

Règlement général des opérations

Applicable à partir du 01/10/2022

Le présent Règlement général des opérations, version du 1/10/2022, remplace l'ensemble des règlements généraux précédents. La nouvelle version du présent règlement sera d'application à partir du 1^{er} octobre 2022.

INTRODUCTION.....	6
1. vdk bank s.a.....	6
2. Portée du Règlement général des opérations.....	6
PARTIE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	6
1. Identification du client.....	6
1,1. Personnes physiques.....	7
1,2. Personnes morales.....	7
1,3. Indivisions.....	7
1,4. Associations de fait.....	7
1.5. Association de copropriétaires.....	8
1.6. Identification des mandataires.....	8
1.7. Identification à distance.....	8
1.8. Obligation d'information, modification des données, renseignements ou documents incorrects 8	
2. Spécimen de signature.....	9
3. Engagement de vdk.....	9
4. Procurations.....	9
4,1. Dispositions générales.....	9
4,2. Protection extrajudiciaire.....	10
(mandat de protection).....	10
5. Protection de la vie privée.....	10
6. Discrétion – CAP – FATCA.....	11
6.1. Discrétion.....	11
6.2. Point de contact central des comptes et contrats financiers (PCC).....	11
6.3. Échange international de données fiscales.....	12
6.3.1. Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA).....	12
6.3.2. Automatic Exchange of Information.....	12
6.3.3. Common Reporting Standard (CRS).....	12
6.3.4. DAC6.....	12
7. Prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.....	12
8. Opérations financières entre le client et vdk.....	13

9. Exécution des ordres	13
10. Correspondance et communication	13
10,1. Courrier papier et envoi	13
10,2. Communication électronique	13
11. Successions	14
12. Conservation des documents – production de preuves	14
13. Tarifs, taux d'intérêt, frais et taxes	14
14. Responsabilité de vdk	15
15. Garanties en faveur du client	16
16. Garanties au profit de l'asbl	16
16,1. Unicité de compte	16
16,2. Compensation	16
16,3. Blocage – droit de rétention – gage	16
17. Cessation et suspension de la relation client ou de certains services	17
17,1. Cessation de la relation client	17
17,2. Suspension de la relation client	17
18. Disponibilité et modifications du Règlement général des opérations	17
19. Droit applicable et tribunaux compétents	17
20. Erreurs et plaintes	18

PARTIE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES..... 19

I. LES COMPTES 19

A. Généralités..... 19

1. Ouverture et diversité des comptes	19
2. Opérations sur comptes	19
3. Comptes au nom de plusieurs titulaires	19
4. Comptes au nom de formes juridiques sans personnalité juridique, associations de fait ou indivisions	19
5. Solde créditeur ou débiteur	19
6. Comptes en devises	19
7. Extraits de compte et déclarations d'accord	19
8. Service bancaire de base	20
9. Usufruit et nue-propriété	20
10. Protection des biens du mineur	21
11. Clause de tiers	21
11,4. Conséquences en cas de décès du client	21
11,5. Conséquences en cas de décès du bénéficiaire	22
12. Résiliation et clôture	22
13. Ouverture à distance	22
14. Droit de rétractation	22

B. Compte courant (Plus)	23
1. Caractéristiques.....	23
2. Intérêts.....	23
3. Soldes débiteurs (non) autorisés.....	23
4. Moyens de paiement et services de paiement.....	23
4.1. Chèques.....	23
4.2. Encaissement de documents financiers.....	23
4,3. Services de paiement.....	23
5. Fermeture.....	23
6. Service de mobilité interbancaire.....	24
C. Comptes d'épargne	24
1. Généralités.....	24
2. Rémunération.....	24
2.1. Intérêt de base.....	24
2.2. Prime de fidélité.....	24
3. Fermeture.....	25
4. Types de compte d'épargne.....	25
4.1. Compte d'épargne Jovo.....	25
4.2. Compte d'épargne Plus.....	25
4.3. Compte d'épargne Rente.....	25
4.4. Compte d'épargne électronique.....	26
5. Comptes d'épargne bloqués à titre de garantie.....	26
D. Comptes à terme	26
1. Généralités.....	26
2. Comptes à court terme.....	26
3. Comptes à terme 1 an – 6 ans.....	26
4. Compte Confort.....	27
E. Comptes jeunes	27
1. Généralités.....	27
2. Compte d'épargne Jovo.....	27
3. Compte courant Jovo.....	27
II. SERVICES DE PAIEMENT	28
A. Définitions	28
B. Caractéristiques principales des services de paiement	28
1. Dépôts d'argent et retraits en espèces.....	28
2. Virements.....	29
3. Domiciliations.....	29
4. Ordres permanents.....	29

5. Opérations de paiement avec une carte de paiement et/ou un autre instrument de paiement	29
C. Conditions et informations concernant les services de paiement	30
1. Informations relatives aux opérations de paiement	30
2. Autorisation des opérations de paiement	30
2.1. Consentement à l'exécution des ordres de paiement	30
2.2. Confirmation de la disponibilité des fonds	30
2.3. Accès aux comptes de paiement en cas de services d'initiation de paiement	30
2.4. Accès aux informations sur les comptes de paiement et utilisation de celles-ci dans le cas des services d'information sur les comptes	31
2.5. Notification et correction d'opérations de paiement non autorisées ou non correctement exécutées	31
2.6. Preuve d'authentification et d'exécution des opérations de paiement	31
2.7. Responsabilité de vdk en cas d'opérations de paiement non autorisées	31
2.8. Remboursements d'opérations de paiement initiées par ou via un bénéficiaire	31
3. Exécution des services de paiement	32
3.1. Réception des ordres de paiement	32
3.2. Refus d'exécution des ordres de paiement	32
3.3. Révocabilité ou irrévocabilité d'un ordre de paiement	32
3.4. Exécution des ordres de paiement	32
4. Délai d'exécution et date de valeur des opérations de paiement	32
4.1. Application	33
4.2. Délais d'exécution	33
4.3. Date de valeur	33
D. Responsabilité en matière d'ordre de paiement	33
1. Aucune responsabilité en cas d'identifiant unique erroné	33
2. Responsabilité des prestataires de services de paiement en cas de non-exécution, de mauvaise exécution ou d'exécution tardive d'opérations de paiement	33
2.1. Ordre de paiement initié par le payeur	33
2.2. Ordre de paiement initié par ou via le bénéficiaire	33
3. Responsabilité en cas d'inexécution, de mauvaise exécution ou d'exécution tardive de transactions via un service d'initiation de paiement	34
4. Aucune responsabilité en cas de circonstances anormales et imprévues	34
III. CRÉDITS	34
IV. OPÉRATIONS SUR TITRES ET ASSURANCES ÉPARGNE ET PLACEMENT	34
V. COFFRES	34
1. Durée et fin	34
2. Loyer et paiement	34
3. Accès	34

4. Dommages	35
5. Ouverture forcée	35
6. Décès	35
7. Cession et sous-location	35
8. Assurance contenu coffres	35
VI. COFFRE INTÉGRÉ	35
VII. ASSURANCES	35

INTRODUCTION

1. vdk bank s.a.

vdk bank est une société anonyme dont le siège est établi 16 Sint-Michielsplein à 9000 Gand, Belgique, enregistrée sous le numéro d'entreprise 0400.067.788 (numéro d'entreprise à la Banque-Carrefour des Entreprises). En tant que banque de détail, vdk bank s'adresse principalement aux clients particuliers avec des services bancaires, d'investissement et de crédit.

En outre, la banque agit en tant qu'intermédiaire dans le cadre de l'offre de certains produits d'assurance.

vdk est une banque d'épargne agréée en tant qu'établissement de crédit et contrôlée par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) et la Banque nationale de Belgique (BNB). vdk bank s.a. figure en cette qualité sur la liste des « Établissements de crédit agréés en Belgique » contrôlée et gérée par la Banque Nationale de Belgique. vdk a souscrit au Code de conduite de l'Association belge des banques.

Une liste des agences de vdk est disponible sur le site internet de vdk, www.vdk.be. Il est possible de contacter vdk par courrier à l'adresse de son siège social, par courriel à l'adresse vdk@vdk.be ou par téléphone au numéro 09/267.32.11.

2. Portée du Règlement général des opérations

Le Règlement général des opérations, en ce compris les modifications éventuelles, s'applique à la relation entre vdk bank s.a., ci-après dénommée « vdk » et ses clients.

Le présent règlement constitue, avec la Liste des tarifs et les règlements particuliers en vigueur, le « contrat-cadre » entre vdk et le client. La durée de ce contrat-cadre est indéterminée.

La relation entre le client et vdk repose sur la confiance mutuelle. Dans sa relation avec ses clients particuliers, vdk respecte les règles du « Code de conduite de l'Association belge des banques », qui énumère les principes de base qui régissent une bonne relation bancaire.

vdk s'engage à respecter toutes les dispositions légales, réglementaires ou autres qui déterminent les règles déontologiques et les règles de conduite qui s'appliquent à l'exercice de l'activité bancaire.

Le Règlement général est complété par les usages bancaires internationaux ou généralement applicables en Belgique et par des règlements spécifiques ou des conventions particulières, applicables à certains produits bancaires.

En cas d'incompatibilité, les règlements spécifiques ou conventions particulières prévalent toujours sur le Règlement général.

Chaque client peut obtenir gratuitement, dans chaque agence de vdk, un exemplaire du « Code de conduite de l'Association belge des banques » et du « contrat-cadre » (c.-à-d. le Règlement général des opérations, les règlements particuliers et la Liste des tarifs). Ce code de conduite et le règlement général peuvent également être consultés sur le site internet de vdk, www.vdk.be.

La fourniture d'informations, l'établissement de documents, la communication, la correspondance et la mise à disposition des règlements par vdk se font exclusivement en français ou en néerlandais.

PARTIE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Identification du client

Par « client », il convient d'entendre toute personne physique ou morale ou toute association sans personnalité juridique qui utilise un service proposé par vdk, soit pour son propre compte, soit au nom et pour le compte d'un tiers.

Avant d'établir la relation client proprement dite et d'enregistrer les documents d'identification requis conformément à la législation en vigueur en matière de blanchiment, vdk se renseignera sur la motivation de la relation client et les projets actuels et futurs de cette relation client. vdk bank se réserve le droit de poser des questions supplémentaires sur les raisons pour lesquelles le candidat-client souhaite ouvrir un compte et sur l'origine et la quantité de l'argent qui va circuler sur le compte, et notamment sur la situation professionnelle ou familiale du candidat-client.

Le client déclare que toutes les informations qu'il fournit à vdk dans ce cadre sont conformes à la réalité. Le client est lui-même responsable des informations et documents qu'il communique.

Tout client soumis à un statut particulier doit se conformer aux dispositions légales et réglementaires liées à ce statut. vdk ne peut être soumis à aucune obligation de contrôle et ne peut être tenue responsable du non-respect de ces règles par le client.

vdk se réserve le droit de ne pas accepter une relation client sans devoir donner de motivation précise.

Lors de l'établissement d'une relation client et de l'exécution de certaines opérations, vdk a l'obligation légale de vérifier l'identité de ses clients et de leurs éventuels mandataires et bénéficiaires effectifs au moyen de documents officiels. L'identification s'effectue conformément à la législation relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et aux circulaires de l'autorité de contrôle.

Avant d'effectuer des transactions sur instruments financiers pour le compte d'entités juridiques, vdk doit toujours disposer de l'identifiant du client « Legal Entity Identifier », en abrégé « LEI », en exécution du principe « no LEI, no trade ». Le LEI est un code alphanumérique de 20 caractères qui permet d'identifier l'entité juridique dans le monde entier de manière unique.

Avant d'effectuer des opérations bancaires avec le client, vdk demandera toutes les données et tous les documents qu'elle jugera utiles pour démontrer la capacité ou l'autorisation de son client. Le client accepte que vdk fasse une copie, soit sur papier, soit sur un support électronique, des documents présentés pour attester de l'identité et conserve ces documents. vdk peut également demander une nouvelle copie des pièces d'identification à intervalles réguliers. En ce qui concerne les cartes d'identité électroniques, le client accepte que vdk lise, enregistre et conserve le contenu de la puce de la carte.

vdk se réserve le droit de vérifier plus en détail la validité des documents qui lui sont soumis. vdk se réserve le droit de ne pas accepter les documents de remplacement.

L'identification du client doit toujours se faire en présence d'un représentant de vdk. Les personnes majeures juridiquement capables peuvent lancer une procédure de demande en ligne pour devenir client via le site internet de vdk (voir plus loin « Identification à distance »).

Tout enregistrement d'un client, que ce soit une personne physique ou une personne non physique, doit être confirmé par la personne concernée ou son (ses) représentant(s) (légal(aux) ou judiciaire(s)) par la signature d'un formulaire confirmant l'exactitude des données à caractère personnel légalement obligatoires et autres données à caractère personnel essentielles.

Lorsque les circonstances le justifient et qu'une procédure particulière est respectée à cet effet, une relation bancaire à distance peut également être conclue avec le client. Tant que l'identification du client n'est pas complète, aucune opération ne peut être effectuée.

Les fonds confiés à vdk doivent toujours être placés au nom du véritable propriétaire. vdk part toujours du principe que le titulaire du compte est le propriétaire économique et juridique des avoirs sur le compte en question. Le prête-nom est interdit et inopposable à vdk.

vdk a le droit d'ignorer toute revendication émanant d'un tiers qui, en vertu d'une loi, d'une convention, d'un régime matrimonial ou autre, se prétend (co)propriétaire d'avoirs qui n'ont pas été placés à son nom.

En raison d'obligations administratives, vdk se réserve le droit de ne pas nouer de relations avec certains non-résidents (par ex. les « US Persons ») ou de ne pas proposer certains produits ou services aux clients concernés.

1.1. Personnes physiques

Les personnes physiques sont identifiées à l'aide de leur carte d'identité, de leur passeport ou d'un document officiel équivalent établi par une autorité publique belge et muni d'une photo.

Si aucune adresse n'est mentionnée sur le document d'identification officiel, l'adresse doit être prouvée à l'aide d'un document délivré par un organisme officiel. Une boîte aux lettres n'est pas acceptée comme résidence légale.

vdk peut toujours demander des renseignements complémentaires et des documents justificatifs relatifs à la capacité juridique, à l'état civil et au régime matrimonial du client.

Les représentants légaux et les représentants judiciaires (ex. : tuteurs, administrateurs, curateurs) et tous ceux qui agissent pour quelqu'un d'autre doivent également être identifiés et doivent présenter tous les documents nécessaires et utiles attestant leur qualité.

Un mineur ne peut être enregistré, identifié et accepté comme client que moyennant intervention et représentation de son représentant légal.

Tout représentant légal a le droit de se faire enregistrer en sa qualité de représentant légal d'un client mineur, sur présentation d'une preuve écrite.

vdk accepte les documents attestant de l'identité du mineur et des représentants légaux suivants comme preuve de représentation légale : copie du livret de mariage, extrait de registre de naissance, attestation de composition de ménage, disposition judiciaire.

Tout représentant légal enregistré en cette qualité en relation avec un mineur et qui possède lui-même une relation client (avec des moyens d'accès aux canaux digitaux) auprès de la banque a automatiquement accès aux canaux digitaux de banque électronique où les comptes et produits détenus au nom du mineur peuvent être consultés. Cet accès à l'information et à la consultation s'applique indépendamment de toute compétence juridique éventuelle sur les comptes.

vdk n'est pas tenue d'informer l'autre représentant légal de cet enregistrement.

Les commerçants doivent également faire mention de leur numéro d'entreprise dont ils présentent un décompte récent.

Les entrepreneurs enregistrés doivent donner leur numéro d'enregistrement.

Outre les informations requises précitées concernant son statut juridique, le client est également tenu de communiquer toutes les informations pertinentes relatives à son statut fiscal.

1.2. Personnes morales

Les personnes morales belges sont identifiées au moyen de l'acte constitutif, des modifications éventuelles des statuts ou des statuts coordonnés les plus récents, de la liste des administrateurs et de la publication de leur nomination et, le cas échéant, d'autres documents dont le dépôt ou la publication aux annexes du Moniteur belge est obligatoire.

Les personnes morales étrangères doivent s'identifier au moyen de pièces justificatives équivalentes à celles indiquées pour les personnes morales belges et doivent, si nécessaire, être traduites dans une des langues nationales ou en anglais.

Les sociétés commerciales doivent également indiquer leur numéro de TVA et/ou leur numéro d'entreprise.

Toutes les personnes morales souhaitant effectuer des transactions sur instruments financiers doivent préalablement communiquer leur numéro LEI à vdk.

En outre, les documents attestant qui peut représenter la personne morale doivent aussi être présentés, avec mention des nom, prénom et adresse.

Les personnes physiques et/ou morales représentant la société conformément aux statuts ainsi que les éventuels mandataires sont identifiés individuellement conformément aux dispositions qui leur sont respectivement applicables.

Il convient également de joindre une déclaration relative à l'identité des bénéficiaires effectifs des personnes morales et autres constructions juridiques, accompagnée d'une copie de leur carte d'identité et d'une preuve d'adresse. Sont considérés comme « bénéficiaires effectifs » : les personnes physiques qui exercent le contrôle de la société (actionnaires, associés ou bénéficiaires d'au moins 25 %) et les personnes physiques qui exercent un mandat dans les organes d'administration ou de gestion.

1.3. Indivisions

Conformément aux critères fixés par vdk par rapport au nombre de co-indivisaires, une indivision est enregistrée comme petite ou grande indivision.

Dans le cas d'une petite indivision, chaque co-indivisaire est identifié individuellement conformément aux dispositions relatives à l'identification des personnes physiques.

Une grande indivision est identifiée en complétant un questionnaire sur les indivisions. Les personnes physiques représentant l'indivision ainsi que les éventuels mandataires sont identifiés individuellement conformément aux dispositions relatives à l'identification des personnes physiques. L'identification des autres propriétaires indivis se fait sur présentation d'une déclaration relative à l'identité des bénéficiaires effectifs des personnes morales et des autres constructions juridiques qui doit être jointe, accompagnée d'une copie de leur carte d'identité et d'une preuve d'adresse.

vdk se réserve le droit de demander préalablement un numéro LEI aux indivisions souhaitant effectuer des transactions sur instruments financiers.

1.4. Associations de fait

Une association de fait est identifiée au moyen d'un questionnaire et par la présentation de statuts, d'une convention d'association, d'un règlement ou d'un autre document attestant l'existence de

l'association. Les personnes physiques et/ou morales représentant l'association conformément aux statuts ou au règlement doivent être identifiées individuellement conformément aux dispositions qui leur sont respectivement applicables.

La banque considère comme « association de fait » toute organisation sans personnalité juridique de deux ou plusieurs personnes exerçant un contrôle direct sur le fonctionnement de ladite organisation et qui organisent d'un commun accord une activité et consacrent des moyens en vue de la réalisation d'un but désintéressé précis. Par objet désintéressé, il convient d'entendre l'exclusion de tout partage des bénéfices entre les membres et les administrateurs :

- qui, dès lors, ne peuvent prétendre à aucune part dans les bénéfices réalisés par l'association ;
- auxquels les revenus de l'association ne peuvent procurer aucun enrichissement personnel ;
- qui, en cas de démission, d'exclusion ou de décès ou en cas de dissolution de l'association, ne peuvent prétendre à aucune restitution des montants versés ni aucune compensation des apports engagés.

Les modifications dans les données, par exemple en ce qui concerne les pouvoirs éventuels de ces personnes ou leur exclusion, leur remplacement ou toute nouvelle désignation, doivent également être communiquées et ne sont opposables à vdk que si une nouvelle convention est signée par les représentants. La nomination, la démission et l'exclusion d'un représentant ne peuvent être opposables à vdk que si celles-ci sont attestées dans un écrit signé par la majorité des représentants. vdk se réserve le droit d'exiger des pièces justificatives supplémentaires.

Lorsque vdk soupçonne l'usage abusif d'une association de fait, elle est habilitée à remplir ses obligations relatives aux avoirs au nom de l'association de fait, par exemple en les bloquant ou en les déclarant aux instances compétentes. vdk ne peut en être tenue pour responsable. Les présomptions d'usage abusif seront justifiées si des indices montrent qu'un représentant, un administrateur ou un membre revendique des droits individuels sur les avoirs de l'association.

Il convient également de joindre une déclaration relative à l'identité des bénéficiaires effectifs des personnes morales et autres constructions juridiques, accompagnée d'une copie de leur carte d'identité et d'une preuve d'adresse. Sont considérés comme « bénéficiaires effectifs » : les personnes physiques qui exercent le contrôle de la société (actionnaires, associés ou bénéficiaires d'au moins 25 %) et les personnes physiques qui exercent un mandat dans les organes d'administration ou de gestion.

vdk se réserve le droit de demander préalablement un numéro LEI aux associations de fait souhaitant effectuer des transactions financières.

1.5. Association de copropriétaires

Une association de copropriétaires est identifiée à l'aide de l'acte notarié de base et du règlement de copropriété. L'association des copropriétaires est représentée par le syndic qui doit prouver sa désignation par la production d'une copie du procès-verbal de l'assemblée générale au cours de laquelle il a été désigné.

