

Fiche d'information services de paiement consommateurs

Ces conditions sont uniquement d'application pour les clients qui, au 31 août 2019, étaient déjà en relation avec ABN AMRO Bank N.V. et/ou sont entrés en relation avec ABN AMRO Bank N.V.

La présente Fiche d'Information au sujet des Services de Paiement destinés aux particuliers (ci-après le « Fiche d'information ») fait intégralement partie des Conditions Bancaires Générales pour les consommateurs (ci-après les « Conditions Bancaires ») d'ABN AMRO Bank N.V. (ci-après la « Banque »). Par conséquent, les termes définis dans les Conditions Bancaires s'appliquent également dans la Fiche d'information, sauf mention contraire explicite.

Dans la présente Fiche d'information, vous (ci-après le « Client ») trouverez des modalités et des informations à propos notamment des sujets cités dans les Conditions Bancaires et la Liste des tarifs de la Banque.

Table des matières

- A. Prescriptions de sécurité pour les cartes bancaires
- B. Domiciliations européennes (SEPA Direct Debit)
- C. Transferts internationaux
- D. Jours ouvrables bancaires
- E. Limites
- F. Heures limites et heure de réception des ordres de paiement
- G. Délais d'exécution des ordres de paiement
- H. Tarifs
- I. Taux de change
- J. Date de valeur
- K. Envoi d'ordres écrits
- L. Questions et/ou problèmes

A. Prescriptions de sécurité pour les cartes bancaires

Généralités

Afin de garantir la sécurité de sa Carte bancaire et de prévenir toute utilisation non autorisée de celle-ci, le Client doit utiliser sa Carte bancaire et son Code pin consciencieusement et prendre toutes les mesures raisonnables. Cela signifie notamment que le Client doit toujours conserver et utiliser la Carte bancaire ainsi que les codes de sécurité, les instruments (comme le digipass) et le Code pin en toute sécurité. De plus, le Client doit faire bloquer la Carte bancaire lorsque les circonstances le justifient. Par ailleurs, les codes de sécurité ne concernent pas uniquement le Code pin que le Client utilise en combinaison avec sa Carte bancaire. Il s'agit également de tous les autres codes que le Client doit utiliser pour exécuter des paiements électroniques et effectuer des opérations bancaires en ligne. Il peut par exemple être question de codes indiqués par le digipass fourni par la Banque.

Le Client doit régulièrement prendre connaissance des informations récentes de la Banque quant aux mesures à prendre pour prévenir les fraudes. Le Client est tenu de prendre les mesures prescrites par la Banque afin d'empêcher toute utilisation non autorisée de sa Carte bancaire.

Conservation, utilisation et contrôle des cartes bancaires en toute sécurité

1. Conservez toujours votre Carte bancaire en sécurité

- Gardez la Carte bancaire et le portefeuille ou un autre lieu de rangement similaire de la carte hors de la vue d'autrui, surtout lorsque vous n'utilisez pas votre Carte bancaire.
- Rangez votre Carte bancaire hors de la vue d'autrui.
- Rangez votre Carte bancaire de manière à ce que personne ne puisse y accéder discrètement.
- Veillez à ne pas perdre votre Carte bancaire.

Par « autrui » ci-dessus, nous entendons également votre conjoint, vos enfants, votre famille, vos amis, vos colocataires et vos visiteurs.

Explications

Gardez autant que possible votre Carte bancaire sur vous. Conservez-la par exemple dans la poche intérieure fermée de la veste que vous portez. Votre carte pourrait rapidement disparaître dans un sac fixé à l'arrière de votre vélo. C'est pourquoi il ne s'agit pas d'un endroit sûr. Il n'est pas sûr de laisser la Carte bancaire dans un véhicule, un bateau ou une tente, ou dans un sac de sport lorsque vous vous entraînez, par exemple : d'autres personnes pourraient la dérober de façon inaperçue. Si vous laissez votre Carte bancaire à domicile, vous devez également la ranger dans un endroit sûr et, bien entendu, fermer votre maison ou votre appartement. Vous ne pouvez pas laisser la Carte bancaire dans un lieu de séjour temporaire, par exemple un hôtel ou une maison de vacances, sauf si vous la conservez dans un coffre-fort de qualité.

