REGLEMENT DES SERVICES DE PAIEMENT

Art.1er : Définitions

Les notions suivantes sont utilisées pour l'application du Règlement des services de paiement:

1° La banque : Europabank sa, Burgstraat 170, 9000 Gent, numéro de BCE : 0400.028.394, adresse e-mail : info@europabank.be.

2° Le client : la personne physique ou morale qui utilise un service de paiement en qualité de payeur, de bénéficiaire ou les deux.

3° Le consommateur : une personne physique qui agit uniquement dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.

4° Service de paiement :
- les services, offerts par la banque, permettant de verser des espèces sur un compte de paiement ou de retirer des espèces d'un compte de paiement, de même que toutes les opérations qu'exige la gestion d'un compte de paiement,
- l'exécution d'opérations de paiement sur un compte de paiement, que ces opérations soient couvertes ou non par un contrat de crédit,
- l'émission et/ou l'acquisition d'instruments de paiement,
- les transmissions de fonds.

5° Opération de paiement : une action initiée par le payeur ou le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire. Ces opérations de paiement peuvent être effectuées au moyen d'un virement, ordre permanent, domiciliation, opération de guichet, paiement instantané ou instrument de paiement (par exemple carte de débit, carte de crédit).

6° Paiement instantané : une opération de paiement où tant le compte du payeur que le compte du bénéficiaire est respectivement débité et crédité maximum 10 secondes après que l'ordre de paiement ait été effectué avec succès. Cette opération de paiement et les conditions annexes sont d'application à partir du 18/03/2019.

7° Compte de paiement : un compte qui est détenu au nom d'un ou de plusieurs clients et qui est utilisé pour l'exécution d'opérations de paiement.

8° Ordre de paiement : toute instruction d'un payeur ou d'un bénéficiaire à la banque demandant l'exécution d'une opération de paiement.

9° Jour ouvrable : un jour au cours duquel la banque est accessible pour le client pour l'exécution des activités exigées pour une opération de paiement. Les heures d'ouverture de la banque sont disponibles dans les agences de la banque et sur www.europabank.be.

10° Domiciliation : un service de paiement pour débiter le compte de paiement d'un payeur, où une opération de paiement est initiée par le bénéficiaire sur base d'une autorisation fournie par le payeur au bénéficiaire, à la banque du bénéficiaire ou à la banque du payeur.
Il s'agit:
- des domiciliations européennes : uniquement en EUR et applicables autant en Belgique que dans la zone SEPA (les États membres de l'Union européenne élargie à la Norvège, l'Islande, le Liechtenstein, Monaco, Saint-Marin et la Suisse) entre comptes de paiement ouverts auprès de banques ou prestataires de services de paiement dans la zone SEPA. Une domiciliation européenne ne peut être ouverte, modifiée et clôturée que chez le créancier. Europabank se réserve le droit de supprimer une domiciliation, pour laquelle plus aucune présentation n'a eu lieu 36 mois après la dernière présentation.
- des domiciliations européennes B2B : une variante des domiciliations européennes avec les caractéristiques et conditions suivantes :

- Le client doit être un non-consommateur. Si ce statut se modifie, le client doit avertir la banque aussi vite que possible.
- En ouvrant, modifiant ou annulant un mandat d'une domiciliation européenne B2B chez un créancier, le client-payeur doit mettre la banque au courant et délivrer une copie du mandat de la domiciliation européenne B2B à la banque au plus tard à la date de paiement suivante sous le mandat en cas d'ouverture ou de modification du mandat ou au plus tard à la date où la révocation entre en vigueur en cas de révocation du mandat.
- Lors de l'exécution d'une domiciliation européenne B2B, la banque contrôle, avant de débiter le compte du client, la conformité entre les données du mandat présenté par le créancier et les données du mandat délivré par le client, en ce qui concerne l'IBAN du client-payeur, le BIC de la banque, la référence du mandat, le numéro d'identification du créancier et la sorte (paiement unique ou répétitif).

