

Règlement Spécial des Opérations de Paiement

Valable à partir du 1^{er} janvier 2020



Table des matières

I. GÉNÉRALITÉS

Article 1 ^{er} – Objet	3
Article 2 – Champ d'application – Exclusions	3
Article 3 – Définitions	4
Article 4 – Description des caractéristiques et conditions essentielles des Services de paiement visés par le présent Règlement Spécial	7
Article 5 – Tarification	9

II. RÈGLES RELATIVES AUX ORDRES DE PAIEMENT ET À LEUR EXÉCUTION

Article 6 – Règles générales relatives aux Ordres de paiement	10
Article 7 – Forme du consentement	11
Article 8 – Moment de réception des Ordres de paiement - Irrévocabilité des Ordres de paiement - Délais d'exécution - Conversion	11
Article 9 - Principe du transfert du montant total de l'Opération de paiement - Dates de valeur – Mise à disposition des fonds	14
Article 10 – Refus d'exécution des Ordres de paiement	14
Article 11 – Modalités, fréquence de communication et contenu des informations	15
Article 12 – Remboursement d'Opérations de paiement autorisées initiées par ou via le Bénéficiaire	16

III. RESPONSABILITÉS

Article 13 – Notification et contestation d'Opérations de paiement non autorisées ou incorrectement exécutées	17
Article 14 – Charge de la preuve en cas de cas de contestation d'une Opération de paiement – Forme de la preuve	18
Article 15 – Responsabilité en cas d'Opérations de paiement non autorisées	19
Article 16 - Responsabilité en cas d'Identifiant unique erroné	19
Article 17 – Responsabilité en cas d'inexécution, d'exécution incorrecte ou tardive	20
Article 18 – Force majeure	21

IV. CLAUSES FINALES

Article 19 – Modifications des dispositions du Règlement Spécial et des tarifs relatifs aux Services de paiement et aux Opérations de paiement	22
Article 21 – Traitement des données à caractère personnel	23
Article 22 – Réclamation – Recours judiciaires et extra-judiciaires	23
Article 23 – Droit applicable et juridiction compétente	24

I. Généralités

Article 1^{er} – Objet

1.1. Le présent Règlement Spécial des Opérations de Paiement (ci-après dénommé « le Règlement Spécial ») définit les règles générales applicables aux Opérations de paiement effectuées par le Client, dans le cadre des Services de paiement offerts par la Banque et couverts par ce Règlement Spécial.

Il est d'application pour tous les Clients, sauf convention particulière.

1.2. Les règles définies ci-après s'entendent sans préjudice des dispositions particulières applicables aux Opérations de paiement effectuées au moyen d'Instruments de paiement, en particulier au moyen des cartes de débit ou via les services électroniques mis à la disposition du Client par la Banque, et aux Services de paiement qui y sont associés. Ces dispositions particulières sont définies dans les règlements et conditions générales qui leur sont propres, et prévalent le cas échéant sur les dispositions du présent Règlement Spécial.

1.3. Sauf dans la mesure où le présent Règlement Spécial y déroge expressément, les dispositions du Règlement Général des Opérations de la Banque sont applicables aux Services de paiement et aux Opérations de paiement décrits ci-après.

1.4. Les dispositions du présent Règlement Spécial sont d'application sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public. Toutefois, la nullité d'une disposition ou d'une partie d'une disposition du présent Règlement Spécial n'a aucun effet sur la validité, la portée et le caractère contraignant des autres dispositions de ce Règlement Spécial.

Article 2 – Champ d'application – Exclusions

2.1. Champ d'application

Sauf dispositions contraires, le présent Règlement Spécial s'applique aux Opérations de paiement effectuées en euro ou dans la devise d'un Etat de l'Espace Economique européen¹ (ci-après « EEE ») et au sein de l'EEE² ;

Sauf dispositions contraires, le présent Règlement s'applique également aux Opérations de paiement effectuées au sein de l'EEE dans la devise des Etats qui ne font pas partie de l'EEE, ainsi qu'aux Opérations de paiement – quelle qu'en soit la devise – provenant de ou à destination d'un Etat situé hors de l'EEE, mais uniquement pour ce qui concerne les parties de l'Opération de paiement qui sont effectuées dans l'EEE.

2.2. Exclusions

Sauf dispositions contraires du présent Règlement Spécial, sont exclues du champ d'application de ce Règlement les Opérations de paiement suivantes :

1° les Opérations de paiement vers ou à partir d'un compte d'épargne réglementé³ ou tout autre compte qui, en vertu des dispositions légales ou contractuelles qui lui sont

¹ À la date du 1er janvier 2019, l'EEE comprend, outre les Etats membres de l'Union européenne, la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein.

² C'est-à-dire lorsque tant le prestataire de services de paiement du Payeur que le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire sont situés dans l'Espace Economique Européen. Lorsqu'un seul prestataire de service de paiement intervient dans l'Opération de paiement, ce dernier doit être établi dans l'Espace Economique Européen.

³ Régis par les dispositions de l'article 21, 5° du Code des impôts sur les revenus et de l'article 2 de l'arrêté royal du 27 août 1993 portant exécution dudit Code.

applicables, est destiné à d'autres fins (placement, épargne, ...) que l'exécution d'Opérations de paiement et vers ou à partir desquels des Opérations de paiement ne sont exécutées que de manière incidente ou sporadique.

2° les Opérations de paiement fondées :

a) sur les chèques papier visés à l'alinéa 1^{er} de la loi du 1^{er} mars 1961 concernant l'introduction dans la législation nationale de la loi uniforme sur le chèque et son entrée en vigueur, ou toute autre forme similaire de chèque papier, tel que le chèque postal, un chèque circulaire ou tout autre titre qui, quelle que soit sa dénomination, emporte les mêmes conséquences juridiques ;

b) sur une lettre de change papier visée à l'article 1^{er} des lois coordonnées du 31 décembre 1955 sur la lettre de change et le billet à ordre et toute autre forme similaire de lettre de change papier qui, quelle que soit sa dénomination, emporte les mêmes conséquences juridiques ;

c) sur un chèque de voyage sur support papier ;

d) un titre de service sur support papier.

3° les opérations de change « espèces contre espèces » dans lesquelles les fonds ne sont pas détenus sur un Compte de paiement ;

4° les Opérations de paiement liées au service d'actifs et de titres, y compris la distribution de dividendes, de revenus ou autres, les remboursements ou les ventes, effectuées notamment par des entreprises d'investissement, des établissements de crédit, des organismes de placement collectif ou des sociétés de gestion de portefeuille fournissant des services d'investissement et toute autre entité autorisée à garder en dépôt des instruments financiers.

Article 3 – Définitions

3.1. La terminologie suivante est utilisée dans le présent Règlement Spécial et dans les documents concernant les Opérations de paiement et Services de paiement couverts par ce Règlement Spécial.

Les termes peuvent être utilisés indifféremment au singulier ou au pluriel.

3.2. *Définitions :*

1° Services de paiement

Les Services de paiement proposés par la Banque et couverts par le présent Règlement Spécial sont :

- les services permettant de verser sur ou de retirer des espèces d'un Compte de paiement, et toutes les opérations qu'exige la tenue d'un Compte de paiement ;

- l'exécution d'Opérations de paiement, y compris les transferts de fonds sur un Compte de paiement auprès de la Banque ou d'un autre prestataire de service de paiement :

- l'exécution de Domiciliations en euros (SEPA) ;
- l'exécution de Virements ;
- l'exécution d'Ordres Permanents.

- l'exécution d'Opérations de paiement dans le cadre desquelles les fonds sont couverts par un contrat de crédit accordé au Client :

- l'exécution de Domiciliations en euros (SEPA) ;
- l'exécution de Virements ;
- l'exécution d'Ordres Permanents.

Les Services de paiement qui précèdent sont plus amplement décrits à l'article 4.

2° Opération de paiement

Une action initiée par le Payeur ou pour son compte ou par le Bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds,

indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le Payeur et le Bénéficiaire.

3° Ordre de paiement

Toute instruction demandant l'exécution d'une Opération de paiement.

4° Compte de paiement

Un compte qui est tenu au nom d'un ou plusieurs Utilisateurs de services de paiement et dont l'objet est l'exécution d'Opérations de paiement.

5° Payeur

La personne physique ou morale, titulaire d'un Compte de paiement ou qui dispose d'un mandat sur ledit Compte, qui autorise un Ordre de paiement à partir de ce Compte de paiement.

6° Bénéficiaire

La personne physique ou morale qui est la destinataire prévue de fonds ayant fait l'objet d'une Opération de paiement.