L'identification des copropriétaires indivis se fait sur présentation d'une déclaration relative à l'identité des bénéficiaires effectifs des personnes morales et des autres constructions juridiques qui doit être jointe, accompagnée d'une copie leur carte d'identité et d'une preuve d'adresse.

vdk se réserve le droit de demander préalablement un numéro LEI aux associations de copropriétaires souhaitant effectuer des transactions financières.

1.6. Identification des mandataires

Chaque mandataire doit être identifié individuellement conformément aux dispositions relatives à l'identification des personnes physiques.

1.7. Identification à distance

Une relation client peut être conclue à distance avec des personnes physiques majeures juridiquement capables. vdk se réserve le droit d'accepter uniquement des personnes physiques de nationalité belge et domiciliées en Belgique comme clients à distance. Le demandeur doit pour cela remplir un formulaire de demande via le site internet ou un formulaire papier. Les documents suivants doivent être ajoutés : une copie recto verso d'une carte d'identité valide émise par une autorité belge ; une preuve d'adresse : vdk accepte une attestation d'adresse délivrée par la commune, une impression de la puce de la carte d'identité électronique, un document récent de l'administration fiscale, la mutuelle.

vdk évalue souverainement la valeur de ces justificatifs et se réserve le droit de refuser la relation client sans aucune justification. Le cas échéant, des données supplémentaires peuvent être demandées ou une identification face à face du client peut tout de même être effectuée. vdk se réserve également le droit de vérifier les données communiquées, entre autres en consultant Identifin et Checkdoc.

Les nouveaux clients n'ayant pas la nationalité belge doivent se présenter au préalable dans une agence de vdk afin de pouvoir être identifiés correctement.

1.8. Obligation d'information, modification des données, renseignements ou documents incorrects

vdk peut à tout moment demander des renseignements et documents probants complémentaires ou plus précis au client, tant par rapport à son identification que par rapport aux opérations effectuées sur ce compte, à chaque fois que celle-ci le juge nécessaire à la bonne exécution de ses tâches.

Toute modification de données doit être notifiée par le client par écrit et sans délai à vdk.

En cas de changement d'adresse, vdk est uniquement tenue de prendre en considération ce changement à partir du deuxième jour ouvrable bancaire qui suit la réception de l'avis de changement d'adresse.

Le client donne procuration à vdk pour introduire à ses frais auprès des administrations compétentes toute demande concernant son adresse. vdk n'est pas responsable lorsqu'elle ne fait pas usage de cette procuration.

Les clients sont responsables de toutes les conséquences découlant de la fourniture d'informations erronées ou de la présentation de documents erronés, ainsi que de la non-communication de modifications ou leur communication incorrecte.

Le législateur oblige chaque établissement financier à identifier complètement et correctement tout client, en ce compris ses bénéficiaires effectifs. En cas de non-respect de cette obligation, la loi prévoit différentes sanctions pouvant aller du blocage temporaire des comptes jusqu'à ce que des preuves suffisantes de l'exactitude des données aient été fournies jusqu'à l'arrêt obligatoire de la relation client.

vdk se réserve le droit d'imputer des frais forfaitaires sur les comptes dont le titulaire n'est pas correctement identifié.

2. Spécimen de signature

Chaque client doit déposer un spécimen de sa signature. Cette règle s'applique aux représentants légaux pour les personnes juridiquement incapables et à toutes les personnes qui disposent d'un pouvoir de représentation vis-à-vis de vdk pour les personnes morales.

La signature figurant sur les pièces d'identification vaut ici comme base de comparaison.

vdk doit seulement comparer les signatures figurant sur les ordres ou procurations produits avec le spécimen déposé. vdk se réserve toutefois le droit de considérer la signature d'un client apposée sur n'importe quel document émanant de vdk comme un spécimen de signature.

Sans qu'il ne s'agisse d'une obligation pour vdk, il peut être procédé à d'autres vérifications. En cas de doute quant à l'authenticité ou à la validité de la signature sur certains documents ou ordres, vdk a le droit de les refuser ou de demander une confirmation écrite supplémentaire.

Une signature sous forme électronique, quelle que soit la manière dont elle est contrôlée, possède la même valeur juridique qu'une signature manuscrite. vdk détermine elle-même les types de signature électronique qu'elle accepte (ex. : carte et code PIN ; carte d'identité belge et code PIN, empreinte digitale, code personnel, application itsme, etc.). Le cas échéant, un autre mode de signature peut être requis en fonction de l'opération, de l'ordre ou de l'engagement sous-jacent(e).

En ce qui concerne le contrôle de la conformité des signatures apposées avec le spécimen déposé, vdk est uniquement responsable en cas de fraude, de dol ou de faute grave.

3. Engagement de vdk

Les propriétaires d'agence, agents et leurs collaborateurs commerciaux peuvent effectuer toutes les opérations relatives aux produits et services proposés par vdk. Il leur est toutefois expressément interdit d'effectuer, à quelque titre que ce soit, de la gestion de patrimoine. À l'exception de ces opérations interdites et en plus des opérations effectuées pour le compte de vdk, l'agent peut, dans le cadre d'autres activités professionnelles, proposer d'autres services à sa clientèle. Ces autres activités ne sont jamais exercées sous la responsabilité de vdk ni pour son compte.

Toutes les opérations, et en particulier les opérations en espèces, doivent être consignées sur des documents préimprimés de vdk, dont le client doit recevoir un extrait ou une copie à la conclusion de l'opération.

vdk est uniquement liée si les documents contenant un engagement, les quittances ou accusés de réception portent la signature d'une personne autorisée à l'engager dans le cas particulier, ou une marque d'identification que vdk reconnaît comme une signature.

La liste des personnes habilitées à engager vdk peut être consultée au siège de vdk bank.

4. Procurations

4.1. Dispositions générales

Les personnes physiques, personnes morales, indivisions et associations de fait titulaires d'un compte nominatif, d'un coffre ou d'un autre service bancaire peuvent donner procuration. Cette procuration ne porte que sur le produit ou le service décrit dans la procuration (compte, coffre, etc.).

L'octroi d'une procuration implique que le titulaire et le mandataire complètent et signent un document de procuration. vdk met des formulaires d'octroi de procuration à la disposition des clients. vdk se réserve le droit de ne pas tenir compte des procurations qui ne sont pas établies au moyen de ces formulaires.

La procuration est personnelle. Le mandataire ne peut en aucun cas donner procuration à un tiers pour les comptes sur lesquels il a procuration.

Les procurations sont enregistrées et conservées au siège de vdk.

Le mandataire dispose en principe des mêmes pouvoirs de gestion, de disposition et de résiliation que le titulaire lui-même pour le service bancaire concerné. Sans le consentement du titulaire, le mandataire n'a toutefois pas le pouvoir soit de modifier le nom et/ou l'adresse du compte ou du titulaire lié à celui-ci, soit de faire forcer un coffre ouvert au nom du titulaire, soit de changer le compte de revenus lié au compte-titres du titulaire.

Tous les comptes sur lesquels le mandataire est enregistré en cette qualité sont repris par défaut dans le canal de banque électronique du mandataire.

Si plusieurs mandataires sont désignés, ceux-ci peuvent chacun agir séparément, sauf déclaration contraire sur le document de procuration.

Énumération non exhaustive des pouvoirs possibles du mandataire :

- Par rapport à n'importe quel type de compte : le droit d'effectuer des versements, des virements, des retraits, de négocier et de révoquer des paiements périodiques et des domiciliations, d'émettre et de domicilier des effets de commerce, de demander tous les services bancaires et moyens de paiement électroniques, d'utiliser les facilités de crédit autorisées, de clôturer lesdits comptes.
- Par rapport aux valeurs, titres et comptes-titres : les mandataires sur un compte-titres ont toujours le pouvoir de donner des ordres pour des opérations sur instruments financiers et ont, entre autres, le droit de souscrire des titres et des valeurs, de les acheter, de les céder ou de les renouveler, de donner et faire exécuter des ordres de bourse, de percevoir le capital, les intérêts et tous les autres avantages, de donner des ordres de remplacement, d'échange ou de vente, de clôturer le compte-titres, de compléter l'attestation de non-résident.
- Donner toutes les quittances, signer les accusés de réception et les quittances, se faire remettre toute la correspondance et tous les documents relatifs aux opérations ayant été effectuées ou devant encore être effectuées par lui-même ou par le titulaire, approuver tous les extraits ou les clôtures de comptes, signer tous les documents ou toutes les conventions ayant trait au régime fiscal des actifs chez vdk, réceptionner n'importe quel renseignement.

Le Règlement général des opérations ainsi que les règlements spécifiques sont aussi contraignants pour le mandataire que pour le titulaire. Le titulaire reste toutefois responsable vis-à-vis de vdk de tous les actes que le mandataire poserait dans le cadre de sa procuration, y compris en cas de fraude ou d'utilisation abusive de la procuration.

Le titulaire du compte et le mandataire sont solidairement et indivisiblement responsables du solde débiteur non autorisé résultant du fait du mandataire.

vdk n'est pas responsable :

- des conséquences pouvant résulter de l'utilisation de procurations ou documents de procuration imprécis, incomplets ou contradictoires ;
- du préjudice occasionné au titulaire par le mandataire. vdk n'est pas tenue de contrôler la manière dont le mandataire fait usage de la procuration, que ce soit au profit du titulaire ou au propre profit du mandataire ;
- de la résiliation ou la modification d'une procuration, si elle n'a pas été informée des causes de la révocation ou de la modification de la procuration. vdk n'est pas non plus responsable de la notification de la résiliation ou de la modification aux parties intéressées. Toute personne qui résilie, modifie ou met fin à la procuration est réputée l'en informer immédiatement ;
- du fait que le mandataire continue de disposer du compte au moyen, par exemple, de cartes de paiement ou de crédit, de l'utilisation de services bancaires électroniques, de moyens de paiement, malgré la résiliation ou la modification de la procuration.

Une procuration prend fin :

- par révocation de la procuration par un titulaire ou par résiliation par le mandataire. La révocation ou la résiliation doit toujours se faire par écrit, par lettre recommandée ou par la signature d'un document « retrait de procuration » mis à disposition dans les agences de vdk. Une révocation ou résiliation par d'autres moyens (téléphone, courriel) n'est acceptée que si elle est confirmée par écrit dans les deux jours ouvrables bancaires.
La résiliation d'une procuration par un des cotitulaires ou par un des représentants ou associés d'une personne morale est réputée valable à l'égard de tous les cotitulaires, représentants ou associés ;
- lorsqu'un des événements prévus à l'art. 2003 al. 3 C.C. ou tout événement assimilé survient, à savoir en cas de décès, de déclaration d'incapacité, de dissolution, de faillite ou de déconfiture du titulaire ou du mandataire.

vdk ne doit cependant pas vérifier elle-même si l'un de ces événements s'est produit.

vdk tient compte le plus rapidement possible de la résiliation. Elle n'en est toutefois responsable qu'après un délai de deux jours ouvrables bancaires suivant la réception de l'avis. vdk ne commet pas d'erreur si des ordres donnés antérieurement sont exécutés après la fin de la procuration. Le titulaire doit restituer à vdk tous les documents bancaires et moyens de paiement en possession du mandataire.

Si une nouvelle procuration est accordée, les procurations données antérieurement restent en vigueur, sauf résiliation ou révocation expresse. Si une nouvelle procuration est accordée à un mandataire existant sur le même compte, sa procuration précédente est supprimée.

vdk se réserve le droit, si elle l'estime nécessaire ou si elle devait y être contrainte, de suspendre l'effet des procurations existantes.

Un mandataire a droit à l'ensemble des informations relatives au compte sur lequel porte la procuration et aux opérations qui y sont effectuées et ce, pendant la période au cours de laquelle la procuration est ou était en vigueur.

4.2. Protection extrajudiciaire (mandat de protection)

vdk accepte également un mandat dont le but est d'organiser une protection extrajudiciaire, telle que prévue dans le Code civil. Le cas échéant, la preuve supplémentaire de l'enregistrement doit être présentée.

Si tel que prévu dans les dispositions du mandat de protection extrajudiciaire, le client ou le(s) mandataire(s) désigné(s) peuvent prévoir que ce mandat entre en vigueur directement ou qu'il ne commencera à courir que lorsque le client se trouvera dans l'incapacité d'exprimer sa volonté, comme visé à l'article 488 du Code civil.

Si le mandat entre en vigueur à partir du moment où le client se trouve dans l'incapacité d'exprimer sa volonté, le mandataire est habilité à juger de ce moment et de faire alors entrer en vigueur le mandat. L'appréciation du mandataire est opposable à vdk en tant que tiers. Le mandataire assume la responsabilité de cette appréciation, vdk ne peut être tenue responsable d'une appréciation incorrecte.

Dans le cas d'un mandat de protection, les éventuelles restrictions spécifiques des pouvoirs du mandataire (par exemple, mais sans s'y limiter, la durée maximale des pouvoirs, le nombre de signatures requis pour l'exécution des ordres) ne sont pas opposables à la banque. Ces restrictions produisent uniquement un effet interne entre le mandant et le mandataire. Le mandataire est tenu lui-même d'agir conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés dans la procuration.

En cas de doute sur la capacité ou l'incapacité du client/du mandant à exprimer sa volonté, la banque se réserve le droit de bloquer les comptes et/ou de demander la présentation de la décision judiciaire portant sur l'incapacité d'exprimer sa volonté.

5. Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel du client, du conjoint ou du partenaire, d'un client potentiel et des garants sont enregistrées et traitées par vdk bank et les tiers avec lesquels vdk bank est liée contractuellement dans le cadre de ses activités en fonction de la relation bancaire.

Les données à caractère personnel sont traitées par vdk bank conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données (Règlement « RGPD 2016/679 ») du 27 avril 2016 et de sa transposition ou ses arrêtés d'exécution en Belgique.

Le traitement des données à caractère personnel et les droits de la personne concernée sont décrits et expliqués plus en détail dans la Déclaration en matière de protection de la vie privée de vdk bank s.a. qui, en annexe, fait partie du présent Règlement général.

La Déclaration en matière de protection de la vie privée est en permanence disponible gratuitement dans chaque agence de vdk bank ainsi que sur le site internet (www.vdk.be/privacy).

Afin de fournir un meilleur service à l'internaute, des cookies sont utilisés à certains endroits du site internet. Les cookies sont de petites informations générées par un programme sur le serveur de vdk, mais qui sont stockées sur le navigateur de l'ordinateur ou de l'appareil mobile (smartphone ou tablette) de l'utilisateur.

Lors d'une visite ultérieure sur le site internet, le contenu du cookie peut être récupéré par le serveur de vdk, ce qui accroît la facilité d'utilisation. Grâce aux cookies, vous évitez, par exemple, de devoir à chaque fois saisir votre numéro de carte pour vous connecter à online@vdk. L'utilisation des cookies est généralement acceptée par les internautes. vdk utilise également des cookies placés par des tiers, ce qui lui permet de mieux informer l'utilisateur sur les offres ou les produits susceptibles de l'intéresser.

Toutefois, en modifiant les paramètres du navigateur, l'utilisateur peut faire en sorte d'être averti à chaque fois qu'un cookie est envoyé ou empêcher la création ou la conservation de cookies sur son disque dur ou son appareil mobile. L'utilisateur peut supprimer les cookies enregistrés à tout moment. Si la création de cookies est désactivée, vdk ne peut alors pas garantir l'accès et le bon fonctionnement de son site internet.

Conformément à la Loi sur la protection de la vie privée, l'accès aux données enregistrées est limité aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions. Les tiers n'ont accès aux enregistrements que si une autorité judiciaire ou administrative l'exige.

6. Discrétion – CAP – FATCA

6.1. Discrétion

vdk bank et chacun de ses collaborateurs ont un devoir de discrétion. vdk ne peut communiquer à des tiers des informations concernant ses clients et leurs opérations, sauf si les clients donnent expressément leur accord pour cette communication.

vdk est toutefois tenue de communiquer des renseignements sur le client et les opérations qu'il effectue et de transmettre toutes les pièces et tous documents lorsqu'une loi ou une disposition réglementaire belge ou étrangère l'y oblige, si un intérêt légitime le justifie ou sur la base d'une injonction formelle émanant d'une autorité compétente belge ou étrangère ou d'une décision judiciaire.

Les informations sont notamment fournies :

- à l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), lorsque le client donne des ordres portant sur des instruments financiers et chaque fois que la FSMA en fait la demande, notamment dans le cadre d'un délit d'initié et d'une manipulation de marché, d'infractions aux dispositions applicables aux offres publiques d'acquisition et aux changements de contrôle sur les sociétés ou de la politique de prévention fiscale en matière de mécanismes particuliers ;
- à la Cellule de traitement des informations financières (CTIF) en cas de soupçon d'utilisation du système financier à des fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme ;
- à la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique (BNB) pour évaluer les risques de crédit. La Centrale tient deux listes où des données relatives aux crédits aux particuliers sont conservées. Une liste est régie par la loi et contient un aperçu de tous les crédits à la consommation et crédits hypothécaires, l'autre contient des informations sur le non-remboursement des arriérés non autorisés sur les comptes courants ou les cartes de paiement sans crédit ;
- à la Commission de la protection de la vie privée dans le cadre de l'exécution de sa mission ;
- aux agences de recouvrement de créances.

6.2. Point de contact central des comptes et contrats financiers (PCC)

En vertu de la loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers et portant extension de l'accès au fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt et de ses arrêtés d'exécution, les établissements financiers qui sont actifs en Belgique sont tenus, entre autres, de transmettre certaines données relatives aux titulaires, cotitulaires et mandataires ainsi que certaines informations relatives à leurs comptes bancaires et de paiement et leurs contrats financiers au

point de contact central des comptes et contrats financiers, également appelé « PCC ».

Ce point de contact central est tenu par la Banque nationale de Belgique (BNB).

Les données d'identification suivantes seront communiquées au PCC :

- a. En ce qui concerne les personnes physiques : le numéro de registre national (si pas présent : le nom, le prénom, la date, le lieu et le pays de naissance) ;
- b. En ce qui concerne les personnes morales : le numéro d'immatriculation à la Banque-Carrefour des entreprises (BCE) ;
- c. À défaut d'enregistrement à la BCE : la dénomination complète, la forme juridique et le pays d'établissement.

Les informations suivantes sont notamment communiquées au PCC en ce qui concerne :

- 1° L'ouverture ou la clôture de tout compte bancaire ou de paiement dont le client est (co)titulaire, ainsi que l'attribution d'une procuration à un ou plusieurs mandataires ou sa révocation sur ce compte bancaire ou de paiement, de même que l'identité de ce(s) mandataire(s), ainsi que le solde périodique de ce compte bancaire ou de paiement avec la date de ce solde et le numéro de ce compte bancaire ou de paiement ;
- 2° L'existence ou la fin de l'existence d'une relation contractuelle entre la banque et le client, de même que le montant globalisé périodique, exprimé en euros, sur lequel porte l'ensemble des différents contrats financiers conclus avec ce client, tels que visés aux points b) et c) ci-après, ainsi que la date de ceux-ci, pour les types de contrats financiers suivants :
 - a. la location de coffres ;
 - b. le contrat d'assurance vie qui relève de la branche 21, ainsi que le contrat d'assurance relevant des branches 23, 25 ou 26 et dont le risque de placement est supporté par le preneur d'assurance, (à l'exception toutefois des assurances décès ainsi que des contrats conclus dans le cadre d'un des trois piliers du système belge des pensions) ;
 - c. la convention de services d'investissement et/ou de services auxiliaires ;
 - d. le crédit hypothécaire ;
 - e. le contrat de vente à tempérament ;
 - f. le contrat de leasing ;
 - g. le contrat de prêt à tempérament ;
 - h. l'ouverture de crédit ;
 - i. tout contrat autre que ceux visés aux points c) à h), en vertu duquel un prêteur met des fonds à la disposition d'une personne physique ou morale ;
 - j. toute autre convention ou opération dont la connaissance de l'existence est pertinente pour l'exécution des missions légales d'une banque.

En cas d'informations incorrectes ou enregistrées indûment, la personne concernée a le droit de les faire corriger ou de les faire supprimer par l'établissement financier (le redevable d'information) qui a communiqué les données concernées au PCC.

Les données sont conservées dans le PCC au maximum pendant 10 ans à compter de la fin de l'année civile au cours de laquelle la banque a communiqué la fin de la qualité de (co)titulaire ou de mandataire au PCC.

En sa qualité de responsable du traitement, la BNB enregistre toutes les demandes d'information du PCC introduites par les

organisations centralisatrices ou, à défaut, par les personnes habilitées à recevoir l'information.

La BNB conserve la liste des demandes d'information du PCC pendant deux années civiles.

Nom et adresse actuelle du PCC :

Banque nationale de Belgique
Point de contact central
boulevard de Berlaumont 14
1000 Bruxelles

Des informations complémentaires peuvent être obtenues par les biais suivants :

cap.pcc@nbb.be – tél. 02/221.30.08

Finalités du traitement

Les données à caractère personnel stockées par le PCC peuvent être utilisées, sous réserve du respect des conditions imposées par la loi, notamment 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.

Chaque personne concernée a le droit d'obtenir auprès de la BNB un droit d'accès aux données à caractère personnel enregistrées par le PCC à son nom. La personne concernée doit à cet effet adresser une demande écrite, datée et signée au siège de la Banque nationale de Belgique. Le demandeur doit joindre à la demande une copie des documents d'identification nécessaires.

