



## CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales, régissent les relations entre la Banque et les Clients dont l'entrée en relation prend cours à partir du 1<sup>er</sup> mai 2025.

Pour les Clients dont l'entrée en relation a eu lieu avant le 1<sup>er</sup> mai 2025, les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2025 et remplacent, à partir de cette date, les Conditions Générales de la Banque du 2 décembre 2021.

# Table des matières

<b>I. Dispositions générales .....</b>	<b>4</b>
1. Domaine d'application.....	4
2. Coordonnées et agrément de la Banque.....	4
3. Définitions.....	4
4. Entrée en relation - Ouverture de Compte – Identification.....	5
5. Contrats à distance.....	6
6. Procuration .....	6
7. Notifications entre la Banque et les Clients .....	7
8. Produits et services offerts – Tarifs, Intérêts et Taux de change.....	7
9. Prélèvements sur le compte du Client.....	8
10. Protection des dépôts .....	8
11. Unicité de compte – connexité – garanties de la Banque.....	8
12. Codes –Espace Client.....	9
13. Devoir de surveillance – Blocage .....	10
14. Limitation de responsabilité .....	10
15. Informations, Réclamations et Plaintes.....	11
16. Preuve .....	12
17. Enregistrement des conversations téléphoniques et des communications électroniques .....	12
18. Propriété intellectuelle .....	12
19. Utilisation de photos sur le Site Transactionnel ou dans l'Application Mobile.....	12
20. Vie privée – discréction professionnelle.....	13
21. Obligations d'identification et de reporting de la Banque et obligations corrélatives des Clients .....	13
22. Obligations fiscales .....	14
23. Blanchiment et financement du terrorisme .....	14
24. Décès.....	14
25. Résiliation .....	14
26. Modification des Conditions Générales .....	15
27 Droit applicable et compétence .....	15
28 Prescription .....	16
<b>II. Les Comptes, Opérations en compte et Crédits.....</b>	<b>16</b>
29. Fonctionnement des comptes .....	16
30. Comptes individuels ou collectifs.....	16
31. Comptes au nom de mineurs d'âge.....	16
32. Majeurs protégés .....	16
33. Soldes débiteurs.....	17
34. Refus ou suspension d'Opération par la Banque – Blocage des Comptes et avoirs du Client .....	17
35. Opérations.....	17
36. Devises des Comptes.....	17
37. Cartes de crédit et de débit.....	18
38. Crédits.....	18
39. Extraits et bordereaux .....	18
40. Exécution « sous réserve de bonne fin » ou « après encaissement » .....	18
41. Contre-passation et rectification d'erreur.....	18
42. Modalités de restitution .....	18
<b>III. Les Services de Paiement.....</b>	<b>18</b>
43. Champ d'application.....	18
44. Définitions .....	19
45. Informations.....	19
46. Tarifs .....	19
47. Notifications .....	20
48. Consentement à une Opération de Paiement .....	20
49. Réception d'un Ordre de paiement .....	20

50. Révocation d'un Ordre de Paiement.....	20
51. Conditions de validité d'un Ordre de Paiement.....	20
52. Service assurant la vérification du nom du Bénéficiaire.....	21
53. Délais d'exécution et date valeur .....	21
54. Virements Instantanés.....	21
55. Remboursement d'une Domiciliation autorisée.....	22
56. Exécution conformément à l'Identifiant Unique .....	22
57. Responsabilité pour des Opérations de Paiement non autorisées.....	22
58. Responsabilité pour des Opérations de Paiement non exécutées ou incorrectement exécutées .....	23
HYPOTHÈSE 1 : LE CLIENT EST LE PAYEUR .....	23
HYPOTHÈSE 2 : LE CLIENT EST LE BÉNÉFICIAIRE.....	23
GÉNÉRAL.....	24
59. Fraude avérée ou suspectée.....	24
60. Exclusion de responsabilité.....	24
61. Relations avec les prestataires de Services de Paiements tiers.....	24
62. Traitement et stockage des données à caractère personnel.....	24
<b>IV. Les services d'investissement et les services auxiliaires.....</b>	<b>24</b>
63. Définitions .....	24
64. Services d'investissements et services auxiliaires proposés par la Banque.....	24
65. Catégorisation des Clients .....	25
66. Niveau de connaissance et d'expérience.....	25
67. Conflits d'intérêts .....	25
68. Rémunérations reçues de tiers .....	25
69. Risques liés aux Ordres sur Instruments Financiers .....	25
70. Conservation d'Instruments Financiers .....	25
71. Administration des Instruments Financiers en dépôt.....	26
72. Participation aux assemblées générales – actions collectives – insolvabilité de l'émetteur .....	27
73. Service d'information visant à faciliter l'exercice des droits des actionnaires de certaines sociétés .....	27
74. Rapport aux clients.....	27
75. Ordre sur Instrument Financier valable .....	27
76. Informations requises du Client.....	27
77. Vérification du caractère approprié des Ordres sur Instruments Financiers Complexes.....	27
78. Ordres sur Instruments Financiers non Complexes .....	28
79. Modalités d'exécution des Ordres sur Instruments Financiers .....	28
80. Demande d'annulation.....	28
81. Conformité aux règles applicables .....	28
82. Ordres Téléphoniques.....	28
83. Confirmation de l'exécution (bordereaux) .....	28
84. Informations financières.....	29
Annexe 1 .....	30