2. Utilisez toujours la Carte bancaire en toute sécurité

- Ne remettez jamais votre Carte bancaire à quelqu'un d'autre, même si cette personne souhaite vous aider.
- Ne perdez pas de vue votre Carte bancaire tant qu'elle n'a pas de nouveau été rangée en sécurité.
- Vérifiez toujours si vous avez récupéré votre Carte bancaire après utilisation.
- Rangez toujours la Carte bancaire dans un lieu sûr et assurez-vous de ne pas pouvoir la perdre facilement.
- Suivez scrupuleusement les instructions sur les distributeurs de billets et les distributeurs automatiques concernant le contrôle de la sécurité sur ces appareils.
- Contactez immédiatement la Banque ou le point de contact indiqué par celle-ci si vous n'avez pas récupéré votre Carte bancaire après une transaction de paiement ou un retrait au distributeur.
- N'utilisez pas votre Carte bancaire si vous savez ou soupçonnez que son utilisation est ou peut être dangereuse dans une situation donnée.
- Ne vous laissez pas distraire lors de l'utilisation de la Carte bancaire.

3. Vérifiez la sécurité de votre Carte bancaire et son utilisation

- Contrôlez régulièrement si vous avez encore votre propre Carte bancaire.
- Contrôlez régulièrement les transactions de paiement effectuées avec la Carte bancaire conformément aux Conditions Bancaires.

Conservez et utilisez les codes de sécurité et les codes PIN en toute sécurité.

4. Vous devez toujours conserver le Code pin en sécurité

- Si vous pouvez choisir vous-même un Code pin, veillez à ce que le code choisi ou modifié par vos soins ne puisse pas être deviné facilement.
- Détruisez le courrier dans lequel vous recevez le Code pin immédiatement après ouverture.
- Ne notez pas et n'enregistrez pas votre Code pin : apprenez-le par cœur.
- Si vous ne parvenez vraiment pas à vous souvenir du Code pin, assurez-vous que l'éventuelle note avec laquelle vous conservez le Code pin ne puisse pas être décodée par d'autres personnes.
- Ne conservez pas une telle note sur ou près de votre Carte bancaire ou près de l'appareil ou des instruments avec lesquels vous effectuez vos opérations bancaires.
- Ne communiquez et ne montrez le Code pin à personne, même pas à votre conjoint, votre famille, vos amis, vos colocataires, vos agents ou des collaborateurs de la Banque.
- L'utilisation du Code pin, des codes de sécurité et des instruments (comme le digipass) est strictement personnelle : vous êtes le seul à pouvoir les utiliser, et uniquement de la manière indiquée par la Banque.

5. Utilisez toujours les codes de sécurité de manière sécurisée

- Veillez à ce que d'autres personnes ne puissent pas voir le Code pin lorsque vous l'encodez, par exemple au distributeur de billets ou au distributeur automatique.
- Protégez le clavier autant que possible lorsque vous tapez le Code pin ou les codes de sécurité.
- N'acceptez pas l'aide d'une autre personne lorsque vous saisissez le Code pin.
- Ne transmettez jamais un code de sécurité par téléphone, par e-mail ou de toute autre manière que celle prescrite par la Banque. Cette règle s'applique également lorsqu'une personne vous contacte par téléphone, par e-mail ou personnellement et déclare être un collaborateur de la Banque. La Banque ne vous demandera jamais des codes de sécurité de la sorte.

6. Veillez à ce que l'appareil que vous utilisez pour vos transactions bancaires soit bien sécurisé

À cet égard, pensez par exemple à ce qui suit :

- Assurez-vous que le logiciel installé sur l'appareil (comme un ordinateur, un ordinateur portable, une tablette et/ou un smartphone) que vous utilisez pour vos transactions bancaires soit pourvu des mises à jour (de sécurité) actuelles. Le logiciel installé désigne par exemple le système d'exploitation et les programmes de sécurité, comme un scanner de virus ou un pare-feu.
- N'installez pas de logiciels illégaux.
- Sécurisez l'accès à l'appareil que vous utilisez pour vos transactions bancaires à l'aide d'un code d'accès.
- Veillez en outre à ce que les applications fournies par la Banque sur l'appareil que vous utilisez pour vos transactions bancaires ne puissent pas être utilisées par des personnes non autorisées.
- Déconnectez-vous toujours lorsque vous avez terminé vos transactions bancaires.

