



Geretoucheerde foto

VOORWAARDEN & TARIEVEN

**BANKACTIVITEITEN EN -DIENSTEN
CORPORATE EN INTERNATIONAL BANKING BELGIË**

Vanaf 1 februari 2025

CAISSE D'ÉPARGNE
BELGIUM





EDITORIAAL

Beste klanten,

Deze brochure beschrijft de voorwaarden en tarieven voor bankverrichtingen en -diensten voor Belgische ondernemingen en vastgoedprofessionals, met ingang van 01/02/2025.

Prijzen zijn exclusief btw.

De meeste commissies in deze brochure zijn vrijgesteld van btw. In overeenstemming met de btw-regels die van toepassing zijn op bankinstellingen, blijven bepaalde transacties echter van rechtswege belastbaar.

BTW Wanneer dit symbool wordt weergegeven, is de dienst onderhevig aan btw. In dit geval wordt de btw tegen het huidige tarief van 21% (tarief van kracht op 1 februari 2025) toegevoegd aan het bedrag van de honoraria, provisies en tarieven die exclusief belasting zijn uitgedrukt, indien van toepassing.

Onze relatiebeheerders geven je graag meer informatie.

Bedankt voor je vertrouwen en loyaliteit.

**ALCYME DELANNOY
DIRECTEUR BENELUX**

Let op: de voorwaarden zijn niet limitatief en kunnen worden aangepast aan veranderingen in regelgeving en marktomstandigheden.

INHOUD

1 DAGDAGELIJKS BANKIEREN

ZICHTREKENING EN AANVERWANTE DIENSTEN

Rekeningbeheer.....	4
Rekeningafschriften	4
Andere diensten	4
Kosten update dossier.....	5
Online bankieren.....	5

BETALINGEN

Definities.....	5
Overschrijvingen	6
Domiciliëringen.....	7
Valutatadums.....	7

2 INTERNATIONALE HANDEL

1 REKENINGBEHEER	8
------------------------	---

2 IMPORT	8
----------------	---

3 EXPORT.....	9
---------------	---

4 VOORSCHOTTEN IN VREEMDE VALUTA	10
---	----

5 INTERNATIONALE GARANTIES	10
-------------------------------------	----

6 COFACE.....	11
---------------	----

7 PRAMEX INTERNATIONAL	11
---------------------------------	----

8 GLOBALLIANS.....	11
--------------------	----

9 BIJKOMENDE KOSTEN	11
---------------------------	----

3 FINANCIERING

Financiering van de exploitatiecyclus :	
het kaskrediet	12
Investeringsfinanciering	12
Vastgoedfinanciering.....	12

4 TERMIJNREKENINGEN

Termijnrekeningen	13
Beleggingen	13

5 DIVERSEN

Interventiecommissie	13
Andere incidenten	13

6 LEXICON	14
-----------------	----

7 EEN KLACHT INDIENEN EEN GESCHIL OPLOSSEN	16
---	----



GOED OM TE WETEN

BTW-plichtige diensten die worden gefactureerd aan niet-ingezetenen van Frankrijk maar ingezetenen van de Europese Unie :

Wanneer beide partijen professionelen zijn en de leverancier zijn hoofdzetel in Frankrijk heeft, wordt de klant btw-plichtig wanneer het voorwerp van de commerciële relatie belastbaar is in Frankrijk, in overeenstemming met artikel 283, 1°, paragraaf 2 van de CGI (Code Général des Impôts). In deze context factureert Caisse d'Epargne Hauts de France haar producten en diensten exclusief btw en geeft ze aan dat de btw rechtstreeks door haar klanten aan hun belastingdienst moet worden betaald (voor klanten met de Belgische nationaliteit moet de btw bijvoorbeeld aan de Belgische belastingdienst worden betaald) tegen het Belgische standaardtarief.

