

Société anonyme

Conditions générales

Comptes à vue et comptes d'épargne

DÉFINITIONS, ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

1. Application mobile

L'application mobile est disponible sur les smartphones ou tablettes Android ou IOS.

2. Banco Santander N.V.

Banco santander S.A. (Sociedad Anónima), établissement de crédit espagnol dont le siège est sis Paseo de Pereda 9-12, 39004 Santander, Espagne.

- Enregistré sous le numéro 0049 dans le “registro Especial de Bancos y Banqueros”.
- Numéro d'identification fiscale A-39000013.
-

3. Banque

Santander Consumer Bank est un établissement de crédit belge dont le siège est sis Avenue des Nerviens 85, 1040 Bruxelles, et dont le numéro d'entreprise est le BE 0464 657 318. Vous pouvez nous joindre par e-mail à info@santanderconsumerbank.be et par téléphone au numéro 02/258.96.26 (NL), 02/258.96.25 (FR) pour le service client et au numéro 02/286.54.11 pour la banque.

La banque dispose d'une autorisation d'exercer en tant qu'établissement de crédit octroyée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) implantée sur le boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles. L'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) et la BNB exercent la supervision de la banque.

BNB : boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles

FSMA : rue du Congrès 12 -14, 1000 Bruxelles

4. e-ID

Carte d'identité électronique

5. Client

Une personne physique titulaire d'un compte d'épargne réglementé Vision ou Vision+ auprès de la Banque.

6. Code TAN

La banque envoie des messages textes (SMS) au numéro mobile de référence indiqué par le client. Ces SMS contiennent toujours un code TAN (Transaction Autorisation Code) avec lequel le client peut confirmer en toute sécurité la transaction saisie sur le site web www.santanderconsumerbank.be.

Chaque SMS renferme un code unique à n'utiliser que pour la transaction associée.

7. Compte de référence

Le compte à vue ouvert au nom du client auprès d'une autre banque belge ayant un réseau physique, qui est le donneur d'ordre du premier virement destiné à activer le compte d'épargne auprès de la banque.

8. Compte d'épargne réglementé

Un compte d'épargne réglementé de Santander Consumer Bank qui satisfait aux conditions de l'art. 2 de l'AR portant exécution au Code des impôts sur les revenus (AR/CIR 92).

9. Conditions générales

Les présentes Conditions générales définissent les droits et obligations entre le client et la banque en ce qui concerne le compte d'épargne et le compte à vue. Ce règlement général ne s'applique pas aux autres services bancaires que propose éventuellement la Banque au Client.

10. CRS

Common reporting standard

11. Fatca

Foreign Account Tax Compliance Act

12. Indices US

Il s'agit des éléments sur lesquels se base la réglementation américaine pour identifier des clients éventuellement qualifiés de « US person » (voir point 13).

13. US Person

Une « US person » est un habitant (résident américain) ou un ressortissant (citoyen américain) des États-Unis d'Amérique, tel qu'énoncé par l'US Internal Revenue Code, Title 26, Subtitle F, Chapter 79, paragraph 7701.

La banque se réserve le droit de modifier cette définition sans notification préalable en vue de se conformer aux modifications apportées au Code précité et à d'autres réglementations pertinentes.

14. Site web

www.santanderconsumerbank.be

15. Zone sécurisée

Il s'agit du site web sécurisé de la banque sur lequel vous pouvez retrouver toutes vos données personnelles et procéder à des transactions vers votre compte de référence. Vous pouvez également y utiliser votre messagerie électronique sécurisée pour nous contacter. Ce site web est accessible sur PC, tablette ou smartphone à l'aide de votre mot de passe et du code TAN qui vous est envoyé par sms.

TABLE DES MATIÈRES

Définitions, abréviations et acronymes	2
Table des matières	4
Deel I. Dispositions générales	7
I.1. Champ d'application	7
I.2. Le client	7
A. Conditions	7
B. Statut juridique et fiscal	8
I.3. Traitement des données personnelles	8
I.4. Cookies	9
I.5. Obligation de discrétion	9
I.6. Obligations d'échange dans le cadre du CRS et du FATCA	10
A. FATCA	10
B. CRS	10
I.7. Enquêtes client	10
I.8. Correspondance	11
A. Forme, langue et support	11
B. Responsabilité	12
I.9. Sauvegarde de documents	12
I.10. Signature électronique	12
I.11. Responsabilité de la banque	12
A. Généralités	12
B. Responsabilité en cas de données erronées, de non-exécution ou d'exécution incorrecte des transactions de paiement	13
I.12. Réclamations	13
A. Généralités	14
B. Transactions de paiement	14
C. Absence de confirmation	14
D. Rectification automatique	14

E.	Procédure de réclamation	14
I.13.	Prescription de la possibilité d'intenter une action judiciaire à l'encontre de la banque	14
I.14.	Droit applicable et tribunaux compétents.....	15
I.15.	Liberté contractuelle	15
I.16.	Héritages.....	15
I.17.	Tarifs et taux d'intérêt	16
A.	Généralités	16
B.	Taux créditeurs et débiteurs.....	16
C.	Tarifs	16
I.18.	Droits de propriété intellectuelle	16
Deel II.	Section II. ouverture et spécificités de nos comptes d'épargne.....	17
II.1.	Procédure d'ouverture d'un compte d'épargne (un seul titulaire)	17
II.2.	Procédure d'ouverture d'un compte d'épargne commun (deux titulaires)	19
II.3.	Modification des données personnelles (incluse situation fiscale)	19
II.4.	Spécificités du compte d'épargne	19
A.	Fiscalité	19
B.	Intérêt et prime de fidélité	20
C.	Système de garantie des dépôts.....	20
II.5.	Opérations autorisées	20
A.	Debit (Virements)	20
B.	Credit (recevoir virements).....	21
C.	Transactions non acceptées	21
II.6.	Mesures de sécurité	21
II.7.	Unité des comptes.....	21
II.8.	Comptes dormants	21
II.9.	Résiliation et cessation des relations.....	22
A.	Fermeture d'un compte à vue et d'un compte d'épargne	22
B.	Compte inactif	22
C.	Fermeture de la relation client à l'initiative de la Banque.....	22

II.10. Contrats à distance 22

Section I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

I.1. CHAMP D'APPLICATION

Les conditions générales énoncées dans ce document régissent la relation contractuelle entre nous, Santander Consumer Bank SA (ci-après la « Banque ») et vous, en tant que client. Associées à la fiche "Tarifs et taux"¹, les conditions générales constituent le contrat-cadre entre vous, en votre qualité de client, et la Banque, et ce, exclusivement pour ce qui concerne les comptes que vous avez ouverts auprès de la Banque. Le contrat-cadre est valable pour une durée indéterminée sous réserve de modifications telles que définies dans l'article 2.9. Les conditions générales sont disponibles en français et en néerlandais. En cas de contradictions entre les deux versions linguistiques, le texte français fait foi.