## I. Dispositions générales

### > 1. Domaine d'application

Les présentes Conditions Générales régissent les relations entre la Banque et ses Clients, sous réserve de dispositions contraires résultant de conventions ou de conditions particulières qui l'emportent sur les Conditions Générales. Les Conditions Générales s'appliquent à tous les Clients, qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales. Si l'une ou l'autre de ces dispositions devait contreviendrait à une disposition légale ou réglementaire protégeant une catégorie de personnes (par exemple, les dispositions du Code de droit économique qui protègent les Clients agissant en qualité de Consommateurs), cette disposition doit être considérée comme ne s'appliquant pas à ces personnes. En outre, les dispositions des Conditions Générales qui contreviendreraient à des dispositions légales ou réglementaires impératives et applicables aux contrats en cours, entrées en vigueur après la date d'enregistrement des Conditions Générales doivent être considérées comme non écrites à date de l'entrée en vigueur des dispositions auxquelles elles contreviennent. La nullité d'une ou plusieurs dispositions des Conditions Générales n'affecte pas la validité des autres dispositions. En cas de divergence entre les différentes versions linguistiques des Conditions Générales, la version française prévaudra.

Les dispositions de cette section I. « Dispositions générales » s'appliquent à tous les produits et services offerts par la Banque, sauf disposition contraire dans les autres sections des Conditions Générales.

### > 2. Coordonnées et agrément de la Banque

La Banque est établie Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles, tél. : +32 (0) 2 679 90 00, [info@keytradebank.com](mailto:info@keytradebank.com) et est enregistrée sous le numéro d'entreprise BE 0879.257.191.

Arkea Direct Bank est reprise sous le n° 14518 sur la liste des établissements de crédit agréés par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (liste disponible sur le site <https://acpr.banque-france.fr>) et est soumise au contrôle de celle-ci. Elle est inscrite sur la liste des établissements de crédit relevant du droit d'un autre État membre de l'Espace économique européen ayant une succursale enregistrée en Belgique, auprès de la BNB, Boulevard de Berlaimont 14, à 1000 Bruxelles, tél. +32 (0) 2 221 21 11 ([www.nbb.be](http://www.nbb.be)) et est partiellement soumise au contrôle de celle-ci et de la FSMA, rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles, tél. +32 (0) 2 220 52 11, fax +32 (0) 2 220 52 75 ([www.fsma.be](http://www.fsma.be)). Elle est également reprise, en tant que courtier d'assurances, sur la liste des intermédiaires en assurances inscrits dans le registre d'un État membre de l'Espace économique européen, autre que la Belgique, autorisés à exercer leur activité par voie de succursale en Belgique ou en libre prestation de services en Belgique, sous le numéro 7008441, auprès de la FSMA.

La Banque est membre de Febelfin et a souscrit au Code de conduite de Febelfin, lequel s'applique dans ses rapports avec ses Clients. Ce Code peut être consulté sur le site de Febelfin (<http://www.febelfin.be>). La Banque est également membre de l'Union Professionnelle du Crédit (UPC) et adhère à ce titre au Code de conduite pour l'octroi de crédit responsable (<https://www.upc-bvk.be/fr/upc-bvk/codes-of-conduct>).