Le client prend note de ces dispositions et autorise par avance et dans la mesure du nécessaire vdk à les respecter.

6.3. Échange international de données fiscales

Les lois et réglementations particulières visant à prévenir l'évasion fiscale internationale imposent à chaque établissement financier belge un échange obligatoire d'informations au Service public fédéral Finances/aux autorités fiscales compétentes sur les clients réputés avoir leur résidence fiscale dans un pays autre que la Belgique. vdk est légalement tenue d'effectuer les rapports suivants.

Le client autorise irrévocablement vdk à transmettre tous les renseignements et documents aux autorités et organismes habilités à demander ces données en vertu des lois et réglementations qui leur sont applicables.

La relation client sera ou peut être rompue avec les clients qui ne répondent pas ou qui ne répondent pas entièrement aux questions relatives à leur statut fiscal. Les clients sont tenus de signaler sans délai tout changement affectant leur statut fiscal à vdk.

6.3.1. Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)

Le « Foreign Account Tax Compliance Act » (FATCA) est une loi américaine (États-Unis) visant à éviter l'évasion fiscale par les contribuables américains. Cette loi prévoit un reporting au fisc américain (IRS, Internal Revenue Service) des comptes détenus par des contribuables américains en dehors des États-Unis.

Les règles FATCA s'appliquent également dans la législation belge sur la base d'une convention (« Intergovernmental Agreement » ou « IGA ») conclue entre les États-Unis et la Belgique qui fait que les établissements financiers belges doivent également respecter les règles FATCA.

vdk est en conformité avec la réglementation FATCA. Dans ce contexte, vdk identifiera les clients qui sont des contribuables américains et procédera à l'échange d'informations requis pour ces clients avec les autorités fiscales américaines.

La relation client sera ou peut être rompue avec les clients qui ne répondent pas ou qui ne répondent pas entièrement aux questions relatives à leur statut US. Les clients sont tenus de signaler sans

délai tout changement affectant leur statut US (« US Person » ou « US Citizen ») à vdk.

vdk se réserve le droit de ne pas nouer de relation avec certains clients ou de ne pas proposer certains produits ou services aux clients concernés.

6.3.2. Automatic Exchange of Information

L'AEOI a pour objet l'échange de données et le reporting pour les clients ayant leur résidence fiscale dans un État membre de l'Union européenne ou un pays qui s'est, par le biais d'une convention, aligné sur la Directive européenne sur l'échange automatique de données en question.

6.3.3. Common Reporting Standard (CRS)

Un échange de données de même nature entre la banque et le SPF Finances est prévu pour les clients ayant leur résidence fiscale dans un pays avec lequel la Belgique a conclu une convention bilatérale ou multilatérale afin de procéder à un tel échange. Vous trouverez plus d'informations sur le site internet du SPF Finances.

6.3.4. DAC6

Sur la base d'une directive européenne relative aux dispositifs fiscaux transfrontières (« DAC6 »), vdk peut, dans certains cas, être tenue de déclarer des données relatives au client à l'administration fiscale compétente. DAC6 prévoit un échange automatique d'informations sur des dispositifs de planification fiscale potentiellement agressifs à caractère transfrontières.

Dans certains cas, vdk sera tenue de déclarer aux autorités belges les informations relatives au dispositif.

vdk évalue elle-même, sur la base des informations dont elle dispose, si ses services au client sont liés à un dispositif transfrontières devant être déclaré. vdk décide de manière autonome de la nécessité d'une déclaration et ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences que pourrait avoir la déclaration sur le client.

7. Prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme

Le client accepte de remplir toutes les formalités nécessaires pour que vdk bank puisse remplir ses obligations en matière de législation relative au blanchiment d'argent. Si les clients refusent de se soumettre à ces formalités, la relation client sera clôturée.

Le client déclare que tous les fonds ou valeurs déposés chez vdk, tant pour son propre compte que pour le compte de tiers, ne proviennent pas, à sa connaissance, d'activités criminelles et, par conséquent, ne s'inscrivent pas dans des pratiques de blanchiment. vdk peut à tout moment exiger une déclaration signée du client quant à l'origine des fonds ou au motif sous-jacent d'une transaction donnée.

vdk décline toute responsabilité à la suite de la transmission de quelque information que ce soit à la Cellule de traitement des informations financières ou à toute personne ou institution compétente chargée d'enquêter sur des pratiques de blanchiment de capitaux.

vdk n'est pas responsable de toute conséquence directe ou indirecte qui découlerait de ces informations. Ainsi, elle ne peut notamment pas être tenue responsable des conséquences et/ou retards qui résulteraient d'une opposition des personnes ou institutions visées ci-dessus à l'exécution d'une quelconque opération du client.

vdk bank peut différer ou refuser toutes les transactions (entre autres, les retraits et versements en espèces, l'exécution d'un paiement par carte, un ordre de paiement, l'exécution ou la réception d'un virement, un virement international, l'exécution ou la réception d'un ordre permanent, l'exécution ou de la réception d'une domiciliation, etc.) si cela s'avère nécessaire dans le cadre de l'exécution de sa mission de contrôle en vertu de la réglementation relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

8. Opérations financières entre le client et vdk

Toutes les opérations financières passent par un compte dont le client est titulaire ou mandataire. En principe, il s'agira toujours d'un compte courant (Plus). Toute opération pour le compte du client doit être effectuée à son nom.

9. Exécution des ordres

Toute instruction du client doit être effectuée via un compte à son nom ou via un compte sur lequel il a pouvoir de signature.

Les ordres sont donnés au moyen des formulaires mis à disposition par vdk et signés par le client ou le mandataire. Les ordres peuvent également être donnés au moyen d'un système électronique, avec la signature électronique du client ou du mandataire, comme prévu dans les conventions et règlements particuliers relatifs aux moyens de paiement ou services bancaires électroniques. Les ordres sur support informatique sont exécutés par le biais d'une convention spécifique conclue avec le client.

vdk peut refuser les ordres qui ne sont pas donnés par le biais de formulaires vdk ou via des systèmes mis à la disposition du client.

vdk exécutera les ordres qui lui sont confiés avec les efforts nécessaires et de bonne foi. Pour ce faire, les ordres donnés par le client à vdk doivent être clairs, précis et complets. vdk se réserve le droit de ne pas exécuter les ordres ou instructions imprécis, incomplets ou manifestement erronés. Si elle procède malgré tout à l'exécution de tels ordres ou instructions, elle ne peut être tenue responsable des erreurs ou retards découlant du caractère imprécis ou incomplet, ni du surcoût qui pourrait en résulter.

vdk peut demander une confirmation écrite avec signature originale des ordres qui lui ont été transmis par téléphone, courriel ou tout autre moyen de communication technique non écrit et non signé. Elle peut suspendre l'exécution de ces ordres jusqu'à la réception de ladite confirmation.

Le client est valablement lié par la copie ou la version scannée de sa signature figurant sur le document reçu par fax ou par courriel par vdk. Le client assume lui-même toutes les conséquences liées à l'utilisation abusive de son fax ou de son propre matériel électronique (par exemple, accès non autorisé ou modification d'un message électronique).

vdk n'assume aucune responsabilité en cas d'erreurs, de retards ou d'omissions qui résulteraient d'une mauvaise interprétation d'un ordre non écrit et non signé.

Les ordres ne peuvent être exécutés que s'il y a suffisamment de provisions ou de fonds sur les comptes et si l'exécution des ordres n'entraîne pas le dépassement des limites convenues entre le client et vdk. Dans ces cas, vdk ne sera pas tenue d'en informer le client.

Si vdk l'estime approprié, elle peut, pour l'exécution des ordres du client, faire appel à l'intervention d'un ou de plusieurs tiers, belges ou étrangers, choisis par elle, aux frais du client.

Sauf stipulation contraire, toute inscription en compte d'une opération dont l'issue n'est pas connue au moment de l'inscription est effectuée « sauf bonne fin », même si cette clause

n'est pas expressément prévue. La condition de bonne fin est remplie par l'exécution de l'opération dans un délai raisonnable, compte tenu de sa nature. À défaut d'une telle exécution, le client s'engage à rembourser immédiatement vdk une somme égale à celle reçue par lui ou à la contrevaletur des valeurs qui lui ont été remises, majorée

des intérêts et des frais. Il accepte que cette somme et les intérêts et frais y afférents soient, sans avis préalable, débités de son compte. De même, il accepte que vdk prélève les valeurs qui seraient restées en dépôt auprès d'elle.

vdk a le droit de remettre au donneur d'ordre les versements qu'elle reçoit en faveur de comptes inexistantes ou annulés ou de les verser sur un autre compte ouvert au nom du bénéficiaire.

Pour les dispositions spécifiques relatives à l'exécution d'opérations de paiement, il est renvoyé à la partie II. B. Compte courant du présent Règlement général des opérations.

Pour les dispositions spécifiques relatives à l'exécution d'ordres sur instruments financiers, il est renvoyé au « Règlement relatif aux opérations sur instruments financiers » qui constitue un ensemble avec le présent Règlement général des opérations.

10. Correspondance et communication

10.1. Courrier papier et envoi

La correspondance du client est envoyée à l'adresse de son domicile légal. La correspondance comprend, entre autres, les extraits de compte, les relevés de compte-titres, les attestations fiscales, les modifications des règlements, les messages publicitaires, les documents de contrôle, etc. La correspondance est en tout état de cause valablement envoyée à la dernière adresse indiquée. vdk n'est pas responsable des éventuels dommages, si le client n'a pas communiqué son changement d'adresse ou ne l'a pas communiqué en temps opportun.

vdk a le droit d'envoyer du courrier au client si elle y est tenue pour des raisons légales, pour des raisons de contrôle interne ou si elle l'estime nécessaire pour préserver ses droits.

La correspondance portant sur des opérations bancaires sur le compte de plusieurs titulaires est envoyée à l'adresse indiquée par eux. À défaut d'instructions précises à cet égard, le courrier est envoyé valablement par vdk à l'un d'entre eux.

La présentation par vdk d'une copie ou d'un scan du courrier suffit à prouver l'envoi dudit courrier au client. Cette copie peut avoir une autre forme que le document original si cela s'explique par la technologie utilisée, y compris l'informatique.

De son côté, le client est invité à envoyer toute sa correspondance au siège ou à l'agence de vdk où son compte est détenu. vdk ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou de l'exécution tardive des ordres du client si le client n'utilise pas l'adresse correcte.

10.2. Communication électronique

Pour les clients disposant d'online@vdk, vdk se réserve le droit de transmettre ou de mettre à disposition toutes les informations (dont les extraits de compte, les relevés de compte-titres, les modifications des règlements, les messages publicitaires) dans la boîte de messagerie d'online@vdk.

La boîte de messagerie permet à l'utilisateur de stocker les informations qui lui sont personnellement destinées d'une manière qui rend ces informations facilement accessibles pour un usage futur pendant une période adaptée à l'objectif pour lequel les informations peuvent servir et garantissant la fiabilité et la non-transformation des informations sauvegardées.

Ces documents ont la même valeur et la même force probante que les documents papier.

Les documents relatifs aux crédits hypothécaires (attestations fiscales), aux assurances (relevés annuels, police, conditions du contrat) et à l'épargne-pension (attestations fiscales) peuvent également être transmis au client via ce canal.

11. Successions

En cas de décès d'un client ou de son conjoint, les héritiers ou ayants droit doivent en informer vdk sans délai et par écrit. À défaut, vdk ne peut être tenue responsable des opérations qui seraient effectuées après le décès par des cotitulaires ou mandataires du défunt.

vdk ne peut libérer les avoirs qu'après l'accomplissement de ses obligations légales et moyennant application des lois et réglementations en vigueur.

En vue de libérer les avoirs ou d'ouvrir le coffre du client et/ou du conjoint, le preneur doit recevoir un certificat ou un acte d'hérédité certifiant les ayants droit ainsi qu'un accord unanime des ayants droit.

Les avoirs ne peuvent être libérés pour les ayants droit que s'il ressort de l'acte ou certificat de d'hérédité qu'aucune dette fiscale ou sociale n'a été notifiée ou que les dettes notifiées ont été payées.

vdk ne porte aucune responsabilité quant à l'authenticité, la validité et l'interprétation des documents présentés.

En cas de présentation de pièces justificatives ou de documents de libération étrangers, vdk peut demander une traduction jurée, une légalisation et/ou un avis externe afin de prouver la validité et la force probante des pièces et documents produits.

vdk peut mettre à disposition du conjoint survivant ou du partenaire cohabitant légal un montant correspondant à la moitié des soldes créditeurs disponibles sur les comptes courants ou d'épargne communs ou indivis avec un maximum de 5 000 EUR moyennant signature d'un document d'information.

vdk peut également décider de mettre à la disposition du conjoint survivant ou du partenaire cohabitant légal le compte courant ouvert conjointement aux noms du défunt et du conjoint survivant ou du partenaire cohabitant légal ou le compte courant au seul nom du conjoint survivant. Le conjoint survivant ou le partenaire cohabitant légal préserve expressément vdk toutes les revendications en la matière. vdk peut à tout moment bloquer à nouveau le compte libéré afin de préserver ses propres intérêts.

vdk se réserve le droit, après le décès du client, d'exécuter les ordres permanents, opérations mémo et domiciliations donnés par ce dernier jusqu'à la révocation des ordres ou domiciliations par les ayants droit. Toutefois, vdk peut également décider de ne plus effectuer de paiements automatiques, soit de sa propre initiative, soit à la demande des ayants droit.

vdk a le droit de débiter les comptes du défunt de montants indûment perçus qui doivent être remboursés (contractuellement) à la demande d'organismes sociaux tels que l'Office national des pensions, le SPF Finances et le SPF Affaires sociales.

En ce qui concerne les créances de vdk sur le client décédé pour cause de découverts, intérêts débiteurs et frais encourus après le décès ou pour quelque cause que ce soit, les héritiers, ayants cause et ayants droit sont solidairement et indivisiblement responsables. Il en va de même en cas de décès d'un des cotitulaires d'un compte.

En cas de demande de renseignements, les frais de recherche sont à charge de l'héritier qui demande les recherches. Ceux-ci doivent être payés avant la recherche. En cas de demande d'informations

émanant du notaire-liquidateur ou de pouvoirs publics, ces frais seront imputés sur les avoirs de la succession et vdk se réserve le droit de débiter les frais de n'importe quel compte appartenant à la succession.

Sauf instruction contraire de tous les ayants droit du défunt, vdk enverra le courrier concernant les avoirs qu'elle détient au nom du défunt sous pli fermé au conjoint survivant, à la dernière adresse qui lui a été indiquée. vdk peut en tous les cas également envoyer la correspondance à l'un des ayants droit, au notaire ou à toute autre personne chargée de la défense des intérêts des ayants droit ou suspendre temporairement l'envoi.

Pendant la période de règlement de la succession et quels que soient le blocage du compte et l'indisponibilité des avoirs, la Liste des tarifs et l'imputation des frais restent d'application sur le(s) compte(s).

12. Conservation des documents – production de preuves

Le client conserve avec le plus grand soin tous les documents, comme les formulaires, les moyens de paiement et les diverses cartes, que vdk bank met à sa disposition.

S'il dispose d'une signature électronique ou d'un code secret, il s'engage à ne pas les communiquer et à prendre toutes les précautions nécessaires pour en préserver la confidentialité.

Sous réserve des limitations de responsabilité qui lui sont reconnues par la loi, il assume toutes les conséquences pouvant résulter du vol ou de la perte de ces documents et/ou de la communication volontaire ou non de sa signature électronique ou de son code secret, ainsi que de l'usage illicite qui peut en être fait.

La seule obligation de vdk consiste à conserver dans ses archives les documents dont la loi prescrit la conservation pendant la durée prescrite par la loi. Lorsque le délai de conservation légal est expiré, ces documents peuvent être détruits.

Le délai de dépôt d'une demande de renseignements ou de recherches concernant une opération est de dix ans, sauf si des délais de prescription légaux ou conventionnels plus courts existent.

vdk peut prouver la bonne exécution de ses obligations ou droits, tant entre les parties que vis-à-vis des tiers, par la reproduction du document original ou de sa copie. Celle-ci peut être réalisée par les moyens techniques disponibles au moment de la production de la preuve. Vis-à-vis des clients qui, dans leur relation avec vdk, font usage du traitement électronique de l'information ou de techniques similaires, la preuve peut être apportée à l'aide du support informatique résulte du traitement.

La copie et la reproduction du document original, par tout moyen technique que ce soit, ont la même force probante que ce dernier.

Lors de l'acceptation d'un ordre téléphonique, vdk peut compléter un formulaire prévu à cet effet et y consigner la date et l'heure. Ce formulaire vaut preuve de l'ordre, sauf preuve contraire. Les clients qui mènent des appels téléphoniques et, le cas échéant, donnent des ordres, acceptent que vdk enregistre ces appels et leur contenu pour éventuellement les utiliser comme preuve en justice.

13. Tarifs, taux d'intérêt, frais et taxes

Une liste des tarifs, taux d'intérêt et coûts des services financiers proposés par vdk est portée à la connaissance du client conformément aux modalités légales et mise gratuitement à sa disposition dans chaque agence de vdk.

Les tarifs sont publiés sur le site internet www.vdk.be et peuvent également être communiqués par affichage, par courrier distinct,

par extrait de compte ou par tout autre moyen approprié (le cas échéant, un message dans online@vdk).

Le client veille à avoir préalablement pris connaissance des tarifs et/ou conditions avant de souscrire des produits, de donner des ordres ou de faire appel aux services de la banque.

Les frais encourus selon l'usage bancaire dans l'intérêt du client ou de ses ayants droit, ainsi que les frais que vdk a dû encourir à la demande du client ou dans son intérêt, sont à la charge du client. Sont entre autres visés les frais de recherche, de remise de documents (ex. : attestations, copies, déclarations, relevés, etc.), les frais d'envoi ou de transport de tous les biens et documents, les frais de correspondance, les extraits de compte, le téléphone, le fax, le courriel, les frais de justice et les frais extrajudiciaires liés aux mesures de conservation et à la récupération, l'agrément et la sauvegarde des droits de la banque, les frais liés à la saisie, à l'opposition ou à la revendication, les frais d'enquête menée par les autorités à propos du client et des opérations effectuées par lui, les frais de consultation de tiers ou de centrales, les frais d'intervention de correspondants ou intermédiaires, les frais et le risque de change pour les ordres d'achat et de vente d'autres monnaies et/ou les frais d'annulation.

Certains produits ou services proposés par vdk (ou les revenus qui en découlent) font l'objet d'un traitement fiscal ou parafiscal, qui est lié au service ou au produit proposé, ou à la situation (fiscale) personnelle du client.

Cette (para)fiscalité ainsi que la perception peuvent prendre diverses formes, mais dans tous les cas, les impôts, droits, taxes et charges fiscales et parafiscales de quelque nature que ce soit qui sont dus à cause ou à l'occasion d'une opération du client sont à la charge du client. Pour les retenues à la source, vdk prélèvera les impôts dus dans tous les cas où la loi l'y oblige.

vdk peut débiter automatiquement tous les frais et taxes des comptes du client.

vdk peut modifier unilatéralement et avec effet immédiat les taux d'intérêt, les taux de change et les frais, entre autres mais pas exclusivement à la lumière de modifications législatives, de l'évolution du marché ou de la position concurrentielle et sous réserve de ce qui est prévu dans les conventions spécifiques avec le client ou la législation applicable en la matière. Le client est informé dans les meilleurs délais de la modification des taux d'intérêt. Les autres modifications sont communiquées au client dans un délai raisonnable précédant l'application de la modification. Les modifications du taux d'intérêt ou du taux de change utilisés pour les opérations de paiement sont exécutées et calculées d'une manière neutre qui n'entraîne pas de discrimination pour les utilisateurs des services de paiement. Toute modification en faveur du client peut être appliquée sans préavis.

14. Responsabilité de vdk

vdk bank agira toujours de bonne foi et en prenant toutes les mesures raisonnables. Elle n'est responsable que des fautes graves ou du dol commis dans l'exercice de ses activités professionnelles par elle ou par ses représentants.

vdk n'est pas responsable des conséquences ou dommages (directs ou indirects) préjudiciables à ses clients résultant d'événements considérés comme des cas de force majeure ou suite à des actes posés par les autorités.

La responsabilité de la banque vis-à-vis du client résultant d'un manquement de la banque ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation pour des dommages indirects de nature financière, commerciale ou autre.

Par dommages indirects, il convient d'entendre entre autres : l'augmentation des frais généraux, la perturbation du planning,

l'obligation de poursuivre la prestation, la perte de profit, d'image, de clients ou d'économies espérées.

Elle n'est pas non plus responsable des erreurs, retards, sinistres dus à des tiers, des dommages causés par des braquages, de la grève de son personnel ou de l'occupation de ses locaux par le personnel ou des tiers.

vdk décline également toute responsabilité pour les dommages qui, après l'adoption des mesures de précaution normales, résultent exclusivement d'erreurs ou d'interruption de la distribution du courrier, des connexions de télécommunications ou du courant électrique. Cela s'applique en particulier en cas d'interruption totale ou partielle de ses services de traitement de l'information pour l'une de ces raisons.

vdk n'est pas responsable des conséquences dommageables que ses clients ont subies suite aux jours de fermeture bancaire qui ont été fixés. Les clients sont informés au préalable et en temps opportun de ces jours de fermeture par affichage dans les agences de vdk.