Le client accepte et confirme avoir lu, compris et approuvé ce contrat-cadre en cochant la case « lu et approuvé » durant la procédure d'ouverture de votre compte à vue ou votre compte d'épargne et la signature du contrat d'ouverture. Vous pouvez à tout moment consulter et télécharger les conditions au format PDF, et ce, avant, pendant et après la demande d'ouverture. Elles sont accessibles sur le site web et un lien direct sera fourni lors de l'acceptation.

La Banque a le droit de modifier unilatéralement ces conditions générales à tout moment, à condition d'en communiquer les changements au Client par e-mail et/ou par le boîte de messagerie sécurisée. Ces modifications prendront effet au plus tard 30 jours après la notification ou deux mois après la notification si elles concernent les services de paiement. Le Client peut résilier le contrat-cadre en raison de l'entrée en vigueur des modifications précitées, et ce, conformément aux dispositions des conditions générales. En l'absence de résiliation avant l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions, le client est supposé les avoir acceptées sans réserve.

I.2. LE CLIENT

A. CONDITIONS

Pour devenir client de la banque, il vous suffit de répondre à toutes les conditions ci-dessous.

1. Vous êtes une personne physique.
2. Vous êtes majeur.
3. Vous utilisez le compte exclusivement à des fins privées.
4. Vous partagez votre statut juridique et fiscal (voir point B)
5. Vous résidez fiscalement en Belgique et avez une adresse officielle en Belgique.
6. Vous n'êtes soumis à aucune mesure qui limite vos droits et/ou capacités civiles liés à votre pouvoir de décision à l'égard de vos comptes.

Vous disposez :

1. d'une e-ID belge ou d'un titre de séjour ou d'une version non électronique ;
2. d'un lecteur de carte d'e-ID pour identification (pas requis) ;
3. d'une adresse e-mail ;
4. d'un numéro mobile belge ;
5. d'un accès à Internet ;

¹ <https://www.santanderconsumerbank.be/fr/documents/>

6. d'un compte à vue auprès d'une autre banque belge (avec réseau d'agences) dont vous êtes titulaire ou co-titulaire.

Vous pouvez ouvrir conjointement un compte à vue ou un compte d'épargne au nom de deux personnes, dont vous et le second titulaire pourrez disposer de manière individuelle. L'autre titulaire doit également répondre aux conditions mentionnées ci-dessus. Les co-titulaires sont tenus de payer, de manière solidaire et indivisible eu égard à la Banque, tous les montants dus du fait de ce compte à vue ou de ce compte d'épargne. Les associations de fait, les sociétés et les successions indivises ne peuvent toutefois pas ouvrir de compte à vue ni de compte d'épargne.

Si vous ne répondez plus à une de ces conditions après l'ouverture, vous êtes tenu de le mentionner immédiatement et par écrit à la Banque. Elle prendra alors les mesures qui s'imposent et pourra mettre un terme au contrat-cadre, dans le pire cas. Si la Banque en vient à la conclusion que vous ne respectez pas/plus les conditions énumérées, elle peut décider de cesser toute relation avec vous sans préavis ni indemnisation.

La Banque est tenue d'identifier votre conjoint et de l'avertir par courrier de l'ouverture de votre compte d'épargne ou compte à vue.

B. STATUT JURIDIQUE ET FISCAL

Si la loi l'impose, la banque peut demander des informations et des documents justificatifs relatifs à votre statut juridique ou fiscal, votre capacité civile, votre régime matrimonial, la personne autorisée à vous représenter, votre nom, votre titre et votre adresse (lieu de séjour et de résidence) ainsi que tous les changements ultérieurs de ces données. Vous garanzissez l'exactitude de ces informations et êtes responsable des informations et des documents justificatifs transmis. Si vous êtes soumis à un statut spécial (administrateur provisoire, règlement collectif de dettes, autre...), vous êtes tenu de respecter les dispositions légales ou réglementaires liées à ce statut. La banque n'est, à cet égard, soumise à aucune obligation de contrôle et décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces règles.

I.3. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

La Banque entend traiter vos données à caractère personnel conformément à la loi sur la vie privée². Seuls la Banque, ses ayants droit respectifs à titre universel (à la suite d'une fusion, d'une scission, d'un apport ou autre) et à titre particulier (à la suite d'un transfert, d'une subrogation ou autre) et les sociétés avec lesquelles elle est contractuellement liée dans le cadre de ses activités sont autorisés à traiter vos données à caractère personnel, y compris les données relatives aux opérations de paiement et à la capacité du client, et les données à caractère personnel du partenaire du client. En vue de garantir la qualité des données personnelles, il peut être fait appel à des tiers afin de les compléter ou de les améliorer. Ces données sont traitées afin de permettre au client de gérer ses comptes et afin d'évaluer la relation avec les clients.

Dans le cadre de la fourniture de services, la Banque et ses ayants droit à titre universel ou particulier peuvent conclure des contrats avec des tiers qui gèrent pour eux certaines données de clients dans le cadre de leurs opérations. La Banque prend les mesures nécessaires pour s'assurer que ces tierces parties préservent la confidentialité de ces données et en garantissent la protection, en particulier lorsque les données personnelles sont communiquées à des pays situés en dehors de l'Union européenne et soumises à une législation qui ne requiert pas le même niveau de protection des données à caractère personnel que celui pratiqué en Belgique ou dans l'Union européenne.

² Loi, 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements des données à caractère personnel, MB 18 mars 1993, 5801.

Le Client accepte par l'acceptation de ces conditions générales et la politique de protection de la vie privée, que la Banque traite les données à caractère personnel énumérées ci-dessus. Les données seront uniquement traitées aux fins suivantes : la gestion des relations avec le Client, la prévention des délits/abus, la création de tests, la protection, l'optimisation du site web de Santander Consumer Banking, la prospection commerciale et le marketing direct notamment en ce qui concerne les produits et services financiers et/ou bancaires ou les événements organisés par la Banque dans ce cadre.