### > 3. Définitions

- 3.1. « Espace Client » : espace personnel sécurisé accessible via le Site Transactionnel ou l'Application Mobile reprenant les produits et services détenus par le Client et lui permettant de les utiliser et de les gérer.
- 3.2. « Adresse » : l'adresse du Client qui est à tout moment irréfragablement présumée correspondre (i) au domicile/siège social du Client indiqué dans la Demande d'ouverture de la relation bancaire, (ii) à toute autre adresse indiquée par le Client dans la Demande d'ouverture de la relation bancaire pour l'envoi du courrier, ou (iii) en cas de modification des adresses applicables conformément aux sous-sections (i) et (ii) à toute autre adresse Notifiée par le Client à la Banque ou dont la Banque a été informée par des sources fiables, sans que la Banque soit tenue, à l'égard du Client, à un quelconque devoir d'investigation à ce sujet.
- 3.3. « Adresse e-mail » : l'adresse de courrier électronique du Client qui est à tout moment irréfragablement présumée correspondre (i) à l'adresse de courrier électronique indiquée dans la Demande d'ouverture de la relation bancaire, (ii) à toute autre adresse de courrier électronique Notifiée ultérieurement par le Client à la Banque sur le Site Transactionnel.
- 3.4. « Appareil » : tout appareil électronique (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) qui permet au Client de se connecter au Site Transactionnel de la Banque ou d'accéder aux services de la Banque via l'Application Mobile.
- 3.5. « Application Mobile » : l'application Keytrade Bank disponible sur Apple et Android que le Client télécharge sur un appareil électronique du type tablette ou smartphone et lui permettant d'accéder aux services de la Banque.
- 3.6. « Banque » : Keytrade Bank, succursale belge d'Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance de droit français, dont le siège social est situé Tour Trinity – 1 bis, place de la Défense 92400, Courbevoie, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre (France) sous le n° 384 288 890.
- 3.7. « BNB » : la Banque nationale de Belgique.
- 3.8. « Client » : toute personne physique ou morale qui a soumis une Demande d'ouverture de la relation bancaire à la Banque, qui a été acceptée par la Banque et pour laquelle la Banque a ouvert un compte.
- 3.9. « Conditions Générales » : les présentes conditions générales.
- 3.10. « Consommateur » : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, conformément à la définition visée à l'article 1.1, 2<sup>o</sup> du Code de droit économique.
- 3.11. « Demande d'ouverture de la relation bancaire » : l'ensemble des documents et informations visés à l'article 4.1 des Conditions Générales (en ce compris les annexes au formulaire d'ouverture de la relation bancaire standard), tels que (i) communiqués à la Banque conformément à l'article 4.1 des Conditions Générales et (ii) le cas échéant, mis à jour et complétés par des Notifications ultérieures.
- 3.12. « Dispositif Personnalisé d'Accès et de Sécurité » : tout dispositif ou combinaison de dispositifs permettant à un Client de s'identifier à distance auprès de la Banque, notamment sur le Site Transactionnel de la Banque et son Application Mobile et d'effectuer des Opérations, tel que par exemple, un Keytrade Token, ou une application d'identification spécifique telle que Itsme.
- 3.13. « FSMA » : l'Autorité des services et marchés financiers.
- 3.14. « Hardkey » : un Keytrade Token sous forme d'instrument matériel.
- 3.15. « Instrument financier » : tout instrument financier au sens de l'article 2, 1<sup>o</sup> de la Loi du 2 août 2002.
- 3.16. Itsme : Application dotée d'un identifiant digital pour les appareils mobiles Android ou iOS, que l'utilisateur installe sur son smartphone équipé d'une fonction d'enregistrement, de connexion et de signature.. L'utilisation d'itsme est régie par les Conditions générales de l'application itsme, que le client accepte lors de la création de son compte itsme et qui sont publiées sur le site Internet de Belgian Mobile ID SA. Itsme® est une application proposée par Belgian Mobile ID SA ([www.belgianmobileid.be](http://www.belgianmobileid.be)), sis place Sainte-Gudule 5 à 1000, Bruxelles, Belgique, BCE n° 0541 659 084, TVA BE 541 659 084.
- 3.17. « Jour » : un jour bancaire ouvré à Bruxelles.

- 3.18. « Keytrade Token » : tout procédé d'identification, sous la forme d'un instrument matériel ou d'un logiciel, mis par la Banque à la disposition de ses Clients pour leur permettre d'accéder à leur Espace Client et d'effectuer certaines Opérations.
- 3.19. « Loi du 2 août 2002 » : la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers.
- 3.20. « Loi du 15 décembre 2004 » : la loi du 15 décembre 2004 relative aux sûretés financières et portant des dispositions fiscales diverses en matière de conventions constitutives de sûreté réelle et de prêts portant sur des instruments financiers.
- 3.21. « Loi du 18 septembre 2017 » : la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces.
- 3.22. « Notification » : toute communication généralement quelconque faite par la Banque à son Client (ou inversement) dans le respect des dispositions de l'article 7 des Conditions Générales; « Notifier » signifie procéder à une Notification.
- 3.23. « Offre de Produits et Services de Paiement » : document émis par la Banque concernant les caractéristiques principales des produits et Services de Paiement offerts, les moyens et Instruments de Paiement (tels que définis à l'article 44.8 des Conditions Générales) qui donnent accès à ces produits et Services de Paiement et leurs utilisations possibles, les exigences techniques de l'équipement et les éventuelles limites de dépenses.
- 3.24. « Opération » : toute opération ou transaction généralement quelconque conclue entre la Banque et son Client au sujet des produits et/ou services de la Banque.
- 3.25. « Ordre sur Instruments Financiers » : tout ordre quelconque, notamment ordre d'achat, de vente, de souscription ou d'échange, portant sur un Instrument Financier.
- 3.26. « Politique de la Vie Privée » : la politique, disponible sur le Site Internet et l'Application Mobile, expliquant la manière avec laquelle la Banque collecte, enregistre et traite des données à caractère personnel et les droits dont les Clients disposent à cet égard.
- 3.27. « Service de Paiement » : tout service de paiement visé par l'article I.9, 1<sup>o</sup> du Code de droit économique.
- 3.28. « Siège » : le siège d'exploitation de la Banque, soit Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles, Belgique.
- 3.29. « Site Internet » : le site Internet de la Banque. Le Site Internet comprend le Site Public et le Site Transactionnel.
- 3.30. « Site Public » : la partie du Site Internet accessible au public.
- 3.31. « Site Transactionnel » : l'espace accessible via le Site Internet qui est réservé au Client et accessible à l'aide d'un Dispositif Personnalisé d'Accès et de Sécurité.
- 3.32. « Softkey » : un Keytrade Token sous forme de logiciel.
- 3.33. « Tarifs » : le(s) document(s) reprenant les tarifs applicables aux produits et services offerts par la Banque aux Clients.