Le client doit s'informer des heures de fermeture des agences de vdk.

Lorsque le client subit un dommage à la suite d'un manquement de vdk, il doit prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter d'autres dommages.

15. Garanties en faveur du client

vdk a souscrit au système de protection des dépôts et des instruments financiers.

Selon ce système, en cas d'insolvabilité d'un établissement de crédit (faillite, concordat judiciaire), une indemnisation de maximum 100 000 EUR est octroyée par déposant pour les dépôts de fonds libellés en euros ou dans une devise d'un État membre de l'EEE, inscrits sur un compte et pour les titres de créance bancaires (notamment les bons d'épargne) émis par l'établissement de crédit concerné, à condition qu'ils soient nominatifs ou inscrits sur un compte-titres.

Les dépôts suivants bénéficient d'une protection de plus de 100 000 EUR et plafonnée à 500 000 EUR pendant une période d'au moins trois mois et jusqu'à douze mois après que le montant a été crédité ou à partir du moment où ces dépôts peuvent être légalement transférés :

- les dépôts résultant de transactions immobilières relatives à des biens privés d'habitation ;
- les dépôts qui sont liés à des événements particuliers de la vie d'un déposant et qui remplissent les objectifs sociaux, désignés par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres ;
- les dépôts qui résultent du paiement de prestations d'assurance ou d'indemnisations accordées aux victimes d'infractions pénales ou d'erreurs judiciaires et qui remplissent les objectifs désignés par un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

Par ailleurs, une indemnisation de maximum 20 000 EUR est prévue pour la couverture d'instruments financiers (actions, obligations, etc.) que vdk détient pour le compte du client, mais dont elle n'est pas l'émetteur. La couverture concerne uniquement le risque que vdk ne soit pas en mesure de restituer au client ces instruments financiers qui appartiennent au client.

Pour calculer le montant de l'indemnisation, tous les avoirs du même titulaire sont additionnés. Ses obligations ou dettes vis-à-vis de vdk en sont déduites. Des règles spécifiques s'appliquent pour déterminer qui est propriétaire dans des cas particuliers tels que les comptes détenus en indivision, les comptes communs, les comptes d'associations, etc.

En outre, le droit au remboursement ne s'applique ni aux avoirs des pouvoirs publics et des organismes publics, ni aux avoirs des entreprises du secteur financier, ni aux dépôts pour lesquels des taux d'intérêt anormalement élevés et des conditions exceptionnelles en comparaison avec les pratiques habituelles en vigueur dans le domaine de la vente sont offerts, ni aux bons de caisse subordonnés, obligations et autres titres de créance bancaires subordonnés.

De plus amples informations, une description détaillée des conditions de cette protection et la demande de remboursement peuvent être obtenues dans n'importe quelle agence de vdk. Pour les dépôts et assurances vie bénéficiant d'une protection, les informations peuvent être obtenues auprès du Fonds de garantie pour les services financiers, Service public fédéral Finances, Administration générale de la Trésorerie, avenue des Arts 30, 1040 Bruxelles ou sur <http://www.fondsdegarantie.belgium.be> et pour les instruments financiers auprès du Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers, C/o Administration générale de la Trésorerie, local C 636, rue du Commerce 96, 1040 Bruxelles ou sur www.protectionfund.be.

16. Garanties au profit de l'asbl

16.1. Unicité de compte

Sauf convention contraire, tous les comptes ouverts au nom du même titulaire, libellés en euros ou dans d'autres monnaies, font partie d'un compte unique et indivisible et ce, quel que soit leur caractère juridique et les conditions y afférentes.

Tous les crédits et services bancaires de quelque nature que ce soit sont octroyés au client, toujours avec prise en compte de tous les avoirs, sommes et valeurs détenus par vdk pour le client. Le client et la banque considèrent ces créances réciproques comme étant étroitement liées entre elles.

Tous les avoirs, sommes et titres détenus par vdk pour le client garantissent l'exécution des engagements, quelle que soit leur nature, de ce client vis-à-vis de vdk.

Par conséquent, vdk peut, à tout moment et sans avis préalable, regrouper les comptes et effectuer des transferts entre ces comptes, d'un solde débiteur vers un solde créditeur ou inversement, ainsi que d'un solde débiteur vers un autre solde débiteur ou d'un solde créditeur vers un autre solde créditeur.

Si certains de ces comptes sont détenus en devises étrangères, la conversion se fera sur la base du cours de transaction.

Dans ce cas, le client renonce expressément à l'avantage de terme lié aux comptes d'épargne ou à d'autres comptes.

Les comptes qui doivent conserver leur propre individualité en vertu de dispositions légales ou d'une convention spécifique entre vdk et le titulaire ne sont pas repris dans le compte unique et indivisible précité.

16.2. Compensation

vdk peut, sans autre formalité, considérer comme exigible toutes les créances qu'elle détient à charge du client et procéder à une compensation avec des soldes créditeurs au nom du client, dans le cas où le client se trouve en concours de créanciers, en cas de faillite du client, si la saisie est pratiquée dans les mains de vdk à charge du client et en cas de demande de concordat judiciaire. vdk détermine elle-même la créance sur laquelle porte la compensation.

En cas de compensation entre un solde créditeur et un solde débiteur, vdk s'engage à tenir compte des dispositions de l'article 1409 du Code judiciaire en matière de barèmes de saisissabilité.

Les soldes débiteurs et les autres créances exigibles pourront être apurés de plein droit avec les soldes créditeurs au nom des personnes qui sont, soit en tant que conjoint, soit personnellement, tenues de la même dette envers vdk bank. À cette fin, vdk est habilitée à tout moment à effectuer les transferts nécessaires.

vdk peut à tout moment compenser le solde débiteur d'un compte dont un client est mandataire avec le solde créditeur d'un compte dont le même client est titulaire, pour autant que ce solde débiteur ait été causé par un ordre ou une opération du client lui-même.

16.3. Blocage – droit de rétention – gage

vdk peut, pour une raison déterminée, rendre tout ou partie du solde d'un compte indisponible pendant un certain temps.

vdk peut également refuser de restituer les montants, valeurs ou avoirs qu'elle détient pour le compte du client tant que ce dernier ne respecte pas ses obligations.

Tous les titres, sommes, documents et biens qui sont en possession de vdk pour le compte du client servent de gage pour garantir la bonne exécution de tous les engagements actuels et futurs du client.

En cas de non-exécution des engagements, vdk sera autorisée à détenir ou à réaliser lesdits titres, sommes, documents ou biens selon les formes prescrites par la loi, pour l'apurement intégral de sa créance en principal et intérêts et tous les frais.

17. Cessation et suspension de la relation client ou de certains services

17.1. Cessation de la relation client

Le client et vdk ont chacun le droit de mettre fin à la relation client à tout moment, moyennant un délai de préavis de respectivement 1 mois et 2 mois et sans avoir à motiver cette décision, sans préjudice d'autres obligations légales ou éventuels délais de préavis particuliers. Pour vdk, ceci s'applique sans préjudice des dispositions relatives au service bancaire de base.

En cas de non-exécution par le client de l'un de ses engagements, de rupture de confiance (par exemple, si vdk constate des transactions ou des actes du client qui ne sont pas conformes aux prescriptions légales, fiscales ou déontologiques), de faute grave du client ou dans le cas où le client refuse de se conformer à l'obligation d'identification, vdk peut, moyennant motivation de sa décision, mettre fin à la relation bancaire sans délai, sans préavis et sans mise en demeure.

Une lettre de résiliation au client est réputée avoir été reçue si la banque l'a envoyée à la dernière adresse de domicile connue du client.

Dès la fin de la relation bancaire, tous les montants dus à vdk sont exigibles de plein droit et sans mise en demeure et les intérêts créditeurs continuent de courir.

vdk se réserve le droit, après la rupture, de refuser toute relation client future avec la personne concernée.

Les soldes créditeurs sur les comptes, y compris tous les intérêts auxquels le client a droit jusqu'au jour de la résiliation, seront transférés au client sans frais supplémentaires sur un compte de paiement communiqué par le client à la banque.

A défaut de directives claires de la part du client concernant la mise à disposition des soldes créditeurs, ainsi que des autres avoirs déposés auprès de la banque, la banque bloquera définitivement les avoirs au terme du délai de préavis.

Dans un délai raisonnable après le délai de préavis, vdk bank pourra elle-même déterminer la manière dont ces soldes créditeurs seront remis au client au risque du client.

La banque dispose d'un droit similaire à l'arrêt de certains services vis-à-vis du client.

17.2. Suspension de la relation client

vdk peut procéder au blocage des comptes au nom de clients qui ne sont pas correctement identifiés ou qui ne sont joignables à aucune adresse connue de vdk et dont la correspondance est retournée à vdk. Ce blocage peut porter sur toutes les opérations ou être limité aux opérations débitrices.

Si ces comptes bloqués ne font pas l'objet d'une quelconque intervention du titulaire ou de l'ayant droit pendant au moins cinq ans, ceux-ci seront considérés comme des « comptes dormants ».

vdk lancera ensuite, conformément aux dispositions légales, une procédure d'information permettant de détecter activement le titulaire ou l'ayant droit.

Si cette procédure d'information ne donne pas de résultat positif, les actifs de ces comptes doivent, au terme du délai légal prévu par la loi, être transmis à la Caisse des dépôts et consignations. vdk est en droit de facturer tous les frais qui découlent de cette procédure sur les avoirs du client.

18. Disponibilité et modifications du Règlement général des opérations

Le Règlement général des opérations, ainsi que les conditions particulières ou règlements relatifs à des produits et services spécifiques, sont disponibles dans toutes les agences de vdk ou sur le site internet www.vdk.be.

vdk se réserve le droit de modifier à tout moment le Règlement général des opérations ou les règlements particuliers auxquels il est fait référence.

Ces modifications, à l'exception des adaptations purement textuelles ou des modifications relatives aux caractéristiques accessoires des produits et services, seront communiquées aux clients au moins deux mois avant la date prévue d'entrée en vigueur. Et ce, par le biais d'affiches dans les agences de vdk ou par tout autre moyen que vdk juge approprié pour fournir des informations adéquates.

Si les modifications portent sur les caractéristiques essentielles des produits et services proposés, le client peut accepter ou rejeter les modifications avant la date d'entrée en vigueur prévue.

Le client est réputé avoir accepté ces modifications s'il n'a pas notifié à vdk, avant la date d'entrée en vigueur proposée de cette modification, qu'il ne les acceptait pas.

Si le client rejette les modifications, il a le droit de résilier le contrat-cadre sans frais et avec effet immédiat jusqu'à la date à laquelle la modification deviendrait d'application.

Chaque client reconnaît avoir pris connaissance du Règlement général et l'accepter dès qu'il entre en relation avec vdk.

19. Droit applicable et tribunaux compétents

Sauf convention contraire, les relations entre vdk et le client sont régies par le droit belge.

Les litiges relèvent de la compétence exclusive des tribunaux du lieu où se trouve le siège central de vdk ou du lieu où vdk a fait élection de domicile, sans préjudice du droit de vdk de recourir à toute autre juridiction normalement compétente.

20. Erreurs et plaintes

Le client est tenu de prendre connaissance dans les meilleurs délais de tous les documents transactionnels, messages, extraits ou accords. Les irrégularités doivent être signalées par écrit à vdk dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition de ces documents transactionnels, messages, extraits ou autres accords. Si le client ne réagit pas dans ce délai, ceux-ci sont réputés corrects.

En ce qui concerne les opérations sur instruments financiers, le client doit transmettre par écrit toute plainte ou remarque relative à une opération effectuée par vdk dans les 7 jours ouvrables bancaires qui suivent l'exécution de l'ordre contesté.

En ce qui concerne les services de paiement, le client doit informer vdk par écrit, sans délai et au plus tard treize mois à compter de la date de valeur du débit ou du crédit d'une opération de paiement, qu'il s'agit d'une opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée.

vdk ne peut être tenue responsable si le client ne prend pas connaissance dans les délais des documents transactionnels, messages, extraits ou accords mis à sa disposition.

Les remarques ou plaintes éventuelles doivent être adressées par écrit à :

vdk bank s.a. – traitement des plaintes

Sint-Michielsplein 16 – 9000 Gand

Tél. : 09/267.32.31

Adresse électronique : klachtenbehandeling@vdk.be

Les plaintes par téléphone doivent toujours être confirmées par écrit par le client. vdk met toujours tout en œuvre pour répondre par écrit au client dans le mois qui suit la réception de la plainte. Si aucune réponse ne peut être donnée dans ce délai d'un mois, le client en sera informé.

Si la plainte émane d'un utilisateur de services de paiement et concerne un service de paiement au sens du Livre VII du CDE, vdk s'engage, en tant que prestataire de services de paiement, à fournir une réponse dans un délai approprié et au plus tard dans les 15 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. Si, en cas de circonstances exceptionnelles, il n'est pas possible de donner une réponse dans un délai de 15 jours ouvrables, vdk enverra à l'utilisateur de services de paiement un message demandant une prolongation du délai de réponse, avec une explication claire du ou des motifs du retard et l'indication du délai dans lequel l'utilisateur de services de paiement recevra la réponse définitive. Ce dernier délai ne dépassera en aucun cas 35 jours ouvrables.

Si le client estime ne pas avoir reçu de réponse satisfaisante après le traitement de sa plainte, il peut faire appel à

Ombudsfm,

Médiateur du secteur financier,

North Gate II, Boulevard du Roi Albert II-, 8 boîte 2, 1000 Bruxelles,

adresse électronique : Ombudsman@ombudsfm.be,
www.ombudsfm.be.

Ou, s'il s'agit d'une plainte concernant les services fournis par vdk en qualité d'intermédiaire d'assurances, il peut s'adresser à l'Ombudsman des assurances, square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, téléphone 02/547.58.71, fax 02/547.59.75, adresse électronique : info@ombudsman.as, www.ombudsman.as.

Ombudsfm et l'Ombudsman des assurances sont des entités indépendantes qualifiées au sens du code de droit économique.

Le client se réserve bien entendu le droit d'engager une procédure judiciaire s'il le juge nécessaire ou utile.

Le SPF Économie est chargé de veiller au respect correct des diverses législations économiques (notamment en ce qui concerne le Code de droit économique, les services de paiement, la protection des consommateurs, la lutte contre la fraude, etc.). Si vous constatez des infractions, vous pouvez en informer le SPF Économie. Vous pouvez pour cela vous adresser à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie :

SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie

Direction générale Contrôle et médiation

Front Office – NG III

Blvd Roi Albert II 16, 3^e étage

1000 Bruxelles

fax : 02/277.54.52

adresse électronique : eco.inspec.di@economie.fgov.be

site internet : <http://economie.fgov.be>

vdk bank a le droit de corriger, à tout moment et sans instruction du client, les fautes ou erreurs matérielles commises par elle-même ou par un autre établissement financier agissant dans le cadre de l'exécution d'une transaction.

Si la correction de l'erreur commise implique la restitution de montants ou de valeurs par le client, vdk est habilitée :

- s'il s'agit de montants, à les débiter du compte du client avec la date de valeur correcte et sans préavis ;
- s'il s'agit de valeurs, à les récupérer ou à reprendre automatiquement un même nombre de valeurs de même nature et de même qualité qu'elle conserverait pour le compte du client.

Le client est informé de la correction par extrait de compte, lettre ou par tout autre moyen de communication.

PARTIE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

I. LES COMPTES

A. Généralités

1. Ouverture et diversité des comptes

vdk ouvre des comptes au nom de ses clients, personnes physiques, personnes morales, indivisions ou associations de fait, qui signent une demande d'ouverture à cet effet et pour autant que cette demande soit acceptée par vdk. Ces comptes comprennent entre autres les comptes courants, les comptes d'épargne, les comptes à terme et les comptes-titres.

En vertu d'une convention particulière, elle peut également ouvrir d'autres comptes régis par des règles de fonctionnement spécifiques.

2. Opérations sur comptes

vdk détermine les services qu'elle propose ainsi que les opérations ou les ordres qu'elle accepte d'exécuter, de même que les conditions dans lesquelles elle les réalise. Lorsque le client doit apposer une signature, vdk détermine le mode de signature. En fonction du canal par lequel la transaction est effectuée, vdk accepte une signature manuscrite et/ou une signature électronique.

Une signature électronique, quelle que soit la manière dont elle est contrôlée, possède la même valeur juridique qu'une signature manuscrite. vdk détermine elle-même les types de signature électronique qu'elle accepte (exemples : carte et code PIN, carte d'identité belge et code PIN, empreinte digitale, code personnel, etc.). En fonction de la transaction, de l'ordre ou de l'engagement sous-jacent, un autre mode de signature peut le cas échéant être requis.

3. Comptes au nom de plusieurs titulaires

Les comptes ouverts au nom de plusieurs personnes ne peuvent être gérés que moyennant la signature de tous les titulaires, sauf si les procurations nécessaires ont été données. Ceci s'applique également aux personnes mariées, quel que soit leur régime matrimonial.

Les titulaires sont solidairement et indivisiblement responsables de toutes les opérations sur le compte et du remboursement éventuel du solde débiteur et des frais.

En cas de désaccord entre les cotitulaires au sujet de leur pouvoir d'action en relation avec le compte, vdk se réserve le droit de suspendre l'utilisation du compte jusqu'à ce qu'ils se soient mis d'accord entre eux et qu'ils l'aient signalé à vdk.

En ce qui concerne les comptes au nom des deux conjoints ou cohabitants, il n'est pas automatiquement admis que chacun d'entre eux, agissant seul, puisse accomplir tous les actes de gestion et de disposition. S'ils veulent jouir de ce droit, ils doivent se donner réciproquement une procuration.

4. Comptes au nom de formes juridiques sans personnalité juridique, associations de fait ou indivisions

Tous les membres et représentants d'une association de fait ou d'une indivision et tous les associés d'une forme juridique sans personnalité juridique sont solidairement et indivisiblement responsables de toutes les opérations sur le compte au nom de l'association de fait, indivision ou forme juridique sans personnalité juridique.

Les représentants préservent vdk de toutes les conséquences d'un désaccord entre les membres ou représentants ou de toute ambiguïté en ce qui concerne les statuts, le règlement, les modalités de représentation ou de procuration, ainsi que de toute réclamation ou tout recours de la part de membres ou de tiers concernant les fonds ou valeurs déposés auprès de la banque, ainsi que les opérations effectuées.

vdk a le droit, en cas de doute ou en cas de contestation relative à la représentation, de bloquer les avoirs sans aucune responsabilité, unilatéralement et sans préavis, jusqu'à ce que la situation ait été clarifiée ou qu'un consensus ait été trouvé.

5. Solde créditeur ou débiteur

Tout compte doit présenter à tout moment un solde créditeur, sauf convention contraire. vdk se réserve par conséquent le droit de refuser ou de reporter l'exécution de tout ordre totalement ou partiellement non couvert.

Tout solde débiteur sur compte pour lequel aucune convention particulière n'a été conclue doit être apuré sans délai et sans mise en demeure. Du fait que vdk ne procède pas ou pas immédiatement au recouvrement, il ne peut se déduire que le client dispose d'un quelconque droit acquis à un crédit.

Une dérogation en matière de découvert en compte octroyée par vdk ne peut jamais être invoquée comme donnant droit au maintien ou à la répétition de cette dérogation.

6. Comptes en devises

Si vdk autorise des comptes dans d'autres monnaies, ceux-ci ne peuvent être ouverts que sous la forme d'un compte à terme et sont soumis aux dispositions légales ou réglementaires belges ou étrangères qui régissent ce type d'avoirs et les opérations y afférentes.

vdk n'est pas responsable des pertes, dommages ou conséquences dommageables qui résulteraient de la perception d'impôts ordinaires ou extraordinaires, des variations des cours, des cas de force majeure, qui entraîneraient l'indisponibilité totale ou partielle de ses avoirs auprès du correspondant ou leur dépréciation.

7. Extraits de compte et déclarations d'accord

vdk émet périodiquement un avis ou un extrait de compte mentionnant le montant des écritures enregistrées après l'avis ou extrait de compte précédent et le nouveau solde qui en résulte. Les extraits de compte sont établis une seule fois en original. Des duplicatas peuvent être demandés contre paiement.

Les extraits de compte sont délivrés exclusivement à titre d'information. Seules les quittances délivrées régulièrement et la comptabilité de vdk valent preuve de respectivement la somme versée et le solde actuel.

Les extraits de compte sont disponibles quotidiennement. De plus amples informations sur le coût, les modes de réception et la périodicité de ces avis sont repris dans la Liste des tarifs.

L'avis ou extrait de compte est transmis, selon le choix du titulaire du compte, soit par courrier postal, soit par voie électronique via un distributeur d'extraits ou dans online@vdk.

– Par la poste : le courrier est envoyé à l'adresse du titulaire. Le titulaire du compte accepte toutes les conséquences de son choix quant à cette adresse. Le client assume toutes les conséquences de son choix quant à la forme et à la périodicité de ses extraits de compte, en particulier les conséquences pouvant résulter du décalage entre la date d'une opération et la date d'émission de l'extrait de compte dans lequel elle est reprise.