Le client peut toujours s'opposer sans frais au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct. Le client doit, pour ce faire, envoyer une requête écrite ainsi qu'une copie de sa carte d'identité à Santander Benelux SA, avenue des Nerviens 85, 1040 Bruxelles. Les déclarations de la Banque à la Commission de la protection de la vie privée peuvent être consultées par le Client sur <http://www.privacycommissie.be>

Vous pouvez invoquer votre droit d'accès, d'amélioration, d'opposition et d'annulation concernant le traitement de vos données. Pour exercer l'un de ces droits, vous pouvez envoyer un message par e-mail via votre page web personnelle sécurisée ou par courrier recommandé à SA Santander Benelux, avenue des Nerviens 85, 1050 Bruxelles.

Vous trouverez de plus amples informations dans le document « Data protection » sur notre site web.

Afin d'améliorer continuellement nos services, vos appels téléphoniques au service client sont susceptibles d'être enregistrés. Vous en êtes, évidemment, toujours avisé à l'avance.

I.4. COOKIES

Pour vous fournir un meilleur service, notre site web utilise des cookies. Dès que vous vous rendez sur notre site web, il vous est demandé d'autoriser les cookies. Vous avez toujours la possibilité de modifier votre décision ultérieurement. En changeant la configuration de son navigateur Internet, le Client peut empêcher la création ou la sauvegarde de cookies. La Banque ne peut cependant pas garantir l'accès au site web de Santander Consumer Bank si le client refuse la création ou la sauvegarde de cookies.

Pour de plus amples informations, référez-vous au document « Politique de cookies » sur notre site web.

I.5. OBLIGATION DE DISCRÉTION

La Banque respecte son obligation de discrétion et ne communique aucune information de ses clients à des tiers, sauf :

- avec leur autorisation expresse ;
- si elle s'y voit contrainte par la réglementation belge ou internationale ;
- en vertu d'un ordre légitime explicite émanant d'une autorité de contrôle ou ;
- à la suite d'une décision judiciaire.

Les principales obligations légales et internationales sont les suivantes :

- échange d'informations dans le cadre de la directive européenne sur l'épargne ;
- échange d'informations avec la Banque Nationale de Belgique dans le cadre du Point de Contact Central (PCC) (art. 322, §3 CIR). Le PCC enregistre l'identité des clients et les numéros de leurs comptes et contrats ;
- échange d'informations dans le cadre de l'OESO Common Reporting Standard (voir point 1.7) ;
- échange d'informations dans le cadre de la réglementation Fatca (voir point 1.7).

Vous acceptez que les données nécessaires au service soient enregistrées dans les bases de données de toutes les entités de la banque et des entités du groupe Banco Santander (Madrid) implantées dans l'Union européenne. Ces entités garantissent une même protection des données.

I.6. OBLIGATIONS D'ÉCHANGE DANS LE CADRE DU CRS ET DU FATCA

A. FATCA

En tant qu'institution financière, la Banque jouit du statut de « Foreign Financial Institution » (FFI) tel que prévu par le Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) américain. En Belgique, ce statut s'applique via un Intergovernmental Agreement (23 avril 2014) et est implémenté via la loi du 16 décembre 2015 relative à l'échange automatique.³ Concrètement, la Banque est donc soumise à plusieurs droits et obligations à l'égard des autorités fiscales américaines. L'une de ces obligations concerne l'identification des clients, le citoyen ou résident américain. Par conséquent, à la demande de la Banque, vous devez, en tant que client, remplir un document W-8 ou W-9 et/ou fournir tout autre document requis. Si vous ne collaborez pas, la banque peut décider de mettre un terme à votre relation en tout ou en partie sans préavis et sans indemnisation.

Lors de la constatation d'indices US, la banque vous identifie en tant que potentiel citoyen ou résident américain. Cela donne lieu à un échange d'informations, à moins que vous lui fournissiez la preuve du contraire. Vous acceptez expressément tous les échanges d'informations auxquels est soumise la banque dans le cadre de la réglementation FATCA mentionnée ci-dessus. Le client préserve la Banque de tout dommage consécutif à son non-respect des obligations énumérées dans ce chapitre, de même que les obligations qui découlent de la législation belge transposée de l'accord intergouvernemental entre la Belgique et les États-Unis.

Le Client est responsable vis-à-vis de la Banque et préservera cette dernière de tout dommage résultant directement ou indirectement du manquement du Client au respect des obligations mentionnées dans cet article et dans la législation indiquée ci-dessus.

B. CRS

La Belgique s'est engagée, tout comme 100 autres juridictions, à échanger les renseignements CRS dès 2017. Les institutions financières belges sont dès lors tenues de transmettre au SPF Finances les renseignements financiers pertinents qui seront ensuite communiqués par la Belgique aux Etats partenaires. La banque est donc également tenue d'échanger les informations concernant ses clients qui ont une résidence fiscale dans l'un des pays membres de l'OCDE.

La loi du 16 décembre 2015 relative à la communication des renseignements relatifs aux comptes financiers par les institutions financières belges et le SPF Finances, dans le cadre d'un échange automatique de renseignements au niveau international et à des fins fiscales sera toujours appliquée par la Banque.

Sur la base de cette loi, la Banque doit communiquer les renseignements suivants aux institutions/autorités belges compétentes :

- le nom, l'adresse, la date de naissance et le lieu de naissance de chaque personne à rapporter ;
- le numéro de compte du compte à rapporter ;
- le solde ou la valeur au terme de l'année civile ou de toute autre période appropriée en cas de fermeture du compte d'épargne ou du compte à vue dans le courant de cette année ou de cette période ;
- dans le cas d'un compte à vue ou d'un compte d'épargne : le montant brut total de l'intérêt versé au titulaire du compte dans le courant de l'année civile ou d'une période de référence appropriée.

La banque communiquera ces renseignements aux autorités compétentes à intervalles réguliers.

I.7. ENQUÊTES CLIENT

³ 16 Décembre 2015 – Loi relative à la communication des renseignements relatifs aux comptes financiers par les institutions financières belges et le SPF Finances, dans le cadre d'un échange automatique de renseignements au niveau international et à des fins fiscales, *MB* 31 décembre 2015.

L'identification et la vérification visent à respecter les obligations légales de la législation anti-blanchiment d'argent.

- Loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, MB 9 février 1993, 2828.
- AR du 16 mars 2010 portant approbation du règlement de l'Autorité des services et marchés financiers relatif à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, MB 24 mars 2010, 18568.

Dans ce cadre, vous déclarez que les capitaux que vous détenez auprès de la Banque sont légaux et ne sont pas utilisés/n'ont pas été utilisés à des fins de blanchiment d'argent et/ou de financement du terrorisme. Le(s) client(s) confirme(nt) être le(s) seul(s) titulaire(s) des capitaux qu'il(s) détien(ne)t à la banque.

