compte des investisseurs en attentes d'affectation à l'acquisition d'instruments financiers ou en attente de restitution,
- bons de caisse nominatifs ou dématérialisés enregistrés sur des comptes nominatifs,
- les obligations ou autres titres de créance bancaires émis ou constitués avant le 2 juillet 2014.

Certains dépôts peuvent bénéficier d'une couverture supplémentaire dans les cas prévus par l'Arrêté royal du 22 décembre 2016 portant exécution de l'article 382, alinéas 2 et 3 de

la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit, comme par exemple les dépôts qui sont directement liés à l'exécution d'une transaction immobilière relative à un bien privé d'habitation.

La Banque met à disposition du Client une fiche d'information relative à la protection des dépôts, qui précise quels dépôts bénéficient de la protection. Des informations complémentaires sont disponibles sur le site internet du Fonds de Garantie, à l'adresse <http://fondsdegarantie.belgium.be/fr>.

- 41.3. Le Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers couvre quant à lui, à concurrence de maximum 20.000 EUR, les instruments financiers (à savoir des titres tels que des actions, obligations, fonds commun de placement, sicav, etc.) qu'un Client a donnés en conservation à la Banque, dans le cas où le Client ne serait plus à même de récupérer ses titres en raison de la défaillance de la Banque.
- 41.4. Les protections du Fonds de Garantie et du Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers sont cumulables. Cette double protection s'entend par personne (physique ou morale) et par institution financière membre du Fonds.

CHAPITRE V : ENCAISSEMENT DE PAPIER COMMERCIAL

Article 42. Dispositions générales

La Banque peut se charger de l'encaissement de papier commercial de divers types (effet, chèque, quittance, etc.) en Belgique et à l'étranger ainsi que de l'encaissement documentaire. Ces opérations sont régies par les "Règles Uniformes relatives aux Encaissements" (publication nr.322) établies par la Chambre de Commerce Internationale de Paris, dans la mesure où les dispositions qu'elles contiennent ne sont pas contraires à ce Règlement et aux conditions particulières en vigueur entre le Client et la Banque. Le Client reconnaît adhérer aux Règles Uniformes relatives aux Encaissements. Les opérations concernées sont soumises au tarif de recouvrement disponible dans tous les points de vente de la Banque.

La Banque n'est pas tenue d'adresser à ses Clients, ni aux autres signataires des documents, les avis prévus par la loi en cas de non-acceptation ou de non-paiement. La Banque enverra uniquement ces avis sur demande expresse du Client et moyennant paiement des frais qu'ils entraînent.

Toute inscription en compte d'une opération d'encaissement dont le dénouement n'est pas connu au moment de l'inscription est, sauf convention contraire, effectuée sous réserve de bonne fin, même si la clause 'sous réserve de bonne fin' n'est pas expressément prévue sur le document remis au client à l'occasion de l'opération.

A défaut d'encaissement effectif, le Client s'engage à rembourser immédiatement à la Banque une somme égale à celle reçue par lui ou à la contre-valeur des valeurs qui lui ont été remises, majorée des intérêts. Il accepte que, en pareil cas, cette somme et les intérêts y afférents soient, sans avis préalable, débités de son compte.

Article 43. Dispositions particulières relatives à l'encaissement de papier commercial

L'envoi d'effets et documents par la Banque, en Belgique et à ses correspondants étrangers, aux fins de recouvrement, est effectué pour compte et aux risques et périls du Client.

La Banque ne répond pas des conséquences de l'exécution erronée de l'ordre lorsque les instructions du Client sont imprécises, incomplètes ou incorrectes. De même, elle ne répond pas des conséquences de l'interprétation erronée que le correspondant donnerait aux instructions reçues ni du fait que celui-ci cesserait ses paiements.

CHAPITRE VI : LOCATION DES COFFRES-FORTS

Article 44. Généralités

La Banque peut mettre à la disposition des Clients qui possèdent auprès d'elle un compte courant ou un compte épargne, des coffres-forts. La Banque n'assume dans ce cadre qu'une obligation de moyen conformément aux dispositions de la convention de location de coffre-fort.

Les tarifs de location des coffres sont publiés dans les tarifs de la Banque disponibles dans tous ses points de vente et sur son site internet www.beobank.be. En cas de perte ou d'oubli du code d'accès, les frais de forage sont à charge du locataire.