## > 4. Entrée en relation - Ouverture de Compte – Identification

- 4.1. Pour entrer en relation avec la Banque et ouvrir un compte auprès de la Banque, le Client est tenu de (i) dûment compléter le formulaire d'ouverture de la relation bancaire ad hoc mis à disposition du Client par la Banque de telle sorte qu'il contienne une réponse exacte et précise à toutes les questions posées par la Banque, (ii) joindre à ce formulaire l'ensemble des documents dont la remise est demandée par la Banque, et (iii) Notifier ce document à la Banque selon les instructions reprises dans ce formulaire. Le Client doit en outre communiquer son numéro de téléphone portable à la Banque. Cette condition, qui est essentielle compte tenu des caractéristiques des services proposés par la Banque et des modes de communication utilisés dans le cadre de sa relation avec le Client, doit être remplie pendant toute la durée de la relation contractuelle entre la Banque et le Client, à défaut de quoi, la Banque pourra résilier cette relation conformément à l'article 25 des Conditions Générales. Le Client s'engage à tenir la Banque informée de toute modification des informations ainsi communiquées à la Banque. Ces modifications seront opposables à la Banque dans les sept jours de leur Notification. La Banque présupposera que les informations qui lui ont été communiquées sont correctes et à jour à tout moment. Le Client est en outre tenu de Notifier à la Banque, lors de l'entrée en relation avec la Banque ou ultérieurement, toute autre information qui pourrait être raisonnablement demandée par la Banque, par exemple aux fins de permettre à la Banque d'exécuter ses obligations d'identification du Client. Conformément à la Loi du 18 septembre 2017, la Banque a le droit d'interroger à tout moment le Client, entre autres via son Site Transactionnel, quant à son identification, ses activités professionnelles et économiques, l'objet et la nature escomptée de la relation bancaire et l'origine des fonds ou la motivation d'une Opération ainsi que de se faire délivrer tout document probant qui pourrait être raisonnablement demandé et dont la Banque pourra garder une copie le cas échéant. Le Client est en outre tenu de fournir à la Banque toute information utile concernant le bénéficiaire effectif du compte ou d'une Opération (si le Client lui-même n'est pas le bénéficiaire effectif du compte ou d'une Opération). Sans préjudice de l'identification du Client, les personnes agissant à quelque titre que ce soit au nom et pour le compte du Client devront également répondre aux mêmes demandes d'information et de documents de la part de la Banque.
- 4.2. Le contrat avec la Banque est conclu et le compte est ouvert à partir du moment où la Banque a accepté la Demande d'ouverture de la relation bancaire du Client. Cette acceptation est présumée Notifiée par la Banque au Client au moment de la Notification des codes confidentiels personnels et, le cas échéant, de la livraison de son Keytrade Token donnant accès à Espace Client. La Banque n'est pas tenue de se prononcer sur une Demande d'ouverture de la relation bancaire dans un certain délai. Elle a le droit, sans avoir à se justifier, de refuser l'ouverture d'un compte, général ou particulier, à une personne qui en ferait la demande ou de soumettre l'ouverture à des conditions particulières. En cas d'acceptation de la Demande d'ouverture de la relation bancaire, la Banque est autorisée à ouvrir, le cas échéant de sa propre initiative et à tout moment au cours de la relation, un ou plusieurs comptes distincts au nom du Client et à poser des conditions spécifiques et réservées à leur utilisation.
- 4.3. La Banque n'est pas en mesure de proposer l'intégralité de ses services aux personnes qui ont le statut de « US Person » en vertu de la législation fiscale des Etats-Unis. En particulier, la Banque n'ouvre pas de compte-titres, ni ne preste de services d'investissement au profit des US Persons. En outre, l'accès des US Persons à tout autre service est subordonné à la condition que le Client concerné fournisse toutes les informations et remplisse tous les formulaires requis du fait de son statut de US Person. Au cas où le Client acquerrait ce statut en cours de relation avec la Banque, il a l'obligation d'en Notifier immédiatement la Banque et de lui communiquer tous les documents requis en vertu de son statut de US Person. La Banque se réserve, dans ce cas, le droit de mettre fin à tout ou partie des services auxquels le Client avait accès et de transférer ou vendre ses avoirs conformément aux dispositions de l'article 25 des Conditions Générales.
- 4.4. Les personnes physiques répondant aux conditions requises par les articles VII.56/1 à VII.59/3 du Code de droit économique pour bénéficier du service bancaire de base peuvent trouver les informations nécessaire à la demande d'ouverture du service bancaire de base sur le Site Internet de la Banque, en se rendant dans la section « Questions fréquentes – Banques – Service bancaire de Base ». La Banque peut refuser ou résilier ce service dans les cas prévus par le Code de droit économique.
- 4.5. Les documents contractuels et précontractuels, en ce compris les Conditions Générales, les documents intitulés « Tarifs », « Document d'information tarifaire », « Intérêts » et « Taux de change », la Demande d'ouverture de la relation bancaire et tout document contractuel ou précontractuel afférent à des services de la Banque soumis à des conditions spécifiques, peuvent être obtenus en français, néerlandais ou anglais au choix du Client. Le Client peut communiquer avec la Banque dans l'une de ces langues. La Banque se réserve le droit de demander une traduction, dans l'une de ces langues, de toute communication ou tout document émis dans une autre langue. Le Client doit conserver un exemplaire de sa Demande d'ouverture de la relation bancaire, ainsi que de tout contrat qu'il conclut avec la Banque. Une copie ou reproduction du (ou des) contrat(s) conclu(s) entre la Banque et le Client peut en outre être obtenue sur demande auprès