1 DAGDAGELIJKS BANKIEREN

ZICHTREKENING EN AANVERWANTE DIENSTEN

➤ REKENINGBEHEER

- Vergoeding voor het beheer van een zichtrekening **8,00 €/kwartaal**
- Kosten voor het afsluiten van een zichtrekening..... **125,00 €**
- Creditrente **Contacteer ons**

➤ REKENINGAFSCHRIFTEN

ELEKTRONISCH FORMAAT

- CODA-, MT- en SWIFT-afschriften **Gratis**

OP PAPIER

- Maandelijks rekeningafschriften..... **Gratis**

➤ ANDERE DIENSTEN

- Intrestabel **30,00 €/tabel**
(details van dagelijkse rekeningbewegingen met renteberekening)
- Afgifte van een overzicht van bankgegevens (BIC/IBAN) **Gratis**
- Revisorenattest **70,00 € BTW**
- Bankattest voor de oprichting van een bedrijf of voor kapitaalverhoging **165,00 € BTW**
- Transactie of document opzoeken **30,00 €/opzoeking⁽¹⁾**

1. Opzoekingskosten zijn btw-plichtig als ze betrekking hebben op opzoekingen op verzoek van een gerechtelijke autoriteit

➤ KOSTEN UPDATE DOSSIER



GOED OM TE WETEN

Binnen het regelgevend kader van klantenkennis en het interne ratingsysteem van de instelling komt de jaarlijkse vergoeding overeen met de kosten die inherent zijn aan het beheer, het betrouwbaar houden en het bijwerken van administratieve, juridische, boekhoudkundige en financiële gegevens van de klant.

- Jaarlijkse vergoeding voor het juridisch en administratief bijwerken van uw cliëntendossier **Gratis**

➤ ONLINE BANKIEREN

- **Isabel** (voor prijzen, raadpleeg de website van ISABEL SA : www.isabel.eu⁽¹⁾)

BETALINGEN

➤ DEFINITIES

- **Overschrijvingen van rekening naar rekening in euro** : transfers tussen 2 rekeningen op naam van dezelfde rechtspersoon bij Caisse d'Épargne Hauts de France.
- **SEPA-overschrijvingen** : overschrijvingen in euro tussen twee bankrekeningen. De verwerkingstijd is 1 dag vanaf ontvangst van de opdracht tot creditering op de bankrekening van de begunstigde (+1 extra dag voor papieren overschrijvingen).
- **SEPA onmiddellijke/dagelijkse overschrijvingen** : SEPA-overschrijvingen waarbij de uitvoeringsdatum, de dag van ontvangst van de overschrijving in Caisse d'Épargne en de uitwisselingsdatum met de ontvangende bank dezelfde dag zijn en de overschrijvingen op die dag worden uitgevoerd.
- **Speciale SEPA-overschrijvingen** : SEPA-overschrijvingen voor de betaling van lonen of btw.
- **Dringende overschrijvingen in euro naar derden binnen de EU** : overschrijvingen in euro naar een bank in de Europese Unie, op dezelfde dag van ontvangst van de betalingsopdracht, op voorwaarde dat de door Caisse d'Épargne bepaalde cut-off wordt nageleefd.
- **Intragroep overschrijvingen in euro** : elke overschrijving vanuit België en in euro naar een rekening van de Klant of een dochteronderneming, die in de Europese Unie gedomicilieerd is, gedebiteerd van rekeningen in de boeken van de bank en gecrediteerd op vooraf bepaalde intragroep rekeningen, omgewisseld op D (D = gevraagde dag van uitvoering).

1. Verbindingskosten zijn afhankelijk van je internetprovider.

■ **SEPA-ZONE** : de volgende landen zijn lid van de SEPA-zone : de 27 lidstaten van de Europese Unie, de vier lidstaten van de Europese Vrijhandelsassociatie (IJsland, Liechtenstein, Noorwegen, Zwitserland) Monaco, de Republiek San Marino en het Verenigd Koninkrijk. In Frankrijk maken de overzeese departementen en regio's (Guadeloupe, Martinique, Frans Guyana, Réunion en Mayotte), evenals de gebieden Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy en het Franse deel van Saint-Martin, Jersey, Guernsey en het eiland Man deel uit van de SEPA-zone.

■ **SEPA** : de gemeenschappelijke Europese betalingsruimte : Single Euro Payments Area (SEPA) verwijst naar het gebied waarin, sinds januari 2008, alle economische spelers (individueën, rechtspersonen, instellingen) betalingen in euro's kunnen uitvoeren en ontvangen, ongeacht in welk land van de SEPA-zone ze zich bevinden, onder dezelfde voorwaarden wat betreft uitvoeringskwaliteit, doorlooptijd en tarief. De totstandkoming van SEPA is het resultaat van de wens van de Europese Gemeenschap om een gemeenschappelijke Europese betalingsruimte te creëren.