La Banque est en droit de vous questionner quant à l'origine des fonds ou de vous demander des documents justificatifs. Elle ne doit, à cet égard, vous rendre aucun compte ni obtenir votre accord. Vous vous engagez à fournir les informations demandées à la Banque au plus vite. Dans le cas contraire, elle est tenue de prendre les mesures juridiques nécessaires (par ex. : bloquer le compte, mettre un terme à votre relation, etc.).

I.8. CORRESPONDANCE

A. FORME, LANGUE ET SUPPORT

La Banque détermine la forme et le support des documents qui vous sont adressés, en tant que client. La fourniture d'informations et la correspondance se déroulent dans la langue que vous avez choisie à l'entame de votre relation client. Vous avez le choix entre le français et le néerlandais.

La correspondance se fait principalement par voie électronique. Si nous devons toutefois envoyer un courrier par la poste, cet envoi est aux risques et périls du client, sauf mention légale contraire. Le courrier électronique est supposé être reçu et lu le jour de l'envoi et fait foi, à moins qu'il soit prouvé le contraire. Vous vous engagez à vous connecter régulièrement sur votre page web personnelle pour consulter les messages que vous avez reçus par ce biais.

La Banque emploie les canaux suivants pour communiquer avec vous :

- par e-mail, à l'adresse e-mail que vous avez indiquée à l'ouverture de votre compte d'épargne ou que vous avez modifiée via la page web personnelle ;
- via votre boîte de messagerie sécurisée personnelle sur votre page web personnelle ;
- par SMS ou par téléphone sur le numéro mobile que vous avez indiqué à l'ouverture de votre compte d'épargne ou que vous avez modifié ultérieurement sur votre page web personnelle ;
- par courrier postal si la loi le prévoit.

Vous pouvez communiquer avec la banque via les canaux suivants :

- par e-mail, à l'adresse e-mail que vous avez indiquée à l'ouverture de votre compte d'épargne ou que vous avez modifiée via la page web personnelle ;
- via votre boîte de messagerie sécurisée personnelle sur votre page web personnelle ;
- par courrier postal si la loi le prévoit ;
- par téléphone sur le numéro mobile que vous avez indiqué à l'ouverture de votre compte d'épargne ou que vous avez modifié ultérieurement sur votre page web personnelle.

Si la loi exige que les informations soient communiquées sur un support durable, vous acceptez qu'il s'agisse d'un « support durable électronique ». Vous renoncez à votre droit de demander une déclaration sur un autre support durable, dans la mesure où la loi le permet. Si le client souhaite que cette correspondance ne soit pas électronique, les frais d'envoi – selon les tarifs en vigueur - seront portés à sa charge et le courrier sera envoyé à la dernière adresse connue du client.

B. RESPONSABILITÉ

Ni la Banque ni vous n'avez le droit de contester la validité ou la preuve des informations communiquées par e-mail simplement en vertu du fait que ces informations sont envoyées de manière électronique. La Banque suppose raisonnablement que l'adresse e-mail vous appartient, comme vous l'avez mentionné lors de la procédure d'ouverture du compte d'épargne ou telle que vous l'avez modifiée ultérieurement.

Vous êtes le seul responsable des risques afférents à votre équipement électronique, notamment les risques d'un accès non autorisé, l'altération, la destruction ou la perte de l'e-mail, et ce, pendant la transmission. Les dommages qui en résultent relèvent de votre responsabilité.

I.9. SAUVEGARDE DE DOCUMENTS

La Banque conserve les pièces justificatives, la comptabilité et tous les autres documents et informations sous quelque forme que ce soit pendant le délai fixé par la loi. Si vous désirez des informations ou des documents de quelque nature que ce soit, la Banque a le droit de vous facturer des frais de recherche. La Banque se réserve également le droit de conserver une copie électronique de tous les documents. Cette copie revêt une valeur identique aux documents originaux. Elle est considérée comme véritable copie jusqu'à preuve du contraire.

La relation client se déroule principalement par voie électronique. Le client accepte que les données électroniques sauvegardées par la Banque constituent une preuve des transactions, des ordres, des messages ou des informations échangés par voie électronique, quel que soit le support sur lequel ces données se trouvent.

I.10. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

La Banque et le client acceptent l'utilisation d'une signature électronique conformément à la loi du 9 juillet 2001 et au règlement n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil.

Tous les documents qui s'inscrivent dans le cadre de la relation contractuelle entre la Banque et vous peuvent être signés via la signature adéquate contenue dans l'e-ID. Une signature manuscrite est évidemment possible aussi.

Vous pouvez uniquement signer les transactions bancaires à l'aide de votre signature électronique avec le code personnalisé que vous recevez par SMS.

Vous pouvez demander et signer les autres documents en utilisant au moins une marque électronique sur la page personnelle sécurisée.

I.11. RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

A. GÉNÉRALITÉS

Un manquement de la Banque vis-à-vis du client ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation pour dommages indirects de nature financière, commerciale ou autre. Les dommages indirects comprennent notamment l'augmentation des frais généraux, la perte de bénéfices, une dégradation de l'image ou une perte de clients. Autrement dit, la Banque est uniquement responsable des dommages directs qui découlent de son intention, d'une faute grave ou de celle de ses préposés ou mandataires ou pour le non-respect d'une promesse qui constitue l'une des principales prestations du contrat, et ce, sauf en cas de force majeure.

La Banque réalise toujours toutes les opérations avec le plus grand soin, mais ne peut être tenue responsable des dommages directs ou indirects susceptibles d'occasionner une interruption complète ou partielle des services du client en raison d'un cas de force majeure.

La force majeure est un événement imprévisible qui échappe au contrôle d'une partie et qui rend impossible ou entrave sérieusement la réalisation de ses engagements. Sont considérés comme cas de force majeure – mais sans s'y limiter :

1. une guerre, une émeute, un acte de terrorisme, une grève externe (menée par une autre partie que le personnel), un vol et un cambriolage dans les bâtiments ou le réseau informatique ;
2. les coupures d'électricité, de connexions téléphoniques et d'autres services de télécommunication annoncées ou non ainsi que les défaillances du réseau informatique causées par des facteurs hors du contrôle de Santander Benelux et non occasionnées de manière intentionnelle ou en raison d'une faute grave commise par la Banque, ses préposés ou mandataires ;
3. les mesures prises par les autorités belges ou étrangères ;
4. un incendie, une inondation, un tremblement de terre, une tempête et d'autres catastrophes naturelles et nucléaires ;
5. le non-respect des obligations que des tiers ont acceptées vis-à-vis de Santander Consumer Bank, pour des raisons indépendantes de leur volonté.