7° Utilisateur de services de paiement ou Client

La personne physique ou morale, agissant à des fins privées ou à titre professionnel, qui, selon le contexte, agit en qualité de Payeur ou de Bénéficiaire d'une Opération de paiement, ou des deux.

8° Consommateur

Une personne physique qui, dans le cadre des Services de paiement couverts par le présent Règlement Spécial, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.

9° Identifiant unique

La combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles que l'Utilisateur de services de paiement doit fournir pour permettre

l'identification certaine de l'autre Utilisateur de services de paiement et/ou de son Compte de paiement pour une Opération de paiement.

Pour l'exécution des Virements et des Domiciliations en euros (SEPA) (voir ci-après, article 4), l'Identifiant Unique se compose, à l'exclusion de tout autre élément, de l'IBAN (International Bank Account Number, ou numéro de compte bancaire international ; il comprend au maximum 34 caractères alphanumériques et a une longueur fixe dans chaque pays ; il se compose d'un code pays (2 lettres), d'un nombre de contrôle (2 chiffres) et d'un numéro de compte national).

Pour certaines Opérations de paiement, l'IBAN doit le cas échéant être complétés du BIC (Bank Identifier Code, ou code international qui permet une identification unique de chaque banque ; il désigne la banque du Bénéficiaire ; il compte 8 ou 11 caractères alphanumériques et est composé d'un code bancaire (4 caractères), d'un code pays (2 lettres), d'un code de lieu (2 caractères), et peut être complété, pour certaines banques, d'un code d'agence (3 caractères)). Lorsque le BIC est requis, il fait partie de l'Identifiant unique.

Ni le nom du Payeur ou du Bénéficiaire de l'Ordre de paiement, ni leur adresse, ne font en revanche partie de l'Identifiant unique même lorsque l'une ou l'autre de ces données est requise, notamment à des fins de contrôle en vertu de dispositions légales nationales ou internationales d'ordre public.

10° Domiciliation en euros (SEPA)

Le Service de paiement visant à débiter le Compte de paiement du Payeur, lorsque l'Opération de paiement est initiée par le Bénéficiaire sur la base du consentement donné par le Payeur au Bénéficiaire, au prestataire de services de paiement du Bénéficiaire ou à la Banque.

11° Virement

Le Service de paiement fourni par le prestataire de service de paiement qui tient 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 .

12° Contrat-cadre

Le contrat relatif aux Services de paiement, conclu entre le Client et la Banque, qui régit l'exécution future d'Opérations de paiement particulières et successives et énonce les droits et obligations respectifs des parties.

Outre les éventuelles conventions particulières conclues entre la Banque et le Client, le Contrat-cadre comprend le contrat d'ouverture de compte, le Règlement Général des Opérations et le présent Règlement Spécial, complétés ou modifiés le cas échéant par les dispositions particulières des règlements et conditions générales propres à un Instrument de paiement ou à un Service de paiement donné.

13° Jour ouvrable bancaire

Le jour au cours duquel la Banque est accessible pour exercer une activité lui permettant d'exécuter des Opérations de paiement.

La Banque est accessible du lundi au vendredi, aux heures d'ouverture des agences.

Les samedi, dimanche, jours fériés légaux ou jours fériés bancaires (définis dans une liste mise à jour annuellement et disponible gratuitement sur le site www.febelfin.be) ne sont pas des Jours ouvrables bancaires.

14° Heure limite

L'heure d'un Jour ouvrable bancaire au-delà de laquelle un Ordre de paiement reçu est

réputé, aux fins de son exécution, avoir été reçu le Jour ouvrable bancaire suivant.

L'Heure limite dépend de la nature de l'Opération de paiement et de la devise en laquelle elle est libellée.

Les Heures limites applicables sont définies dans un tableau qui peut être consulté sur le site www.ing.be.

15° Date de valeur

La date de référence utilisée pour calculer les intérêts applicables aux fonds débités d'un Compte de paiement ou crédités sur un Compte de paiement.

16° Support durable

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

17° Instrument de paiement

Tout dispositif personnalisé et/ou un ensemble de procédures convenu entre le Client et la Banque, auquel le Client peut recourir pour initier un ordre de paiement.

18° Authentification

Une procédure permettant au 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.

19° Service d'initiation de paiement

Un service en ligne consistant à initier un Ordre de paiement à la demande de l'Utilisateur de services de paiement concernant un Compte de paiement détenu auprès d'un autre prestataire de services de paiement.

20° Service d'information sur les comptes

Un service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par l'Utilisateur de services de paiement soit auprès d'un autre prestataire de services de paiement, soit auprès de plus d'un prestataire de services de paiement

21° Taux de change de référence

Le taux de change qui sert de base pour calculer les opérations de change et qui est mis à la disposition par la Banque ou émane d'une source accessible au public.

22° Taux d'intérêt de référence

Le taux d'intérêt servant de base pour calculer les intérêts (peu importe qu'il s'agisse d'intérêts créditeurs bonifiés par ING ou d'intérêts négatifs ou débiteurs imputés au Client) à appliquer à une Opération de paiement ou à un Compte de paiement donné et qui provient d'une source accessible au public pouvant être vérifiée par les deux parties au contrat de services de paiement.

Article 4 – Description des caractéristiques et conditions essentielles des Services de paiement visés par le présent Règlement Spécial

4.1. Le Virement

Le Virement est le Service de paiement par lequel un Compte de paiement est, à la demande du Payeur, débité d'une certaine somme afin de la porter au crédit d'un autre Compte de paiement, ouvert ou non auprès de la Banque, au nom du Payeur ou d'un tiers.

Certains Virements peuvent être assortis de modalités d'exécution particulières :

1° Le Mémo-Virement est un Virement affecté d'une date d'exécution différée dans le temps, définie par le Payeur.

2° L'Ordre Permanent en euros (SEPA), l'Ordre Permanent en devises et l'Ordre Permanent en euros de/en provenance d'un compte tenu dans un pays en dehors de la zone SEPA, est un Virement aux termes duquel le Payeur demande le transfert d'un montant déterminé, selon une périodicité et pour une durée qu'il détermine.

3° Le Multivirement (ou Virement collectif) est un Virement aux termes duquel le Payeur demande qu'un montant en euros déterminé soit débité de son Compte de paiement pour être crédité sur plusieurs comptes indiqués dans son Ordre.

4° Le Virement en euros (SEPA) est un paiement qui répond aux caractéristiques suivantes :

- Paiement dont le compte du donneur d'ordre et celui du bénéficiaire sont tenus dans un des pays de la zone SEPA (Etats membres de l'UE, la Norvège, l'Islande, Andorre, Monaco, le Liechtenstein, la Suisse et San Marino) ;
- Le montant du transfert doit être libellé en euros.

5° Le Virement instantané en euros (SEPA) ou paiement instantané est un paiement qui répond aux caractéristiques suivantes :

- Virement dont le compte du donneur d'ordre et celui du bénéficiaire sont tenus dans un des pays de la zone SEPA (Etats membres de l'UE, la Norvège, l'Islande, Andorre, Monaco, le Liechtenstein, la Suisse et San Marino) ;
- Il est disponible pour les paiements effectués vers d'autres banques participantes en Belgique ;

- Le montant du transfert doit être libellé en euros et il n'y a pas de limite de montant si le compte du bénéficiaire est tenu en Belgique ;
- Virement exécuté en maximum 5 secondes si le compte du bénéficiaire est tenu en Belgique.

Les autres paiements (c.-à-d. les paiements dans une devise autre que l'EUR ainsi que les paiements, quelle que soit leur devise, à destination de/en provenance d'un pays n'appartenant pas à la zone SEPA) sont appelés « virements internationaux ».

4.2. La Domiciliation en euros (SEPA)

4.2.1. Dans le cadre de ce Service de paiement, le Bénéficiaire, créancier du Payeur, initie une Opération de paiement sur la base du consentement donné par le Payeur au Bénéficiaire, au prestataire de services de paiement du Bénéficiaire ou à la Banque, Opération aux termes de laquelle le Bénéficiaire demande à être crédité d'une somme déterminée à une date convenue entre parties.

La réalisation de la Domiciliation en euros (SEPA) nécessite la signature d'un mandat par le Payeur, contenant une référence expresse au contrat sous-jacent qui, à son tour, détermine la portée des créances domiciliées en ce qui concerne la nature, l'échéance et, si possible, le montant juste.