■ **D** = dag, moet een bankwerkdag zijn gelijk aan de uitvoeringsdatum voor SEPA overschrijvingen of, ingeval van SEPA domiciliëringen, de gewenste vervaldatum.

■ **Openingsdagen** : dagen waarop Caisse d'Epargne of de bank van de begunstigde een activiteit uitoefent die het mogelijk maakt om van maandag tot vrijdag betalingsverrichtingen uit te voeren of, voor verrichtingen die aan de balie worden uitgevoerd of die een manuele bevestiging vereisen, de dagen waarop het kantoor open is, onder voorbehoud van de dagen waarop de interbancaire systemen voor de vereffening van betalingsverrichtingen gesloten zijn.

➤ OVERSCHRIJVINGEN

SEPA OVERSCHRIJVINGEN

- Kosten per overschrijving naar een rekening bij Caisse d'Epargne (occasioneel of permanent) **Gratis**
- Kosten per incidentele overschrijving naar een andere bank :
 - papier **5,50 €/overschrijving**
 - via internet (Isabel)..... **Gratis** ⁽¹⁾
- Doorlopende opdracht wijzigen/annuleren..... **Gratis**
- Kosten per overschrijving (België of EU)..... **Gratis**
- Kosten per urgente SEPA-overboeking :
 - papier **13,50 €**
 - via internet (Isabel)..... **6,00 €/overschrijving** ⁽¹⁾
- Verzoek om terugstorting van tegoeden
per overschrijving ingeval van gegroepeerde bestanden⁽²⁾..... **16,50 €/overschrijving**

NIET-SEPA OVERSCHRIJVINGEN

- Afgifte van een niet-SEPA overschrijving :
 - papier **15,00 €/overschrijving**
 - via internet (Isabel)..... **11,00 €/overschrijving** ⁽¹⁾
- Ontvangst van een niet-SEPA overschrijving..... **Gratis**

1. Exclusief de kosten van je internetprovider.

2. Afhankelijk van de toestemming van de ontvangende bank.

➤ **DOMICILIERINGEN**

SEPA AUTOMATISCHE DOMICILIERINGEN

- Kosten per SEPA-domiciliëring **Gratis**
- ICS (SEPA Creditor Identifier) verzoek⁽¹⁾ **40,00 €/ICS**
- Een of meer automatische domiciliëringen betwisten vóór de vervaldatum **Gratis**

➤ **VALUTADATUMS**

De valutadatum is de referentiedatum die door uw bank wordt gebruikt om de transactie op uw rekening te crediteren of debiteren. Deze datum wordt gebruikt om eventuele credit- of debetrente te berekenen. De transactiedatum en valutadatum kunnen daarom verschillen.

- **Bankwerkdag** : dag waarop interbancaire handelssystemen geopend zijn. Als het tijdstip van ontvangst van de overschrijving/domiciliëring, de uitvoeringsdatum of de vervaldatum echter niet op een werkdag valt of als de cut-off tijd zoals gedefinieerd door Caisse d'Epargne wordt overschreden, wordt de overschrijving geacht op de volgende bankwerkdag te zijn ontvangen (behalve voor overschrijvingen van schatkistpapier).

- Inkomende overschrijving **D**
- Uitgaande overschrijving **D**

1. Unieke identificatiecode voor een schuldeiser die SEPA-domiciliëringsoopdrachten afgeeft.

2 INTERNATIONALE HANDEL

1 REKENINGBEHEER

➤ REKENINGEN IN VREEMDE VALUTA (BEDRAG OPGENOMEN IN VREEMDE VALUTA)

- Beheerskosten vreemde valutarekening..... **gelijk aan 8,00 €/per kwartaal in de betreffende valuta⁽¹⁾**

➤ TERMIJNREKENINGEN VREEMDE VALUTA **Contacteer ons**

GOED OM TE WETEN

Online beheer van uw Trade Finance-transacties (documentaire incasso's import/export, documentaire kredieten import/export) kan via het Trade Portal-abonnement.