- Le client peut, s'il dispose d'un moyen d'accès, imprimer lui-même ses extraits de compte via les distributeurs d'extraits installés dans les agences de vdk.
- online@vdk permet aussi aux utilisateurs d'imprimer ou de stocker leurs extraits de compte. Les extraits de compte imprimés de cette manière possèdent la même valeur qu'un extrait de compte reçu sur support papier.

Le client s'engage à consulter ses extraits de compte, mis à sa disposition quotidiennement, au moins une fois par mois et à imprimer les données mises à disposition par le biais du distributeur d'extraits de compte ou à les sauvegarder via online@vdk. Les notifications par extrait de compte (exemples : modification du règlement, tarifs, taux de change) sont réputées avoir été effectuées, que l'extrait de compte ait été effectivement imprimé ou sauvegardé par le client ou non.

Au terme d'un délai de trois mois, les extraits non imprimés seront transmis au client via un message dans online@vdk ou, si le client ne dispose pas d'un abonnement online@vdk, seront envoyés par la poste, avec imputation des frais de port.

vdk peut à tout moment envoyer au client une déclaration d'accord sur le compte. Cette déclaration d'accord implique la reconnaissance par le client de l'exactitude du solde du compte mentionné sur l'extrait. Sauf instruction contraire du titulaire, les déclarations d'accord sont toujours envoyées au domicile du titulaire.

8. Service bancaire de base

Tout client particulier majeur résidant légalement dans un État membre peut bénéficier d'un service bancaire de base.

Ce service bancaire de base est le service visé au chapitre 8 du titre 3 « Services de paiement » du livre VII du Code de droit économique.

Ce service bancaire de base se compose de ce qui suit :

- l'ouverture, la gestion et la clôture d'un compte courant ;
- le dépôt et le retrait d'espèces aux guichets de l'agence de vdk où le compte courant est détenu ou à un distributeur automatique ;
- l'exécution de domiciliations ;
- l'exécution d'opérations de paiement (électroniques) par le biais d'une carte de paiement ;
- l'exécution de virements, y compris les ordres permanents, via les distributeurs automatiques, les guichets ou la banque en ligne ;
- ;

Sont exclus du service bancaire de base :

- l'exécution de transactions entraînant un solde débiteur ;
- l'octroi d'une ouverture de crédit, d'une carte de crédit ou d'un délai de paiement ;
- la demande et l'émission de chèques.

La demande d'ouverture d'un service bancaire de base se fait dans une agence de vdk au moyen d'un formulaire mis à disposition à cet effet.

Le demandeur doit remplir un certain nombre de conditions pour bénéficier d'un service bancaire de base :

- ne pas disposer déjà d'un service bancaire de base ou d'un compte courant auprès d'un autre établissement financier établi en Belgique ; ou avoir été informé que ces comptes seront clôturés ;
- ne pas disposer d'un compte dont le solde créditeur cumulé annuel moyen est supérieur à 6 000 EUR (hors solde des comptes garanties locatives) ;

- ne pas avoir contracté de crédit à la consommation de sorte que le solde de tous les comptes mentionnés ci-dessus majoré du montant du crédit dépasse 6 000 EUR.

Le demandeur doit en outre informer vdk de toute relation antérieure clôturée chez elle.

vdk peut refuser la demande :

- en cas de non-respect des conditions légales précitées ;
- en raison d'antécédents négatifs du demandeur chez vdk ;
- en cas d'escroquerie, abus de confiance, banqueroute frauduleuse, faux en écriture, blanchiment et fraude.

vdk peut résilier le service bancaire de base si au moins une des conditions suivantes est remplie :

- 1° le client est condamné pour escroquerie, abus de confiance, banqueroute frauduleuse, faux en écrit ou en cas d'utilisation délibérée du compte à des fins illicites ;
- 2° il n'y a eu aucune opération sur le compte de paiement concerné pendant plus de 24 mois consécutifs ;
- 3° le demandeur a fourni des informations inexactes pour obtenir un service bancaire de base, alors que des informations exactes auraient conduit à l'absence d'un tel droit au service bancaire de base ;
- 4° le demandeur ne réside plus légalement dans un État membre ;
- 5° le demandeur a ouvert en Belgique un autre compte de paiement ou un compte dont le solde créditeur cumulé moyen annuel dépasse 6 000 euros.

vdk peut refuser les opérations effectuées dans le cadre de ce service bancaire de base si celles-ci engendrent un solde débiteur.

Le service bancaire de base prévoit un nombre maximal d'opérations autorisées.

Si vdk autorise d'autres opérations, produits ou services que ceux mentionnés ci-dessus ou un dépassement, cela se fera aux tarifs en vigueur chez vdk pour ces opérations, produits ou services.

vdk se réserve le droit de résilier le service bancaire de base moyennant un préavis de deux mois.

Ce délai ne sera pas respecté en cas de résiliation dans les conditions mentionnées aux points 1° ou 3° ci-dessus, auquel cas le préavis prend effet immédiatement.

La résiliation ou le refus sera motivé.

Un document d'information peut être consulté sans frais dans toutes les agences de vdk et sur www.vdk.be.

L'accès à un service bancaire de base ne dépend pas de l'achat de services supplémentaires.

9. Usufruit et nue-propriété

vdk banque tient uniquement compte de l'existence de l'usufruit si celui-ci est prouvé par la production des documents probants nécessaires.

Via une donation ou une liquidation-partage d'une succession, vdk peut tenir compte de l'existence d'un démembrement en nue-propriété et usufruit concernant les avoirs sur certains comptes.

L'usufruitier et le nu-propriétaire assument la responsabilité des implications juridiques et fiscales de cet usufruit et déchargent dans tous les cas vdk bank de toute responsabilité.

Sauf convention contraire ou procuration spéciale, les modalités sont les suivantes :

- Le capital est placé sur un compte au nom du nu-propriétaire. Tous les produits, intérêts, dividendes sont mis à la disposition de l'usufruitier, que ce soit via un compte de revenus ouvert au nom l'usufruitier ou non.

- L'usufruitier a le droit de gérer les comptes. En ce sens, l'usufruitier décide librement du réinvestissement ou du emploi dans un type de produit d'une classe de risque similaire contre sa seule signature. L'usufruitier est lui-même tenu de respecter ses obligations légales, telles que notamment, mais sans s'y limiter, l'obligation de maintien de la chose et sa restitution au nu-propiétaire à l'extinction de l'usufruit.
- vdk ne peut être tenue responsable de la mauvaise gestion de la part de l'usufruitier ou du non-respect de ses obligations. Les retraits en espèces ou les virements vers des comptes auprès d'autres établissements de crédit ne peuvent être effectués qu'avec l'accord du nu-propiétaire.
- Le nu-propiétaire ne peut, sauf réinvestissement dans un produit similaire chez vdk, jamais effectuer des opérations sans l'accord de l'usufruitier.
- vdk se réserve le droit de demander l'autorisation du nu-propiétaire et de l'usufruitier pour l'exécution des opérations.
- Les extraits et toutes les correspondances sont envoyés à l'usufruitier, sauf si l'usufruitier donne d'autres instructions à cet égard.
- vdk laisse l'usufruit perdurer jusqu'à ce qu'elle soit informée par les parties qu'il est mis fin à l'usufruit. Ces dernières fourniront à cet effet les pièces justificatives pertinentes. En cas d'incertitude, vdk se réserve le droit de bloquer à la fois le capital et les produits. En tout état de cause, l'usufruit prend fin au décès de l'usufruitier.
- L'usufruitier et le nu-propiétaire sont solidairement responsables des frais résultant de l'administration, de la gestion et des opérations relatives aux fonds, valeurs et produits qui font l'objet de l'usufruit.

10. Protection des biens du mineur

Les fonds et titres inscrits sur les comptes d'un titulaire mineur doivent être considérés comme la propriété de ce mineur. Les représentants légaux s'engagent à gérer ces fonds et titres dans l'intérêt exclusif du mineur.

Si un représentant légal intervient pour l'ouverture et la gestion d'un compte au nom d'un mineur, vdk considère toujours cet acte par l'un des représentants légaux comme un acte effectué avec l'accord de l'autre représentant légal.

Si cette présomption d'accord n'est plus valable, vdk bank s.a. doit en être informée par écrit et la capacité juridique distincte sur le compte sera suspendue et/ou l'accord des deux représentants légaux sera demandé.

Si les deux représentants légaux interviennent pour l'ouverture et la gestion d'un compte au nom d'un mineur ou si un second représentant légal est enregistré en cette qualité et est ajouté sur le compte d'un mineur, quel que soit le principe légal de présomption de gestion conjointe, les deux représentants légaux doivent toujours préciser à vdk bank s'ils acceptent expressément cette présomption de gestion distincte réciproque des biens des enfants mineurs ou non. La gestion distincte réciproque doit être confirmée par la signature d'un formulaire de procuration réciproque.

Toute gestion doit toujours être réalisée dans l'intérêt du mineur. Les représentants légaux confirment être entièrement responsables du respect de cette règle. Les représentants légaux du client mineur préservent solidairement et indivisiblement la banque de toute action ou conséquences dommageables d'un manquement à l'égard de la banque du fait que les représentants légaux n'ont pas géré les avoirs du client mineur dans l'intérêt du mineur et, le cas échéant, n'ont pas bénéficié de l'autorisation judiciaire préalable nécessaire.

Dans tous les cas où vdk doute que les fonds ou titres sont utilisés dans l'intérêt du mineur ou sont réinvestis de manière suffisamment prudente, elle peut subordonner l'exécution d'une opération proposée à une autorisation du juge de paix.

Toute décision judiciaire concernant la gestion des biens des enfants mineurs doit être notifiée sans délai à vdk par les représentants légaux. En cas de non-respect de cette obligation de communication, vdk ne peut être tenue responsable des conséquences qui en découlent.

Les règles décrites ci-dessus s'appliquent également aux tuteurs pour autant qu'il n'y soit pas dérogé par la loi ou par une décision judiciaire.

11. Clause de tiers

11.1. Le client a la possibilité de désigner, sous certaines conditions, un bénéficiaire à qui seront transférés, à une date prédéterminée, tous les avoirs qui sont détenus sur le compte à ce moment-là.

Une clause de tiers ne peut être associée qu'à une gamme de comptes définie par vdk. Une clause de tiers ne peut être associée qu'à des comptes avec un seul titulaire.

vdk s'engage à mettre, à la date fixée, le contenu du compte à la disposition du bénéficiaire préalablement désigné par le client.

Le bénéficiaire ne peut être qu'une seule personne physique par compte. Le bénéficiaire doit être mineur au début de la clause de tiers. Le client communique à vdk au moins les nom, prénom et date de naissance du bénéficiaire.

La date d'échéance contractuelle de la clause de tiers ne peut être antérieure à la date à laquelle le bénéficiaire atteint l'âge de 18 ans.

11.2. Tant que la date d'échéance de la clause de tiers n'est pas atteinte, le client conserve la pleine gestion du compte. Ainsi, le client a toujours le droit de :

- a) disposer librement des avoirs en compte ;
- b) modifier le bénéficiaire ;
- c) modifier la date d'échéance ;
- d) solder le compte ;
- e) mettre fin à la clause de tiers.

11.3. À la date d'échéance fixée de la clause de tiers, vdk portera la clause à la connaissance du bénéficiaire.

À cet effet, vdk déploiera tous les efforts pouvant normalement être attendus pour joindre le bénéficiaire indiqué.

Le bénéficiaire ou, si celui-ci est mineur, son représentant légal doit accepter la clause de tiers dans les deux mois qui suivent la notification par vdk. Si l'attribution bénéficiaire n'est pas acceptée, la clause de tiers est considérée comme non existante.

Après acceptation, les avoirs seront mis à la disposition du bénéficiaire.

11.4. Conséquences en cas de décès du client

En cas de décès du client avant que la date d'échéance soit atteinte, l'ordre permanent est arrêté.

Si le bénéficiaire est mineur ou incapable à ce moment-là, les avoirs sont, après acceptation, transférés sur un compte au nom du bénéficiaire. Ce compte est bloqué jusqu'à la majorité du bénéficiaire.

Si le bénéficiaire est déjà majeur à la date de décès (c'est-à-dire quelle que soit la date d'échéance de la clause de tiers), les avoirs en compte sont immédiatement transférés sur un compte au nom du bénéficiaire enregistré à ce moment-là chez vdk.

La clause de tiers ne libère pas le client, ni ses ayants droit et/ou le bénéficiaire de leurs éventuelles obligations fiscales en cas de décès ou d'exécution du bénéfice.

11.5. Conséquences en cas de décès du bénéficiaire

En cas de décès du bénéficiaire avant la date d'échéance, la clause de tiers prend fin automatiquement. Le compte continue d'exister au nom du client.

12. Résiliation et clôture

Le client et vdk ont chacun le droit de mettre fin à tout contrat à durée indéterminée à tout moment, moyennant un délai de préavis de respectivement 1 mois et 2 mois et sans avoir à motiver cette décision, sans préjudice d'autres obligations légales ou éventuels délais de préavis particuliers. Pour vdk, ceci s'applique sans préjudice des dispositions relatives au service bancaire de base.

La clôture d'un compte courant ou d'un compte d'épargne est gratuite.

Après le remboursement de tous les montants dus et la restitution de tous les instruments de paiement, vdk versera au client le solde positif et les intérêts acquis, soit en effectuant un virement sur un compte indiqué par le client, soit en mettant les avoirs éventuels à la disposition du client pendant un mois. Au terme de cette période, les avoirs seront transférés, aux frais et aux risques du client, de la manière jugée la plus appropriée par la banque.

Les frais éventuellement facturés pour les services de paiement ou pour la gestion des comptes courants ou comptes d'épargne payés à l'avance seront remboursés proportionnellement à partir du mois qui suit la date de clôture.

vdk se réserve le droit de clôturer automatiquement les comptes nominatifs dont le solde est inférieur ou égal à 0 EUR et sur lesquels le client n'a pas effectué d'opérations pendant six mois, sans devoir respecter le délai de préavis prévu.

Les comptes-titres et les portefeuilles de services d'investissement sur lesquels aucun titre n'est inscrit et sur lesquels le client n'a pas effectué d'opérations pendant deux ans peuvent être clôturés automatiquement par vdk sans devoir respecter le délai de préavis prévu.

vdk se réserve également le droit de clôturer automatiquement les comptes avec un solde créditeur restreint sur lesquels le client n'a pas effectué d'opérations pendant deux ans sans devoir respecter le délai de préavis prévu.

La clôture du compte entraîne également la fin de tous les services qui y sont liés.

13. Ouverture à distance

Certains comptes peuvent être ouverts à distance.

Les clients existants qui disposent d'un compte courant et d'un abonnement online@vdk peuvent ouvrir des comptes supplémentaires via online@vdk.

Au terme d'une procédure d'identification, les nouveaux clients peuvent ouvrir des comptes via le site internet www.vdk.be. vdk se réserve le droit de limiter l'acceptation des clients à distance aux personnes physiques capables de nationalité belge domiciliées en Belgique.

À titre de mesure complémentaire, vdk se réserve le droit de demander, à titre de versement initial, un premier versement provenant d'un compte au nom du (co)titulaire auprès d'un autre établissement financier belge.

vdk se réserve le droit de refuser les versements qui ne satisfont pas à cette condition. Les montants crédités peuvent être restitués sur le compte dont ils proviennent. Le nouveau compte vdk ouvert peut alors être clôturé automatiquement.

Le contrat d'ouverture d'un compte à distance sera définitivement établi uniquement après réception par vdk des documents requis, l'acceptation par vdk du client et du contrat, ainsi que la communication écrite et la transmission au client de ses numéros de compte, sa carte et son lecteur de cartes, ainsi que de ses codes PIN.

Si un compte est ouvert à distance au nom de deux titulaires, une procuration réciproque est prévue par défaut, ce mandat permet aux deux titulaires de poser chacun séparément tous les actes de gestion et de mise à disposition sur le compte et gérer le compte dans online@vdk.

14. Droit de rétractation

Si un compte est ouvert exclusivement à distance, chaque (co)titulaire du compte peut, dans les 14 jours calendriers, révoquer l'ouverture sans frais et sans devoir préciser de motif. Cette révocation doit être notifiée par écrit par la poste à l'attention de vdk bank s.a., Sint-Michielsplein 16, 9000 Gand, à l'attention du service Gestion des comptes.

Lors de l'ouverture d'un compte à distance, chaque (co-)titulaire autorise expressément la banque à ouvrir immédiatement le compte même avant la fin du délai de rétractation.

Si le droit de rétractation n'est pas exercé, le compte reste ouvert pour une durée indéterminée.

B. Compte courant (Plus)

1. Caractéristiques

Le compte courant (Plus) est un compte dont le solde est immédiatement disponible. Le titulaire peut faire verser sur ce compte les sommes à recevoir. Toutes les opérations de paiement doivent être effectuées par le biais de ce compte.

Le compte peut être provisionné par des versements aux guichets des agences de vdk, par des virements ou ordres émanant de tout établissement financier ou par le biais d'un crédit.

Il est également possible de disposer du compte par le biais de formulaires de virement, de cartes de paiement et de crédit, d'ordres permanents, de domiciliations et de moyens de paiement électroniques.

Les ordres ne sont exécutés que dans la mesure où l'avoir en compte le permet et sans tenir compte de l'ordre dans lequel elles ont été reçues. L'exécution partielle d'un ordre n'est pas possible. En cas de provision insuffisante pendant une certaine période, vdk peut annuler les ordres donnés unilatéralement et sans devoir prévenir le donneur d'ordre.

Si elle l'estime justifié, elle peut néanmoins, dans l'intérêt du client, exécuter certains ordres malgré le manque de provision. Le découvert qui en résulte ne confère toutefois au client aucun droit acquis à du crédit futur.

Le compte courant Plus est un compte courant assorti d'une carte de paiement ou de crédit. Les modalités et les caractéristiques du compte courant Plus sont celles décrites dans la définition du « compte courant ». Le compte courant Jovo est un compte courant qui s'adresse aux jeunes.

Le compte courant (Plus) est un compte de paiement au sens de la Loi relative aux « Services de paiement » tel qu'il figure dans le Livre VII du Code de droit économique.

Les comptes proposés par la banque suivants relèvent également de la définition du « compte courant » et, par conséquent, de « compte de paiement » au sens de la loi relative au « Services de paiement » : compte rubriqué, compte avocat, compte courant Jovo, compte-crédit de caisse.

Avant l'ouverture d'un compte courant, un compte courant Plus ou un compte courant Jovo, le « Document d'information tarifaire » et un glossaire portant sur le compte de paiement concerné est transmis au client.

2. Intérêts

Le compte courant (Plus) produit un intérêt, calculé chaque jour.

La date de valeur pour les crédits et débits sur un compte courant correspond à la date à laquelle l'opération a été exécutée. En d'autres termes, la date de valeur est égale à la date d'opération.

L'intérêt débiteur est calculé trimestriellement ou en cas de liquidation complète intermédiaire et est débité automatiquement du compte.

L'intérêt créditeur est calculé au 31 décembre de chaque année et est ajouté au principal du compte en date de valeur du 1^{er} janvier de l'année suivante. En cas de liquidation complète avant le 31 décembre, aucun intérêt créditeur n'est calculé au prorata. Le client ne peut disposer du solde du compte qu'après l'expiration du délai nécessaire à la recherche et à la liquidation des opérations éventuellement encore en cours.

Les intérêts créditeurs et débiteurs sont variables. Les modifications seront portées à la connaissance du client dans les meilleurs délais.

Les impôts dus sont à charge du titulaire.

3. Soldes débiteurs (non) autorisés

vdk peut autoriser une facilité de découvert sur le compte courant (Plus). L'octroi ou non d'une facilité de découvert relève toujours d'une décision souveraine de vdk et dépend des critères d'octroi appliqués par la banque.

Un refus ne doit pas être motivé par vdk.

Une seule facilité de découvert peut être octroyée par compte courant (Plus), quel que soit le nombre de titulaires ou le nombre de cartes délivrées.

À l'exception des facilités de découvert expressément autorisées par vdk, un solde débiteur ne peut jamais être considéré comme une facilité de découvert.

Toute facilité de découvert est toujours remboursable dans un délai d'un mois.

Les dépassements d'une facilité de découvert, tant en montant qu'en durée, ne sont pas autorisés. En cas de dépassement, le compte présente un découvert non autorisé.

Les découverts non autorisés doivent être apurés sans délai et sans mise en demeure. Tout découvert non autorisé donne lieu à la suspension des prélèvements de crédit et à la récupération du montant du découvert non autorisé dans un délai de 45 jours.

Un éventuel silence ou une éventuelle tolérance de vdk ou le fait de ne pas procéder immédiatement au recouvrement ne peuvent jamais être considérés par un client comme un droit acquis au crédit.

Le taux débiteur pour découvert autorisé ou non autorisé (cf. la Liste des tarifs) est dû sur le solde débiteur d'un compte courant.

4. Moyens de paiement et services de paiement

4.1. Chèques

La prestation de services relative aux chèques est arrêtée.