4.2.2 En Belgique, les schémas de domiciliation disponibles sont les suivants :

1° La Domiciliation européenne SEPA « Core » peut être utilisée pour effectuer des paiements en euros tant en Belgique qu'au sein de la zone SEPA⁴, entre deux Comptes de

⁴ A la date du 1^{er} mars 2019, la zone SEPA comprend les Etats membres de l'Union européenne, la Norvège, l'Islande, le Liechtenstein, Andorre, Monaco, San Marino et la Suisse. La liste complète peut être obtenue sur www.europeanpaymentscouncil.eu.

paiement ouverts auprès de prestataires de services de paiement établis dans la zone SEPA. Tant le Payeur que le Bénéficiaire peuvent être Consommateurs ou non-Consommateurs, au sens de l'article 3.2, 8°.

Les mandats de domiciliation existants octroyés précédemment dans le cadre d'un schéma de paiement national, tel le schéma Dom'80, restent valables dans le schéma SEPA « Core » dans la mesure où le créancier, Bénéficiaire de l'Opération de paiement, effectue des Opérations de paiement dans le cadre de ce schéma.

2° La Domiciliation européenne SEPA « Business to Business » ou « B2B » peut être utilisée pour effectuer des paiements en euros tant en Belgique qu'au sein de la zone SEPA, entre deux Comptes de paiement ouverts auprès de prestataires de services de paiement établis dans la zone SEPA.

La Domiciliation européenne SEPA « B2B » répond en outre aux caractéristiques et conditions suivantes :

(i) Le Payeur doit obligatoirement être et demeurer un non-Consommateur ;

(ii) Le Client qui en est le Payeur doit adresser à la Banque une copie de tous les mandats de Domiciliation européenne SEPA "B2B" qu'il aura concédé à des Bénéficiaires. Le cas échéant, s'il s'agit d'un mandat électronique, le Client fournira à la Banque l'ensemble des données contenues dans ledit mandat ;

(iii) Le Client doit informer la Banque de toute modification ou révocation des mandats visés ci-avant et ce au plus tard le jour où la modification ou révocation en question produit ses effets et, en tout état de cause, avant la date d'échéance convenue avec le Bénéficiaire ;

(iv) Le Client doit informer la Banque dans les plus brefs délais dans l'hypothèse où il perdrait la qualité de non-Consommateur relativement à une Domiciliation européenne SEPA « B2B » ;

(v) Lors de l'exécution d'une Domiciliation européenne SEPA "B2B", la Banque vérifie, avant de débiter le Compte de paiement du Client, que les données du mandat reçues lors de la première demande de paiement du Bénéficiaire correspondent aux données figurant sur la copie du mandat remis à la Banque par le Client ou, s'il s'agit d'un mandat électronique, aux données remises par le Client. Le Client peut, le cas échéant, être amené, à la demande de la Banque, à confirmer cette correspondance ;

(vi) Lors de l'exécution des demandes de paiement ultérieures du Bénéficiaire, la Banque vérifie la correspondance des données du mandat reçues avec les données que le Client lui a transmis.

4.2.3. Dans le cadre de l'exécution de Domiciliations en euros (SEPA), le Payeur a le droit d'instruire la Banque :

1° de limiter l'encaissement d'une Domiciliation en euros (SEPA), à un certain montant, ou à une certaine périodicité, ou les deux ;

2° dans le cadre d'un schéma de paiement ne prévoyant pas de droit au remboursement, de vérifier chaque opération d'encaissement ainsi que de vérifier, avant de débiter le Compte de paiement, que le montant et la périodicité de l'opération d'encaissement soumise correspondent au montant et à la périodicité convenue dans le mandat, sur la base des informations relatives au mandat ;

3° de bloquer l'exécution de Domiciliations en euros (SEPA) sur son Compte de paiement, ou de bloquer des Domiciliations en euros (SEPA) initiées par un ou plusieurs Bénéficiaires spécifiés, ou de n'autoriser que des Domiciliations en euros (SEPA) initiées par un ou plusieurs Bénéficiaires spécifiés.

4.3. *Le retrait et le dépôt d'espèces aux guichets*

Le Dépôt d'espèces aux guichets permet au Client de déposer, dans les agences munies d'un guichet, des espèces en euros ou en d'autres devises sur son propre compte.

Le représentant d'une personne morale, d'une association de fait ou d'une indivision peut également déposer, dans les agences munies d'un guichet, des espèces en euros ou en d'autres devises sur le compte de la personne morale, de l'association de fait ou d'une indivision.

Le dépôt d'espèces aux guichets n'est pas possible dans les autres cas.

Le Retrait d'espèces aux guichets permet au Client de retirer, dans les agences munies d'un guichet, des espèces en euros ou d'autres devises depuis son compte en euros ou en devises. Le retrait d'espèces dans une autre devise que l'euro nécessite le respect d'un préavis. Les informations relatives au préavis à respecter peuvent être obtenues par le Client auprès de son agence.

Article 5 – Tarification

5.1. Les tarifs, les frais et les principes ayant trait à la répartition des frais applicables aux Opérations de paiement et aux Services de paiement visés par le présent Règlement Spécial sont décrits dans les différents dépliant « Tarif » (le « Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques » et le « Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales »), et sont communiqués au Client avant la conclusion du Contrat-cadre sur papier ou sur Support durable.

Ces déliants sont également disponibles gratuitement dans toute agence ING, ainsi que sur le site www.ing.be.

5.2. Le Client autorise la Banque, dans le respect des dispositions légales impératives, à débiter automatiquement son compte de l'ensemble des frais, redevances et commissions applicables en vertu de la tarification en vigueur.

Sauf convention particulière, le compte débité est le Compte de paiement ayant généré les frais, redevances ou commissions applicables, ou au moyen duquel l'Opération de paiement donnant lieu à ces frais et/ou commissions a été effectuée.

Pour le surplus, et sauf dans la mesure où il y est dérogé par le présent Règlement Spécial, il est renvoyé aux dispositions générales du Règlement Général des Opérations, en particulier les articles 46 et 47.

5.3. Les tarifs et conditions applicables sont susceptibles d'être modifiés par la Banque selon les modalités décrites à l'article 19 (« *Modifications du Règlement Spécial et des tarifs relatifs aux Services et aux Opérations de paiement* »).

II. Règles relatives aux Ordres de paiement et à leur exécution

Article 6 – Règles générales relatives aux Ordres de paiement

6.1. Forme des Ordres

Les Ordres de paiement du Client sont donnés :

- soit au moyen de formules sur papier mises à sa disposition par ING, dûment complétées et portant la signature manuscrite du Client ou de son mandataire éventuel;
- soit au moyen de formules mises à sa disposition par ING via un système électronique, sous la signature électronique du Client ou de son mandataire éventuel, telle que prévue par les conditions particulières applicables à l'Instrument de paiement utilisé pour initier l'Opération de paiement.

Sans préjudice du droit du Client de recourir aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement dûment autorisé à exercer son activité, le Client qui souhaite transmettre des Ordres de paiement sous une autre forme, notamment sur un écrit autre qu'une formule émise par la Banque, par fax

ou au moyen de tout autre procédé technique, doit au préalable contacter la Banque pour vérifier si celle-ci accepte d'exécuter des Ordres dans la forme envisagée et, le cas échéant, à quelle(s) condition(s). La Banque peut, en particulier, subordonner l'exécution de tels Ordres à leur confirmation préalable, sous une forme à sa convenance, et/ou à la conclusion préalable d'une convention particulière.

Sans préjudice du droit du Client de recourir aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement, le Client qui n'utilise pas les formules mises à sa disposition par la Banque sur papier ou via les systèmes électroniques, assume les risques inhérents au mode de transmission choisi par lui, notamment ceux d'un retard d'exécution ou d'une erreur d'interprétation de l'Ordre donné. La disposition qui précède vaut sous réserve des limitations de responsabilité qui seraient reconnues au Client par des dispositions légales impératives ou d'ordre public, et sans préjudice de l'article 3 du Règlement Général des Opérations.

6.2. Le Client constitue en temps utile – dans le Compte de paiement à débiter – la provision nécessaire à l'exécution de ses Ordres de paiement.

Si le Compte comporte plusieurs rubriques, notamment en diverses monnaies, la provision est constituée dans la rubrique et dans la monnaie indiquée dans l'Ordre.

Le Client reconnaît que les avoirs qui seraient inscrits sous un numéro de compte, dans une rubrique ou dans une monnaie autres que celles indiquées sur son Ordre, ne sont pas constitutifs de la provision de celui-ci. Il accepte néanmoins que la Banque ait, en pareille hypothèse, recours à la faculté de transfert d'office prévue par l'article 48 du Règlement Général des Opérations.

La Banque est en droit de refuser ou de suspendre l'exécution de tout Ordre non provisionné en tout ou en partie.