Si vous avez subi des dommages à la suite d'un manquement de la Banque, celle-ci doit s'efforcer d'en éviter d'autres.

La Banque a le droit d'interrompre temporairement l'accès au site web et à ses services afin de réaliser une maintenance ou une amélioration, de résoudre un problème technique, d'éviter un abus et chaque fois qu'elle a une raison légitime d'occasionner cette interruption, sans que cela donne lieu à un droit d'indemnisation dans le chef du client ou de tiers.

La Banque s'engage à vous communiquer à l'avance, dans la mesure du possible, ces interruptions par voie électronique.

B. RESPONSABILITÉ EN CAS DE DONNÉES ERRONÉES, DE NON-EXÉCUTION OU D'EXÉCUTION INCORRECTE DES TRANSACTIONS DE PAIEMENT

16. Un ordre de paiement réalisé dans le respect des informations (Numéro de Compte de référence IBAN, montant, communication) qui nous ont été communiquées par vos soins est considéré comme correct. La banque n'est pas tenue de vérifier ces données et ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte de la transaction de paiement.

Si une transaction de paiement n'a pas été exécutée ou l'a été de manière erronée et que le compte concerné a été débité, la Banque doit rétablir la situation telle qu'elle était avant l'opération incorrecte. La Banque est uniquement responsable des frais qui vous ont été facturés en raison de la non-exécution ou de l'exécution erronée d'une transaction de paiement.

I.12. RÉCLAMATIONS

A. GÉNÉRALITÉS

Vous devez communiquer au plus vite toutes les réclamations relatives au service proposé par la Banque. Vous devez prendre connaissance au moins tous les 30 jours des messages et extraits de compte avec pièces jointes qui vous sont adressés, et ce, quelle que soit la forme sous laquelle ils sont mis à votre disposition.

B. TRANSACTIONS DE PAIEMENT

Vous devez immédiatement et au plus tard 13 mois à compter de la date de valeur du débit ou du crédit pour porter à la connaissance de la Banque toute contestation au sujet d'une transaction non autorisée ou mal exécutée comme le prévoit le Livre VII du Code de droit économique qui donne lieu à une réclamation.

C. ABSENCE DE CONFIRMATION

Vous êtes tenu d'informer directement la Banque si vous n'avez pas reçu la confirmation électronique d'une opération. Cette confirmation vous parvient au plus tard après 24 heures.

D. RECTIFICATION AUTOMATIQUE

La Banque a le droit de corriger d'office et dans un délai raisonnable la date de valeur, en votre défaveur ou en sa défaveur, saisie de manière inexacte à la suite d'une erreur commise par ses services ou un intermédiaire. S'il est impossible de réaliser une rectification automatique et que le client refuse de rembourser le montant qu'il a indûment perçu, il est mis en demeure de payer les intérêts légaux dus.

E. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

La Banque a signé la procédure de réclamation pour la gestion des réclamations dans les institutions financières et est responsable du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Le client qui souhaite adresser une réclamation peut s'adresser au service client par téléphone 02/258.96.25 (FR) 02/258.96.26 (NL), ou par e-mail plaintes@santanderconsumerbank.be.

Si le client estime ne pas être satisfait de la réponse obtenue à sa plainte concernant les services bancaires, il peut s'adresser à Ombudsfm (médiateur du secteur bancaire). Il s'agit d'une entité qualifiée au sens du Code de droit économique qui vise à régler tout litige de consommation de manière indépendante via une procédure extrajudiciaire. Coordonnées :

North Gate II, boulevard du Roi Albert II 8 boîte 2,
1000 Bruxelles
Tél. : +32 2 545 77 70
Fax : +32 2 545 77 79
E-mail : Ombudsman@Ombudsfm.be

I.13. PRESCRIPTION DE LA POSSIBILITÉ D'INTENTER UNE ACTION JUDICIAIRE À L'ENCONTRE DE LA BANQUE

Le délai de possibilité d'intenter une action judiciaire à l'encontre de la Banque expire après 5 ans, sauf s'il existe un délai de prescription légal ou conventionnel plus court. Le délai commence à courir à compter de la date du fait contesté.

I.14. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Les droits et obligations des clients, des correspondants et de la Banque sont régis par le droit belge, sauf convention contraire expresse. Tous les litiges relèvent de la compétence des tribunaux belges.

I.15. LIBERTÉ CONTRACTUELLE

La Banque est libre de décider si elle souhaite ou non établir une relation contractuelle, sous réserve des dispositions applicables du droit impératif ou de l'ordre public. La création du numéro de client ou de compte lors du premier contact via le site web de la banque n'est pas considérée comme une présomption d'acceptation ou une acceptation expresse de la relation. Si la Banque ne souhaite pas établir de relation, vous en serez informé dans un délai de maximum deux semaines. Ces conditions générales s'appliquent, par ailleurs, aux opérations réalisées entre-temps.

Sauf mention contraire, la Banque accepte la relation client si vous vous êtes identifié correctement, s'il n'y a aucun indice négatif et si vous répondez aux conditions énumérées dans ces « conditions générales ».

I.16. HÉRITAGES

Tous les comptes sont bloqués dès que la Banque est informée de votre décès ou de celui de votre conjoint. En l'absence de cette notification ou en cas de réception tardive, la Banque ne peut être tenue responsable de la disponibilité des avoirs du défunt ou de son partenaire après le décès.

Afin de débloquer les fonds, les successeurs ou ayants droit doivent délivrer l'un des documents suivants à la banque : un certificat d'hérédité établi par le receveur du bureau des successions ou un acte d'hérédité établi par le notaire. Un héritier ne peut réclamer sa part de l'héritage à l'aide d'un acte ou d'un certificat d'hérédité que s'il n'y a aucune dette fiscale ou sociale dans le chef de l'héritier concerné ou du défunt à moins que ces dettes aient déjà été remboursées. L'héritier concerné doit, en outre, disposer d'un accord unanime de tous les héritiers ou ayants droit pour cette libération.

La Banque est uniquement responsable des fautes graves ou des faits de fraude commis dans le cadre de sa vérification de l'authenticité, la validité, la traduction ou l'interprétation des documents ci-dessus.

Sauf instructions contraires de tous les bénéficiaires du défunt, la Banque envoie le courrier relatif au compte d'épargne et au compte à vue qu'elle connaît/détient au nom du défunt à la dernière adresse communiquée par le défunt.