7. Contrôlez votre compte bancaire

Ce faisant, pensez à ce qui suit : Examinez toujours les informations papier ou électroniques relatives à votre compte le plus vite possible, pour vérifier si vous remarquez des transactions pour lesquelles vous n'avez pas donné votre accord. Faites-le au moins toutes les deux semaines si la Banque met à votre disposition des informations électroniques sur votre compte. Si vous recevez uniquement des informations papier, vérifiez-les dans les deux semaines après leur réception dans tous les cas. Si un préjudice naît dans le chef de la Banque car vous n'avez pas été en mesure de contrôler les informations relatives à votre compte pendant quelque temps, la Banque peut vous demander de prouver que ce n'était raisonnablement pas possible.

8. Utilisation autorisée des codes de sécurité

Vous pouvez uniquement utiliser vos codes de sécurité lorsque la Banque le permet.

Vous pouvez seulement encoder votre Code pin dans :

- les distributeurs de billets
- les distributeurs automatiques
- le digipass fourni par la Banque

Vous pouvez uniquement utiliser vos autres codes de sécurité, comme les codes indiqués par le digipass, sur le site web ou les systèmes sécurisés proposés par la Banque. Vous ne pouvez jamais utiliser les codes de sécurité d'une autre manière que celle indiquée ci-dessus. Vous ne pouvez pas transmettre ces codes sur d'autres sites web que ceux de la Banque. Vous ne pouvez jamais communiquer ces codes à un tiers, même à des collaborateurs de la Banque.

9. Si vous avez une bonne raison de croire que la sécurité de votre Carte bancaire n'est plus certaine, vous devez immédiatement le signaler à la Banque.

Vous avez de toute manière une bonne raison de le croire dans les situations suivantes :

- Vous avez perdu votre Carte bancaire, vous ne savez pas où vous l'avez laissée ou votre Carte bancaire a été volée.
- Vous n'avez pas récupéré votre Carte bancaire après l'exécution d'une transaction de paiement.
- Vous vous apercevez qu'une ou que plusieurs transactions de paiement ont eu lieu avec votre Carte bancaire alors que vous n'avez pas donné votre consentement à cet effet.
- Vous savez ou soupçonnez qu'une autre personne connaît, a vu ou a utilisé votre Code pin.

Contactez aussi immédiatement la Banque si vous remarquez quelque chose d'étrange ou d'inhabituel, comme une autre méthode de connexion. La Banque peut procéder à un blocage pour limiter ou prévenir tout (autre) dommage. Si la Banque vous donne des instructions, par exemple afin d'éviter de nouveaux incidents, vous devez les suivre. Ici aussi, la Banque ne vous demandera jamais vos codes de sécurité.

En cas de perte, vol ou risque d'abus de votre Carte bancaire, outre le signalement à la Banque, vous pouvez immédiatement contacter Advanzia. Advanzia est joignable par téléphone au numéro +352 26.15.74 Parallèlement à l'avis à la Banque ou Advanzia, vous pouvez également bloquer vous-même votre Carte bancaire grâce à l'app de la Banque, à l'Online Banking ou à le site web de Advanzia : www.mycapitolcards.com. Attention : il n'est pas possible de faire bloquer votre carte bancaire Advanzia au numéro du Belgian Card Stop. Nous vous conseillons donc de conserver le numéro du service d'assistance Advanzia mentionné ci-dessus dans votre téléphone.

De plus, vous devez déclarer les faits signalés dans les 24 heures aux services de police de l'endroit où la perte ou le vol a eu lieu.

B. Domiciliations européennes (SEPA Direct Debit)

Variantes de domiciliation

L'aperçu ci-dessous reprend les différentes variantes de domiciliation et leurs principales caractéristiques. La Banque renvoie également à l'addenda « Domiciliation européenne (SEPA Direct Debit) ».

1. La domiciliation SEPA permanente (ordre permanent)

- Vaut en permanence pour plusieurs paiements
- Cette autorisation est donnée par écrit et, après signature par le Client, retournée au créancier qui la remettra ensuite à sa Banque pour la suite du traitement.