6.3. Sauf dans la mesure où il y est dérogé par le présent Règlement Spécial, et sans préjudice de dispositions légales impératives ou d'ordre public, les dispositions du Règlement Général des Opérations – en particulier les articles 21 et suivants – sont pour le surplus applicables aux Ordres de paiement relatifs aux Opérations de paiement couvertes par le présent Règlement Spécial.

Article 7 – Forme du consentement

Une Opération de paiement est réputée autorisée si le Client a donné son consentement à l'exécution de l'Opération. Une Opération de paiement peut être autorisée par le Payeur avant ou, le cas échéant, après son exécution.

Selon les cas, le consentement du Client est donné au moyen :

- de la signature manuscrite du Client ou de son mandataire éventuel ;
- de la signature électronique du Client ou de son mandataire éventuel, telle que définie par les conditions particulières applicables à l'Instrument de paiement utilisé pour initier l'Opération de paiement ;
- de toute autre forme éventuellement convenue avec la Banque dans le cadre de conventions particulières.

Le consentement à l'exécution d'une Opération de paiement peut aussi être donné par l'intermédiaire du Bénéficiaire ou d'un prestataire de services d'initiation de paiement

Le consentement peut être donné pour une Opération de paiement isolée ou pour une série d'Opérations de paiement.

Le consentement peut être retiré à tout moment par le Client, mais en aucun cas après le moment d'irrévocabilité défini à l'article 8.2.

Le consentement à l'exécution d'une série d'Opérations de paiement peut aussi être retiré avec pour effet que toute Opération postérieure est réputée non autorisée.

Article 8 – Moment de réception des Ordres de paiement - Irrévocabilité des Ordres de paiement - Délais d'exécution - Conversion

8.1. Moment de réception

8.1.1. Dans le cadre des Services de paiement visés par le présent Règlement Spécial, et sans préjudice des dispositions particulières des articles 8.1.2 et 8.1.3, le moment de réception des Ordres de paiement est défini comme suit :

- A. Pour les Virements donnés sur un support papier :
 - lorsque le formulaire contenant l'Ordre de paiement est remis directement au guichet : le moment de la remise physique du formulaire au guichetier ;
 - lorsque le formulaire contenant l'Ordre de paiement est déposé dans la boîte aux lettres de l'agence consacrée à cet effet : le moment où la Banque relève le contenu de la boîte ; les boîtes sont relevées chaque Jour ouvrable bancaire.
- B. Pour les Virements effectués via les services électroniques mis à la disposition du Client par la Banque (en particulier les services Phone'Bank/Home'Bank, les terminaux SelfBank et Telelink/Isabel) : dès qu'après avoir communiqué les données requises pour l'exécution de l'Ordre de paiement, le Client a reçu la confirmation électronique ou téléphonique de sa réception par la Banque ;
- C. Pour les Domiciliations en euros (SEPA) : à compter du moment de la réception des fichiers transmis par la banque du Bénéficiaire/créancier du Payeur, et

contenant les Ordres de paiement à exécuter.

8.1.2. Si le moment de réception n'est pas un Jour ouvrable bancaire pour la Banque, au sens défini à l'article 3.2, 13°, l'Ordre de paiement est réputé avoir été reçu le Jour ouvrable bancaire suivant.

Par ailleurs, lorsqu'un Ordre de paiement est reçu au-delà de l'Heure limite applicable, au sens de l'article 3.2, 14°, l'Ordre de paiement est réputé avoir été reçu le Jour ouvrable bancaire suivant.

8.1.3. Si le Client et la Banque conviennent que l'exécution de l'Ordre de paiement commencera soit un jour donné, soit à l'issue d'une période déterminée, soit le jour où le Payeur a mis les fonds à la disposition de son prestataire de services de paiement, le moment de réception est réputé être le jour convenu. Si le jour convenu n'est pas un Jour ouvrable bancaire pour la Banque, l'Ordre de paiement est réputé avoir été reçu le Jour ouvrable bancaire suivant. Pour les Instructions Permanentes, le Client a toutefois la possibilité de stipuler que l'exécution de l'Ordre de paiement commencera le Jour ouvrable bancaire précédant le jour convenu.

8.2. Révocation des Ordres de paiement

8.2.1. Le Client ne peut révoquer un Ordre de paiement après que cet Ordre a été reçu par la Banque.

8.2.2. Lorsque l'Opération de paiement est initiée par ou via le Bénéficiaire de l'Opération, le Payeur ne peut ni révoquer l'Ordre de paiement, ni le modifier, après avoir transmis l'Ordre de paiement ou donné son consentement à l'exécution de l'Opération de paiement au Bénéficiaire.

Toutefois, en cas de Domiciliation en euros (SEPA), et sans préjudice du droit au remboursement visé à l'article 12, le Payeur peut révoquer l'Ordre de paiement au plus tard à la fin du Jour ouvrable bancaire

précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

8.2.3. Dans le cas visé à l'article 8.1.3, le Payeur peut révoquer l'Ordre de paiement au plus tard à la fin du Jour ouvrable bancaire précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

8.2.4. Le Payeur qui souhaite exercer le droit de révocation visé à l'article 8.2.2, 2^{ème} alinéa et 8.2.3 peut se rendre à son agence ou prendre contact avec le service Clients d'ING (tél. : 02/464.60.02).

8.3. Délais d'exécution

Les délais d'exécution applicables aux Opérations de paiement couvertes par le présent Règlement Spécial peuvent varier en fonction :

- de la devise en laquelle elles sont libellées ;
- du support sur lequel elles sont initiées ;
- de leur caractère national ou transfrontalier.

Les délais applicables sont décrits dans les dispositions ci-dessous.

Il est également loisible au Client de s'informer du délai d'exécution maximal (et, le cas échéant, des frais applicables) applicable à une Opération de paiement couverte par le présent Règlement Spécial, préalablement à l'exécution de cette Opération, en prenant contact avec le Service Clients d'ING (tél. : 02/464.60.02). Lorsque l'Opération de paiement est initiée via le service Home'Bank, un outil de simulation des frais est également mis à disposition du Client.

8.3.1. Virements

8.3.1.1. Le montant d'une Opération de paiement en euros est, à compter du moment de réception tel que défini à l'article 8.1, crédité sur le compte du prestataire de services de paiement du Bénéficiaire au plus tard à la fin du premier Jour ouvrable bancaire suivant.

Le même délai s'applique aux Opérations de paiement entraînant une seule conversion entre l'euro et la devise officielle d'un Etat de l'EEE, ne relevant pas de la zone euro, à condition que la conversion requise soit effectuée dans l'Etat ne relevant pas de la zone euro et que, en cas d'Opérations de paiement transfrontières, le virement transfrontalier s'effectue en euros.

Lorsque l'Opération de paiement est initiée sur un support papier, le délai d'un Jour ouvrable bancaire est prolongé d'un Jour ouvrable bancaire supplémentaire.

8.3.1.2. Par dérogation aux dispositions qui précèdent, pour les Opérations de paiement nationales initiées électroniquement entre deux Comptes de paiement ouverts au sein de la Banque, le délai visé à l'article 8.3.1.1 est réduit jusqu'à la fin du même Jour ouvrable bancaire au cours duquel l'Ordre de paiement a été reçu, au sens de l'article 8.1.

8.3.1.3. Le montant d'une Opération de paiement libellée dans la devise officielle d'un Etat de l'EEE, ne relevant pas de la zone euro, est, à compter du moment de réception tel que défini à l'article 8.1, crédité sur le compte du prestataire de services de paiement du Bénéficiaire au plus tard à la fin du quatrième Jour ouvrable bancaire suivant.

Le même délai est applicable aux Opérations de paiement entraînant plus d'une conversion entre l'euro et la devise officielle d'un Etat de l'EEE, ne relevant pas de la zone euro, ainsi qu'aux Opérations de paiement entraînant une seule conversion entre l'euro et l'une de ces devises, lorsque la conversion a lieu dans l'Etat relevant de la zone euro et que, en cas d'Opération de paiement transfrontière, le transfert transfrontalier s'effectue dans l'une de ces devises.

8.3.1.4. Les Opérations de paiement libellées dans une devise autre que l'euro ou la devise officielle d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'EEE et/ou à destination ou en provenance d'un prestataire

de services de paiement situé en dehors de l'EEE, quelle que soit la/les devise(s) utilisée(s), sont soumises à d'autres délais d'exécution, qui dépendent de l'Opération de paiement considérée.

8.3.1.5. Le virement instantané en euros (SEPA) a un délai d'exécution spécifique très court : maximum 5 secondes lorsque le compte du bénéficiaire est tenu en Belgique.