de la Banque. Tout contrat entre la Banque et le Client est archivé par la Banque conformément aux délais de conservation visés dans la Politique de la Vie Privée.

- 4.6. Sous réserve de l'article 20 des Conditions Générales, la Banque se réserve le droit d'information à l'époux/épouse du Client conformément à l'article 218 de l'ancien Code civil.
- 4.7. Le Client confirme que le(s) titulaire(s) est (sont) propriétaire(s) des actifs à détenir sur les comptes auprès de la Banque, et que le(s) titulaire(s) n'agit (n'agissent) pas à titre de mandataire, intermédiaire ou de prête-nom d'une autre personne.

## > 5. Contrats à distance

- 5.1. En cas de conclusion d'un contrat à distance au sens du Code de droit économique entre la Banque et le Client, y compris l'ouverture de la relation bancaire, le Client dispose, dans les conditions prévues par ce Code, d'un délai de 14 jours calendrier à compter de la conclusion du contrat, pour Notifier à la Banque qu'il se rétracte (ci-après le « droit de rétractation »). Le terme « Client » repris dans le présent article 5 ne vise que les Clients qui sont des Consommateurs. Le droit de rétractation peut être exercé par le Client sans pénalité et sans indication de motif. Le délai de 14 jours est réputé respecté si la Notification a été effectuée par le Client avant l'expiration du délai.
- 5.2. Toute initiative du Client tendant à l'utilisation du service financier qui fait l'objet du contrat pendant le délai de rétractation implique l'acceptation du Client sur l'exécution de ce contrat, nonobstant le fait que le délai de rétractation n'est pas encore écoulé. Dans un tel cas et si le Client exerce son droit de rétractation, il ne sera tenu qu'au paiement du service financier effectivement fourni par la Banque sur la base des Tarifs. Le montant à payer sera le cas échéant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat et ne constituera nullement une pénalité. La Banque sera tenue de rembourser au Client, au plus tard dans les trente jours calendrier de la réception de la Notification de rétractation, toutes les sommes qu'elle a perçues à l'exception du paiement susvisé. Le Client devra restituer à la Banque toute somme ou tout bien reçu de la Banque, en ce compris le cas échéant, le Keytrade Token, et ce au plus tard dans les trente jours calendrier à dater du jour de l'envoi de la Notification de rétractation par le Client. Si le Client n'exerce pas son droit de rétractation, le contrat sera maintenu conformément aux Conditions Générales et autres conditions contractuelles éventuellement applicables au contrat concerné.
- 5.3. La rétractation par le Client à un contrat conclu à distance entraînera également la résolution de tout autre contrat particulier conclu entre la Banque et le Client dans le cadre de ou en exécution de ce contrat initial, sans pénalité, sans préjudice aux sûretés éventuelles qui auraient été octroyées à la Banque et qui seront applicables pour garantir le paiement ou le remboursement éventuel de toute somme due à la Banque suite à la rétractation du Client.
- 5.4. Nonobstant ce qui précède, le droit de rétractation ne s'applique pas aux services financiers dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lequel la Banque n'a aucune influence et qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation (c'est-à-dire notamment pour toutes les opérations de change, Ordres sur Instruments Financiers, etc.) ni aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du Client avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation. Par ailleurs, en ce qui concerne le contrat d'ouverture de la relation bancaire, ce droit de rétractation ne s'applique qu'au contrat lui-même et non pas aux opérations successives sur les comptes opérés par les parties dans le cadre de ce contrat en application des Conditions Générales.
- 5.5 En cas de contrat conclu à distance avec plusieurs Clients, la Banque donnera suite à l'exercice du droit de rétractation émanant d'un seul Client sans devoir obtenir l'accord des autres Clients et ce, même si ces derniers expriment leur opposition à l'exercice de ce droit.