À partir du 1^{er} octobre 2022, plus aucun chèque (chèques agences vdk et/ou chèques clients vdk) ne pourra être émis.

À partir du 1^{er} janvier 2023, plus aucun chèque ne pourra être encaissé. Le service relatif à l'encaissement de tous les types de chèques n'est plus proposé.

4.2. Encaissement de documents financiers

Depuis le 1^{er} septembre 2013, vdk n'accepte plus de lettres de change, ni la domiciliation de lettres de change.

4.3. Services de paiement

Le compte courant peut être utilisé pour l'exécution de services de paiement. Les règles en matière de services de paiement sont exposées au point II. Services de paiement.

5. Fermeture

Le titulaire peut à tout moment demander la clôture de son compte courant. Le compte courant ne peut toutefois pas être clôturé tant que le titulaire est locataire d'un coffre ou qu'il reste un lien avec un compte-titres ou un dossier de crédit.

À la clôture du compte courant, le titulaire ou mandataire marque son accord avec toutes les opérations de paiement effectuées. Après la clôture du compte, les transactions ne peuvent plus être contestées.

Le compte courant n'est clôturé que si le titulaire et les mandataires ont restitué tous les moyens de paiement concernés (cartes de débit et/ou de crédit), tous les ordres de paiement ont été exécutés et toutes les dettes et frais ont été payés.

Les ordres permanents et les domiciliations restent valables tant que leur annulation n'a pas été expressément demandée.

Le solde positif n'est versé qu'après la clôture du compte, soit sur un autre compte soit en espèces, selon les instructions du client.

6. Service de mobilité interbancaire

Le service de mobilité interbancaire permet à tout titulaire de compte de transférer les ordres de paiement devant être exécutés sur son ancien compte à vue auprès de son ancienne banque vers son nouveau compte à vue auprès de sa nouvelle banque.

Les conditions et modalités d'application concrètes sont reprises dans le « Règlement relatif au service de mobilité interbancaire », qui forme un ensemble avec le Règlement général des opérations.

C. Comptes d'épargne

1. Généralités

Avant l'ouverture d'un compte d'épargne réglementé, le client reçoit les « Informations clés pour l'épargnant » applicables au compte d'épargne concerné.

vdk ouvre des comptes d'épargne, avec éventuellement des modalités différentes, en euros sur lesquels des dépôts sont placés pour une durée indéterminée.

Le compte d'épargne peut être provisionné par des versements aux guichets des agences de vdk ou via des ordres de paiement, des virements ou des ordres émanant de n'importe quel établissement financier.

Les Intérêts des dépôts d'épargne réglementés sont exonérés de précompte mobilier jusqu'à un montant fixé annuellement par le fisc. Cette exonération est applicable par contribuable.

Pour pouvoir bénéficier de l'exonération, le compte d'épargne doit répondre à un certain nombre de conditions fixées dans la réglementation relative à l'épargne réglementée :

1. les dépôts d'épargne doivent être libellés en euro ;
2. Les possibilités de prélèvement sont décrites comme suit par la loi : des prélèvements ne peuvent être opérés sur les dépôts d'épargne, directement ou en liaison avec un compte à vue, que pour le règlement des opérations suivantes :
 - o remboursement en espèces ;
 - o transfert ou virement, autrement qu'en vertu d'un ordre permanent, à un compte ouvert au nom du titulaire du dépôt d'épargne ;
 - o transfert à un dépôt d'épargne ouvert auprès du même établissement au nom du conjoint ou d'un parent au second degré au plus du titulaire du dépôt d'épargne ;
 - o règlement de sommes dues en principal, intérêts et accessoires par le titulaire du compte d'épargne en vertu d'emprunts ou de crédits consentis par le même établissement ou par un organisme représenté par ce même établissement ;
 - o règlement à l'établissement financier de primes d'assurance et de frais relatifs au compte d'épargne, du prix d'achat ou de souscription de titres, du loyer de coffres-forts et de droits de garde relatifs à des dépôts à découvert ;

3. vdk peut subordonner les prélèvements à un préavis de 5 jours calendrier s'ils excèdent 1 250 EUR et les limiter à 2 500 EUR par demi-mois.

Les retraits en espèces sont possibles aux guichets des agences de vdk. Dans ce cas, une quittance doit être signée par le titulaire ou le mandataire. Pour les retraits en espèces de plus de 2 500 EUR, un préavis de deux jours ouvrables bancaires est requis.

vdk se réserve le droit de ne pas distribuer de cash en cas de retraits importants qui n'ont pas été annoncés.

Les virements vers des comptes auprès d'autres établissements financiers ne peuvent pas être effectués directement à partir du compte d'épargne, mais doivent passer par un compte courant au nom du client.

Dans l'hypothèse où le client dispose de plusieurs comptes d'épargne dont les intérêts cumulés excèdent le montant de la tranche exonérée d'impôts, celui-ci devra remplir ses obligations fiscales en la matière en établissant une déclaration correcte et en acquittant l'impôt dû.

2. Rémunération

La rémunération sur le compte d'épargne se compose d'un intérêt de base et d'une prime de fidélité. Les taux de l'intérêt de base et de la prime de fidélité sont fixés par vdk. (En vertu de l'AR du 7 décembre 2008, la prime d'accroissement a été supprimée depuis le 1^{er} avril 2009.)

Les taux de rémunération des différents types de compte d'épargne sont publiés dans la Liste des tarifs et les documents « Informations clés pour l'épargnant », disponibles dans les agences de vdk et sur le site internet www.vdk.be.

2.1. Intérêt de base

L'intérêt de base est calculé sur le solde, en tenant compte du nombre de jours calendrier établis.

Les dépôts produisent un intérêt de base à compter du jour calendrier suivant le jour calendrier du versement et cessent de produire un intérêt à partir du jour calendrier du retrait. Les versements et retraits effectués le même jour calendrier sont compensés pour le calcul de l'intérêt.

L'intérêt de base est crédité sur le compte d'épargne après l'échéance de chaque année calendrier avec date de valeur au 1^{er} janvier. En cas de clôture du compte d'épargne dans le courant de l'année calendrier, l'intérêt de base court jusqu'au jour calendrier de la clôture.

Le taux de l'intérêt de base n'est pas garanti. Toute modification de taux s'applique immédiatement à tous les capitaux déposés.

2.2. Prime de fidélité

La prime de fidélité est octroyée sur tous les montants qui sont conservés sur le même compte d'épargne pendant une période de fidélité de douze mois consécutifs.

Le taux de la prime correspond au taux en vigueur le jour où la période de fidélité commence à courir. Le taux de la prime reste d'application pendant toute la période de fidélité et est garanti pendant cette période. Un même taux de prime est appliqué pour les nouveaux versements et les dépôts pour lesquels une nouvelle période de fidélité de douze mois commence à courir.

En cas de transfert d'un compte d'épargne vers un autre compte d'épargne ouvert au nom du même titulaire chez vdk, la période d'acquisition de la prime reste acquise pour le premier compte d'épargne si les conditions suivantes sont simultanément remplies :

- a) le transfert n'est pas effectué par le biais d'un ordre permanent ;
- b) le montant est d'au moins 500 EUR ;
- c) le titulaire n'a pas encore exécuté trois ordres similaires sur le même compte d'épargne au cours de la même année calendrier ;
- d) les comptes d'épargne donneur d'ordre et bénéficiaire possèdent au moins un titulaire commun.

Si le virement répond à ces conditions, la prime de fidélité est calculée prorata temporis sur la base du taux de la prime de fidélité en vigueur pour chacun des comptes d'épargne concernés.

La prime de fidélité commence à courir à compter du jour calendrier qui suit le jour calendrier du versement ou à partir du jour calendrier qui suit la date d'acquisition de la prime de fidélité précédente. Les retraits sont imputés sur les sommes pour lesquelles l'acquisition des primes est la moins avancée. Si plusieurs montants ont la même période d'acquisition de prime, le retrait est imputé en premier lieu sur le montant avec le taux de prime de fidélité le plus bas.

Les primes de fidélité acquises sont portées en compte trimestriellement. Les primes de fidélité acquises aux premier, deuxième, troisième et quatrième trimestres sont portées en compte respectivement avec date de valeur au 1^{er} avril, 1^{er} juillet, 1^{er} octobre et 1^{er} janvier suivant le trimestre concerné ou à la clôture du compte.

Vous trouverez une description des modalités de calcul des intérêts des comptes d'épargne par type de compte d'épargne dans le document « Informations clés pour l'épargnant », disponible dans chaque agence de vdk et sur le site internet www.vdk.be.

En cas d'action spéciale, vdk peut prévoir des conditions supplémentaires à ce sujet dans le règlement de l'action.

3. Fermeture

En cas de liquidation complète avant le 31 décembre, le client ne peut disposer du solde du compte qu'après l'expiration du délai nécessaire à la recherche et à la liquidation des éventuelles opérations encore en cours.

4. Types de compte d'épargne

4.1. Compte d'épargne Jovo

Voir « Comptes jeunes »

4.2. Compte d'épargne Plus

Le Compte d'épargne Plus est un compte d'épargne réglementé dont les avoirs sont réinvestis selon des critères durables spécifiques.

vdk s'engage à faire certifier chaque année ce réinvestissement par un organisme de contrôle externe et indépendant.

Afin de parvenir à un vaste consensus social autour du Compte d'épargne Plus, vdk a conclu, dans le cadre de ce compte, un partenariat structurel avec un certain nombre d'organisations qui, chacune à leur façon, sont actives dans le domaine de la coopération au développement, du mouvement social, du microcrédit, de l'économie sociale, de la lutte contre la pauvreté et la précarité ou de la gestion financière durable. vdk s'engage à verser chaque année à ces organisations partenaires une commission conjointe basée sur l'épargne globale déposée sur tous les compte d'épargne Plus.

Le titulaire d'un Compte d'épargne Plus a la possibilité, s'il le souhaite, de céder (une partie de) ses intérêts à l'une des organisations partenaires concernées.

4.3. Compte d'épargne Rente

Le Compte d'épargne Rente est un compte d'épargne réglementé sur lequel une rémunération plus élevée peut être octroyée à condition que le solde dépasse un seuil minimal déterminé par vdk.

Si le solde du Compte d'épargne Rente descend en dessous du solde minimum pendant une période donnée, le taux d'intérêt de base du compte d'épargne ordinaire est alors appliqué pour cette période.

Pour l'intérêt de base, un seul taux d'intérêt sera appliqué au même moment sur le solde total du compte.

En ce qui concerne la prime de fidélité, deux taux différents sont appliqués en fonction du solde du compte : le taux du compte d'épargne pour un versement à l'occasion duquel le solde après versement est inférieur au solde minimum déterminé et le taux du compte d'épargne Rente pour un versement à l'occasion duquel le solde après versement est égal ou supérieur au solde minimum déterminé.

Pour la prime de fidélité, un taux unique de prime sera appliqué par versement et ce taux est garanti pendant toute la période d'acquisition.

4.4. Compte d'épargne électronique

Le Compte d'épargne électronique est un compte d'épargne réglementé ouvert et géré uniquement via internet.

Un Compte d'épargne électronique ne peut être ouvert que par une personne physique majeure en Belgique qui utilise le compte à des fins privées.

Les nouveaux clients deviennent clients à distance et ouvrent le Compte d'épargne électronique via le site internet www.vdk.be. vdk se réserve le droit de limiter l'acceptation des clients à distance aux personnes physiques majeures de nationalité belge domiciliées en Belgique.

Le contrat d'ouverture d'un Compte d'épargne électronique sera définitivement établi uniquement après réception par vdk des documents requis, l'acceptation par vdk du client et du contrat, ainsi que la communication écrite et la transmission au client de ses numéros de compte, sa carte et son lecteur de cartes, ainsi que de ses codes PIN.

Les clients existants qui disposent d'un compte courant et d'un abonnement online@vdk peuvent ouvrir le Compte d'épargne électronique via online@vdk.

Il est possible d'ouvrir au maximum deux comptes d'épargne électroniques par personne : un à son nom unique et un conjointement avec un partenaire marié ou cohabitant légal. Sur chaque Compte d'épargne électronique, un maximum de deux titulaires, domiciliés à la même adresse, est autorisé.

Il n'est pas possible d'ajouter de titulaire sur le Compte d'épargne électronique. De même, aucune modification de titulaire n'est possible.

Si le Compte d'épargne électronique est ouvert au nom de deux titulaires, une procuration réciproque est prévue par défaut. Ce mandat permet aux deux titulaires de poser chacun séparément des actes de gestion et de mise à disposition sur le compte.

Dans le cadre de l'ouverture d'un Compte d'épargne électronique, le client dispose d'un droit de rétractation pendant un délai de 14 jours calendrier à compter de l'ouverture du compte.

La rémunération sur le Compte d'épargne électronique se compose d'un intérêt de base et d'une prime de fidélité, qui s'applique à condition que le solde du Compte d'épargne électronique ne dépasse pas un solde maximal déterminé par vdk.

Si le solde du Compte d'épargne électronique passe pendant une certaine période au-delà du solde maximal fixé, l'autre taux d'intérêt de base est appliqué pour cette période (voir la Liste des tarifs).

Pour l'intérêt de base, un seul taux d'intérêt sera appliqué au même moment sur le solde total du compte.

En ce qui concerne la prime de fidélité, deux taux différents sont appliqués en fonction du solde du compte : le taux du Compte d'épargne électronique pour un versement à l'occasion duquel le solde après versement est égal ou inférieur au solde maximal déterminé et un autre taux pour un versement à l'occasion duquel le solde après versement est supérieur au solde maximal déterminé.

Pour la prime de fidélité, un taux unique de prime sera appliqué par versement et ce taux est garanti pendant toute la période de fidélité.

Les transactions, versements et retraits en espèces dans une agence de vdk ne sont pas possibles.

Par dérogation aux dispositions de la Partie 2, article 6, les extraits de compte sont par défaut mis à disposition dans online@vdk. Le titulaire peut imprimer ou sauvegarder les extraits de compte.

vdk se réserve le droit d'envoyer une confirmation du solde annuel par la poste à l'adresse du domicile du client.

5. Comptes d'épargne bloqués à titre de garantie

À la demande du client, les avoirs sur un compte d'épargne peuvent être bloqués à titre de garantie des engagements du client vis-à-vis d'un tiers. La banque confirme le blocage par écrit au tiers.

Les avoirs bloqués ne peuvent être libérés qu'après accord écrit tant du titulaire du compte que du tiers bénéficiaire de la garantie, ou sur présentation d'un jugement exécutoire.

Les intérêts sur le compte d'épargne bloqué sont capitalisés.

D. Comptes à terme

1. Généralités

Les comptes à terme sont des comptes nominatifs libellés en euros. La durée, le montant et les modalités de distribution sont fixés à l'ouverture du compte.

Le terme commence à courir à la date de valeur du versement.

Le taux d'intérêt est attribué au moment du versement et reste inchangé jusqu'à l'échéance.

Aucun versement complémentaire n'est possible. Chaque versement est considéré comme un nouveau compte et doit remplir toutes les conditions.

Un compte à terme est toujours lié à un compte courant ouvert chez vdk, appelé compte de revenus, sur lequel les intérêts disponibles et le capital sont versés. Le titulaire (ou l'un des titulaires) du compte à terme doit être titulaire ou cotitulaire de ce compte de revenus. Si à la suite d'un prélèvement, le solde du compte devient inférieur au montant minimum, il est automatiquement transféré sur le compte de revenus.

2. Comptes à court terme

Les comptes à court terme sont des comptes à terme dont la durée est inférieure à un an. Le montant minimum est de 12 500,00 EUR. Les intérêts acquis et le capital sont disponibles à l'échéance.

Sauf avis contraire écrit du client, les comptes à court terme sont automatiquement renouvelés en capital et en intérêts à leur échéance pour une même durée et sur la base des conditions en vigueur au moment du renouvellement.

Pour les comptes à court terme en euros, l'avis contraire doit parvenir à vdk au plus tard un jour ouvrable bancaire avant l'échéance. Pour les comptes à court terme libellés dans d'autres devises, l'avis contraire doit parvenir à vdk au plus tard trois jours ouvrables bancaires avant l'échéance.

Lorsque la résiliation porte sur un compte à terme libellé dans des devises autres que l'euro, tous les éventuels frais, écarts de cours et écarts de taux d'intérêt facturés par d'autres parties seront facturés au client.

3. Comptes à terme 1 an – 6 ans

Les comptes à terme 1-2-3-4-5-6 ans sont des comptes à terme dont la durée, fixée par le client, est supérieure à un an. Les intérêts sont mis à disposition à des échéances prédéterminées, le capital est disponible à l'échéance. Les intérêts disponibles et le capital sont versés sur le compte de revenus.

À titre exceptionnel et pour des raisons particulières à sa discrétion, vdk peut se déclarer prête à rembourser un compte à terme avant l'échéance.

Toutefois, le client ne bénéficie pas de garantie de rachat. vdk déterminera la valeur du compte à terme en fonction des conditions de marché au moment de la liquidation anticipée.

4. Compte Confort

Le compte Confort est un compte à terme ouvert en euros avec un montant minimum de 12 500 EUR. La durée, de minimum 1 an, est convenue à l'ouverture du compte.

Les intérêts sont mis à disposition tous les mois, trois mois, six mois, ou annuellement, selon le choix du client. Le client fait connaître son choix lors de l'ouverture du compte Confort.

Le capital est disponible à l'échéance finale. À la demande du client, le capital peut également être remboursé progressivement et partiellement ou totalement sous forme d'annuités périodiques.

Les intérêts disponibles, le capital échu et les remboursements périodiques sont versés sur le compte de revenus.

À titre exceptionnel et pour des raisons particulières à sa discrétion, vdk peut se déclarer prête à rembourser un compte Confort avant l'échéance. Toutefois, le client ne bénéficie pas de garantie de rachat. vdk déterminera la valeur du compte Confort en fonction des conditions de marché au moment de la liquidation anticipée.

E. Comptes jeunes

1. Généralités

Ces comptes peuvent être ouverts, avec des services de paiement limités et moyennant le respect de conditions particulières, à partir de la naissance et jusqu'au 31 décembre de l'année calendrier au cours de laquelle le titulaire atteint l'âge de 24 ans.

Les dispositions relatives au compte d'épargne et au compte courant en général et celles relatives à la rémunération du compte d'épargne en particulier s'appliquent intégralement aux comptes jeunes.

Une description détaillée des modalités de calcul des intérêts des comptes d'épargne se trouve dans le « Document d'information sur l'épargne réglementée », disponible dans les agences de vdk et sur le site internet www.vdk.be.

2. Compte d'épargne Jovo

Le compte d'épargne Jovo est un compte d'épargne ouvert au nom d'un « jeune adulte » (« JongVolwassene » en néerlandais) sur lequel une rémunération plus élevée peut être octroyée.

En cas d'abus, vdk se réserve le droit d'appliquer la rémunération du compte d'épargne Plus.

Aucune condition spécifique ne doit être remplie et aucune modalité supplémentaire n'est d'application.

Le compte peut toujours être ouvert pour un titulaire mineur par une personne physique majeure capable.

À partir de l'âge de 12 ans, le compte peut être ouvert par un titulaire mineur, moyennant l'accord d'au moins un des représentants légaux.

La signature d'au moins un des représentants légaux est requise pour chaque retrait en espèces du compte épargne Jovo.

Pour des raisons de prudence, vdk peut toujours limiter le montant par prélèvement, certaines opérations ou l'octroi de moyens de paiement et/ou subordonner ces actes à la cosignature d'un des représentants légaux.

Le compte d'épargne Jovo n'est pas accessible dans l'abonnement de banque électronique du titulaire mineur jusqu'à l'âge de ses 16 ans.

À partir de l'âge de 16 ans, le compte peut être ouvert par le titulaire (mineur) et est repris dans l'abonnement de banque électronique du titulaire.

En ce qui concerne les retraits en espèces du compte d'épargne Jovo, le titulaire a le droit de retirer de manière autonome la provision disponible. Il ne peut en aucun cas dépasser cette provision disponible.

Jusqu'à la maturité du titulaire, vdk peut, pour des raisons de prudence, toujours limiter le montant par prélèvement, certaines opérations ou l'octroi de moyens de paiement et/ou subordonner ces actes à la cosignature d'un des représentants légaux.

Au 31 décembre de l'année au cours de laquelle le titulaire atteint l'âge de 24 ans, le compte d'épargne Jovo est automatiquement converti en compte d'épargne Plus.

3. Compte courant Jovo

À partir de l'âge de 12 ans, un titulaire mineur peut ouvrir un compte courant Jovo, moyennant l'accord d'au moins un des représentants légaux.

La demande de la carte de paiement nécessite la signature d'au moins un des représentants légaux.

En ce qui concerne les retraits en espèces du compte courant Jovo, le titulaire peut retirer de manière autonome la provision disponible. Il ne peut en aucun cas dépasser cette provision disponible.

Le compte courant Jovo est repris par défaut dans l'abonnement de banque électronique.

À partir de l'âge de 16 ans, un compte courant Jovo peut être ouvert par un titulaire (mineur).

En ce qui concerne les retraits en espèces du compte courant Jovo, le titulaire a le droit de retirer de manière autonome la provision disponible. Il ne peut en aucun cas dépasser cette provision disponible.