CHAPITRE VII : REGLES APPLICABLES AUX INSTRUMENTS DE PAIEMENT

Article 45. Préambule et conditions spécifiques

Les dispositions du présent chapitre sont applicables à tous les instruments de paiement au sens du Code de droit économique, en ce compris :

- les cartes de débit (avec ou sans ligne de crédit),
- les cartes de crédit, et
- toutes les applications et instruments permettant au titulaire d'obtenir des informations en ligne ou d'effectuer des opérations bancaires sur ses comptes et autres produits Beobank, par exemple le Digipass et l'application mobile de Beobank (ci-après dénommés "Instruments de paiement").

Article 46. Responsabilités du Client en matière d'Instruments de paiement

- 46.1. Le Client doit utiliser l'Instrument de paiement conformément à ce Règlement et aux conditions particulières régissant le cas échéant l'émission et l'utilisation de l'Instrument de paiement. Dès qu'il reçoit l'Instrument de paiement, le Client doit prendre toutes les mesures raisonnables afin de préserver la sécurité de l'Instrument de paiement et ses dispositifs de sécurité personnalisés (par exemple le code secret). Le Client ne partage notamment jamais son code secret, même pas avec un (supposé) représentant de la Banque. De plus, le Client évite notamment, lors du choix des dispositifs de sécurité personnalisés, de recourir à des combinaisons de chiffres évidentes telles que sa date de naissance ou celle d'un membre de sa famille, le code postal de sa commune, une partie de son numéro de téléphone, une série de chiffres de type 1111, 1234, etc. Le Client évite d'utiliser le même code ou dispositif de sécurité personnalisé pour plusieurs instruments de paiement, que ceux-ci émanent ou non de la Banque. Le Client ne doit jamais laisser l'Instrument de paiement sans surveillance au travail, dans un endroit public ou dans un endroit accessible au public.
- 46.2. Dès que le Client a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation frauduleuse ou non-autorisée de l'Instrument de paiement, il doit en informer immédiatement la Banque en contactant Beobank Service Center au numéro 02/622.20.00. Les Clients Professionnels peuvent également s'adresser au numéro 02/622.20.00.
- 46.3. Avant la notification des faits, le Client est responsable à concurrence d'un maximum de cent cinquante (50) EUR des pertes liées à une opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation d'un Instrument de paiement perdu ou volé ou au détournement de l'Instrument de paiement. Cette limitation n'est pas applicable si le Client n'est pas un Consommateur ou s'il a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs de ses obligations. Sauf s'il a agi frauduleusement ou délibérément ou si le Client n'est pas un Consommateur, la responsabilité du Client n'est pas engagée si l'Instrument de paiement a été utilisé sans

présentation physique et sans identification électronique ou s'il a été copié par un tiers ou a été indûment utilisé alors que le Client était en possession de l'Instrument de paiement au moment de l'opération contestée.

Sont notamment considérés comme négligences graves :

- indiquer son code secret, sous une forme aisément reconnaissable, sur l'Instrument de paiement ou sur un objet ou un document conservé avec l'Instrument de paiement;
- faire consister le code secret en une combinaison de chiffres trop évidente, telle que sa propre date naissance ou des numéros séquentiels;
- ne pas signaler immédiatement la perte ou le vol dès sa constatation.
- communiquer son code secret ou codes d'authentification à un tiers ;

46.4. Les conséquences des utilisations postérieures à la notification sont à charge de la Banque, sauf si le Client a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs de ses obligations.

46.5. Le Client reste néanmoins toujours tenu de collaborer avec la Banque et/ou les autorités en cas d'usage frauduleux de l'Instrument de paiement.

Article 47. Responsabilités de la Banque en matière d'Instruments de paiement

47.1. La Banque est responsable pour le dommage direct de sa non-exécution ou exécution erronée de transactions effectuées à l'aide d'un Instrument de paiement. Dans ce cas, la Banque indemnisera immédiatement le Client. Ce dédommagement peut comprendre le montant de la transaction non-exécutée ou erronément exécutée, le montant nécessaire au retour à la situation initiale, les autres compensations financières éventuelles et le cas échéant, les intérêts sur les montants susmentionnés.

47.2. Tous les échanges-d'informations entre les systèmes informatiques d'Equens Worldline et la Banque n'étant pas entièrement intégrés, notamment pour les cartes autres que les cartes de débit, il peut exister un décalage d'un jour ouvrable bancaire dans la mise à jour de l'information entre les deux systèmes. Les soldes indiqués sur chacun des systèmes n'incluent dès lors pas nécessairement les opérations effectuées le même jour sur l'autre système.