Art.2 : Champ d'application

Le Règlement des services de paiement s'applique à tous les services de paiement

- effectués en euro ou dans une monnaie d'un État membre de l'Espace économique européen
- et où interviennent la banque et une autre banque ou prestataire de services de paiement établi au sein de l'Espace économique européen.

L'article 10 de ce Règlement est d'application à tous les services de paiement en euro y compris toutes les opérations de paiement en euro où une conversion monétaire a eu lieu entre la devise d'un État membre de l'Espace économique européen qui n'a pas l'euro comme monnaie et l'euro.
L'article 13§3 de ce Règlement est d'application à tous les services de paiement effectués au sein de la banque où le client est payeur, quelle que soit la monnaie utilisée.
Le Règlement Général des Opérations bancaires reste d'application, sauf où le présent Règlement des services de paiement détermine des règles divergentes.
L'utilisation des cartes de débit, des cartes de crédit, du service eb online et le traitement des opérations par carte de paiement chez les commerçants (acquiring) sont réglés par des contrats particuliers, dont les dispositions priment sur les dispositions du présent Règlement et du Règlement Général des Opérations bancaires.

Art.3 : Opérations de paiement isolées

À l'exception des articles 4, 15, 16 et 17, les dispositions du présent règlement sont également applicables aux opérations de paiement isolées en vertu desquelles un tiers crédite des avoirs sur le compte de paiement d'un client.

Art.4 : Communication

La langue utilisée pour ce règlement et pour la communication entre le client et la banque est le français.
Chaque mois, la banque informera le client des opérations qui ont été effectuées sur les comptes de paiement. Si le client dispose du service eb online, les informations seront mises à sa disposition via ce média et aux conditions fixées dans le contrat eb online. Si le client ne dispose pas du service eb online, ces informations lui sont fournies une fois par mois par courrier.
Si un client eb online souhaite recevoir l'information par la poste, la banque pourra porter des frais en compte pour cela. Ces frais sont mentionnés dans les conditions bancaires.
Si le client souhaite une périodicité plus courte que la période standard d'un mois, il devra pour cela adresser une demande à la banque. Si la banque l'autorise, elle pourra porter des frais en compte qui figurent dans les conditions bancaires.

Le client a toujours le droit de demander un exemplaire gratuit du Règlement des services de paiement dans une agence de la banque.

Art.5 : Exécution des opérations de paiement : identifiant unique et autorisation

Pour permettre l'exécution d'opérations de paiement, la banque doit recevoir le BIC et l'IBAN du compte bénéficiaire, ainsi que, dans le cas d'ordres permanents, la périodicité des opérations de paiement. On appelle ces données l'identifiant unique. Des ordres de paiement effectués en conformité avec l'identifiant unique sont réputés avoir été effectués correctement.
Le client donne son consentement à l'exécution d'une opération de paiement par sa signature sur le formulaire de virement ou sur tout autre document accepté par la banque ou, s'il utilise le service eb online, par une signature électronique.
Une domiciliation nécessite l'octroi d'un mandat par le payeur à la banque et au bénéficiaire. Ce mandat doit mentionner au moins le consentement explicite du payeur avec la domiciliation, de même qu'un renvoi au contrat sous-jacent pour lequel la domiciliation est réalisée.

Art.6 : Le moment de réception d'un ordre de paiement

Le moment de réception d'un ordre de paiement est le moment où la banque a reçu l'ordre de paiement directement du client ou indirectement (dans le cas par exemple des domiciliations) du bénéficiaire du paiement. Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.
Le moment limite pour la réception d'un ordre de paiement est 16h00. Après ce moment, les ordres de paiement reçus sont réputés avoir été reçus le jour ouvrable suivant.
Si le client effectue un ordre de paiement par paiement instantané, le moment de la réception est le moment où la banque a reçu directement du client ou indirectement (en cas de domiciliation par exemple) du bénéficiaire du paiement l'ordre de paiement, quelque soit l'heure de réception et que la réception tombe un jour ouvrable ou non.
Si la banque et le client conviennent que l'exécution de l'ordre de paiement se fera à une date spécifique, le moment de réception de l'ordre de paiement est alors la date convenue. Si la date d'exécution ne tombe pas un jour ouvrable, l'ordre de paiement est exécuté le jour ouvrable suivant.