2 IMPORT

➤ EEN SEPA OVERSCHRIJVING UITVOEREN

Overschrijvingen in euro's vanuit de EER (Europese Economische Ruimte), compleet met BIC en IBAN, gedeelde kosten. Zie pagina 6 «Sepa overschrijvingen»

- Kosten voor onvolledige of incorrecte overschrijvingen (ontbrekende of onjuiste bankgegevens, enz.) **15,75 €**
- Correspondentkosten **18,00 €/overschrijving**

➤ KOSTEN AANGEREKEND DOOR BUITENLANDSE CORRESPONDENT **Werkelijke kosten**

➤ DOCUMENTAIRE IMPORTKREDIETEN

- Openings- of wijzigingskosten **0,25% van het bedrag/kwartaal ondeelbaar, minimaal 150,00 €**
(Met betrekking tot bedrag of looptijd)
- Wijzigingskosten **0,25% van het bedrag/kwartaal ondeelbaar, minimaal 115,00 €**
(Behalve met betrekking tot bedrag of looptijd)
- Provisie voor acceptatie of uitgestelde betaling **0,12% van het bedrag, minimaal 50,00 €**
(per ondeelbare maand, minimale facturering 2 maanden)
- Provisie voor uitgifte/nazicht/vrijgave van documenten **0,15% van bedrag/kwartaal ondeelbaar, minimaal 110,00 €**
- Verlengings- of verhogingskosten **0,25% van het bedrag/kwartaal ondeelbaar, minimaal 110,00 €**
- Interventiekosten **80,00 €**
- Bijkomende kosten voor complexe drafts (inclusief kosten voor ontwerp) **85,00 €**
- Kosten ingeval van discrepanties⁽¹⁾ **115,00 €**
- Opstellen van een cessie **75,00 €**
- UPAS-clausule **Contacteer ons**

1. Gebaseerd op de wisselkoers van toepassing op de dag van debitering.

➤ FREE REMITTANCE LETTER

■ Aanbiedingscommissie	50,00 €
■ Betalingscommissie	0,20% van het bedrag, minimaal 50,00 €
■ Commissie ingeval van niet-betaling	0,05% van het bedrag, minimaal 45,00 €
■ Andere commissie (wijziging, verlenging, kennisgeving van tegenpartij)	45,00 €

➤ IMPORT DOCUMENTAIRE INCASSO'S

■ Betalingscommissie	0,25% van het bedrag, minimaal 75,00 €
■ Acceptatiekosten	45,00 €
■ Commissie ingeval van niet-betaling	80,00 €
■ Andere commissie (wijziging, verlenging, kennisgeving van tegenpartij)	43,00 €
■ Afsluitprovisie (bij afwikkeling zonder documentaire overboeking)	50,00 €
■ Interventiekosten	35,00 €
■ Kosten voor aval	50,00 €

➤ IMPORT STAND-BY KREDIETBRIEVEN

■ Openingskosten	0,30% van het bedrag
■ Verlengingskosten	0,26 % van het bedrag
■ Wijzigingscommissie	120,00 €

3 EXPORT

➤ FINANCIERING/MOBILISATIE VAN BUITENLANDSE VORDERINGEN

Contacteer ons

➤ DOCUMENTAIR EXPORTKREDIET

Contacteer ons

➤ FREE REMITTANCE LETTER

■ Aanbiedingscommissie	0,25% van het bedrag, minimaal 55,00 €
■ Incassoprovisie	0,25% van het bedrag, minimaal 55,00 €
■ Andere commissie	45,00 €
(wijziging, verlenging, kennisgeving van afgifte, aanvaarding, extra voorlegging, niet-betaling)	

➤ EXPORT DOCUMENTAIRE INCASSO'S

■ Incassokosten	0,20% van het bedrag, minimaal 90,00 €
■ Andere commissie	45,00 €
(wijziging, verlenging, kennisgeving van afgifte, aanvaarding, extra presentatie, onbetaald)	
■ Afsluitprovisie (bij afwikkeling zonder documentaire overboeking)	50,00 €

➤ EXPORT STAND-BY KREDIETBRIEVEN

Contacteer ons

4 VOORSCHOTTEN IN VREEMDE VALUTA

■ Trekkingskosten.....	50,00 €
■ Dossierkosten	500,00 €
■ Rentetarieven.....	Contacteer ons

5 INTERNATIONALE GARANTIES



GOED OM TE WETEN

Internationale garanties zijn verbintenissen die worden uitgegeven als onderdeel van een exportcontract (garantie in het kader van een aanbesteding, vooruitbetalingsgarantie, garantie van goede uitvoering, enz.) of als onderdeel van een importcontract om de betaling van goederen of diensten te garanderen.