8.3.2. Domiciliations en euros (SEPA)

Il incombe au prestataire de services de paiement du Bénéficiaire de transmettre l'Ordre de paiement à la Banque, agissant en qualité de prestataire de services de paiement du Payeur, dans les délais qui auront été convenus entre le Bénéficiaire et son prestataire de services de paiement, afin de permettre le règlement à la date d'échéance convenue entre parties.

La Banque veille à ce que les fonds débités du Compte de paiement du Payeur soient crédités sur le compte du prestataire de service de paiement du Bénéficiaire dans le délai prévu par le schéma de paiement SEPA utilisé.

8.3.3. Les dispositions du présent article 8.3 s'entendent sans préjudice de l'article 10 (« *Refus d'exécution des Ordres de paiement* »).

8.4. Conversion

Lorsqu'une Opération de paiement est initiée dans une devise autre que la devise du pays dans lequel est tenu le Compte de paiement du Bénéficiaire, le Client accepte que, lorsque le pays de destination est situé en dehors de l'Espace Economique Européen, la Banque ou le(s) banquier(s) correspondant(s) au(x)quel(s) elle fait appel pour exécuter l'Ordre de paiement, ai(en)t le droit de procéder, le cas échéant, à la conversion du montant de l'Opération de paiement dans la devise du pays de destination de l'Ordre de paiement, sans frais supplémentaires pour le Client. Lorsqu'il initie son Opération de paiement, le Client peut toutefois s'opposer à cette

conversion et demander que son Ordre de paiement soit exécuté dans la devise indiquée.

Article 9 - Principe du transfert du montant total de l'Opération de paiement - Dates de valeur – Mise à disposition des fonds

9.1. Lorsque le Client effectue une Opération de paiement couverte par le présent Règlement Spécial, le montant total de l'Opération est transféré au Bénéficiaire.

Il est toutefois fait exception à cette règle lorsque l'Opération de paiement est effectuée en faveur d'un Bénéficiaire établi en dehors de l'EEE, ou lorsque l'Opération de paiement est effectuée dans la devise d'un Etat qui n'est pas partie à l'EEE, même à l'intérieur de l'EEE. Pour ces opérations, le Bénéficiaire ne recevra pas nécessairement le montant total de l'Opération de paiement, en particulier en fonction des frais éventuellement appliqués par les banques intermédiaires qui interviennent dans l'exécution de l'opération.

Le Compte du Client est débité du montant de l'Opération de paiement, majoré des frais qu'il doit le cas échéant supporter (voir à cet égard les dépliant 'Tarifs' visés à l'article 5.1).

Lorsque le Client est le Bénéficiaire d'une Opération de paiement SEPA⁵, son Compte de paiement est crédité du montant total de l'Opération. Les frais que le Client doit le cas échéant supporter conformément aux principes définis dans les dépliant 'Tarifs' sont débités du Compte de paiement par le biais d'une opération distincte.

Lorsque le Client est le Bénéficiaire d'une Opération de paiement couverte par le présent Règlement Spécial, autre qu'une Opération de paiement SEPA, le montant crédité sur son Compte de paiement est le montant de l'Opération de paiement diminué des frais de la Banque éventuellement applicables, conformément aux principes définis dans la brochure 'Tarifs'.

⁵ Pour une définition des Opérations de paiement SEPA, voir les dépliant 'Tarifs' visés à l'article 5.1.

Dans tous les cas, le Client recevra des informations détaillées relatives au montant de l'Opération de paiement, aux frais éventuellement appliqués et à leur ventilation, conformément aux dispositions de l'article 11 du présent Règlement Spécial.

9.2. Lorsque le Client est le Bénéficiaire d'une Opération de paiement couverte par le présent Règlement Spécial, la date de valeur du crédit correspond au Jour ouvrable bancaire au cours duquel le montant de l'Opération de paiement est crédité sur le compte de la Banque. Si les fonds ont été reçus en dehors d'un Jour ouvrable bancaire, la date de valeur correspond au Jour ouvrable bancaire suivant.

Lorsque le Client agit en qualité de Payeur, la date de valeur du débit du Compte de paiement correspond au moment où le montant de l'Opération de paiement est débité du Compte de paiement.

9.3. Lorsque le Client est le Bénéficiaire d'une Opération de paiement couverte par ce Règlement Spécial, le montant de l'Opération de paiement est mis à la disposition du Bénéficiaire immédiatement après que ce montant a été crédité sur le compte de la Banque, lorsque, pour sa part :

- aucune conversion de devises n'est requise ;
- ou lorsqu'il y a une conversion entre l'euro et la devise d'un Etat de l'EEE, ou entre les devises de deux Etats de l'EEE.

Lorsqu'une conversion entre une devise d'un Etat qui n'est pas partie à l'EEE et l'euro (ou une autre devise d'un Etat de l'EEE), ou entre les devises d'Etats qui ne sont pas partie à l'EEE, est requise, les fonds ne sont pas immédiatement mis à disposition, mais au terme du délai requis pour la conversion.

Article 10 – Refus d'exécution des Ordres de paiement

10.1. La Banque se réserve le droit de refuser d'exécuter un Ordre de paiement :

- en cas de provision insuffisante du Compte de paiement à débiter ;
- en cas de doute sur l'authenticité de l'Ordre ;
- lorsque l'Ordre est complété ou transmis à la Banque de manière incorrecte, incomplète ou irrégulière ;
- lorsque la Banque en est empêchée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire d'ordre public ;
- si cet Ordre se heurte à des dispositions stipulées dans des conventions particulières entre la Banque et son Client.

En cas de refus d'exécution, les motifs du refus ainsi que, le cas échéant, la procédure à suivre pour corriger toute erreur factuelle l'ayant entraîné, sont notifiés au Client, sauf si cette notification est interdite par une disposition légale ou réglementaire d'ordre public. Cette notification est effectuée dès que possible et, en tout cas, avant l'expiration des délais d'exécution visés à l'article 8.3, via les extraits de compte mis à disposition du Client ou de tout autre manière que la Banque estimera appropriée en fonction des circonstances.

Lorsque le Client a recours aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'un prestataire de services d'information sur les comptes, la Banque peut refuser l'accès au Compte de paiement pour des raisons objectivement motivées et documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au Compte de paiement de la part de ce prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une Opération de paiement.

Dans ce cas, la Banque informera le Client – selon les mêmes modalités que celles précisées ci-dessus – du refus d'accès au Compte de paiement et de la/des raison(s) de ce refus. Cette information sera donnée au Client si possible avant que l'accès soit refusé, et au plus tard immédiatement après ce refus,

à moins que le fait de fournir cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées, ou soit interdit par une disposition légale ou réglementaire d'ordre public

10.2. Aux fins des articles 8.3 (« *Délais d'exécution* ») et 17 (« *Responsabilité en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte* ») du présent Règlement Spécial, un Ordre de paiement refusé, ou dont les données ont le cas échéant pu être rectifiées par la Banque – sans que la Banque contracte toutefois la moindre obligation à cet égard –, est réputé non reçu. Les conséquences liées à l'inexécution ou à l'exécution incorrecte ou tardive de l'Ordre ne peuvent par conséquent être imputées à la Banque, sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part.

10.3. La notification du refus d'exécution et/ou l'action de rectification entreprise par la Banque peu(ven)t le cas échéant donner lieu à l'application de frais raisonnables, tenant compte des coûts encourus. Les frais éventuellement applicables sont indiqués dans les dépliants 'Tarifs' visés à l'article 5.1.

Article 11 – Modalités, fréquence de communication et contenu des informations

11.1. A tout moment de la relation contractuelle, le Client a le droit d'obtenir les termes contractuels applicables aux Services de paiement couverts par le présent Règlement Spécial, sur support papier ou sur un autre Support durable.

Ceux-ci sont par ailleurs disponibles sur le site www.ing.be.

11.2. Des informations sur les Opérations de paiement sont mises à la disposition du Client selon les modalités et la fréquence convenues entre parties, et au minimum une fois par mois.

Ces informations sont communiquées par extraits de compte ou selon toute autre modalité convenue entre parties, permettant

le stockage des informations et leur reproduction à l'identique.

Le Client, agissant comme Payeur, peut demander que les informations qui précèdent lui soient fournies, selon des modalités à convenir avec la Banque, qui lui permettent de les stocker et de les reproduire à l'identique.

Lorsque le Client demande que des informations supplémentaires lui soient transmises, ou lui soient communiquées de manière plus fréquente ou par d'autres moyens de communication que ceux qui ont été initialement convenus, la Banque peut appliquer des frais raisonnables et conformes aux coûts réels supportés. Les frais éventuellement applicables sont indiqués dans les brochures 'Tarifs' visés à l'article 5.1.