Art.7 : Le délai d'exécution des ordres de paiement

Tout ordre de paiement, où aussi bien le payeur que le bénéficiaire détiennent un compte de paiement auprès de la banque, sera exécuté au plus tard à la fin du même jour ouvrable que le moment de réception de l'ordre de virement, sauf dans le cas d'ordre de paiement initié sur support papier (formulaire de virement, et autres…). Dans ce cas, le délai d'exécution maximal est prolongé d'un jour ouvrable.
Si le client choisit d'exécuter l'ordre de paiement par paiement instantané et que tous les contrôles sont corrects, l'ordre de paiement est exécuté en maximum 10 secondes.
Pour un ordre de paiement où le client demande l'exécution d'un paiement sur un compte de paiement auprès d'une autre banque, la banque doit mettre le montant de l'ordre de paiement à la disposition sur le compte de la banque du bénéficiaire au plus tard le jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement. Si l'ordre de paiement est initié sur support papier (formulaire de virement, et autres…), le délai d'exécution maximal est prolongé d'un jour ouvrable.
Pour les ordres permanents, les ordres de paiement sont exécutés selon la périodicité que le client a donnée. Si la date d'exécution ne tombe pas un jour ouvrable, l'ordre de paiement est exécuté le jour ouvrable suivant. L'exécution d'un ordre permanent peut avoir lieu au plus tôt le jour ouvrable suivant le jour ouvrable où l'ordre permanent a été ouvert.

Si la banque reçoit un paiement en faveur d'un compte de paiement du client, la banque mettra le montant de ce paiement à la disposition du client sur son compte de paiement, le même jour ouvrable que celui où elle l'a reçu.

Art.8 : La révocation d'un ordre de paiement par le client

Le client ne peut plus révoquer un ordre de paiement dès que :

- il a donné son consentement à l'exécution de l'ordre de paiement à la banque
- il a donné son consentement au bénéficiaire de l'ordre de paiement, si l'opération de paiement a été initiée par ou via le bénéficiaire.

Dans le cas d'un ordre permanent, ou lorsque le client et la banque ont convenu d'une date d'exécution pour l'ordre de paiement, le client peut révoquer l'ordre de paiement jusqu'à la fin du jour ouvrable qui précède le jour d'exécution convenu.
La banque se réserve le droit de révoquer les ordres de paiement par paiement instanté jusqu'à 10 jours ouvrables bancaires après la date de l'exécution en cas de fraude, de problèmes techniques ou d'un envoi en double.

Art.9 : Le refus d'un ordre de paiement par la banque

La banque peut refuser d'exécuter un ordre de paiement, si, entre autres, l'identifiant unique est incomplet ou imprécis, s'il n'y a pas assez de provision sur le compte de paiement ou si le consentement du client n'est pas clair. La banque se réserve le droit d'effectuer les ordres de paiement, qui ne sont pas effectués à cause de manque de provision, à une date ultérieure, au moment où il y a assez de provision disponible. Dans ce cas, le moment de réception de l'ordre est reporté au moment où il y a assez de provision disponible. Le client en subira les éventuelles conséquences négatives.
Un ordre de paiement par paiement instantané peut uniquement être exécuté en euros, est uniquement possible entre les comptes à vue et les comptes d'épargne de la banque, et uniquement entre les comptes à vue auprès des autres banques participantes. Dans tous les autres cas, le paiement instantané est refusé.
Si la banque refuse d'exécuter une opération de paiement, elle en informera le client dans les plus brefs délais et, pour autant que ce ne soit pas empêché par des obligations légales, informera le client également de la raison du refus. Cette notification par écrit se fait au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant le refus. Si l'ordre de paiement original a été initié sur support papier, ce délai est augmenté d'un jour.
Si le refus est justifié objectivement, la banque peut porter des frais en compte au client pour cette notification. Ces frais sont mentionnés dans les conditions bancaires de la banque.
Un ordre de paiement dont l'exécution est refusée par la banque, est réputé ne pas avoir été reçu.