2. Domiciliation SEPA unique (virement)

- Vaut pour un seul paiement.
- Cette autorisation est donnée par écrit et, après signature par le Client, retournée au créancier qui la remettra ensuite à sa Banque pour la suite du traitement.

Ordre de remboursement

1. Domiciliation européenne refusée (Refusal)

- Sur la base de l'avis, le Client peut refuser un recouvrement avant que la perception ait lieu. Le Client demande alors à la Banque de ne pas payer le recouvrement. Dans ce cas, la Banque refusera ce recouvrement et enverra un rejet à la Banque du créancier.
- Le Client peut refuser le recouvrement à partir de la date de réception de l'avis et au plus tard à la date d'échéance du recouvrement.

2. Demande de remboursement (Refund)

- Le Client peut demander le remboursement inconditionnel du montant du recouvrement jusqu'à huit semaines après le débit de son compte. La Banque crédite le compte du Client. La Banque du créancier est tenue à tout moment de rembourser le montant du recouvrement initial à la Banque du débiteur (la Banque).

La Banque du créancier débitera à son tour le compte de celui-ci. Si ce n'est exceptionnellement pas possible, il s'agit d'un risque de crédit pour la Banque du créancier. La Banque peut imputer à la Banque du créancier des intérêts pour les perceptions indûment payées.

Cette demande de remboursement ne libère aucunement le débiteur de sa responsabilité du paiement du montant de la facture ou de conclure un contrat avec le créancier concernant le recouvrement contesté.

- Si le mandat pour domiciliation européenne n'est pas valable ou n'existe pas, le Client peut demander le remboursement du recouvrement jusqu'à treize mois après la perception.
- Le Client doit transmettre une demande de remboursement ou de refus par écrit à ABN AMRO Bank SA (Belgique), à l'agence de la Banque qui gère le compte du Client en Belgique. Le Client fournit à la Banque des données suffisantes concernant le recouvrement (montant, référence du mandat, numéro du créancier...).
- En cas de contre-passation, le compte du Client est crédité le plus vite possible et au plus tard dans les 10 jours ouvrables bancaires suivant la demande de remboursement du Client. Un refus de contre-passation est motivé dans les dix jours ouvrables bancaires suivant la réception de la demande de remboursement par la Banque au Client.

Si le Client n'est pas d'accord avec la justification, il peut introduire une réclamation auprès des fonctionnaires compétents du Service public fédéral Économie.

Lorsque la Banque contre-passe un montant encaissé, elle le fait avec la date d'intérêt du débit précédent. L'avis de contre-passation est fourni au moyen de l'extrait de compte ou de l'Online Banking.

Ordre de blocage

La Banque peut bloquer à tout moment tout instrument de paiement, y compris les ordres de domiciliation, pour des motifs objectivement justifiés en lien avec la sécurité de l'instrument de paiement, la suspicion d'usage non autorisé ou frauduleux de celui-ci, ou, en cas d'instrument de paiement avec un contrat de crédit, le risque considérablement accru que le Client ne soit pas en mesure de respecter son obligation de paiement.

Lorsque la Banque bloque un instrument de paiement, notamment un ordre de domiciliation, elle informe le Client au moyen d'un extrait de compte ou de l'Online Banking en indiquant le motif, sauf lorsque cette communication interférerait avec les considérations de sécurité objectivement justifiées ou est interdite en vertu d'autres dispositions légales en la matière. La Banque débloquera l'instrument de paiement dès la disparition du motif de blocage.

Le Client peut aussi ordonner à la Banque de bloquer les ordres de domiciliation :

- par téléphone par l'intermédiaire du chargé de relation habituel à la Banque ou de l'assistant commercial ;
- à l'agence de la Banque qui gère le compte du Client en Belgique.

Un blocage à la demande du Client peut seulement prendre effet le jour ouvrable bancaire suivant si la Banque l'a reçu au plus tard à 15h00 le jour ouvrable bancaire précédent.