Een directe garantie is een garantie uitgegeven door een bank rechtstreeks aan een begunstigde (vaak een bedrijf).

Een indirecte garantie is een garantie die wordt uitgegeven door een bank voor een lokale bank die deze lokaal opnieuw uitgeeft ten gunste van een begunstigde (vaak een bedrijf).

Een garantie zonder ontwerp komt overeen met een garantie die door de bank wordt afgegeven zonder dat er vooraf een ontwerp van deze akte is opgesteld en vooraf door de klant is goedgekeurd.

Een garantie met ontwerp komt overeen met het tegenovergestelde.

■ Vergoeding voor notificatie van ontvangen garantie	130,00 €
■ Commissie voor het uitwinnen van de garantie.....	150,00 €
■ Uitgiftecommissie.....	Contacteer ons
(per ondeelbaar kwartaal, berekend als een % van het bedrag en driemaandelijks vooruitbetaald)	
■ Wijzigingskosten.....	100,00 €/wijziging
■ Kost voor handlichting.....	80,00 €/handlichting
■ Kosten voor het opstellen van de garantie :	
- eenvoudige internationale garanties of borgstellingen.....	200,00 €
- complexe internationale garanties of borgstellingen.....	vanaf 250,00 €
■ Kosten ontwerp bij niet-uitgifte	350,00 €

➤ STAND-BY EXPORTKREDIETBRIEVEN

■ Incasso/bevestigingskosten	Contacteer ons
■ Wijzigingskosten.....	100,00 €/wijziging
■ Vrijgave kosten.....	70,00 €/aanvraag

6 COFACE⁽¹⁾.....Contacteer ons

GOED OM TE WETEN

In samenwerking met Coface biedt Caisse d'Epargne oplossingen op maat om uw handelsvorderingen veilig te stellen.

7 PRAMEX INTERNATIONAL⁽²⁾

PRAMEX INTERNATIONAL is een adviesbureau voor internationale expansie dat eigendom is van Groupe BPCE en dat bedrijven helpt om hun internationale aanwezigheid te faciliteren en te realiseren.

.....Contacteer ons

8 GLOBALLIANS⁽³⁾

Globallians is een netwerk van onafhankelijke bedrijven met expertise in begeleiden van bedrijven in hun internationale ontwikkeling. Globallians completeert het aanbod van Pramex en biedt een grotere geografische dekking en toegang tot diverse sectoren.

.....Contacteer ons

9 BIJKOMENDE KOSTEN

- Portokosten **BTW 10,00 €**
- Kosten voor SWIFT **BTW Contacteer ons, minimaal 35,00 €**
- Kosten voor verzending via koiersdienst **BTW 30,00 €**

1. COFACE, een naamloze vennootschap met een kapitaal van €13. 705.241.705, statutair gevestigd te 1 Place Costes et Bellonte 92270 BOIS-COLOMBES, RCS Nanterre N° B 552069791

2. PRAMEX INTERNATIONAL - Naamloze vennootschap met een kapitaal van 514.500 euro, ingeschreven in het handels- en ondernemingsregister van Parijs onder nummer B 389 589 920, BTW-nummer Intracommunautair FR88 389589920. Geregistreerd kantoor : 55 avenue Kléber, 75116 PARIJS.