Au 31 décembre de l'année au cours de laquelle le titulaire atteint l'âge de 24 ans, le compte courant Jovo est converti en compte courant (Plus).

II. SERVICES DE PAIEMENT

A. Définitions

- **vdk** : vdk bank s.a., dont le siège social est établi à 9000 Gand, Sint-Michielsplein 16, Belgique et dont le numéro d'entreprise est 0400.067.788. vdk est un prestataire de services de paiement au sens de la loi relative aux services de paiement. Propose et gère le **compte de paiement pour ses propres clients en tant que prestataire de services de paiement gestionnaire du compte** ;
- **services de paiement** : les services de paiement via le compte de paiement sont soumis aux dispositions légales et au champ d'application des services de paiement correspondants, tels qu'ils figurent dans le Livre VII du Code de droit économique. vdk fournit les services de paiement suivants qui relèvent de ce règlement :
 - les services permettant de verser des espèces sur un compte de paiement et de retirer des espèces d'un compte de paiement ainsi que toutes les opérations qu'exige la gestion d'un compte de paiement ;
 - l'exécution et l'acceptation d'opérations de paiement : virements, domiciliations, ordres permanents, opérations par carte de paiement ;
 - l'émission d'instruments de paiement et/ou l'acquisition d'opérations de paiement.
- **prestataire de services de paiement** : toute personne morale qui fournit des services de paiement à un utilisateur de services de paiement et qui répond aux caractéristiques d'un des établissements énumérés à l'art. 1.9.2° Livre VII du CDE ;
- **client** : la personne physique ou morale qui, en tant qu'« utilisateur de services de paiement », utilise un service de paiement en qualité de payeur, de bénéficiaire ou les deux ;
- **utilisateur de services de paiement** : la personne physique ou morale qui utilise un service de paiement en qualité de payeur, de bénéficiaire ou les deux ;
- **payeur** : la personne physique ou morale qui est titulaire d'un compte de paiement et qui autorise un ordre de paiement à partir de ce compte de paiement ;
- **bénéficiaire** : la personne physique ou morale qui est le destinataire prévu de fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement ;
- **opération de paiement** : une action, initiée par le payeur ou le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire ;
- **compte de paiement** : un compte qui est détenu au nom d'un ou de plusieurs clients et qui est utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement. Chez vdk, les comptes de paiement suivants sont éligibles en tant que compte de paiement : compte courant, compte courant Plus, compte à vue. vdk propose uniquement des comptes de paiement en euros ;
- **ordre de paiement** : toute instruction d'un payeur ou d'un bénéficiaire demandant l'exécution d'une opération de paiement ;
- **instrument de paiement** : le(s) instrument(s) personnalisé(s) et/ou l'ensemble des procédures convenues entre l'utilisateur et le prestataire, utilisés pour l'initiation d'un ordre de paiement (notamment les instruments techniques et/ou toutes les procédures de vérification) ;

- **authentification** : procédure permettant à un prestataire de services de paiement de vérifier l'identité d'un utilisateur de services de paiement ou la validité de l'utilisation d'un instrument de paiement spécifique, y compris l'utilisation des données de sécurité personnalisées de l'utilisateur de services de paiement ;
- **authentification forte du client** : authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories « connaissance » (quelque chose que seul l'utilisateur connaît), « possession » (quelque chose que seul l'utilisateur possède) et « inhérence » (quelque chose que l'utilisateur est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification ;
- **identifiant unique** : la combinaison des lettres, numéros et symboles communiqués par le prestataire de services de paiement à l'utilisateur de services de paiement, que ce dernier fournit pour identifier sans équivoque un autre utilisateur de services de paiement intervenant dans l'opération de paiement et/ou son compte de paiement ;
- **service d'initiation de paiement** : un service en ligne pour l'initiation d'un ordre de paiement, à la demande de l'utilisateur de services de paiement, relatif à un compte de paiement détenu auprès d'un autre prestataire de services de paiement. Ces activités sont exercées par un **prestataire de service d'initiation de paiement**.
- **service d'information sur les comptes** : service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par l'utilisateur de services de paiement auprès d'un autre prestataire de services de paiement. Ces services sont fournis par un **prestataire de service d'information sur les comptes**.
- **données de sécurité personnalisées** : caractéristiques personnalisées fournies à un utilisateur de services de paiement par le prestataire de services de paiement à des fins d'authentification ; ces caractéristiques, propres à l'utilisateur de services de paiement et sous son contrôle, permettent de vérifier l'utilisation d'un instrument de paiement spécifique et d'authentifier l'utilisateur ;
- **données de paiement sensibles** : données, y compris les données de sécurité personnalisées, qui sont susceptibles d'être utilisées pour commettre une fraude. En ce qui concerne les activités des prestataires de services d'initiation de paiement et des prestataires de services d'information sur les comptes, le nom du titulaire du compte et le numéro de compte ne constituent pas des données de paiement sensibles.

B. Caractéristiques principales des services de paiement

vdk propose les services de paiement et les instruments de paiement suivants sur le compte de paiement.

1. Dépôts d'argent et retraits en espèces

Les versements et les retraits d'espèces sont possibles sur un compte de paiement. Les retraits d'argent en espèces sont possibles aux guichets des agences de vdk. Dans ce cas, une quittance doit être signée par le titulaire ou le mandataire. Pour les retraits d'espèces de plus de 2 500 EUR, un préavis de deux jours ouvrables bancaires est requis.

vdk se réserve le droit de ne pas distribuer d'espèces en cas de retraits importants et/ou qui n'ont pas été annoncés.

Des prescriptions supplémentaires peuvent s'appliquer aux versements et retraits d'espèces dans le cadre des obligations en matière de législation anti-blanchiment.

2. Virements

Un virement est un service de paiement fourni par le prestataire de services de paiement qui détient le compte de paiement du payeur et consistant à créditer, sur la base d'une instruction du payeur, le compte de paiement d'un bénéficiaire par une opération ou une série d'opérations de paiement réalisées à partir du compte de paiement du payeur.

Le titulaire d'un compte de paiement peut transmettre à vdk des ordres de virement par lesquels son compte est débité d'un certain montant afin de créditer un autre compte pour le même montant.

Les ordres de virement doivent être donnés par le biais de formulaires normalisés, de supports d'information magnétiques normalisés ou par voie électronique. vdk se réserve le droit de refuser ou non les ordres de virement établis autrement ou transmis d'une autre manière.

Les ordres peuvent être transmis par voie électronique (online@vdk, mobile@vdk) et par le biais d'un virement papier vers des comptes nationaux et étrangers. Pour certains canaux, vdk peut limiter le montant du virement.

Étant donné qu'un virement est un service de paiement visant à créditer un compte d'un bénéficiaire, le donneur d'ordre doit faire preuve de prudence lors de la signature et la conservation des formulaires de virement (papier) signés. Le donneur d'ordre doit prendre lui-même les mesures nécessaires pour lutter contre la falsification, le détournement ou toute autre manipulation par des tiers (y compris les personnes habitant sous le même toit, les membres de la famille) de ses formulaires de virement. D'autres comportements peuvent être considérés comme de la négligence grave au sens de la loi et du présent règlement.

vdk exécute les virements suivants :

- virement européen : il s'agit d'un ordre de virement en euros vers un pays de la zone SEPA. La liste des pays de la zone SEPA est reprise dans la Liste des tarifs vdk, disponible dans toutes les agences de vdk et sur www.vdk.be.
- un virement international : les virements internationaux sont tous les virements qui ne répondent pas aux conditions de base du virement européen et tous les virements étrangers dans effectués d'autres devises.

Les ordres de virement en devises sont exécutés par l'intermédiaire de correspondants en Belgique dans le respect de la réglementation en matière de changes en vigueur et selon les tarifs applicables au moment de l'exécution de l'ordre. Les frais facturés par les correspondants belges ou étrangers pour leur participation dans l'exécution d'un virement international sont déduits du compte du client.

vdk bank ne propose plus que des virements en euros vers des pays de l'Union européenne. Les virements internationaux en devises vers les huit pays de l'UE qui ne font pas partie de la zone euro ne sont plus supportés.

Les virements effectués à l'étranger au profit d'un client de vdk ne sont comptabilisés sur son compte qu'après que vdk a reçu un avis de crédit d'un correspondant. Cependant, ils ne sont définitivement acquis par le client qu'à partir du moment où vdk est effectivement en possession des fonds transférés par le correspondant. La seule réception par vdk de l'avis de crédit ne suffit pas.

vdk exécute les ordres de virement de la manière qu'elle juge la plus appropriée et ce, en fonction de leur nature et des procédures ou modalités en vigueur en son sein.

3. Domiciliations

Une domiciliation est un service de paiement visant à débiter le compte de paiement d'un payeur, lorsque l'opération de paiement est initiée par le bénéficiaire sur la base du consentement donné par le payeur au bénéficiaire ou au prestataire de services de paiement du bénéficiaire.

vdk propose uniquement les domiciliations en euros et dans la zone SEPA (les domiciliations européennes). Les ordres de domiciliation en faveur de comptes en dehors de la zone SEPA ne sont pas traités par vdk.

Par le biais d'une domiciliation européenne, un titulaire (débiteur-payeur) donne instruction à son créancier de prélever, en son nom et pour son compte, le montant de la domiciliation auprès de vdk en sa qualité de banque du débiteur.

Sur base de la domiciliation, vdk se réserve le droit d'effectuer des retraits sur le compte du payeur à la première demande de son créancier.

vdk se réserve le droit de supprimer automatiquement toute domiciliation pour laquelle aucun prélèvement n'a été effectué pendant 13 mois après le dernier prélèvement et d'en informer le créancier.

Une domiciliation européenne ne peut être résiliée ou révoquée que par notification directe au créancier. Une notification à vdk n'entraîne pas la résiliation du mandat sous-jacent. vdk n'assume aucune responsabilité par rapport à l'authenticité ou la validité du mandat sous-jacent donné au créancier bénéficiaire.

Une domiciliation européenne expire automatiquement si aucun prélèvement n'a été effectué par le créancier pendant 36 mois.

4. Ordres permanents

Un ordre de paiement permanent est un ordre de virement par lequel soit un montant fixe soit un montant variable calculé sur le solde du compte est automatiquement et automatiquement transféré sur le compte indiqué.

Le titulaire d'un compte de paiement peut donner à vdk un ordre permanent visant à débiter automatiquement son compte pour des ordres de virement périodiques déterminés. Un ordre permanent reste valable tant que l'ordre n'est pas révoqué par écrit.

Toute révocation, modification, suspension d'un ordre doit être communiquée à vdk au moyen d'un document signé par le donneur d'ordre, qui indique clairement quel ordre est révoqué ou modifié.

L'ordre de retrait d'un ordre permanent peut être donné à l'agence vdk ou en ligne.

Les autres modalités d'application sont les mêmes que celles du virement.

5. Opérations de paiement avec une carte de paiement et/ou un autre instrument de paiement

vdk offre aux clients qui sont titulaires d'un compte courant et qui remplissent les conditions d'octroi la possibilité d'utiliser des instruments de paiement pour l'exécution de services de paiement. Ce droit est également octroyé au mandataire d'un compte courant.

Il peut s'agir, par exemple, de cartes de paiement ou de crédit émises par vdk ou de services de paiement électroniques (e.a. online@vdk, online@vdk for professionnels, mobile@vdk ou d'autres applications de paiement) et ce, dans le respect des modalités définies dans les règlements particuliers concernés.

L'utilisation des instruments de paiement est soumise à un règlement particulier distinct.

Le texte du règlement est mis à disposition lors de la demande de l'instrument de paiement et peut toujours être consulté sur le site internet www.vdk.be.

Le client accepte le règlement en utilisant le service.

vdk peut, sans avoir à motiver sa décision, exiger à tout moment la restitution immédiate des cartes de paiement et de crédit ou en empêcher l'utilisation.

La suppression du droit du titulaire du compte de disposer d'une carte de paiement ou de crédit s'étend automatiquement au mandataire.

Dans tous les cas où le titulaire est tenu de restituer la carte de paiement ou de crédit en sa possession, le mandataire est tenu de faire de même avec la carte de paiement ou de crédit qui lui a été remise.

Quoi qu'il en soit, le client reste responsable de l'usage qui serait fait après la clôture du compte des cartes qu'il n'aurait pas restituées contre accusé de réception de vdk.

vdk n'est pas responsable des dommages ou pertes, directs ou indirects, résultant de l'utilisation desdits services.

C. Conditions et informations concernant les services de paiement

1. Informations relatives aux opérations de paiement

Les informations et conditions à fournir à chaque utilisateur de services de paiement concernant l'utilisation des services de paiement et des instruments de paiement sont reprises dans le Règlement général des opérations, les règlements particuliers et la Liste des tarifs. Ces documents forment ensemble le « contrat-cadre », dans lequel sont repris les droits et obligations en matière d'opérations de paiement. Le présent règlement particulier s'applique au compte de paiement et aux services associés.

Ce contrat-cadre est mise à disposition avant que l'utilisateur de services de paiement ne soit lié par celui-ci. Ces documents d'information légaux peuvent également être consultés gratuitement et à tout moment dans toutes les agences de vdk ou sur www.vdk.be. Le client accepte les règlements respectifs par l'utilisation du service.

Tous les services de paiement doivent être exécutés par le biais d'un compte de paiement. vdk ne propose pas ou n'autorise pas les opérations de paiement isolées qui ne sont pas couvertes par un contrat-cadre.

Si le payeur en fait la demande à l'avance, vdk fournit au payeur, avant l'exécution d'une opération de paiement individuelle initiée par le payeur, des informations sur le délai d'exécution maximal, les frais dus par le payeur et, le cas échéant, une ventilation des montants des frais éventuels. Cette obligation d'information ne s'applique pas aux virements internationaux.

Après exécution d'une opération de paiement, les informations sur l'opération de paiement sont fournies par le biais des extraits de compte. Une fois que le montant de la transaction a été débité ou crédité, des informations sont fournies au client, respectivement payeur ou bénéficiaire, sur, entre autres, la référence, le montant, les frais, l'éventuel taux de change utilisé et la date de valeur de la transaction.

vdk se réserve toujours le droit de ne pas exécuter, de reporter ou de refuser une opération de paiement, si cela s'avère nécessaire ou recommandé dans le cadre de la législation en matière de blanchiment de capitaux ou toute autre législation en vigueur.

2. Autorisation des opérations de paiement

2.1. Consentement à l'exécution des ordres de paiement

vdk n'exécutera une opération de paiement que si le client y a donné son consentement en signant l'ordre, soit par signature manuscrite, soit par signature électronique (au moyen de données de sécurité personnalisées (ex. : code).

vdk procède à l'exécution des opérations de paiement sur ordre du client. vdk accepte à cet effet les ordres de virement, les ordres permanents et les domiciliations.

La possibilité d'accéder aux canaux électroniques par le biais desquels le client peut exécuter des ordres en ligne ou à distance est offerte par défaut et automatiquement à chaque client. Le client doit cependant disposer des moyens d'accès autorisés par vdk (cf. le règlement d'online@vdk).

Les opérations de paiement sont uniquement exécutées par le biais d'un compte de paiement dont le client est titulaire ou mandataire.

Le consentement à l'exécution d'une opération de paiement peut également être donné par l'intermédiaire du bénéficiaire ou du prestataire de services d'initiation de paiement. Un consentement peut être donné pour une opération de paiement isolée ou pour une série d'opérations de paiement.

Le consentement peut, le cas échéant, être retiré au plus tard jusqu'au moment d'irrévocabilité, comme défini ci-après dans le présent règlement.

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

2.2. Confirmation de la disponibilité des fonds

Le payeur peut demander à vdk de lui communiquer l'identification du prestataire de services de paiement (qui émet les instruments de paiement liés à une carte) qui a demandé la confirmation de la disponibilité des fonds et la réponse qui lui a été faite.

À la demande d'un prestataire de services de paiement émetteur d'instruments de paiement liés à une carte, vdk s'engage, en qualité de prestataire de services de paiement gestionnaire du compte, à confirmer immédiatement si un montant nécessaire à l'exécution d'une opération de paiement liée à une carte est disponible sur le compte de paiement du payeur, lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le compte de paiement du payeur est accessible en ligne au moment de la demande ;
- le payeur a expressément accepté – avant la première demande de confirmation – que vdk réponde à de telles demandes.

Dans tous les cas, la confirmation se limite à une réponse affirmative (« oui ») ou négative (« non »). Le payeur a toujours le droit d'obtenir des informations sur l'identification du prestataire de services de paiement et la réponse fournie.

2.3. Accès aux comptes de paiement en cas de services d'initiation de paiement

Pour les services d'initiation de paiement, tout payeur a le droit de faire appel à un prestataire de services d'initiation de paiement, à condition et pour autant que le compte de paiement soit consultable en ligne.

À condition que le client ait donné son consentement exprès à cet effet :

- immédiatement après avoir reçu l'ordre de paiement d'un prestataire de services d'initiation de paiement, vdk fournit au prestataire de services d'initiation de paiement, ou met à sa

disposition, toutes les informations sur l'initiation de l'opération de paiement et toutes les informations auxquelles elle a elle-même accès concernant l'exécution de l'opération de paiement ;

- vdk traite les ordres de paiement transmis grâce aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement sans aucune discrimination, autre que fondée sur des raisons objectives, en termes de délai, de priorité ou de frais par rapport aux ordres de paiement transmis directement par le payeur.

La fourniture de services d'initiation de paiement n'est pas subordonnée à l'existence de relations contractuelles entre le prestataire de services d'initiation de paiement et vdk à cet effet.

vdk peut refuser à un prestataire de services d'initiation de paiement l'accès à un compte de paiement pour des raisons objectivement motivées ayant trait à un accès non autorisé ou frauduleux au compte de paiement par ledit prestataire, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement.

vdk accorde l'accès au compte de paiement dès lors que les raisons du refus de l'accès n'existent plus.

vdk n'est pas tenue d'informer le payeur du refus d'accès si la fourniture de cette information n'est pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou est interdite en vertu d'une législation.

2.4. Accès aux informations sur les comptes de paiement et utilisation de celles-ci dans le cas des services d'information sur les comptes

Pour les services d'information sur les comptes, tout payeur a le droit de faire appel à un prestataire de services d'information sur les comptes, à condition et pour autant que le compte de paiement soit consultable en ligne.

À condition que le client ait donné son consentement exprès à cet effet, vdk traite les demandes de données transmises grâce aux services d'un prestataire de services d'information sur les comptes sans aucune discrimination, autre que fondée sur des raisons objectives.

La fourniture de services d'information sur les comptes n'est pas subordonnée à l'existence de relations contractuelles entre le prestataire de services d'information sur les comptes et vdk à cet effet.

vdk peut refuser à un prestataire de services d'information sur les comptes l'accès à un compte de paiement pour des raisons objectivement motivées ayant trait à un accès non autorisé ou frauduleux au compte de paiement par ledit prestataire.

vdk accorde l'accès au compte de paiement dès lors que les raisons du refus de l'accès n'existent plus.

vdk n'est pas tenue d'informer le payeur du refus d'accès si la fourniture de cette information n'est pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou est interdite en vertu d'une législation.

2.5. Notification et correction d'opérations de paiement non autorisées ou non correctement exécutées

Le client qui constate une opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée doit informer vdk par écrit, sans délai et au plus tard treize mois à compter de la date de valeur du débit ou du crédit d'une opération de paiement, du fait qu'il s'agit d'une opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée.

La présente notification et la demande de rectification se font par le biais de la procédure de réclamation conformément au règlement général.

Lorsqu'un prestataire de services d'initiation de paiement est impliqué dans la transaction, le client obtient la correction par vdk.

Les clients qui ne sont pas consommateurs reçoivent, le cas échéant, la rectification de la banque uniquement s'ils notifient la transaction en question sans délai et au plus tard un mois après la date de valeur de débit ou de crédit d'une opération de paiement.

2.6. Preuve d'authentification et d'exécution des opérations de paiement

Si, en cas de contestation, le client nie qu'il a autorisé une opération de paiement exécutée ou affirme que la transaction n'a pas été correctement exécutée, vdk apportera, à l'aide d'un journal, la preuve que la transaction a été correctement authentifiée, correctement enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une défaillance technique ou une autre défaillance de vdk.

Les tickets ou extraits qui sont remis au client ne doivent pas servir de preuve mais ne sont fournis qu'à titre d'information.

Si l'opération de paiement a été initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement, le prestataire de services d'initiation de paiement fournit la preuve que la transaction a été authentifiée et enregistrée correctement et n'a pas été affectée par une défaillance technique ou une autre défaillance dans le cadre du service de paiement dont il est chargé.

2.7. Responsabilité de vdk en cas d'opérations de paiement non autorisées

En cas d'opération de paiement non autorisée, vdk remboursera immédiatement au client-payeur le montant de l'opération de paiement non autorisée et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable qui suit le jour où elle a pris connaissance de l'opération ou en a été informée. Le présent article ne s'applique pas si vdk a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et si elle communique ces raisons par écrit à l'instance nationale compétente.

Si l'opération de paiement a été initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement, vdk rembourse sans délai et au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le montant de l'opération de paiement non autorisée et rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

Cette obligation de remboursement ne s'applique pas si le client n'est pas un consommateur.