C. Transferts internationaux

- Les paiements où tous les Prestataires de services de paiement du donneur d'ordre et du bénéficiaire se trouvent au sein de l'Espace économique européen (EEE (*)) sont exclusivement exécutés sur la base de l'option de frais « frais partagés » (SHA), même si l'ordre est contraire.
- Les paiements où l'un des Prestataires de services de paiement (du donneur d'ordre ou du bénéficiaire) se trouve au sein de l'Espace économique européen (EEE (*)) peuvent être exécutés sur la base de l'option de frais « frais partagés » (SHA) ou de l'option de frais selon laquelle les frais sont supportés par le bénéficiaire (BEN) ou par le donneur d'ordre (OUR).

La Banque peut fournir de plus amples informations sur les transferts internationaux.

*Les pays EEE sont les États membres de l'Union européenne ainsi que l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein.

D. Jours ouvrables bancaires

En dehors des jours ouvrables bancaires, la Banque peut être ouverte pour exécuter certaines activités, comme la réception des ordres de paiement et/ou le traitement des transactions en solde du compte.

Cependant, seuls les jours où la Banque peut (faire) effectuer toutes les activités requises pour l'exécution d'une transaction de paiement valent comme jours ouvrables bancaires. Pour la réception du paiement par le bénéficiaire, il est bien entendu nécessaire de tenir compte des jours ouvrables bancaires du prestataire de services de paiement du bénéficiaire (le « jour ouvrable bancaire »).

- Pour tous les ordres de paiement, les jours suivants ne constituent pas un jour ouvrable bancaire : le samedi, le dimanche, le jour de l'An, le Vendredi saint, le lundi de Pâques, la fête du Travail, le jour de Noël et le lendemain de Noël.
- Outre les jours susmentionnés, les jours suivants ne se sont pas considérés comme jours ouvrables bancaires pour les ordres écrits, les ordres téléphoniques, les retraits et les dépôts par l'intermédiaire d'agences : l'Ascension, la Pentecôte (et le lundi de Pentecôte), la fête nationale, l'Assomption, la Toussaint et l'Armistice.

E. Limites

Selon le service de paiement et/ou le mode d'exécution de l'ordre de paiement, des limites de dépenses peuvent s'appliquer.

Les limites pertinentes sont mentionnées ci-dessous et s'appliquent sauf mention contraire.

ABN AMRO Gold Card et ABN AMRO Business Card

- Limite de carte individuelle : à déterminer par le Client (pas de limite de dépenses fixe ou maximale)
- Limite au distributeur automatique : en fonction de la limite paramétrée par le Client

Le Client peut demander à la Banque de modifier la limite pour les retraits d'argent aux distributeurs de billets de la Banque ou la limite de carte individuelle. Des limites inférieures peuvent s'appliquer pour les paiements au moyen de distributeurs automatiques et les retraits d'argent à l'étranger. La Banque ne peut pas intervenir à cet égard. L'utilisation de la Carte bancaire peut être limitée à l'étranger (p. ex. aux pays européens). Le Client peut toujours se renseigner auprès de la Banque pour savoir si sa Carte bancaire est associée à un usage limité ou mondial et s'il est possible de modifier les options d'utilisation existantes. Si le Client souhaite modifier les possibilités d'utilisation de sa Carte bancaire, il peut toujours demander des informations à ce propos à la Banque ou directement à Advanzia.

F. Heures limites et heure de réception des ordres de paiement

- Le jour de réception d'un ordre de paiement est : le jour de réception d'un ordre de paiement par la Banque s'il a lieu un jour ouvrable bancaire avant l'heure limite convenue. Au plus tard le jour ouvrable bancaire suivant si l'heure de réception d'un ordre de paiement ne coïncide pas avec un jour ouvrable bancaire ou que cet ordre de paiement arrive après l'heure limite convenue ; ou le jour convenu par la Banque et le Client pour l'exécution d'un ordre de paiement. Si ce jour n'est pas un jour ouvrable bancaire, l'ordre de paiement est censé être reçu le jour ouvrable bancaire suivant.

L'heure de réception d'un ordre de paiement est :

- Pour les ordres de paiement envoyés par la poste : l'heure mentionnée sur le cachet de récépissé de la Banque.
- Pour les ordres de paiement envoyés par fax : l'heure enregistrée automatiquement sur le fax entrant.
- Pour les ordres de paiement par téléphone par le Client à la Banque : l'heure reprise sur l'appel téléphonique enregistré.