Art.10 : Application de la date de valeur

La date de valeur du crédit d'un compte de paiement n'est pas postérieure à celle du jour ouvrable au cours duquel le montant est crédité sur le compte de paiement du bénéficiaire.
La date de valeur du débit d'un compte de paiement n'est pas antérieure au moment où le montant est débité du compte de paiement.
Dans le cas d'un ordre de paiement par paiement instantané, la date de l'échéance d'un crédit et la date de valeur d'un débit d'un compte de paiement tombent tous les deux le jour de l'exécution.

Art.11 : Frais

Tous les frais liés à l'exécution des services de paiement, aux comptes de paiement et à la gestion des comptes de paiement, sont mentionnés dans les conditions bancaires de la banque.

Art.12 : Taux de change et taux d'intérêt

Les taux d'intérêt utilisés par la banque sont mentionnés dans les conditions bancaires. Toute modification des taux d'intérêt sera communiquée au client le cas échéant par lettre, extrait de compte, communiqué de presse, dépliant ou par avis dans les locaux de la banque.
Comme taux de change de référence, la banque utilise les taux de change de son correspondant. Toute modification des taux de change est applicable immédiatement et sans notification préalable, sauf disposition contraire dans la législation impérative ou accords particuliers.

Art.13 : Le délai de contestation d'une opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée

Pour entrer en ligne de compte pour la correction, le client doit signaler sans délai à la banque une opération de paiement non autorisée ou non correctement exécutée, après avoir pu prendre connaissance de cette opération et en tout cas immédiatement après que la banque ait mis à sa disposition l'information relative à cette opération de la manière convenue (Eb online ou par courrier). Cet avis doit se faire de la manière la plus rapide (de préférence par téléphone) et être confirmé ensuite par écrit par le client. En aucune manière on ne pourra traiter des contestations qui datent de plus de treize mois après la date de valeur de l'opération concernée, à moins que la banque n'ait fourni aucune information au client concernant cette opération.
Si le client n'est pas un consommateur, on ne peut pas traiter de contestations qui datent de plus de 90 jours calendrier après la date de valeur de l'opération concernée, à moins que la banque n'ait fourni aucune information au client concernant cette opération.
Dans le cas d'une opération de paiement non autorisée, la banque rétablira sans délai le compte de paiement du client dans l'état où il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu.

Art.14 : La responsabilité de la banque en cas d'exécution incorrecte ou de non exécution

La banque est responsable de l'exécution non-correcte d'un ordre de paiement, sauf si le client a transmis un identifiant (BIC et IBAN) unique inexact. La banque n'est dans ce cas pas responsable de l'exécution de l'ordre de paiement en accord avec cet identifiant unique inexact.
La banque n'a aucune obligation et n'est pas responsable de tenir compte ou d'effectuer un contrôle des informations complémentaires qui sont communiquées par le client, à côté de l'identifiant unique.
La banque n'est pas responsable en cas de force majeure. Elle déclare effectuer l'exécution dans toute la mesure de ses moyens, ce qui fait que son engagement est un engagement de moyens et reste limité à ce qui est dépendant d'elle.
Dans le cas d'un ordre de paiement non exécuté ou mal exécuté par la banque, et si le client en a fait mention dans le délai prévu, la banque devra rétablir sans délai le compte de paiement du client dans l'état où il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu.