La Banque procède au paiement libératoire sur la base des documents délivrés par les ayants droit ou des tiers et ne peut être tenue responsable si d'autres ayants droit venaient à se manifester après que le compte d'épargne ou le compte à vue ait été débité. Il revient aux héritiers du défunt de notifier au plus vite la Banque de leur existence. Aux yeux de la Banque, les ayants droit sont solidairement responsables de toutes les obligations contractées par le défunt client.

La banque a le droit de solder le compte d'épargne ou le compte à vue du défunt et de placer les éventuels fonds sur un compte d'attente, dans le cas où aucun héritier ne se ferait connaître dans l'année qui suit le décès du titulaire du compte ou dans le cas où les documents requis concernant l'héritage n'auraient pas été remis à la banque.

I.17. TARIFS ET TAUX D'INTÉRÊT

A. GÉNÉRALITÉS

Les taux d'intérêt et tarifs sont renseignés dans le document *Tarifs et taux d'intérêt*. Ce document est disponible gratuitement sur le site web sous l'onglet "document" et peut être demandé gratuitement par e-mail (info@santanderconsumerbank.be).

B. TAUX CRÉDITEURS ET DÉBITEURS

Le client est informé des changements de taux d'intérêt par ce règlement (voir II.4.B.). La banque se réserve le droit de ne pas tenir compte des taux créditeurs et débiteurs fixes minimaux mentionnés dans le document *Tarif et taux d'intérêt*.

C. TARIFS

La Banque fournit au client les tarifs standards pour ses services et produits, conformément à la législation applicable. Ces tarifs (modifiés ou non pendant la durée du contrat-cadre) s'appliquent dès que le client en est informé. Un exemplaire des tarifs est gratuitement disponible au siège social de la Banque.

Si le client n'est pas d'accord avec une adaptation des tarifs, il peut résilier sans frais le produit concerné par la modification tarifaire suivant la procédure mentionnée au point II.9..

Les frais d'envoi ou de transport relatifs aux crédits et aux documents, les frais de port ainsi que toutes les dépenses occasionnées pour le compte du client sont toujours à sa charge. Tous les impôts et droits d'écriture, en raison d'une transaction liée au compte d'épargne détenu par le client.

Tous les frais et montants énumérés ci-dessus à la charge du client sont débits du compte d'épargne du client et réglés de cette manière.

I.18. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les droits de propriété intellectuelle concernant les informations, les publications, les mises à jour et les logos que renferme le site web de la Banque lui appartient.

Les informations et les documents ne peuvent être consultés, téléchargés et imprimés qu'à des fins personnelles.

Il est interdit de les vendre, de les diffuser ou de les reproduire sous quelque forme que ce soit ou de quelque manière que ce soit sans l'accord préalable de la banque.

Section II. OUVERTURE ET SPÉCIFICITÉS DE NOS COMPTES D'ÉPARGNE

II.1. PROCÉDURE D'OUVERTURE D'UN COMPTE D'ÉPARGNE (UN SEUL TITULAIRE)

Étape 1. Demande et identification

Avant de commencer la procédure, nous vous conseillons de revoir attentivement les documents suivants :

- Informations générales ;
- Protection des Dépôts;
- Conditions requises;

Les documents se trouvent sur le site web sous documents.

- 1) Pour entamer votre procédure de demande, cliquez sur l'onglet « j'ouvre mon compte » et suivez ensuite les étapes indiquées. Vous devez remplir les champs requis de manière exacte et exhaustive.
- 2) Remplissez sur la page "Données personnelles » vos données personnelles. Grâce à votre carte e-ID, les données personnelles sont automatiquement remplies sur la page « informations personnelles ». Vous acceptez que la Banque copie ces données d'identification par la simple saisie de votre code PIN. N'oubliez pas ensuite de charger une copie recto-verso de votre carte d'identité sur le site web. Un bon tuyau – une photo claire avec votre smartphone est suffisante.

La Banque peut toujours vous demander des renseignements et des documents complémentaires pour compléter ou vérifier votre identité. Elle se réserve, par ailleurs, le droit de modifier vos données conformément à la réalité et d'imposer, le cas échéant, d'autres formalités. Il revient finalement à la Banque d'évaluer à sa discrétion l'exactitude de l'identité.

- 3) A la page « données de mon compte », il vous faut renseigner votre compte de référence (voir définitions) et votre situation fiscale ainsi que choisir une question secrète. Vous devez ensuite cocher la mention « lu et approuvé » pour les documents suivants :
 - Ces conditions générales
 - La fiche « tarifs et taux d'intérêt »
 - Informationsgénérales_
 - les conditions relatives au traitement de mes données à caractère personnel

Vous pouvez consulter tous ces documents sur notre site web sous l'onglet « documents ».

- 4) Un aperçu de vos données s'affiche. Veuillez vérifier attentivement que celles-ci sont correctes et confirmer en cliquant sur l'onglet « suivant ».

Les noms d'emprunt ne sont pas acceptés par la banque et ne lui sont pas opposables. Vous ne pouvez que d'ouvrir un compte en nom propre et pour propre compte.

Vous êtes tenu de communiquer immédiatement tout changement de vos données personnelles et votre situation fiscale.

Étape 2. Réception du contrat d'ouverture

Après avoir complété la procédure d'ouverture de compte, vous recevrez un premier e-mail de bienvenue contenant vos identifiants et vous permettant de continuer vers la procédure de signature en cliquant sur l'onglet "signer". Si cet onglet n'apparaît pas tout de suite, vous recevrez le contrat par courriel dans les 72 heures. Ceci peut arriver soit pour des raisons techniques, soit pour des raisons de contrôles légaux.

Selon la manière utilisée pour renseigner vos données personnelles (électronique ou manuelle), il y a deux manières possibles de signer.

1) Signature électronique

Cliquez sur l'onglet "signer" et suivez les étapes comme indiqué. Vous vous identifiez d'abord avec votre eID et téléchargez le contrat et ses deux annexes ensuite. Veillez à revoir attentivement ces documents. Vous pouvez alors signer à la page prévue du contrat, les annexes n'ont quant à elles pas besoin d'être signées. Une fois signé, le contrat nous est envoyé automatiquement. En cas de problème technique, veuillez contacter notre service client, un document à compléter manuellement vous sera alors envoyé.