Tous les ordres de paiement doivent être reçus par la Banque avant les heures indiquées dans le tableau ci-dessous pour être considérés comme reçus ce jour ouvrable bancaire :

Unité monétaire	Ordre de paiement (papier comme électronique) reçu par la Banque : (tant sur papier que par voie électronique)
<u>EUR - SEPA (avec mention BIC & IBAN)</u>	avant 14h30
<u>EUR - paiement étranger</u>	avant 15h00
<u>GBP</u>	avant 15h00
<u>CHF</u>	avant 10h00
<u>DKK</u>	avant 10h00
<u>SEK</u>	avant 10h00
<u>NOK</u>	avant 10h00
<u>USD</u>	avant 15h00

G. Délai d'exécution des ordres de paiement

Dans quel délai votre ordre sera-t-il exécuté ?

Un délai d'exécution maximal s'applique pour les transactions de paiement au sein des États membres de l'Union européenne et de l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein.

Pour ces transactions de paiement en euros, la Banque reçoit du bénéficiaire un paiement du compte de paiement du Client au plus tard le jour ouvrable bancaire suivant la date d'ordre. Pour les transactions de paiement dans d'autres devises que l'euro, le délai s'élève au maximum à quatre jours ouvrables bancaires.

Si le Client donne un ordre écrit, le délai est prolongé d'un jour ouvrable bancaire. Lorsque la Banque doit changer le montant dans une autre devise, le délai est prolongé de deux jours.

La Banque exécute les transactions de paiement vers d'autres pays dans un délai raisonnable après la date d'ordre.

Dans les délais susmentionnés, il convient de toujours tenir compte des heures limites, comme mentionné au point E ci-dessus, et de l'heure de réception d'un ordre de paiement, comme décrit notamment dans les Conditions Bancaires.

H. Tarifs

La Liste des tarifs de la Banque fait intégralement partie des Conditions Bancaires de la Banque et sont fournies au Client lors de l'ouverture d'un compte en Banque, sur demande et à chaque modification des tarifs. Elles sont mises à disposition du Client dans chaque agence de la Banque.

Les tarifs en vigueur peuvent aussi être publiés sur le site web de la Banque www.abnamroprivatebanking.be ou www.abnamro.be.

I. Taux de change

Les taux de change pour les paiements par virement ou le change de billets de Banque en devise étrangère peuvent être demandés à la Banque. Les retraits ou versements directs de billets en devise étrangère depuis/sur un compte en devise étrangère ne sont pas possibles. Cette opération requiert un change aux taux applicables pour les transactions relatives aux virements et aux billets.

J. Date de valeur

Le calcul de la date de valeur consiste à déterminer quel jour un crédit ou un débit compte pour le calcul des intérêts sur le solde du compte. Ce jour porte le nom de date d'intérêt ou date de valeur.

Pour les transactions de paiement citées au Titre VIII des Conditions Bancaires, la date d'intérêt correspond à la date de débit ou de crédit du compte de paiement. Cela vaut si aucune conversion n'est requise.

Pour les paiements entrants depuis l'étranger, il se peut que le montant ait été crédité avant la date d'intérêt. Dans ce cas, la date d'intérêt correspondra à la date à laquelle la Banque reçoit le montant.

K. Envoi d'ordres écrits

Le Client doit envoyer ses ordres de paiement écrits à la Banque à l'agence où il détient son compte.

L. Questions et/ou problèmes

En cas de questions et/ou problèmes, le Client peut s'adresser au chargé de relation habituel au sein de la Banque. S'il n'est pas satisfait de la réponse donnée, il peut soumettre sa réclamation par écrit à ABN AMRO Bank SA, Customercare, Borsbeeksebrug 30, 2600 Berchem, Belgique (e-mail : customer-care@be.abnamro.com).

Si la Banque n'a pas résolu la réclamation en interne de façon satisfaisante, le Client peut aussi contacter l'Ombudsfin (service de médiation Banques-crédits-investissements), North Gate II, boulevard du Roi Albert II 8 boîte 2, 1000 Bruxelles, téléphone : + 32 (0)2 545 77 70. Plus d'informations à l'adresse e-mail Ombudsman@Ombfin.be ou sur le site web www.ombudsfin.be.