3. Geregistreerde vereniging Globallians Maatschappelijke zetel : 23 rue Crepet - 69007 Lyon 07 SIREN 831 817 614.

3 FINANCIERING⁽¹⁾

➤ FINANCIERING VAN DE EXPLOITATIECYCLUS : HET KASKREDIET

- Dossierkosten **Contacteer ons**
- Trimestriële commissie (berekend als % op het toegestane debetbedrag). Deze commissie wordt aan het begin van elk kwartaal aangerekend. **Contacteer ons**
- Rentevoet op de toegestane debetstand⁽²⁾
(rente berekend over het debetsaldo van de rekening) **Binnen de limiet van de maximale wettelijke rente⁽²⁾. Contacteer ons**
- Rentevoet op niet-toegestane debetstand⁽²⁾
(rente berekend over het debetsaldo van de rekening) **Binnen de limiet van de maximale wettelijke rente⁽²⁾. Contacteer ons**
- Kosten voor contractwijzigingen..... **Contacteer ons**
(zoals bijvoorbeeld de verhoging van de toegestane debetstand)

➤ INVESTERINGSFINANCIERING

- Dossierkosten..... **Contacteer ons**
- Rentevoorwaarden..... **Contacteer ons**
- Provisie voor niet-gebruik
(berekend door een % toe te passen op het ongebruikte kredietbedrag) **Contacteer ons**
- Onroerende leasing⁽³⁾..... **Contacteer ons**
- Kosten van zekerheden..... **Contacteer ons**
- Kosten voor contractwijzigingen..... **Contacteer ons**

➤ VASTGOEDFINANCIERING

- Dossierkosten..... **Contacteer ons**
- Rentevoorwaarden..... **Contacteer ons**
- Provisie voor niet-gebruik
(berekend door een % toe te passen op het ongebruikte kredietbedrag) **Contacteer ons**
- Kosten voor contractwijzigingen..... **Contacteer ons**

1. Onder voorbehoud van aanvaarding door Caisse d'Épargne.

2. De maximale wettelijke rente is beschikbaar op de website <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/credit-la-consommation/cout-du-credit/tarifs-maximaux>.

3. BPCE Lease Naamloze vennootschap met raad van bestuur met een kapitaal van 354 096 074 euro, geïmmatriculeerd R.C.S. Paris B 379 155 369, maatschappelijke zetel 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Parijs, SIREN nr. 379 155 369.

4 TERMIJNREKENINGEN

Voor volledige en gedetailleerde informatie over de kosten met betrekking tot financiële producten en diensten verwijzen wij naar de precontractuele informatie en/of regelgevende documenten die specifiek zijn voor het type transactie, de dienst, de dienst of de aanvullende dienst die door de instelling wordt geleverd. Op verzoek kan de Klant details ontvangen over de vergoeding die de instelling in dit verband ontvangt. Caisse d'Epargne biedt producten of diensten aan als een niet-onafhankelijke dienstverlener, op basis van een analyse van een aanbod uit de producten- en dienstencatalogus van de entiteiten van Groupe BPCE. In dit verband kan Caisse d'Epargne retrocessies ontvangen van producenten of emittenten van financiële instrumenten die via Caisse d'Epargne worden verdeeld.

> TERMIJNREKENINGEN

- Termijndeposito's : termijnrekeningen met vaste rente **Contacteer ons**

> BELEGGINGEN

- Financiële producten op maat
(collectieve beleggingsfondsen, gestructureerde producten) **Contacteer ons**

5 DIVERSEN

- Transacties of documenten opzoeken **Contacteer ons**
- Interventievergoeding per transactie **9,90 €/opzoeking met
een dagelijks plafond van 100,00 €**

> ANDERE INCIDENTEN

- Kosten voor inbeslagname, beslag **126,00 €**

6 LEXICON

Machtiging tot debetstand of geoorloofde debetstand op een zichtrekening : kredietovereenkomst waarbij Caisse d'Epargne de kredietnemende klant uitdrukkelijk toestemming geeft om over meer fondsen te beschikken dan het saldo op zijn zichtrekening.

BIC/IBAN : de BIC (Bank Identifier Code) en IBAN (Internal Bank Account Number) komen overeen met uw bankgegevens op internationaal niveau (en in het bijzonder op Europees niveau in het geval van IBAN). Deze zijn essentieel om overschrijvingen van of naar het buitenland correct en automatisch te verwerken.

Interventievergoeding : bedrag geheven door Caisse d'Epargne voor een interventie als gevolg van een onregelmatigheid (doorsturen van een onjuiste of onvolledige betalingsopdracht, afwezigheid of ontoereikendheid van fondsen, enz.)