## > 6. Procuration

- 6.1. La Banque tient à la disposition de ses Clients un formulaire standard de procuration sous seing privé pour leur permettre de conférer un mandat à des tiers. Pour conférer un mandat à un tiers, il faut que ce formulaire soit complété et Notifié à la Banque en suivant les dispositions indiquées dans ce formulaire standard. La Banque peut, moyennant Notification au mandataire et/ou au Client, refuser de reconnaître et de donner effet à une procuration sans avoir à se justifier. Le mandataire ne pourra accéder aux services d'investissement prestés par la Banque au nom et pour le compte du Client qu'après qu'il ait lui-même rempli et Notifié à la Banque un Test de Connaissance et d'Expérience, conformément aux dispositions de l'article 66 des Conditions Générales à ce sujet.
- 6.2. La Banque peut par ailleurs, à son entière discrétion, refuser au mandataire, agissant au nom et pour le compte du Client, l'accès à certains services d'investissement ou certains types de comptes qu'elle détermine librement, en modaliser l'accès ou limiter les pouvoirs du mandataire en relation avec certains services ou types de comptes. La Banque peut également requérir l'intervention personnelle du Client pour certaines Opérations ou certaines décisions concernant les comptes ou la situation patrimoniale du Client.
- 6.3. Le mandat peut prendre fin pour une des raisons suivantes : (i) révocation par le Client de la procuration, (ii) décès, interdiction, faillite, réorganisation judiciaire ou déconfiture du mandataire, ou en raison d'un événement similaire (notamment incapacité), et (iii) décès du Client, pour autant que le Client soit l'unique titulaire du compte sur lequel le mandat a été conféré. La fin du mandat sera effective au plus tard le deuxième Jour suivant le jour de réception par la Banque de la Notification par le Client ou son héritier/ayant droit de la survenance de ces événements ou de la prise de connaissance par la Banque de la survenance de ces événements, sans que la Banque n'ait à procéder à cet égard à aucune investigation.
- 6.4. Lorsqu'une procuration cesse de produire ses effets, pour quelque cause que ce soit, le Client doit restituer (ou faire restituer par le mandataire) à la Banque tous documents, relatifs au compte ouvert auprès de la Banque sur lequel le mandat a été conféré, ainsi que, le cas échéant, le Keytrade Token qui se trouvent en possession du mandataire. A défaut, le Client assume toutes les conséquences pouvant résulter de l'usage qui en serait fait par le mandataire ou par un tiers. Par dérogation à ce qui précède, le mandataire est autorisé à conserver le Keytrade Token qui a été mis à sa disposition par la Banque s'il est également Client de la Banque à titre personnel ou s'il est mandataire d'un autre Client de la Banque.
- 6.5. Sans préjudice de l'article 6.2 ci-dessus et de l'article 66.6 des Conditions Générales, le mandataire possède les mêmes pouvoirs de gestion, de disposition et de résiliation de tout ou partie de la relation contractuelle, que le Client lui-même. Sauf dispositions légales contraires, l'introduction d'une réclamation, contestation ou plainte telle que prévue par l'article 15 des Conditions Générales ne fait pas partie des pouvoirs de gestion, de disposition et de résiliation accordés au mandataire et ne peut être introduite que par le Client lui-même.
- 6.6. Par la signature du formulaire de procuration, le mandataire confirme son acceptation du mandat qui lui est octroyé, ainsi que son acceptation des Conditions Générales de la Banque.
- 6.7. Le Client répond à l'égard de la Banque et assume l'entièr responsabilité de tous les actes posés par le mandataire dans le cadre de l'exercice de son mandat. Le Client reconnaît et, pour autant que de besoin, accepte que pour autant que le mandataire respecte les limites éventuelles prévues par la procuration que le Client lui a donnée et qui a été Notifiée à la Banque, la Banque n'a pas de devoir contractuel de contrôle de l'usage que le mandataire fait des pouvoirs qui lui ont été donnés ni des fins auxquelles il les utilise. Il appartient exclusivement au Client d'exercer ce contrôle.
- 6.8. La signature d'un mandataire engage le Client vis-à-vis de la Banque. Le fonctionnement ainsi que la bonne gestion du compte resteront sous la responsabilité du Client, sans exclure toutefois la responsabilité du ou des mandataire(s) désigné(s) par ce dernier.