Si l'opération non autorisée résulte de l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé ou d'un détournement d'un instrument de paiement, un régime dérogatoire spécifique, repris dans le règlement relatif aux instruments de paiement, s'applique.

2.8. Remboursements d'opérations de paiement initiées par ou via un bénéficiaire

Le client-payeur a droit au remboursement d'une opération de paiement initiée par ou via un bénéficiaire si (i) le montant exact de l'opération de paiement n'a pas été spécifié au moment où la transaction a été autorisée et (ii) si le montant porté en compte dépasse le montant auquel le payeur peut raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat-cadre et des circonstances pertinentes de l'affaire.

vdk se réserve le droit de demander au payeur si ces conditions sont remplies. Le payeur ne peut, à cet effet, pas invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change de référence a été appliqué.

Le client n'a pas droit au remboursement (i) s'il a donné son consentement à l'exécution de l'opération ou à une série d'opérations directement à vdk et (ii) si des informations préalables relatives à la future opération de paiement ont été mises à la disposition du client de la manière convenue, quatre semaines au moins avant l'échéance, par vdk ou par le bénéficiaire de l'opération.

Cette obligation de remboursement ne s'applique pas non plus lorsque le client ne donne aucune suite à la demande de vdk de lui communiquer les éléments factuels relatifs aux conditions dans un délai de sept jours ouvrables.

L'obligation de remboursement s'applique uniquement si le client a informé vdk de la transaction contestée dans un délai de huit semaines suivant la date à laquelle les fonds ont été débités.

Dans les dix jours ouvrables qui suivent la réception d'une demande de remboursement, vdk remboursera le montant total de l'opération de paiement ou motivera son refus.

En cas de domiciliation SEPA, le client dispose d'un droit inconditionnel au remboursement, pour autant que la demande soit également introduite dans un délai de huit semaines.

Le droit au remboursement ne s'applique pas en cas de virements internationaux. vdk se réserve le droit de ne pas appliquer ce droit au remboursement si l'utilisateur des services de paiement n'est pas un consommateur.

3. Exécution des services de paiement

3.1. Réception des ordres de paiement

Les ordres de paiement sont réputés avoir été reçus au moment où vdk reçoit l'ordre du client-payeur et est en sa possession. Le compte du payeur n'est débité qu'après réception d'un ordre de paiement.

Les ordres de paiement reçus après 14h ou un jour qui n'est pas un jour ouvrable bancaire sont réputés avoir été reçus le jour ouvrable bancaire suivant.

Pour les ordres avec date mémo, le moment de réception est réputé tomber à la date mémo convenue.

Les ordres sont données conformément aux dispositions de la partie I. 9 du présent règlement général. Les ordres doivent de préférence être transmis aux agences de vdk où le compte courant est détenu.

Pour des raisons de sécurité, le client ne peut pas déposer de valeurs ou d'ordres dans la boîte aux lettres ordinaire d'une agence de vdk. Le dépôt s'effectue à ses propres risques. vdk ne peut être tenue responsable des valeurs déposées de cette manière et se réserve le droit de ne pas exécuter les ordres qui ont été déposés de cette manière.

3.2. Refus d'exécution des ordres de paiement

vdk peut refuser des ordres qui n'ont pas été donnés sur des formulaires vdk ou via des systèmes mis à la disposition du client.

vdk peut refuser des ordres pour cause de solde insuffisant ou de dépassement de la limite préalablement convenue entre le client et vdk, si les ordres ne satisfont pas aux conditions exposées dans le présent règlement ou si vdk y est obligée.

vdk se réserve le droit d'exécuter ou non des ordres qui n'ont pas été exécutés pour cause de solde insuffisant ou de dépassement de limite à une date ultérieure si le compte est à nouveau suffisamment provisionné ou si l'ordre n'entraîne plus un dépassement de limite. Dans ce cas, le moment de la réception de l'ordre est reporté au moment où le compte sera suffisamment provisionné ou au moment où l'exécution de l'opération

n'entraînera plus de dépassement de limite. Le client supporte les éventuelles conséquences négatives qui en découlent.

Si interdit dans le cadre de la législation relative au blanchiment d'argent ou toute autre législation applicable, vdk se réserve le droit de ne pas informer l'utilisateur de tout éventuel refus d'exécution.

Un ordre dont l'exécution a été refusée est réputé ne pas avoir été reçu.

3.3. Révocabilité ou irrévocabilité d'un ordre de paiement

L'ordre de paiement est irrévocable dès qu'il a été réceptionné par vdk.

Si l'opération de paiement est initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement ou par ou via le bénéficiaire, l'ordre de paiement ne peut plus être révoqué après que le payeur a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement au prestataire de services d'initiation de paiement ou au bénéficiaire.

Un ordre de paiement ayant une date mémo peut être révoqué ou modifié au plus tard 14 heures du jour ouvrable précédant la date d'exécution convenue.

Toute révocation ou modification d'un mandat donné doit être notifiée à vdk dans une agence de vdk par un écrit signé par le donneur d'ordre qui indique clairement quel ordre il révoque ou modifie.

vdk s'efforce de prendre en compte les messages de révocation ou de modification dès réception.

À l'expiration de ces délais, les ordres ne peuvent plus être révoqués.

3.4. Exécution des ordres de paiement

Si toutes les conditions fixées sont remplies, vdk ne refusera pas d'exécuter un ordre de paiement autorisé, sauf s'il est interdit dans le cadre de la législation en matière de blanchiment de capitaux ou toute autre législation en vigueur.

vdk exécute les opérations de paiement au moyen d'un identifiant unique approprié. Cet identifiant unique est déterminé sur la base du numéro de compte (international) (International Bank Account Number ou IBAN), le cas échéant en combinaison avec le code d'identification bancaire (Bank Identifier Code ou BIC), à l'exclusion du nom et de l'adresse.

Un ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique est réputé dûment exécuté.

Sur les paiements standard, le montant total de l'opération de paiement est transféré et aucun frais n'est prélevé sur le montant transféré.

Pour les opérations effectuées à l'intérieur de l'Union européenne, lorsque les prestataires de services de paiement tant du donneur d'ordre que du bénéficiaire ou l'unique prestataire impliqué sont établis au sein de l'Union, le bénéficiaire et le donneur d'ordre paient chacun les frais que leur prestataire de services de paiement respectif facture (le principe « Share »), sauf si la transaction s'accompagne d'une conversion de devise. Dans les autres cas, les parties peuvent convenir que soit le payeur (principe « our ») soit le bénéficiaire (« ben ») prend les frais en charge.

Si cela a été convenu, vdk peut déduire les frais mentionnés dans la Liste des tarifs du montant transféré avant que le compte du client-bénéficiaire ne soit crédité.

4. Délai d'exécution et date de valeur des opérations de paiement

4.1. Application

Les dispositions aux points 4.2 et 4.3. ci-après s'appliquent :

- aux opérations de paiement en euros ;
- aux opérations de paiement entraînant une seule conversion entre l'euro et la devise, à condition que la conversion soit effectuée dans l'État membre ne relevant pas de la zone euro et que le transfert s'effectue en euros.

Les dispositions suivantes ne s'appliquent pas aux autres opérations de paiement, pour lesquelles il n'y a pas de délai d'exécution maximal.

4.2. Délais d'exécution

Les ordres de paiement sont exécutés au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement.

Les ordres de paiement reçus sur support papier sont exécutés au plus tard deux jours ouvrables après réception.

Les ordres de paiement nationaux initiés par voie électronique entre deux comptes du donneur d'ordre et du bénéficiaire détenus tous deux chez vdk sont exécutés le jour-même.

Pour les opérations de paiement à l'intérieur de l'Union, le délai d'exécution ne peut pas dépasser quatre jours ouvrables après la date de réception.

Pour son client-bénéficiaire, vdk attribue une date de valeur au montant de l'opération et le met à disposition sur le compte du bénéficiaire dès qu'elle a elle-même réceptionné l'argent.

4.3. Date de valeur

Les versements en espèces sur un compte de paiement sont mis à disposition et reçoivent une date de valeur immédiatement. Si le dépôt est effectué en pièces de monnaie, celles-ci ne sont portées en compte qu'après tri et comptage.

La date de valeur pour les crédits et les débits sur un compte de paiement est égale à la date de crédit et de débit du compte de paiement.

vdk met le montant de la transaction à la disposition de son client-bénéficiaire dès que le compte de vdk a été crédité, à condition qu'il n'y ait pas de change de devises ou un échange de devises entre l'euro et la devise d'un État membre ou les devises de deux États membres du côté de vdk.

D. Responsabilité en matière d'ordre de paiement

1. Aucune responsabilité en cas d'identifiant unique erroné

vdk exécute les opérations de paiement au moyen d'un identifiant unique approprié. Cet identifiant unique est déterminé sur la base du numéro de compte (international) (IBAN), le cas échéant en combinaison avec le code d'identification bancaire (BIC).

Lorsqu'un ordre de paiement est exécuté au moyen d'un identifiant unique, l'ordre est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire indiqué dans l'identifiant unique.

vdk ne doit pas tenir compte d'informations supplémentaires autres que l'identifiant unique et n'est pas tenue de vérifier s'il y a une correspondance entre l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire et le numéro de compte à débiter ou à créditer. Bien que vdk ne soit pas tenue de vérifier la concordance entre le nom et le compte et que le nom du bénéficiaire ne fasse pas partie de l'identifiant unique, vdk se réserve toutefois le droit de demander l'indication du nom du bénéficiaire sur l'ordre de manière à ce que la banque soit, le cas échéant, en mesure de procéder aux contrôles requis dans le cadre de la lutte contre le blanchiment et d'effectuer ou non l'opération de paiement sur cette base.

Si l'identifiant unique fourni par le client est incorrect, vdk n'est pas responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement.

Dans ce cas, vdk s'efforcera toutefois de récupérer les fonds associés à l'opération de paiement, y compris en communiquant au prestataire de services de paiement du payeur toutes les informations pertinentes relatives aux fonds à recouvrer. Lorsque le recouvrement des fonds n'est pas possible, le prestataire de services de paiement du payeur fournit au payeur toutes les informations disponibles qui sont pertinentes pour le donneur d'ordre en vue d'initier une action en justice dans le but de récupérer les fonds. vdk peut facturer des frais au client pour cela.

2. Responsabilité des prestataires de services de paiement en cas de non-exécution, de mauvaise exécution ou d'exécution tardive d'opérations de paiement

2.1. Ordre de paiement initié par le payeur

Lorsqu'un ordre de paiement est directement initié par le payeur, le prestataire de services de paiement est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du payeur. En cas de responsabilité, vdk rembourse son client et rétablit le compte de paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu.

Cette responsabilité prend fin si le prestataire de services de paiement peut prouver à l'égard du payeur et, le cas échéant, à l'égard du prestataire de services de paiement du bénéficiaire que celui-ci a reçu le montant de l'opération de paiement, même si l'exécution de l'opération de paiement est simplement retardée. Dans ce cas, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est responsable à l'égard du bénéficiaire de la bonne exécution de l'opération de paiement. Il met le montant de l'opération immédiatement à la disposition du bénéficiaire et crédite le compte du bénéficiaire.

En tout état de cause, vdk mettra, à la demande expresse de son client-payeur, tout en œuvre pour tenter de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifier le résultat de sa recherche au client.

2.2. Ordre de paiement initié par ou via le bénéficiaire

– Lorsqu'un ordre de paiement est initié par ou via le bénéficiaire, vdk est responsable à l'égard du client-bénéficiaire de la bonne transmission de l'ordre de paiement au prestataire de services de paiement du payeur. En cas de responsabilité, l'ordre de paiement en question est transmis sans délai au prestataire de services de paiement du payeur.

– vdk crédite le compte de son client-bénéficiaire dès qu'elle a elle-même réceptionné le montant.

– Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée pour laquelle le prestataire de services de paiement du bénéficiaire n'est pas responsable, c'est le prestataire de

services de paiement du payeur qui est responsable à l'égard du payeur.

- En tout état de cause, vdk mettra, à la demande expresse de son client-bénéficiaire, tout en œuvre pour tenter de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifier le résultat de sa recherche au client.

3. Responsabilité en cas d'inexécution, de mauvaise exécution ou d'exécution tardive de transactions via un service d'initiation de paiement

- Lorsqu'un ordre de paiement est initié par un payeur via un prestataire de services d'initiation de paiement et n'est pas exécuté ou est mal exécuté, vdk rembourse au client-payeur le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et rétablit le compte de paiement dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement n'avait pas eu lieu.
- La charge de prouver que l'ordre de paiement a été reçu par vdk en qualité de banque du payeur et que l'opération de paiement pour ce qui concerne le prestataire de services d'initiation de paiement a été authentifiée et dûment enregistrée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre en relation avec la non-exécution, la mauvaise exécution ou l'exécution tardive de l'opération revient au prestataire de services d'initiation de paiement.
- Si le prestataire de services d'initiation de paiement est responsable de la non-exécution, de la mauvaise exécution ou de l'exécution tardive de l'opération de paiement, celui-ci indemnise immédiatement vdk, à sa demande, pour les pertes subies ou les sommes payées en raison du remboursement du payeur.

4. Aucune responsabilité en cas de circonstances anormales et imprévues

vdk décline toute responsabilité en cas de circonstances anormales et imprévues indépendantes de sa volonté et dont les conséquences n'ont pu être évitées malgré toutes les précautions, ni lorsqu'un prestataire de services de paiement est soumis à d'autres obligations légales en vertu du droit national ou de l'Union.

III. CRÉDITS

vdk peut ouvrir des crédits sous différentes formes.

Sauf dispositions dérogatoires, les conditions générales de crédit établies par vdk sont d'application.

Le crédit est réglementé par un contrat sous seing privé ou authentique. Les dispositions du « Règlement général des opérations » s'appliquent dans la mesure où elles sont compatibles avec le contrat de crédit.

Le solde débiteur d'un compte chez vdk est à considérer comme un octroi de crédit uniquement si vdk autorise de manière non équivoque ce solde débiteur. Dans tous les cas, une facilité de découvert doit être entièrement apurée dans le mois. Le client doit faire cela spontanément. Le non-recouvrement immédiat du solde débiteur ne peut être considéré comme un droit au crédit acquis pour le client.

IV. OPÉRATIONS SUR TITRES ET ASSURANCES ÉPARGNE ET PLACEMENT

Pour les opérations sur titres et les assurances épargne et placement, renvoi est fait au « Règlement relatif aux opérations sur instruments financiers et à la distribution d'assurances », qui forme un ensemble avec le Règlement général des opérations.

V. COFFRES

vdk met à la disposition des clients des coffres de différentes tailles dans ses agences équipés à cet effet, moyennant des loyers fixés dans un tarif qui peut être obtenu sur demande.

1. Durée et fin

Le contrat de location peut être conclu à tout moment pour une durée d'un an et prend effet à la date de signature du contrat.

Le contrat de location est prolongé automatiquement à l'échéance et à chaque fois pour l'intégralité de la durée, sauf s'il est résilié quatorze jours avant l'échéance, soit par courrier recommandé, soit par avis de résiliation. À défaut d'une telle résiliation, vdk peut considérer que le contrat de location est renouvelé au loyer en vigueur à la date d'échéance.

À l'expiration du contrat de location, pour quelque raison que ce soit, le locataire doit vider le coffre, supprimer son code et restituer la clé à vdk. À défaut, vdk considérera aussi que le contrat de location est renouvelé au loyer en vigueur à la date d'échéance.

2. Loyer et paiement

Les loyers sont calculés en fonction des dimensions du coffre.

Le loyer est payable à l'avance lors de la signature du contrat pour toute la durée du contrat et ensuite à chaque échéance.

Si le locataire met fin à la location pendant la durée du contrat, le loyer payé reste entièrement acquis pour vdk.

Les loyers dus et les frais relatifs au coffre sont directement débités du compte du locataire ou du colocataire par vdk. Ces loyers et ces frais peuvent également être prélevés sur d'autres comptes ou d'autres avoirs du locataire ou du colocataire. Le non-paiement des loyers entraîne automatiquement la suspension de l'assurance.

3. Accès

Les coffres sont accessibles pendant les heures d'ouverture des agences où ils se trouvent.

Pour avoir accès au coffre, chaque cotitulaire ou mandataire est d'abord tenu de remplir et de signer le registre des mandataires et des colocataires.

4. Dommages

Il est interdit au locataire de placer dans le coffre des substances nocives, incommodes et dangereuses ainsi que des stupéfiants.

vdk se réserve le droit de vérifier la nature des biens déposés en présence du locataire ou, s'il y en a plusieurs, de n'importe lequel d'entre eux.

Le locataire est responsable de tous les dommages causés par le contenu de son coffre.

vdk n'est responsable d'aucune aliénation, perte ou dommage aux objets déposés, du moins si elle n'a pas commis de faute grave. Les locataires bénéficient d'une assurance gratuite contre tous les risques, moyennant respect des exclusions telles que définies dans la police.

vdk ne peut être tenue responsable d'éventuels dommages subis en cas de sinistre non garanti, ni de dommages qui dépassent les plafonds assurés.

5. Ouverture forcée

Le contrat de location est dissous de plein droit si le locataire ne paie pas le loyer dans les huit jours ouvrables bancaires qui suivent une mise en demeure recommandée ou dans tout autre cas de non-respect du contrat. Dans ce cas, vdk a le droit de faire ouvrir le coffre à tout moment après la dissolution et sans que la présence du locataire soit requise. Le contenu éventuel du coffre est maintenu en dépôt au siège de vdk pendant trois mois après l'ouverture.

Pendant cette période, le locataire peut reprendre le dépôt par voie de quittance et moyennant le paiement de toutes les sommes dues, y compris les droits de garde. Après cette période, vdk peut utiliser tous les moyens légaux pour apurer sa créance.

En cas de perte ou de vol de la clé ou si le client ne se souvient plus du code secret, ce dernier peut demander à vdk d'ouvrir le coffre. Seule la banque peut prendre les mesures nécessaires en vue de l'ouverture forcée. L'ouverture forcée du coffre ne peut être demandée que par le ou les locataires et pas par le mandataire.

Le locataire supporte tous les frais résultant de l'ouverture contrainte ou forcée du coffre et de l'établissement d'un inventaire.

6. Décès

En cas de décès d'un locataire, d'un colocataire ou du conjoint d'une de ces personnes, et ce, quel que soit le régime matrimonial des conjoints, le coffre est scellé jusqu'à l'établissement de l'inventaire prescrit par la loi. vdk ouvrira à cet effet le coffre en présence d'un fonctionnaire de l'Enregistrement des domaines.

Les héritiers du locataire sont solidairement tenus de tous ses engagements vis-à-vis de vdk.

7. Cession et sous-location

Le locataire ne peut pas céder le droit de location ni sous-louer le coffre à quiconque. Les colocataires d'un même coffre sont liés solidairement et indivisiblement à toutes les obligations découlant du présent contrat de location. Toute communication à l'un d'entre eux s'applique à l'ensemble des locataires.

8. Assurance contenu coffres

La prime pour l'assurance contre tous les risques, sous réserve du respect des exclusions, est prise en charge par vdk.

Le paiement du loyer par le locataire tient lieu de preuve de la souscription de l'assurance.

Le locataire est tenu d'établir et tenir à jour régulièrement une liste détaillée de tous les objets, valeurs et documents, avec indication des séries et numéros de ceux-ci, et de conserver celle-ci ailleurs que dans le coffre où ces valeurs sont conservées. Si le locataire constate ou prend connaissance du vol, de la tentative de vol ou de tout autre dommage, il est tenu d'en informer immédiatement le responsable de l'agence, sous peine de déchéance de l'assurance.

L'assuré perd tous les droits à une indemnisation pour l'ensemble des risques encourus en cas de non-respect de ses obligations ou si, en cas de constatation de ces dommages, il se rend coupable de fausses déclarations ou s'il dissimule des objets et valeurs ou les soustrait à l'enquête ou s'il utilise des moyens frauduleux à des fins de justification.

VI. COFFRE INTÉGRÉ

Certaines agences de vdk disposent d'un coffre-fort intégré.

Ce type de coffre-fort permet aux clients de déposer des billets de banque, des devises, des titres ou d'autres valeurs en dehors des heures d'ouverture de l'agence. Les modalités de ce coffre sont définies dans une convention distincte.

vdk n'est pas responsable de la perte de documents ou valeurs déposés par le client dans les boîtes aux lettres ordinaires des agences.

VII. ASSURANCES

vdk intervient dans la conclusion de certains contrats d'assurance. Elle agit exclusivement en qualité d'intermédiaire. Les produits d'assurance pour lesquels vdk agit en tant qu'intermédiaire sont soumis aux conditions particulières mentionnées dans chaque contrat.

Annexes :

Règlement relatif aux moyens de paiement électroniques

Règlement online@vdk

Règlement online@vdk for professionals (OFP)

Règlement relatif aux opérations sur instruments financiers et à la distribution d'assurances

Règlement relatif au service de mobilité interbancaire

Politique d'exécution des ordres

Aperçu des principaux points de la politique relative aux conflits d'intérêts en matière de services d'investissement et de distribution d'assurances.

Déclaration en matière de protection de la vie privée de vdk bank