Annuleringsverzoek : verzoek van de schuldeiser om een transactie voorafgaand aan de verwerking te annuleren.

- De opdrachtgever die SEPA verrichtingen wil herroepen, dient hiervoor contact op te nemen met Caisse d'Epargne.

Verzoek tot terugroepen van een SEPA overschrijving (recall) : een verzoek tot terugroepen van een SEPA-overboeking wordt door de bank van de opdrachtgever naar de bank van de begunstigde gestuurd en kan alleen in de volgende situaties worden gebruikt : dubbele transacties op het moment van uitgifte, technische problemen die leiden tot het genereren van foutieve SEPA-overschrijvingen of in het geval van frauduleuze herkomst van de uitgegeven SEPA-overschrijvingen. De teruggave van het geld dat wordt aangevraagd door de SEPA Credit Transfer Recall kan niet worden gegarandeerd omdat dit onder andere afhangt van een gunstige reactie van de begunstigde en zijn bank.

De nationale wetgeving van het SEPA-land waar de begunstigde gevestigd is, kan vereisen dat de bank systematisch voorafgaande toestemming van haar cliënt vraagt voor de teruggave van gelden.

Verder hangt de teruggave af van de stand van de rekening van de begunstigde van de SEPA-overschrijving op het moment dat de bank het verzoek om teruggave ontvangt.

Gelieve voor een verzoek tot teruggave contact op te nemen met Caisse d'Epargne.

Overschrijving op rekening : een stilzwijgend aanvaarde debetstand waarbij Caisse d'Epargne de klant, toestemming geeft om over fondsen te beschikken die het saldo op de zichtrekening van de klant of de overeengekomen debetstand overschrijden.

Vergoeding voor rekeningbeheer : bedrag dat door Caisse d'Epargne wordt aangerekend als vergoeding voor het beheer van een zichtrekening.

Opzoekingskosten : in geval van een verzoek tot terugbetaling van een niet-toegestane domiciliëring meer dan 8 weken na de vervaldag en binnen een termijn van maximum 3 maanden na de vervaldag, moet een procedure voor bewijsvoering worden opgestart door de bank van de schuldenaar bij de bank van de schuldeiser.

Als het verzoek van de schuldenaar onterecht blijkt te zijn omdat het mandaat geldig is, wordt de schuldenaar hiervoor een vergoeding in rekening gebracht.

Als het verzoek van de schuldenaar gerechtvaardigd blijkt en de schuldeiser geen bewijs van een geldig mandaat kan voorleggen, wordt de schuldeiser een vergoeding in rekening gebracht.

SEPA identificatienummer : unieke identificatiecode voor een schuldeiser die SEPA-domiciliëringsoverdrachten afgeeft.

Incident bij het gebruik van de rekening : gebruik van de rekening buiten het kader dat contractueel is vastgelegd met de bank of zoals vastgelegd door wet- of regelgeving (bijvoorbeeld : overschrijding van de toegestane debetstand).

De term « Verwerping » is algemeen en omvat ook SEPA incasso's :

- Verwerping van een transactie : het terugsturen van een transactie vóór interbancaire verrekening (vervaldatum) op initiatief van de bank van de debiteur.
- Terugsturen : retourneren van een transactie, na interbancaire verrekening (vervaldatum), op initiatief van de bank van de debiteur om bancaire redenen of na een verzoek om terugbetaling (alleen voor SEPA CORE incasso's).

Terugboeking : annulering, na interbancaire verrekening (vervaldatum), op initiatief van de schuldeiser van een transactie die niet had mogen worden afgewikkeld. De terugboeking moet uiterlijk 5 dagen na de afwikkelingsdatum (vervaldatum) plaatsvinden.

RICE : de RICE (Relevé d'Identité Caisse d'Épargne) of RIB (Relevé d'Identité Bancaire) wordt gebruikt om uw rekening te identificeren.

7 EEN KLACHT INDIENEN EEN GESCHIL OPLOSSEN

We streven er voortdurend naar om u de beste dienstverlening, advies en aandacht te bieden.

- **ALS U EEN KLACHT HEEFT OF NIET TEVDREN BENT MET DE SERVICE** dan is uw relatiebeheerder bij Caisse d'Epargne het eerste aanspreekpunt voor uw klacht.