## > 7. Notifications entre la Banque et les Clients

- 7.1. Sans préjudice du régime légal applicable aux signatures électroniques, et sauf dispositions particulières prévues par les Conditions Générales, par exemple en ce qui concerne les Ordres sur Instruments Financiers Notifiés à la Banque ou les instructions Notifiées à la Banque en relation avec des Opérations de Paiement, la Banque et ses Clients peuvent s'échanger toute Notification par les divers moyens de communication repris, pour les Notifications faites par la Banque, à l'article 7.2 ci-dessous, et, pour les Notifications faites par les Clients, à l'article 7.6 ci-dessous.
- 7.2. La Banque peut agir : (i) par courrier électronique (le cas échéant avec fichiers joints) adressé à l'Adresse e-mail du Client ou, en cas de réponse à un e-mail qui indique, quelle que soit l'adresse e-mail utilisée par le Client, avoir été envoyé par le Client, à cette adresse e-mail, (ii) par avis sur l'Espace Client, (iii) par message via la messagerie sécurisée du client dans son Espace Client ou pour les messages à portée générale et destinés à tous les Clients, par avis sur l'Espace Client, en ce compris en ce qui concerne les modalités selon lesquelles les Opérations peuvent être effectuées ou en ce qui concerne les produits souscrits, achetés ou vendus, (iv) par toute autre forme de communication par des moyens électroniques (par exemple pour l'envoi des bordereaux, extraits de comptes, etc.), (v) par remise à l'Adresse du Client contre accusé de réception du Client ou (vi) par sms au numéro de téléphone mobile communiqué par le Client.
- 7.3. Le Client accepte spécifiquement que toute information qui doit lui être communiquée par la Banque sur support durable lui soit communiquée par la Banque par courrier électronique, par affichage dans l'Espace Client, ou par tout autre moyen de communication à distance approprié, lorsque ce (ou ces) mode(s) de communication sont légalement permis. Le Client a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir une copie des Conditions Générales et autres conditions contractuelles particulières sur un support papier. Le Client reconnaît avoir été informé que dans sa communication destinée aux Clients, la Banque privilégie le courrier électronique ou l'affichage sur le Site Internet, par rapport aux autres moyens de communication et que l'acceptation de ce mode de communication par le Client, dans tous les cas où il est légalement permis, est une condition essentielle de la relation contractuelle pour la Banque. Le Client reconnaît en conséquence avoir été informé qu'il est essentiel qu'il se connecte régulièrement à son Espace Client conformément à l'article 7.5 ci-dessous, qu'il communique une adresse e-mail valide lors de son entrée en relation avec la Banque et qu'il Notify sans délai à la Banque toute modification de son Adresse e-mail. Le Client assume seul l'entièvre responsabilité du caractère inexact ou périmé de son Adresse e-mail et de ses fonctionnalités (par exemple, la capacité maximale de sa boîte de réception) et renonce irrévocablement à se prévaloir de ces circonstances à l'égard de la Banque, même si la Banque avait connaissance de ces circonstances ou ne pouvait raisonnablement les ignorer.
- 7.4. La Banque peut également communiquer, par exemple en cas d'urgence, par téléphone avec ses Clients, au numéro de téléphone mobile indiqué dans la Demande d'ouverture de la relation bancaire ou Notifié ultérieurement par le Client à la Banque notamment via son Espace Client.
- 7.5. Les Clients confirment qu'ils ont un accès permanent à internet. Sans préjudice des dispositions de l'article 7.7 ci-dessous et de l'article 15.1 des Conditions Générales, les Clients s'engagent à consulter régulièrement, et à se connecter au minimum une fois par semaine à leur Espace Client, afin de prendre connaissance des communications de la Banque, de vérifier l'exécution des Opérations et de prendre connaissance de leurs extraits et relevés de comptes. Les Clients renoncent irrévocablement à invoquer un défaut d'accès à internet, sauf cas de force majeure, pour échapper aux dispositions des Conditions Générales et, en particulier aux dispositions des articles 7.7 et 15.1 des Conditions Générales.
- 7.6. Les Clients peuvent agir : (i) en ligne sur le Site Internet, dans le respect des et selon les fonctionnalités apparaissant sur le Site Internet, Public ou Transactionnel, et en utilisant le Dispositif Personnalisé d'Espace et de Sécurité requis, (ii) par courrier électronique du Client au départ de son Adresse e-mail à l'adresse de courrier électronique de la Banque pour autant que le courrier électronique et ses pièces jointes ne dépassent pas le volume maximal de réception de l'adresse de courrier électronique de la Banque fixé à 10mb, (iii) par courrier ordinaire adressé au Siège de la Banque, (iv) par remise au Siège de la Banque contre accusé de réception de la Banque, ou (v) par téléphone, étant entendu que la Banque a le droit de ne pas tenir compte d'une Notification reçue par téléphone si elle a des doutes quant à l'identité de l'appelant et étant entendu que la Banque peut en toute hypothèse demander, avant de tenir compte de cette Notification, que celle-ci lui soit confirmée par courrier électronique du Client au départ de son Adresse e-mail, auquel cas, seul ce courrier sera considéré comme valant Notification.
- 7.7. Une communication par courrier électronique ou par tout autre moyen électronique est présumée reçue par son destinataire, le Jour de l'envoi de cette communication, ou, si elle est effectuée par « postage » sur le Site Internet, le Jour où ce « postage » est effectué. Une communication par courrier ordinaire est présumée reçue le troisième Jour suivant celui de l'envoi. Une Notification faite au Siège de la Banque est présumée reçue le Jour de l'accusé de réception ou récépissé recommandé remis par la Banque.
- 7.8. Dans le cadre des Notifications susvisées et sauf disposition légale ou contractuelle contraire, le Client assume seul le risque et l'entièvre responsabilité de l'utilisation frauduleuse de son Adresse e-Mail ou de tout autre instrument de communication à distance ou de l'envoi par un tiers non autorisé d'un e-mail ou de tout autre instrument de communication à distance indiquant ainsi frauduleusement qu'il émane du Client.
- 7.9. La Banque peut à tout moment, moyennant un simple avis sur le Site Internet, et notamment pour des raisons de sécurité et de confidentialité, limiter ou suspendre le droit des Clients de recourir à l'un quelconque des moyens de Notification susvisés autres que le courrier postal ordinaire. Cette décision peut être prise de façon générale pour un ensemble de (ou tous les) Clients, ou de façon individuelle, auquel cas l'avis susvisé sera repris sur l'Espace Client de ce Client.
- 7.10. Les envois postaux se font, sauf disposition légale contraire, aux risques du Client. Les envois ne sont assurés qu'à la demande expresse du Client et à ses frais. L'assurance est conclue par la Banque au bénéfice du Client auprès de la compagnie de son choix, sans responsabilité. En cas de perte, le Client n'aura droit qu'à l'indemnité qui sera versée à la Banque. La Banque peut (sans y être tenue) décider d'expédier tout envoi postal par courrier recommandé, auquel cas les frais de ce courrier sont à charge du Client destinataire et débités de l'un de ses comptes.
- 7.11. Le Client est tenu de s'exprimer (par oral ou écrit) de manière courtoise et respectueuse dans les communications avec Keytrade Bank.