Les dispositions des articles 65 et suivants du Règlement Général des Opérations sont pour le surplus applicables.

11.3. Lorsque le Client agit en qualité de Payeur, ces informations portent sur :

- les éléments qui permettent au Client d'identifier chaque Opération de paiement et, le cas échéant, les informations relatives au Bénéficiaire de l'Opération ;
- le montant de l'Opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle le Compte de paiement du Client est débité ou dans la devise utilisée dans l'Ordre de paiement ;
- le montant de tous les frais appliqués à l'Opération de paiement et, le cas échéant, leur ventilation ;
- le cas échéant, le taux de change appliqué à l'Opération de paiement par la Banque et le montant de l'Opération de paiement après cette conversion monétaire ;
- la date de valeur du débit ou la date de réception de l'Ordre de paiement.

11.4. Lorsque le Client est le Bénéficiaire d'une Opération de paiement, ces informations portent sur :

- les éléments qui permettent au Client d'identifier chaque Opération de paiement et, le cas échéant, le Payeur, ainsi que toute information communiquée lors de l'Opération de paiement ;
- le montant de l'Opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle le Compte de paiement du Client est crédité ;
- le montant de tous les frais appliqués à l'Opération de paiement et, le cas échéant, leur ventilation, ou l'intérêt dû par le Bénéficiaire ;
- le cas échéant, le taux de change appliqué à l'Opération de paiement par la Banque et le montant de l'Opération de paiement après cette conversion monétaire ;
- la date de valeur du crédit.

11.5. Lorsque le Client, titulaire du Compte de paiement, n'est pas un Consommateur au sens de l'article 3.2, 8°, et sans préjudice de dispositions légales ou réglementaires d'ordre public, les parties peuvent convenir librement de modalités particulières tant par rapport à la forme et à la fréquence de communication des informations visées par le présent article que par rapport à leur contenu.

Article 12 – Remboursement d'Opérations de paiement autorisées initiées par ou via le Bénéficiaire

12.1. Le Client a droit au remboursement d'une Opération de paiement autorisée, initiée par ou via son Bénéficiaire, et qui a déjà été exécutée, pour autant que les conditions cumulatives suivantes soient remplies :

- 1° l'autorisation donnée pour cette Opération de paiement n'indiquait pas le montant exact de l'opération lorsqu'elle a été donnée et
- 2° le montant de l'Opération de paiement dépassait le montant auquel le Client pouvait

raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par les dispositions contractuelles applicables et des circonstances pertinentes de l'affaire. Le Client ne peut toutefois invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change de référence convenu a été appliqué.

A la demande de la Banque, le Client fournit des éléments factuels en rapport avec ces conditions.

Si les conditions de remboursement sont remplies, le remboursement correspond au montant total de l'Opération de paiement exécutée. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'Opération.

12.2. Par dérogation à l'article 12.1, en cas de Domiciliation européenne SEPA « Core », le Client a droit au remboursement même si les conditions visées dans cet article ne sont pas remplies.

12.3. Pour obtenir le remboursement visé aux articles 12.1 et 12.2, le Client doit introduire sa demande de remboursement dans les huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités.

Le Client peut faire cette demande par écrit, en prenant contact avec le service Clients d'ING (02/464.60.02) ou en s'adressant à son agence.

Dans un délai de dix jours ouvrables bancaires suivant la réception de la demande de remboursement, la Banque soit rembourse le montant total de l'Opération de paiement, soit justifie son refus de rembourser. Dans ce dernier cas, il est loisible au Client d'introduire une réclamation auprès des instances visées à l'article 21 du présent Règlement Spécial.

12.4. Par dérogation aux dispositions qui précèdent, le Client n'a pas droit au remboursement lorsque les conditions cumulatives suivantes sont remplies :

1° il a donné son consentement à l'exécution de l'Opération de paiement directement à la Banque et

2° les informations relatives à la future Opération de paiement lui ont été fournies ou mises à sa disposition de la manière convenue entre parties au moins quatre semaines avant l'échéance, par la Banque ou par le Bénéficiaire.

12.5. Sauf convention contraire, le droit au remboursement stipulé aux articles 12.1 et 12.2 ne s'applique pas lorsque le Client, titulaire du Compte de paiement, n'est pas un Consommateur au sens de l'article 3.2., 8° du présent Règlement Spécial.

12.6. L'attention du Client est attirée sur le fait que le remboursement effectué conformément aux dispositions des articles 12.1 à 12.3 n'affecte en rien les obligations qu'il a valablement contractées dans le cadre de la convention sous-jacente avec le Bénéficiaire du paiement, et s'entend par conséquent sans préjudice des sanctions qui peuvent être encourues par le Client en cas d'inexécution desdites obligations. Tout litige entre le Client et le Bénéficiaire devra être réglé directement avec ce dernier. Le Client accepte expressément qu'il ne pourra à cet égard tirer aucun argument ou défense des dispositions en place régissant les relations interbancaires en la matière.

III. Responsabilités

Article 13 – Notification et contestation d'Opérations de paiement non autorisées ou incorrectement exécutées

13.1. Le Client, qu'il agisse en qualité de Payeur ou de Bénéficiaire d'une Opération de paiement, doit notifier à la Banque l'imputation sur ses extraits de compte de toute Opération de paiement non autorisée, ainsi que toute erreur ou irrégularité constatée sur lesdits extraits. Cette notification doit être confirmée par écrit.

Après que les informations relatives à l'Opération de paiement contestée ont été fournies ou mises à sa disposition, le Client n'obtient la correction de cette Opération que s'il la signale sans délai à la Banque, et au plus tard dans les treize mois suivant la date du débit ou du crédit de l'Opération, à moins que, le cas échéant, la Banque n'ait pas fourni ou mis les informations relatives à cette Opération à disposition du Client selon les modalités convenues. Lorsque cette notification n'a pas été faite par écrit à l'origine, la confirmation écrite prévue par l'alinéa 1^{er} peut être effectuée par le Client après l'écoulement des délais précités.

13.2. Lorsque le Client, titulaire du Compte de paiement, n'est pas un Consommateur au sens de l'article 3.2, 8°, le délai de treize mois après la date du débit ou du crédit de l'Opération est ramené à deux mois.

Article 14 – Charge de la preuve en cas de cas de contestation d'une Opération de paiement – Forme de la preuve

14.1. Lorsque, sans préjudice des dispositions de l'article 13, le Client conteste qu'une Opération de paiement a été autorisée, ou allègue qu'une Opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, la Banque s'engage à montrer, par un extrait de ses enregistrements internes ou au moyen de tout autre élément pertinent en fonction des circonstances, que l'Opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Toutefois, lorsque l'Opération de paiement a été initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement, c'est à ce dernier qu'incombe la charge de prouver que, pour ce qui le concerne, l'Opération en question a été authentifiée et dûment enregistrée, et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre en relation avec le service de paiement qu'il doit assurer.

14.2. Tant en matière civile qu'en matière commerciale, quel que soit le montant de

l'Opération en cause, la Banque peut apporter la preuve visée à l'article 14.1 tant au moyen du document original qu'au moyen de sa reproduction ou de sa copie (micro)photographique, magnétique, électronique ou optique, dont elle est présumée être, sauf preuve contraire, une copie fidèle, et qui fait foi comme le document original.

La preuve de l'exécution des Ordres de paiement donnés à la Banque résulte suffisamment des extraits de compte, décomptes et/ou correspondances établis par quelque moyen - y compris électronique - que ce soit et fournis par la Banque au Client. A défaut d'un tel document, cette preuve résultera de l'inscription de l'Opération de paiement dans les livres de la Banque.

Les dispositions qui précèdent ne portent pas atteinte au droit pour le Client d'apporter la preuve contraire par toutes voies de droit.

Par ailleurs, elles s'entendent sans préjudice :

- des dispositions particulières applicables aux Ordres de paiement initiés au moyen des cartes de débit ou via les services électroniques mis à la disposition du Client par la Banque, telles qu'elles sont définies dans les règlements et conditions générales qui leur sont propres ;

- de dispositions légales ou réglementaires impératives ou d'ordre public qui fixeraient des règles particulières en matière d'authentification, d'enregistrement et/ou de comptabilisation des Opérations de paiement.

De même, lorsque l'Opération de paiement est effectuée par un mandataire du Client, elles ne portent pas préjudice aux pouvoirs dudit mandataire et aux limites spécifiques éventuelles à ces pouvoirs figurant sur les documents "Pouvoirs de gestion" ou « Mandat de gestion » du compte du Client, ainsi qu'à toutes les modifications apportées ultérieurement à ces pouvoirs et limites.