Als u niet tevreden bent met het antwoord of de oplossing die u ontvangt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de dienst Customer Relations.

Per post :

Caisse d'Epargne Hauts de France Customer Relations

8 rue Vadé, 80064 AMIENS CEDEX
80064 AMIENS Cedex 9

of via internet :

www.caisse-epargne.fr⁽¹⁾

Rubriek Contacter

Caisse d'Epargne Hauts de France

www.macaissedepargnehautsdefrancemerepond.fr⁽¹⁾

service.client@hdf.caisse-epargne.fr⁽¹⁾

Wij verbinden ons ertoe de ontvangst van uw klacht binnen 10 werkdagen na de verzenddatum te bevestigen, tenzij er binnen deze periode een antwoord kan worden gegeven. Als er echter een grondiger onderzoek van uw dossier nodig is en de termijn wordt overschreden, verbinden wij ons ertoe u op de hoogte te brengen van de nieuwe termijn, die, behalve in zeer bijzondere gevallen, niet langer mag zijn dan twee maanden (vanaf de datum van ontvangst van uw klacht).

Voor klachten met betrekking tot betalingsdiensten (kredietkaarten, overschrijvingen, domiciliëringen, enz.) zal de Caisse d'Epargne binnen 15 werkdagen na ontvangst van uw klacht antwoorden. Als er echter meer tijd nodig is om te antwoorden, sturen we u een voorlopig antwoord waarin de vertraging wordt uitgelegd en waarin de uiterste datum van ons antwoord wordt vermeld. In ieder geval ontvangt u uiterlijk 35 werkdagen na ontvangst van uw klacht een definitieve reactie.

- **IN GEVAL VAN EEN GESCHIL OVER DE TOEPASSING VAN DE TARIEVEN** kunt u uw klacht richten aan de bemiddelingsdienst op het volgende adres :

Ombudsfin VZW - North Gate II,

Koning Albert II-laan 8, bus 2

B-1000 Brussel

E-mail : ombudsman@ombudsfin.be⁽¹⁾

www.ombudsfin.be⁽¹⁾

1. Verbindingskosten zijn afhankelijk van je internetprovider.

Voor al uw vragen met betrekking tot betalingsverkeer en rekeningen,
staat onze Banking Operations-afdeling tot uw beschikking :

Louizalaan 143,
1050 Brussel

E-mail : benelux-banking-ops@hdf.caisse-epargne.fr

Directeur Thierry Navette
GSM : 0032 (0) 476 90 80 61



CAISSE D'EPARGNE
BELGIUM



www.caissedepargnebelgium.be⁽¹⁾



1. Verbindingskosten zijn afhankelijk van je internetprovider.

Caisse d'Epargne et de Prévoyance Hauts de France - Coöperatieve bank die valt onder de artikelen L.512-85 e.v. van het Franse monetaire en financiële wetboek - Naamloze vennootschap met een directie en een raad van bestuur en toezicht - Maatschappelijk kapitaal van € 1.000.000.000 - Maatschappelijke zetel 612, Rue de la Chaude Rivière 59800 Lille - 383 000 692 RCS Lille Métropole - NAF-code 6419 Z N° Intracommunautaire BTW FR34383000692 - Verzekeringstussenpersoon, ingeschreven bij de ORIAS onder nummer 07 008 031 Houder van de beroepskaart «Transactie in onroerend goed en handelsfonds zonder inzamelen van gelden, effecten of waarden» n° CPI 8001 2016 000 009 207 afgegeven door de CCI Grand Lille - financiële garantie : CEGC, 59 avenue Pierre Mendès France, 75013 Parijs. Bijkantoor van Caisse d'Epargne et de Prévoyance Hauts de France - Louizalaan - 143 - B-1050 BRUSSEL Ondernemingsnummer 0674.826.723 - KVK Brussel - N° BTW BE 0674.826.723 Tel: 0032 (0) 22 90 54 60. Bankrekeningnummer : IBAN : BE 28 7360 0637 8220 - BIC : KREDBEB bij KBC Bank. Entiteit van Groupe BPCE, houder van de unieke EPD-identificatiecode voor papier nr. FR232581_03FWUB uitgegeven door ADEME. Affaires Directes ontwerp - januari 2025.