

Conditions Bancaires Générales

Aperçu des modifications du 01.01.2025

Les articles suivants des Conditions Bancaires Générales seront adaptés le 01.01.2025.

Article 1 - Obligation d'information et d'identification

§3. Si le client, son/ses représentant(s) légal/légaux, son/ses mandataire(s) ou son/ses bénéficiaire(s) effectif(s) est/sont un/des 'PEP' ('Politically Exposed Person'), il doit immédiatement et expressément en avvertir la banque.

Tout représentant légal ou mandataire qui est un PEP doit aussi immédiatement et expressément en avvertir la banque.

Est une 'PEP' toute personne physique :

- (1) qui occupe ou a occupé une 'fonction publique importante', ou
- (2) qui est le conjoint ou une personne considérée comme l'équivalent d'un conjoint, l'enfant ou le parent d'une personne visée sous (1), ou
- (3) qui est le conjoint ou une personne considérée comme l'équivalent d'un conjoint d'un enfant d'une personne visée sous (1), ou
- (4) qui est 'étroitement associée' à une personne visée sous (1).

Par 'fonction publique importante', on entend celles qui sont reprises dans la réglementation anti-blanchiment, notamment :

- les chefs d'Etat, les chefs de gouvernement, les ministres, les secrétaires d'Etat et les parlementaires ou les membres d'organes législatifs similaires (en Belgique, y compris le niveau des Régions et Communautés) ;
- les membres des organes dirigeants des partis politiques (comme les membres de la direction du parti, le conseil politique, le conseil du parti, le comité de direction, la gestion journalière et le secrétariat du parti) ;
- les membres des cours suprêmes, des cours constitutionnelles ou d'autres hautes juridictions, y compris administratives, dont les décisions ne sont pas susceptibles de recours, sauf circonstances exceptionnelles (comme les conseillers à la Cour de cassation, la Cour d'appel et la Cour du travail, ainsi que le premier président, les présidents, les présidents de chambre, les conseillers d'Etat, les assesseurs et les auditeurs du Conseil d'Etat et les présidents et juges de la Cour constitutionnelle) ;
- les membres des cours des comptes ou des conseils d'administration des banques centrales (comme le Gouverneur, les membres du Comité de direction et du Conseil de régence de la Banque Nationale de Belgique, le premier président, les présidents et les conseillers de la Cour des comptes) ;
- les ambassadeurs, les consuls, les chargés d'affaires et les officiers supérieurs des forces armées (comme les généraux, les amiraux et les vice-amiraux) ;
- les membres des organes d'administration, de direction ou de surveillance des entreprises publiques (comme le CEO, l'Administrateur-délégué, le président, les administrateurs et les membres du Conseil d'administration, le président et les membres du Comité de direction et du Comité exécutif et les commissaires du gouvernement); les directeurs, les directeurs adjoints et les membres du conseil d'une organisation internationale, ou les personnes qui occupent une position équivalente en son sein (comme l'Union européenne, l'ONU et l'OTAN) ;
- les personnes physiques qui exercent des fonctions reprises comme des fonctions publiques de premier plan dans la liste publiée par la Commission européenne.

Les 'personnes étroitement associées' sont celles visées dans la réglementation anti-blanchiment, notamment toute personne physique qui, conjointement avec une personne visée sous (1), est le bénéficiaire effectif d'une personne morale ou d'une autre entité ou construction juridique (p.ex. une fiducie, un trust...), ou entretient une autre relation d'affaires étroite avec une telle personne, ou est le seul bénéficiaire effectif d'une personne morale ou d'une autre entité ou construction juridique qui a été, dans les faits, créée dans l'intérêt d'une personne visée sous (1).

Article 17 - Responsabilité de la banque et de ses auxiliaires

§1. Responsabilité en général

Sauf application d'autres dispositions légales impératives ou contractuelles spécifiques, la banque est uniquement responsable de son dol ou de sa faute lourde commise, dans le cadre de ses activités professionnelles, par elle ou celle de ses préposés ou mandataires.

En tout état de cause, en cas de violation du contrat-cadre, la banque n'est responsable à l'égard du client que sur le plan contractuel, toute responsabilité extracontractuelle étant expressément exclue, dans la mesure où la loi le permet.

Également, dans la mesure où la loi le permet, toute réclamation liée, de quelque manière que ce soit, au présent contrat-cadre ne peut donner lieu qu'à la responsabilité des parties cocontractantes. En aucun cas, l'employé, l'agent, le sous-traitant, le mandataire, le dirigeant, l'organe, ou généralement tout autre auxiliaire de la Banque impliqué dans l'exécution du présent contrat-cadre ne peut être tenu pour responsable. La banque n'est en aucun cas responsable d'un cas de force majeure, ni de ses conséquences néfastes sur ses services, ni des dommages qui peuvent en découler pour des clients ou des tiers, même si des engagements relevant des principales prestations de la banque ne peuvent pas être (entièrement) tenus en raison d'un cas de force majeure.

La banque n'est en aucun cas responsable d'un cas de force majeure, ni de ses conséquences néfastes sur ses services, ni des dommages qui peuvent en découler pour des clients ou des tiers, même si des engagements relevant des principales prestations de la banque ne peuvent pas être (entièrement) tenus en raison d'un cas de force majeure.