14.3. La Banque tient un registre interne des Opérations de paiement pendant une période

d'au moins cinq ans à compter de l'exécution des Opérations, sans préjudice d'autres dispositions légales en matière de fourniture de pièces justificatives.

Article 15 – Responsabilité en cas d'Opérations de paiement non autorisées

15.1. A condition que la contestation lui ait été notifiée en temps utile conformément à l'article 13, et après exclusion de tout risque de fraude ou de toute autre infraction à des dispositions légales ou réglementaires impératives ou d'ordre public, la Banque rembourse immédiatement au Client le montant de l'Opération de paiement non autorisée, en rétablissant le Compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'Opération contestée.

En outre, la Banque rembourse au Client les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnisable, à condition que les montants réclamés de ce chef soient établis par des documents probants.

15.2. Les dispositions qui précèdent s'entendent sans préjudice des règles de responsabilité particulières applicables aux Opérations de paiement effectuées au moyen d'Instruments de paiement, tels les cartes de débit ou les services électroniques mis à disposition du Client par la Banque. Ces règles sont décrites dans les règlements et conditions générales particuliers qui leur sont applicables.

Article 16 - Responsabilité en cas d'Identifiant unique erroné

16.1. Un Ordre de paiement exécuté conformément à l'Identifiant unique défini à l'article 3.2., 9° est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le Bénéficiaire indiqué par l'Identifiant unique.

16.2. Si l'Identifiant unique fourni par l'Utilisateur de services de paiement est inexact, la Banque n'est pas responsable, au titre de l'article 17, de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'Opération de paiement.

Dans ce cas toutefois, la Banque s'efforce dans la mesure du raisonnable, de récupérer pour le compte de son Client agissant en qualité de Payeur, les fonds engagés dans l'Opération de paiement. Elle n'est toutefois tenue que d'une obligation de moyens.

Le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est tenu de coopérer à ces efforts, également en communiquant à la Banque toutes les informations utiles pour récupérer les fonds. Au cas où il n'est pas possible de récupérer les fonds, la Banque fournira au Client, à sa demande, toutes les informations dont elle dispose et qui présentent un intérêt pour le Client afin qu'il puisse introduire tout recours qu'il estimerait utile ou nécessaire pour récupérer les fonds.

Des frais de recouvrement, raisonnables et en rapport avec les coûts réels supportés par la Banque, peuvent le cas échéant être imputés au Client.

Lorsque le Client est le Bénéficiaire d'une Opération de paiement exécutée sur base d'un Identifiant unique inexact, il est tenu de rembourser à première demande le montant indûment reçu.

S'il refuse de rembourser ce montant, ou s'il s'abstient de répondre à la demande de la Banque en ce sens, la Banque est en droit, conformément aux dispositions légales relatives aux services de paiement, de communiquer au prestataire de services de paiement du donneur d'ordre du paiement toutes les informations utiles en vue de la récupération des fonds.

16.3. Si des informations (tels que le nom et/ou l'adresse du Bénéficiaire de l'Ordre de paiement) sont fournies en sus de l'Identifiant

unique visé à l'article 3.2., 9°, la Banque n'est responsable que de l'exécution de l'Opération de paiement conformément à l'Identifiant unique fourni, sans devoir tenir compte d'éventuelles discordances entre ces informations complémentaires et l'Identifiant unique indiqué.

Article 17 – Responsabilité en cas d'inexécution, d'exécution incorrecte ou tardive

17.1. Opérations de paiement initiées par le Payeur

17.1.1. Lorsque le Client initie une Opération de paiement en tant que Payeur (en particulier un Virement), la Banque est responsable à son égard de la bonne exécution de l'Opération de paiement.

La responsabilité de la Banque ne peut toutefois pas être mise en cause dans les cas suivants :

- si le Client n'a pas notifié sa réclamation en temps utile conformément à l'article 13 ;
- dans les cas visés aux articles 16.2 (identifiant unique inexact) et 16.3 (informations données en sus de l'identifiant unique);
- en cas de force majeure, au sens de l'article 18.

La responsabilité de la Banque ne peut pas davantage être engagée si elle peut établir que le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire a reçu le montant de l'Opération de paiement dans les délais prévus à l'article 8.3. Dans ce cas, le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est responsable de la bonne exécution de l'Opération de paiement à l'égard du Bénéficiaire.

17.1.2. Lorsque la Banque est responsable au titre de l'article 17.1, elle restitue sans tarder au Payeur le montant de l'Opération de paiement non exécutée ou mal exécutée en

rétablissant, si besoin est, le Compte de paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si l'Opération de paiement mal ou non exécutée n'avait pas eu lieu. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'Opération.

17.1.3. Si le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est responsable, il lui incombe de mettre immédiatement le montant de l'Opération de paiement à disposition du Bénéficiaire et, si besoin est, de créditer immédiatement le Compte de paiement du Bénéficiaire du montant correspondant, sous bonne date de valeur. Cette disposition vise également le cas où la Banque, agissant en qualité de prestataire de services de paiement du Client, Bénéficiaire d'une Opération de paiement initiée par un Payeur, serait responsable de la mauvaise exécution ou de l'inexécution de l'Opération de paiement.

17.1.4. Quelle que soit la responsabilité déterminée conformément aux alinéas qui précèdent, la Banque, agissant en qualité de prestataire de services de paiement du Payeur, s'efforce, à la demande de ce dernier, de retrouver la trace de l'Opération de paiement contestée, et notifie le résultat de sa recherche au Payeur, sans frais pour celui-ci. Elle n'est toutefois tenue que d'une obligation de moyens.

17.2. Opérations de paiement initiées par ou via le Bénéficiaire

17.2.1. Lorsqu'un Ordre de paiement est initié par ou via le Bénéficiaire de l'Opération de paiement (tel le créancier dans le cas d'une Domiciliation en euros (SEPA)), le prestataire de service de paiement du Bénéficiaire est, sans préjudice des exceptions qui lui seraient reconnues par la loi, responsable à l'égard du Bénéficiaire de la bonne transmission de l'Ordre de paiement à la Banque agissant en qualité de prestataire de services de paiement du Payeur, dans les délais qui ont été convenus entre le Bénéficiaire et son prestataire de service de paiement. Le cas échéant, il appartient au prestataire de

services de paiement du Bénéficiaire de retransmettre immédiatement l'Ordre de paiement à la Banque agissant en qualité de prestataire de services de paiement du Payeur.

De même, le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est responsable à l'égard du Bénéficiaire du traitement de l'Opération de paiement conformément aux dispositions légales en matière de dates de valeur et de mise à disposition des fonds, sans préjudice des exceptions qui lui seraient reconnues par la loi.

17.2.2. 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 au titre de l'article 17.2.1, la Banque, agissant en qualité de prestataire de services de paiement du Payeur, est responsable à l'égard de ce dernier.

La Banque dont la responsabilité est engagée conformément à l'alinéa qui précède restitue au Payeur, si besoin est et sans tarder, le montant de l'Opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et rétablit le Compte de paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise Opération de paiement n'avait pas eu lieu. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'Opération.

17.2.3. Quelle que soit la responsabilité déterminée conformément aux alinéas qui précèdent, le prestataire de service de paiement du Bénéficiaire s'efforce, à la demande du Bénéficiaire, de retrouver la trace de l'Opération de paiement contestée, et notifie le résultat de sa recherche au Bénéficiaire. Le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire n'est toutefois tenu que d'une obligation de moyens.

17.3. Lorsque, dans les cas visés aux articles 17.1 et 17.2, la responsabilité de la Banque peut être engagée, le Client a également droit à l'indemnisation des autres conséquences financières éventuelles liées à l'inexécution ou

à l'exécution incorrecte de l'Opération de paiement - tel le montant des frais dont le Client serait responsable et des intérêts qu'il devrait supporter en raison de cette inexécution ou de cette exécution incorrecte -, à condition que les montants réclamés de ce chef soient établis par des documents probants.

17.4. Par dérogation aux dispositions des articles 17.1 et 17.2, lorsque le Client, titulaire du Compte de paiement, n'est pas un Consommateur au sens de l'article 3.2, 8°, la responsabilité de la Banque en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'une Opération de paiement n'est engagée qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle de ses services.

Dans cette hypothèse, la responsabilité de la Banque est en tout état de cause limitée au seul dommage direct établi par le Client, à l'exclusion de tout dommage indirect, notamment, mais sans limitation, la perte de profit, d'opportunité, de clientèle ou l'atteinte à la réputation.