2) Signature manuelle

Imprimez le contrat ainsi que ses deux annexes. Veillez à revoir attentivement ces documents. Vous pouvez alors signer à la page prévue du contrat, les annexes n'ont quant à elles pas besoin d'être signées. Une fois signé, envoyez-nous gratuitement le contrat par la poste en inscrivant le code adresse que nous vous avons communiqué sur l'enveloppe.

Étape 3. Réception de la lettre de bienvenue et activation du compte

À la réception des contrats signés, la Banque vous envoie une lettre de bienvenue avec les numéros de compte de votre compte. À partir de là, vous pouvez procéder au virement nécessaire depuis votre compte de référence (voir définitions) afin d'activer votre compte. Ces informations feront l'objet d'une vérification automatique, mais cette vérification ne signifie pas encore pour autant que la Banque vous accepte comme client.

Dès que la Banque aura reçu le virement et le contrat d'ouverture signé et dûment rempli et qu'elle aura accepté votre identification, elle vous acceptera en principe, sous réserve, en tant que client à condition que vous respectiez toutes les conditions et qu'il n'y ait aucune indication négative. La Banque se réserve, à sa discrétion et à tout moment, le droit d'accepter ou non une personne comme client. Elle dispose, à cet égard, de deux semaines à compter de la réception du contrat d'ouverture dûment rempli et de la copie de votre carte d'identité.

Il existe concrètement trois possibilités.

1. Vous êtes immédiatement accepté (sous réserve)⁴ et le compte est activé après le premier virement depuis le compte de référence si :
 - vous répondez à toutes les conditions ;

⁴ Après la réception de tous les documents requis, la Banque dispose d'un délai de deux semaines pour évaluer définitivement la relation client et la refuser à sa propre discrétion (voir point 1.16).

- vous êtes identifié correctement ;
 - vous avez rempli correctement et signé le document d'ouverture et ses annexes.
2. Il manque encore certains éléments dans le dossier. La Banque vous contacte pour obtenir les informations et/ou les documents manquants. Une fois le dossier complété et approuvé par la banque, vous êtes accepté comme client. Si la Banque ne reçoit pas les documents ou les informations nécessaires, la relation client doit être refusée.
 3. Vous êtes définitivement refusé comme client parce que vous ne satisfaites pas aux conditions requises pour devenir client ou en raison de l'existence d'indices négatifs.

Durant la procédure d'ouverture, le compte est bloqué, à l'exception des transactions financières provenant du compte de référence. Si vous n'êtes finalement pas accepté comme client, les éventuelles transactions financières sont reversées sur votre compte de référence sans que le client ne bénéficie d'aucun intérêt ni d'aucune indemnisation.

II.2. PROCÉDURE D'OUVERTURE D'UN COMPTE D'ÉPARGNE COMMUN (DEUX TITULAIRES)

La procédure et les conditions sont identiques à celles d'un compte d'épargne individuel, c'est pourquoi nous vous invitons à vous référer au chapitre 2.1. Les deux titulaires du compte doivent s'identifier conformément aux dispositions indiquées ci-dessus et le contrat d'ouverture doit être signé par les deux parties. Chacune d'elle peut spécifier un compte de référence distinct à son nom et son adresse.

Les sommes versées sur le compte d'épargne commun sont supposées appartenir aux deux titulaires à concurrence de 50 % chacun, sauf avis contraire reçu en temps utile conjointement des deux titulaires.

II.3. MODIFICATION DES DONNÉES PERSONNELLES (INCLUDE SITUATION FISCALE)

Le client est tenu de communiquer immédiatement toute modification concernant ses données personnelles. En l'absence de notification immédiate, la Banque ne peut être tenue responsable des dommages subis par le client ou par des tiers. Si le client omet de communiquer un changement dans ses données personnelles, la Banque peut le tenir pour responsable du préjudice qu'il subirait. Si, à la suite des modifications, le client ne répond plus aux conditions du compte d'épargne Santander, la Banque peut fermer le compte, sans préavis ni indemnité de résiliation.

II.4. SPÉCIFICITÉS DU COMPTE D'ÉPARGNE

A. FISCALITÉ

Les comptes d'épargne sont des comptes d'épargne réglementés en vertu de l'art. 2 AR/CIR 92 concernant les conditions fiscales des dépôts d'épargne.

Le précompte mobilier n'est pas dû sur la première tranche d'intérêts (à concurrence d'un plafond de 1.880,00 EUR pour l'année de revenus 2017) perçus par compte, par personne physique résidente en Belgique et par année. Ce montant est doublé pour les comptes ouverts au nom de conjoints mariés ou cohabitants légaux (soit un plafond de 3.760,00 EUR pour l'année de revenus 2017). Le précompte mobilier est de 15% pour tout intérêt qui dépasse le plafond. Il est retenu à la source automatiquement par votre banque.

Si vous disposez de plusieurs comptes d'épargne, vous êtes tenu de mentionner dans votre déclaration fiscale les intérêts perçus au-delà du plafond et qui n'ont pas été soumis au précompte mobilier. Ce montant peut être revu chaque année conformément aux prescriptions des autorités fiscales. La Banque ne peut en aucun cas

être tenue responsable des conséquences fiscales et du traitement des intérêts que recevrait le client dans le cadre de son compte d'épargne. Le client est le seul responsable du respect de ses obligations fiscales imposées par la réglementation du pays dans lequel il réside ainsi que de celui dont il ressort ou auquel il est assujéti fiscalement.

B. INTÉRÊT ET PRIME DE FIDÉLITÉ

L'intérêt de base, la prime de fidélité et leurs pourcentages respectifs sont énumérés dans le document « Tarifs et taux d'intérêt ». Les changements de taux se produisent à l'initiative unilatérale de la Banque et vous sont communiqués via vos extraits de compte ou par tout autre canal légal adapté. La méthode de calcul de l'intérêt et de la prime de fidélité est décrite dans le document Informations clés pour l'épargnant sur le site web sous documents.

C. SYSTÈME DE GARANTIE DES DÉPÔTS

En tant qu'institution financière belge, la Banque est membre du Fonds de garantie belge pour les services financiers. Ce système garantit les dépôts d'un montant de 100 000 EUR par institution financière, en vertu du système de garantie des dépôts de la loi sur les banques du 25 avril 2014. Sous certaines conditions, les dépôts suivants sont garantis au-delà de 100.000 EUR: Il s'agit des dépôts (i) résultant de transactions immobilières relatives à des biens privés d'habitation, (ii) des dépôts qui sont liés à des événements particuliers de la vie d'un déposant et qui remplissent certains objectifs sociaux et (iii) des dépôts qui résultent du paiement de prestations d'assurance ou d'indemnités accordées aux victimes d'infractions pénales ou d'erreurs judiciaires.