Les réclamations relatives aux services de paiement peuvent également être transmises au Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, Direction générale Inspection économique, boulevard du Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles, à l'aide du bureau des réclamations en ligne sur : <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue>. Vous trouverez aussi plus d'informations par téléphone, en appelant le +32 (0)2 277 54 84.

Addendum « Domiciliation européenne (SEPA Direct Debit) »

1. Types de schémas

Il existe deux schémas différents pour le règlement d'une domiciliation européenne :

- Schéma B2B

Le Business-to-Business (B2B) est un schéma distinct qui peut uniquement être appliqué entre un créancier et un débiteur qui n'agit pas en tant que consommateur.

Dans ce schéma, le débiteur doit informer sa Banque de l'existence du mandat avant que la perception puisse avoir lieu. De cette manière, le débiteur confirme explicitement le mandat signé. Il doit également communiquer à sa Banque toute modification éventuelle d'un mandat.

D'autres règles et formalités que pour le schéma SEPA Direct Debit Core valent pour le schéma B2B. Ce dernier n'est pas développé davantage dans le présent document car ABN AMRO Bank SA (Belgique) n'est pas affiliée à celui-ci et ne propose pas ce service.

- **Schéma SEPA Direct Debit Core**

Tant les particuliers que les professionnels peuvent utiliser ce schéma. ABN AMRO Bank SA (Belgique) y est affiliée en qualité de Banque du débiteur. Les autres spécifications ci-après portent uniquement sur le schéma SEPA Direct Debit Core.

2. Mandat

Le mandat désigne l'accord entre le Client (débiteur) et son fournisseur (créancier) pour le paiement d'une facture pour un service/produit au moyen d'une domiciliation européenne. Il est utilisé pour les recouvrements.

Après signature, le débiteur retourne le mandat au créancier qui le transmet ensuite à sa Banque pour la suite du traitement.

- Avis (pré-notification) : au moins quatorze jours calendrier avant le débit de la facture (sauf convention contraire avec le Client), le créancier envoie au Client un avis mentionnant le montant et la date d'exécution. Cet avis peut être envoyé séparément ou avec la facture à débiter.
- Validité du mandat : le mandat est valable jusqu'à la révocation par les différentes parties ou l'absence d'utilisation du mandat pendant 36 mois après le dernier recouvrement.

3. Refus ou remboursement d'une domiciliation européenne

a. Domiciliation européenne refusée (Refusal)

Sur la base de l'avis, le débiteur peut refuser un recouvrement avant que la perception ait lieu. Le débiteur demande alors à sa Banque de ne pas payer le recouvrement. Dans ce cas, la Banque du débiteur refusera ce recouvrement et enverra un rejet à la Banque du créancier.

Le débiteur peut refuser le recouvrement à partir de la date de réception de l'avis et au plus tard à la date d'échéance du recouvrement.

b. Demande de remboursement (Refund)

Le débiteur peut demander inconditionnellement le remboursement du recouvrement jusqu'à huit semaines à compter de la perception. Si le mandat pour domiciliation européenne n'est pas valable ou n'existe pas, le débiteur peut demander le remboursement du recouvrement jusqu'à treize mois après la perception.

Le Client doit transmettre une demande de remboursement ou de refus par écrit à ABN AMRO Bank SA (Belgique). Le Client fournit à la Banque des données suffisantes concernant le recouvrement (montant, référence du mandat, numéro du créancier...).

Toutes les autres contestations doivent être réglées entre le créancier et le débiteur (Client).

4. Protection du débiteur

Le Client dispose d'un certain nombre de possibilités afin de se protéger des éventuels abus du mandat pour domiciliation européenne par les créanciers.

- Limitation de l'utilisation du mandat :
 - o Montant maximal par recouvrement.
 - o Fréquence maximale des recouvrements pendant une certaine période.
- Indication par le Client de créanciers pour qui des recouvrements par domiciliation peuvent être acceptés ou non.
- Empêcher que le compte puisse être débité par domiciliation européenne.

Pour ce faire, le débiteur (Client) doit contacter ABN AMRO Bank SA (Belgique) par l'intermédiaire de son chargé de relation. Les limitations susmentionnées doivent être spécifiées dans les documents prévus à cet effet. Le Client doit signer le document pour accord.