17.5. Sans préjudice des articles 13, 16.2 et 16.3, lorsqu'un Ordre de paiement est initié par le Payeur par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement, la Banque rembourse au Payeur le montant de l'Opération non exécutée ou mal exécutée et, le cas échéant, rétablit le Compte de paiement du Payeur dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'Opération mal exécutée n'avait pas eu lieu, sans préjudice du droit de recours de la Banque contre le prestataire de services d'initiation de paiement. Toutefois, c'est au prestataire de services d'initiation de paiement qu'incombe la charge de prouver que l'Ordre de paiement a été reçu par la Banque et que, pour ce qui le concerne, l'Opération 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 mauvaise exécution, inexécution ou exécution tardive de l'Opération.

Article 18 – Force majeure

La Banque n'assume aucune responsabilité en cas de force majeure, ou lorsque la Banque est liée par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou par l'Union européenne.

IV. Clauses finales

Article 19 – Modifications des dispositions du Règlement Spécial et des tarifs relatifs aux Services de paiement et aux Opérations de paiement

19.1. Les modifications éventuelles, prises à l'initiative de la Banque à tout moment, du présent Règlement Spécial et/ou des tarifs relatifs aux Services de paiement et aux Opérations de paiement couverts par ledit Règlement seront convenues entre la Banque et le Client.

A cette fin, la Banque informera le Client des modifications proposées, par lettre ou sur tout autre support durable, au moins deux mois ou, si le Client, titulaire du Compte de paiement, n'est pas un Consommateur au sens de l'article 3.2, 8° du présent Règlement Spécial, au moins un mois avant l'entrée en vigueur desdites modifications.

Si le Client n'est pas d'accord avec les modifications proposées, il lui est loisible, de notifier à ING son refus d'accepter celles-ci et de mettre fin avec effet immédiat au Contrat-cadre, sans frais ni indemnité, jusqu'à la date d'entrée en vigueur des modifications proposées telle que précisée lors de la communication de ces modifications. Il peut également prétendre au remboursement des frais liés à la prestation des Services de paiement, dans les conditions énoncées à l'article 20.

Le Client est réputé avoir accepté les modifications proposées s'il n'a pas notifié à la Banque, avant la date d'entrée en vigueur

proposée de ces modifications, qu'il ne les acceptait pas.

19.2. Par dérogation à l'article 19.1, les modifications de taux d'intérêt (peu importe qu'il s'agisse d'intérêts créditeurs bonifiés par ING ou d'intérêts négatifs ou débiteurs imputés au Client) ou de taux de change fondées sur les taux d'intérêt ou de change de référence convenus entre partie peuvent s'appliquer immédiatement et sans préavis.

19.3. Les nouvelles dispositions s'appliqueront à toutes les Opérations de paiement ordonnées avant leur prise d'effet mais exécutées après celle-ci, sauf dans l'hypothèse où le Client aurait, dans le délai de préavis précisé lors de la communication et sans frais à sa charge, mis fin au Contrat-cadre et dénoué toutes les Opérations en cours ; toutefois, les Opérations auxquelles – en raison de leur nature même – il ne pourrait pas être mis fin resteront, jusqu'à leur liquidation, régies par les dispositions précédemment en vigueur.

19.4. Le présent article s'entend sans préjudice des dispositions prévues par les articles 71 et 75 du Règlement Général des Opérations.

Article 20 - Durée et résiliation du Contrat-cadre

20.1. Le Contrat-cadre est conclu pour une durée indéterminée.

20.2. Le Client peut, à tout moment, résilier le Contrat-cadre sans frais ni justification, et avec effet immédiat.

La résiliation peut être faite en agence ou au moyen d'un écrit notifié à la Banque.

20.3. La Banque peut résilier le Contrat-cadre sans justification, moyennant respect d'un préavis de deux mois, notifié par écrit ou sur tout autre support durable.

La présente disposition s'entend sans préjudice de dispositions légales d'ordre public imposant à la Banque de mettre fin au contrat et/ou de prendre des mesures particulières dans des circonstances exceptionnelles.

20.4. Les frais régulièrement imputés pour la prestation des Services de paiement couverts par le présent Règlement Spécial ne sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation du contrat. Si ces frais ont été payés à l'avance, ils sont remboursés au prorata de la période restant à courir à compter du mois suivant celui au cours duquel la résiliation est intervenue.

Si la liquidation de toutes les opérations et engagements en cours permet de dégager un solde créditeur en faveur du Client, la Banque paie, sans frais supplémentaires, le solde positif du Compte de paiement, y compris l'ensemble des intérêts auxquels il a droit en vertu des dispositions légales, réglementaires et/ou contractuelles applicables, ou transfère ce montant sur un compte ouvert auprès d'un autre prestataire de services de paiement. Pour certains types de Comptes de paiement, le solde ne peut être retiré aux guichets, mais peut seulement être transféré vers un autre compte.

Après la clôture d'un Compte de paiement, la Banque rembourse les frais de gestion payés par le Client, sur base annuelle, pour le Compte de paiement, et ce au prorata du nombre entier de mois calendriers à compter du mois suivant la date de clôture du Compte jusqu'à la fin de la période pour laquelle les frais de gestion ont été payés.

Par dérogation aux dispositions de l'article 2, les dispositions qui précèdent sont également applicables aux comptes d'épargne réglementés.

20.5. Sauf dans la mesure où il y est dérogé par le présent article, les dispositions de l'article 59 du Règlement Général des Opérations sont applicables.

Par ailleurs, le présent article s'entend sans préjudice de dispositions légales impératives

ou d'ordre public fixant des délais et/ou des conditions de résiliation particuliers.

20.6. Le droit au remboursement visé à l'article 20.4 n'est pas applicable lorsque le Client, titulaire du compte, n'est pas un Consommateur au sens de l'article 3.2, 8°.

Article 21 – Traitement des données à caractère personnel

Le consentement explicite du Client quant à l'accès, au traitement et à la conservation des données à caractère personnel nécessaires pour les Services de paiement proposés par la Banque est donné par le consentement du Client à l'exécution des Opérations de paiement initiées dans le cadre de ces Services.

Article 22 – Réclamation – Recours judiciaires et extra-judiciaires

22.1. Toute réclamation ayant trait au Contrat-cadre, aux Services de paiement qui y sont associés et/ou aux Opérations de paiement visées par le présent Règlement Spécial doit être notifiée par écrit à l'agence ING du Client ou à l'adresse suivante :

ING Complaint Management
Cours Saint-Michel, 60
1040 Bruxelles

Tél. : +32 2 547 61 02
Fax : +32 2 547 83 20

La réclamation peut également être envoyée par courrier électronique à l'adresse suivante : plaintes@ing.be ou au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site www.ing.be.

22.2. Si le Client n'a pas obtenu satisfaction de la part de la Banque, il peut introduire gratuitement une réclamation auprès de l'Ombudsman en conflits financiers à l'adresse suivante :

Ombudsfm
North Gate II
Boulevard Albert II, n° 8, boîte 2
1000 Bruxelles
www.ombudsfm.be
e-mail : Ombudsman@Ombudsfm.be

Le Client peut également s'adresser à la Direction Générale Contrôle et Médiation auprès du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes & Energie, à l'adresse suivante :

North Gate III, Boulevard Albert II, 16
1000 Bruxelles
Tél. : +32 2 277 54 85
Fax : +32 2 277 54 52
e-mail : eco.inspec.fo@economie.fgov.be

La présente disposition s'entend par ailleurs sans préjudice du droit pour le Client d'entamer une procédure judiciaire.

Article 23 – Droit applicable et juridiction compétente

23.1. Tous les droits et obligations du Client et de la Banque sont soumis au droit belge.

23.2. Sous réserve de dispositions légales impératives ou d'ordre public fixant les règles d'attribution de compétence, et notamment dans le cas de litiges avec les Consommateurs, la Banque, qu'elle soit demanderesse ou défenderesse, est autorisée à porter ou faire porter tout litige ayant trait au Contrat-cadre, aux Services de paiement qui y sont associés et/ou aux Opérations de paiement visées par le présent Règlement Spécial, devant les cours et tribunaux de Bruxelles ou devant ceux dans le ressort desquels est situé son siège avec lequel les relations d'affaires avec le Client sont entretenues directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une succursale ou d'une agence.

ING Belgique S.A. – Banque/Prêteur – Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles
TVA BE 0403 200 393 – RPM Bruxelles – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE45 3109 1560 2789 – www.ing.be -
info@ing.be. Courtier en assurances inscrit à la FSMA sous le n° 12381A. © Mod. 412.498 F.
Éditeur responsable : Philippe Wallez, Cours Saint-Michel 60, B-1040 Bruxelles – 10/19.