Art.15 : Le refus par le client

Pendant une période de huit semaines après la date de valeur de la domiciliation européenne, le client peut demander le remboursement à la banque d'une opération de paiement autorisée et initiée par ou via le bénéficiaire, et déjà exécutée, si les conditions suivantes sont remplies:

1° l'autorisation n'indiquait pas le montant exact de l'opération de paiement lorsqu'elle a été donnée ;
2° le montant de l'opération dépasse le montant auquel le client pouvait s'attendre, sur base du profil de ses dépenses passées, des engagements contractuels éventuels et tous les autres aspects pertinents de l'affaire.

La banque examinera la demande du client et répondra dans un délai de dix jours ouvrables. En cas de refus de la demande, elle communiquera la raison de son refus au client. Si elle accepte la demande, la banque rembourse le montant total de l'opération de paiement sur le compte de paiement du client.
Le client peut seulement faire usage de ce refus s'il est un consommateur.

Art.16 : Modification du règlement

Les modifications à ce règlement seront communiquées au client au plus tard deux mois avant leur entrée en vigueur. Si le client n'a pas réagi pour la date d'entrée en vigueur, il est réputé avoir accepté les modifications.
Si le client ne souhaite pas accepter les modifications, il peut résilier sans frais le compte de paiement et les services de paiement connexes.

Art.17 : Durée et résiliation du compte de paiement et des services de paiement

L'ouverture d'un compte de paiement par le client est un contrat de durée indéterminée.
Le client peut résilier à tout moment et avec effet immédiat le compte de paiement et les services de paiement connexes sans frais par une notification à la banque. En ce qui concerne les ordres permanents ou domiciliations, le client doit notifier l'arrêt au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour ouvrable d'exécution de l'ordre permanent ou de la domiciliation, afin d'éviter que l'ordre de paiement soit encore effectué.
Une domiciliation européenne ne peut être résiliée par le client que chez le bénéficiaire de la domiciliation.
La banque a le droit de résilier à tout moment sans frais le compte de paiement et les services de paiement connexes avec un délai de préavis de deux mois.
La banque a le droit de mettre fin au compte de paiement et services de paiement connexes avec effet immédiat si le client ne respecte pas ses obligations contractuelles relatives au compte de paiement et aux services de paiement connexes.
La résiliation ou la notification d'arrêt doivent être effectuées par écrit.

Art.18 : droit applicable, tribunal et procédures de recours extrajudiciaires

Le présent contrat est soumis aux lois et décrets en vigueur en Belgique. Seuls les tribunaux de Gent sont compétents pour juger tout différend qui pourrait découler du présent contrat.
Une plainte doit être adressée de préférence par écrit au Président du Comité de direction, Burgstraat 170, 9000 Gent, par e-mail: info@europabank.be ou par fax au 09/224.74.48. Si vous souhaitez formuler une plainte par téléphone, contactez le numéro suivant pendant les heures de bureau: 09/224.73.50.
Si le client est une personne physique qui agit exclusivement pour ses intérêts privés et si le client n'est pas d'accord avec la réponse de la banque à sa plainte, le client peut soumettre le litige à l'Ombudsman en conflits financiers, par courrier à North Gate II, Boulevard du Roi

Albert II, n° 8, bte 2 à 1000 Bruxelles, par mail à ombudsman@ombudsfin.be ou par le site internet http://www.ombudsfin.be/fr/particuliers/introduire-une-plainte .
Par ailleurs, le client peut, s'il agit en tant que consommateur, et s'il n'est pas d'accord avec une décision de la banque concernant le règlement d'une contestation, ou avec le remboursement ou non d'une opération comme décrit à l'article 15, s'adresser pour une procédure de recours extrajudiciaire à la « Direction générale de l'Inspection économique » auprès du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie, North Gate III, Boulevard Roi Albert II, 16, 1000 Bruxelles (eco.inspec.fo@economie.fgov.be).