Article 48 Limites d'utilisation

L'exécution des opérations est limitée au montant disponible sur le compte et à un ou plusieurs montants maximums par type d'opération et/ou par période de temps fixés par la Banque et communiqués au Client de la manière qu'elle juge la plus appropriée. Ces plafonds peuvent varier selon les Instruments de paiement choisis et les dispositifs de sécurité. Le Client Particulier peut modifier les plafonds d'utilisation de l'instrument de paiement dans les limites communiquées par la Banque en se rendant en agence ou

en contactant le Beobank Service Center. Les plafonds peuvent être également modifiés par le client lui-même via Beobank Online ou Beobank Mobile (avec un maximum de 150% d'augmentation pour les virements standard, les plafonds pour les virements instantanés ne peuvent pas être modifiés à la hausse).

Le Client Professionnel peut modifier les plafonds d'utilisation de l'instrument de paiement dans les limites communiquées par la Banque en se rendant en agence.

Article 49. Blocage de l'Instrument de paiement

La Banque a le droit de bloquer l'Instrument de paiement pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de l'Instrument de paiement, à la présomption d'une utilisation non-autorisée ou frauduleuse ou, s'il s'agit d'un Instrument de paiement doté d'un contrat de crédit, au risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. La Banque informe le Client du blocage, sauf si cette information est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou interdite en vertu d'une autre législation applicable.

Article 50. Coûts des Instruments de paiement et des services associés

Les frais éventuellement réclamés par la Banque pour l'octroi et l'utilisation des Instruments de paiement sont mentionnés dans les tarifs de la Banque, en vigueur au moment de l'opération. Les tarifs de la Banque sont disponibles dans ses points de vente et sur son site internet www.beobank.be.

Article 51. Transactions en autres devises

Les transactions dans d'autres devises que l'euro sont mentionnées sur l'extrait de compte tant en euro que dans la devise étrangère concernée. La conversion en euro est opérée en fonction du cours du taux de change en vigueur le jour du traitement comptable des transactions par la Banque.

Article 52. Cartes Beobank

52.1. La carte Beobank est personnelle et lorsque la carte comporte une zone de signature au verso, celle-ci doit immédiatement être signée dès sa réception. Le Client ne peut confier la carte à personne. La carte sert à l'acquisition de biens et de services sans paiement comptant dans les établissements affichant le sigle de la carte, pour des transferts vers un autre compte (cash transfers) et pour des retraits d'espèces aux guichets automatiques ou auprès des prestataires de services de paiement affichant le sigle de la carte.

52.2. Le Client reçoit son code secret par la poste ou reçoit, via un autre support durable, une notification afin de définir son code secret. Il doit être le seul à connaître ce code. La Banque

ne connaît pas ce code. Le code remplace la signature manuscrite pour les opérations de paiement électroniques et constitue, sauf contestation du Client, la preuve de son accord. Le Client prend toutes les précautions nécessaires pour que personne d'autre ne puisse l'utiliser. Le Client ne divulguera son code à personne, ne l'inscrira nulle part et détruira, le cas échéant, le support durable sur lequel il est indiqué. Si le Client ne se souvient plus de son code secret, il doit en informer le Service Clientèle (02/622.00.00). Un nouveau code secret sera envoyé à son domicile.

- 52.3. Le Client qui dispose d'une carte de débit avec le logo pour paiement sans contact, peut aussi effectuer des transactions sans l'utilisation de son code secret, jusqu'à la limite stipulée par la Banque dans ses tarifs. Pour des raisons de sécurité, le Client devra de nouveau introduire son code secret après le dépassement de cette limite, aussi pour un montant plus bas.
- 52.4. Lors d'un paiement par carte à une station essence, étant donné que le montant exact du paiement n'est pas connu à l'avance, un certain montant fixe est réservé pendant la période strictement nécessaire à la prise de carburant. Le montant exact de la prise de carburant sera déduit du montant disponible pour les paiements effectués avec la carte immédiatement après la prise de carburant. Le solde du montant réservé sera alors immédiatement libéré.
- 52.5. La carte est valable jusqu'au dernier jour du mois et de l'année indiquée. A l'expiration, une nouvelle carte sera automatiquement envoyée au Client pour autant qu'il ait toujours rempli ses obligations financières. La Banque est responsable de l'envoi de la carte jusqu'au moment de sa réception par le Client. Dès réception de sa nouvelle carte, le Client doit détruire l'ancienne carte.

Article 53. Plaintes et recours extrajudiciaires

En dehors de la procédure de plainte prévue à l'article 17 du présent Règlement, le Client peut s'adresser à la Direction générale de l'Inspection économique auprès du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, Services centraux - Front Office, NG III, 3ème étage, Boulevard Roi Albert II, 16, 1000 Bruxelles (tél. : 02 277 54 85).