Les cas de force majeure englobent entre autres :

- conflits sociaux tels que grève du personnel de la banque ;
- attaque à main armée, effraction dans ses bâtiments ou systèmes informatiques, et les autres cas dans lesquels la banque est victime d'une criminalité grave, ainsi que la perte ou la mauvaise utilisation de valeurs ou données qui en découle ;
- mesures imposées ou décisions prises par une autorité belge, européenne ou étrangère,

internationale ou supranationale ou autre, ou par une autre instance compétente, y compris toutes les mesures de nature monétaire et toutes leurs conséquences directes et indirectes pour les clients (par ex. en matière de perte de change, de restriction de crédit, de restrictions de la discrétion bancaire...) qui en découlent ;

- guerre, terrorisme, troubles, émeutes et occupation (d'une partie) du territoire ;
- la mise hors service de moyens de communication tels que le téléphone, l'e-mail ou le téléfax, ainsi que de l'infrastructure électrique et/ou électronique et la perte d'informations ou de données allant de pair, à moins qu'elles ne résultent de la faute grave ou d'un dol de la banque ou de ses préposés ou mandataires ;
- incendie, tremblement de terre, inondation, ouragan, trombe, tornade, violente tempête et autres catastrophes naturelles, pandémie ou épidémie ;
- catastrophes nucléaires.

La force majeure dans le chef de tiers qui fournissent des services à la banque vaut aussi pour cas de force majeure dans le chef de la banque même (par ex. grève postale, attaque à main armée de transports de fonds, panne ou effraction chez des partenaires qui fournissent des services informatiques ou autres...).

Une responsabilité dans le chef de la banque n'implique en aucun cas qu'elle est tenue d'indemniser le dommage indirect de quelque nature qu'il soit, comme par exemple la perte de chance ou perte de profits, perte de clientèle, atteinte à la réputation ou perturbation des activités.

Article 22 - Plaintes

§5. Le client peut formuler ses plaintes auprès de l'agence ou auprès du Service Plaintes de la banque, Rue Montoyer 14, à 1000 Bruxelles, et ce, par courrier, via Online & Mobile Banking, via le formulaire électronique sur le site Internet de la banque (nagelmackers.be/fr/contact/procedure-de-plainte) ou par e-mail (plaintes@nagelmackers.be).

Dans l'hypothèse où le client ne serait pas satisfait de la réponse de l'agence, il peut encore s'adresser au Service Plaintes de la banque par les canaux mentionnés ci-dessus.

Si le Service Plaintes de la banque ne peut répondre définitivement dans les 5 jours ouvrables bancaires après réception de sa plainte, la banque envoie un accusé de réception au client. Dans les 30 jours, la banque donne sa réponse définitive au client ou une explication de la raison pour laquelle ce n'est pas possible avec une confirmation du délai de réponse attendu. En tout cas, la banque enverra une réponse définitive au client dans un délai raisonnable en tenant compte de la complexité de la plainte.

Le client accepte que la banque réponde à sa plainte sur papier ou sur tout autre support durable similaire (par exemple par e-mail). La banque ne compte aucuns frais pour le traitement d'une plainte.

Une plainte relative à une fraude (au paiement) ne pourra être traitée que si le client transmet une copie de la plainte déposée à la police ou auprès d'une autre instance judiciaire compétente.

Le client qui agit en tant que personne physique pour ses intérêts privés, à l'exclusion de son activité professionnelle, et qui n'a pas obtenu une réponse satisfaisante à sa plainte portant sur des services bancaires et de paiement de la part du Service Plaintes de la banque, peut faire appel au Service de médiation des services financiers : Ombudsfin ASBL, North Gate II, Boulevard du Roi Albert II n° 8 boîte 2, 1000 Bruxelles, téléphone 02 545 77 70, ombudsman@ombudsfin.be (voir également www.ombudsfin.be). Le client qui agit en tant qu'indépendant ou en tant qu'entreprise peut également faire appel au Service de médiation des services financiers, mais dans ce cas, uniquement pour une plainte relative à un crédit.

Seule une plainte adressée au Service Plaintes de la banque et dont la réponse n'a pas satisfait le client, sera considérée comme recevable par l'Ombudsfin.

Les clients peuvent également adresser leurs plaintes à la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, Contact Center, rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, téléphone 0800 12 033, fax 0800 12 057, info.eco@economie.fgov.be. Les formulaires et les informations sont disponibles sur www.mineco.fgov.be.

Les clients peuvent également adresser leurs plaintes à la Direction générale de l'Inspection économique du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, WTC III, Boulevard Simon Bolivar 50, 1210 Bruxelles, téléphone 0800 12 033, fax 0800 12 057, info.eco@economie.fgov.be. Les formulaires et informations sont disponibles sur <http://economie.fgov.be/> et <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr>.

Des questions ou plaintes relatives à des publicités de la banque peuvent également être adressées au Jury d'Ethique Publicitaire (JEP), rue Bara 175, 1070 Bruxelles, téléphone 02 502 70 70, fax 02 502 77 33, info@jep.be (voir aussi www.jep.be).

Pour les plaintes relatives à un service en ligne de la banque, le client qui agit en tant que personne physique à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale peut également s'adresser à la plateforme Online Dispute Resolution sur ec.europa.eu/odr.

Article 60 - Coffres clients

Le client peut louer un coffre clients dans certaines agences de la banque pour y mettre de l'argent, des documents, bijoux et autres objets à protéger. Les conditions d'utilisation d'un coffre clients sont décrites dans un règlement spécifique.

Le client prendra connaissance de ce règlement et l'acceptera avant de louer un coffre clients auprès de la banque. Il accepte que ce règlement contienne les dispositions contraignantes régissant la location d'un coffre clients.

La banque peut débiter les loyers et frais dus dans le cadre de la location d'un coffre clients au débit de tout compte dont tout (co)locataire du coffre clients est (co)titulaire.