En cas de comptes joints, le plafond de 100.000 EUR s'applique à chaque déposant. Les dépôts détenus sur un compte joint sont remboursés selon les parts revenant aux personnes ayant droit sur ces avoirs. A défaut de dispositions particulières, le compte est réparti de façon égale entre les ayants droit. (Nos comptes d'épargne ne permettent qu'une répartition égale)

Pour en savoir plus vous pouvez consulter le document "La Protection Des Dépôts" et le site web suivante site web: <http://fondsdegarantie.belgium.be/fr>

II.5. OPÉRATIONS AUTORISÉES

A. DEBIT (VIREMENTS)

Virements à partir du compte d'épargne qui remplissent les conditions suivantes:

- exclusivement en EUROS et destinés à votre de compte de référence ;
- Le numéro de compte de référence et votre nom seront remplis automatiquement.

Vous pouvez uniquement donner les instructions via la zone sécurisée et un code Tan sécurisé qui sera envoyé par SMS.

La Banque se réserve le droit de refuser les instructions du client si :

- elles sont suspectes et/ou ne semblent pas émaner du client ;
- elles ne répondent pas aux conditions mentionnées ci-dessus.

La Banque doit informer le client de son refus d'exécuter l'opération au plus tard le jour ouvrable suivant.

B. CREDIT (RECEVOIR VIREMENTS)

Les virements remplissent les conditions suivantes

- exclusivement en EUROS et venant d'un compte de la zone SEPA;
- le numéro de compte mentionné est au format IBAN;
- Votre nom et prénom sont bien mentionnés comme bénéficiaire.

C. TRANSACTIONS NON ACCEPTÉES

La banque n'accepte pas de fonds provenant ou liés à une fraude fiscale grave ou utilisés dans le cadre de blanchiment d'argent et/ou de financement du terrorisme. La banque est légalement tenue d'effectuer les contrôles nécessaires et, le cas échéant, de prendre les mesures juridiques appropriées.

II.6. MESURES DE SÉCURITÉ

L'utilisation des services bancaires en ligne et mobiles doit inciter le client à prendre en compte certaines mesures de sécurité.

Vous devez avertir immédiatement la Banque au moindre doute quant à la sécurité de l'accès à votre page web personnelle ou à l'accès personnel à l'application de Santander Consumer Bank.

Exemples

- Votre appareil mobile vous a été volé ou vous l'avez perdu.
- Vous constatez qu'une ou plusieurs opérations ont été réalisées sans que vous en ayez connaissance.
- Vous savez qu'un tiers connaît votre mot de passe et/ou à accès à votre appareil mobile.

Le client est le seul responsable de son mot de passe et/ou de son code d'accès et des conséquences qui découleraient d'un éventuel oubli ou d'un manque de précaution de sécurité.

II.7. UNITÉ DES COMPTES

Tous les comptes individuels ou communs ouverts auprès de la Banque sont indivisibles. Autrement dit, un solde négatif sur un compte sera automatiquement compensé par le solde positif d'un autre compte, et ce, sans aucune mise en demeure préalable par la Banque ni votre autorisation préalable. Si cette compensation conduit à un découvert, le client s'engage à apurer ce compte immédiatement et de manière adéquate.

II.8. COMPTES DORMANTS

Si un compte ne fait plus l'objet d'aucune transaction autre que la perception de frais ou le versement d'intérêts pendant cinq ans, ce compte sera qualifié de compte dormant, conformément à la loi du 24 juillet 2008.

Une procédure est lancée pour rechercher activement le bénéficiaire. La Banque prendra, à cet effet, contact avec les titulaires et/ou le bénéficiaire par courrier et adressera au besoin à Febelfin une demande de recherche dans le registre national et auprès de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

Si, malgré la procédure de recherche, les comptes dormants n'ont fait l'objet d'aucune intervention par les titulaires ou leurs bénéficiaires, les actifs de ces comptes seront transférés à la Caisse des Dépôts et Consignations au plus tard à la fin de la sixième année suivant la dernière intervention, et ce, en vertu de

l'article 28 de la loi citée plus haut. La Banque est en droit de facturer tous les frais qui découleraient de la procédure de recherche.

II.9. RÉSILIATION ET CESSATION DES RELATIONS

A. FERMETURE D'UN COMPTE À VUE ET D'UN COMPTE D'ÉPARGNE

Vous pouvez, à tout moment, fermer gratuitement un compte d'épargne, moyennant un délai de préavis de deux semaines maximum.

Pour résilier votre compte épargne, il vous suffit d'envoyer par courrier le document de résiliation de compte ainsi qu'une photocopie (recto-verso) de votre carte d'identité à la banque. Le document de résiliation doit être dûment signé et précédé de la mention "lu et approuvé". Vous trouverez ce document sur le site web sous l'onglet « documents ».

Le solde restant sera transféré vers votre compte de référence.

Si vous ne possédez plus aucun produit à la banque, la relation client sera automatiquement rompue.

B. COMPTE INACTIF

La Banque se réserve le droit de clôturer vos comptes si aucune opération autre que la perception des frais n'a été enregistrée pendant une période de cinq ans et que le solde est nul ou négatif. Cette fermeture implique, le cas échéant, la résiliation de tous les services associés.

C. FERMETURE DE LA RELATION CLIENT À L'INITIATIVE DE LA BANQUE

La Banque peut mettre un terme à un contrat relatif au compte d'épargne moyennant un délai de préavis de deux mois, sans que le client ne bénéficie d'aucune indemnisation. Elle en informe le client par e-mail. Dans le cas d'un abus de confiance, du non-respect du règlement ou d'une erreur commise par le client, la Banque a le droit de résilier le contrat immédiatement et sans indemnisation.

En cas de résiliation ou d'annulation de la relation client, tous les actifs et passifs du client envers la Banque sont immédiatement exigibles, et ce, sans mise en demeure.

II.10. CONTRATS À DISTANCE

Le consommateur dispose d'un délai d'au moins 14 jours calendrier pour annuler le contrat à distance relatif à un service financier. Il peut exercer ce droit sans encourir aucune amende et sans devoir se justifier.

Pour l'exercice de ce droit le délai court :

- soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu;
- soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article VI.57, § 1er ou § 2, si cette dernière date est postérieure à celle visée au premier tiret. Le délai est réputé respecté si la notification, à condition d'avoir été faite par écrit ou sur un support durable qui est à la disposition du destinataire et auquel il a accès, a été envoyée avant l'expiration du délai.