## > 8. Produits et services offerts – Tarifs, Intérêts et Taux de change

- 8.1. La Banque propose à ses Clients les produits et services qui sont repris dans les Tarifs, avec un détail des Services de Paiement et Instruments de paiement dans le document « Offre de Produits et Services de Paiement ». Les tarifs qui leur sont applicables sont indiqués dans le document « Document d'information tarifaire » et dans les Tarifs. Pour l'application des intérêts et des taux de change, il est renvoyé aux documents intitulés « Intérêts » et « Taux de change ». Les taux d'intérêts applicables aux comptes à terme, sont établis quotidiennement et mis gratuitement à la disposition du Client sur l'Espace Client ou au Siège. Ces documents, de même que les Conditions Générales, sont communiqués au Client au moment de l'ouverture de la relation bancaire conformément aux dispositions légales applicables et sont en outre disponibles à tout moment sur le Site Internet ou gratuitement au Siège, sans préjudice de toute autre Notification requise par la loi. Ces produits ou services, tarifs et intérêts sont soumis aux dispositions des Conditions Générales, dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les documents particuliers.
- 8.2. Les produits et services offerts peuvent être étendus à tout moment par la Banque. Sans préjudice aux dispositions légales imposant un préavis plus long pour certains produits ou services, ils peuvent en outre être modifiés, supprimés ou réduits par la Banque moyennant un

préavis Notifié quinze (15) jours à l'avance ou sans préavis si la suppression du service ou produit se justifie par des motifs légitimes, tels que des motifs de sécurité. Les tarifs peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis si les modifications sont favorables au Client et moyennant un préavis Notifié quinze (15) jours à l'avance si les modifications sont défavorables au Client. Les tarifs afférents aux Services de Paiement peuvent être modifiés conformément à l'article 46.1 des Conditions Générales. Les modifications de tarifs n'affectent pas l'exécution par chacune des parties, jusqu'à leur terme, et conformément aux conditions initialement applicables, de l'ensemble des obligations à durée déterminée résultant d'Opérations nouées entre parties préalablement à l'entrée en vigueur de ces modifications. Pour ses services à durée indéterminée, la Banque peut, en cas de motif légitime et sans préjudice à toute disposition légale impérative, modifier les taux d'intérêts créditeurs ou débiteurs applicables sur les comptes, sans aucun préavis. Elle s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais, le cas échéant sans notification préalable ou après l'entrée en vigueur des modifications, dans les cas permis par la loi. Le Client a, dans ce cas, le droit de résilier, avec effet immédiat, le contrat concerné par la modification.

- 8.3. La Banque peut, sans avoir à motiver sa décision, refuser, ou limiter l'accès d'un Client à un type de produits ou services ou soumettre l'accès d'un Client à ce produit ou service à des conditions particulières, notamment à la communication de certaines informations par le Client. Elle peut également retirer l'accès d'un Client à un type de produits ou services si le Client ne respecte pas ces conditions particulières ou refuse de répondre de manière complète et précise aux demandes d'informations de la Banque.
- 8.4. Les tarifs et intérêts applicables à chaque Opération sont ceux en vigueur le jour où la Banque exécute cette Opération et sont disponibles sur le Site Internet. Le Client doit veiller à en prendre connaissance préalablement à la conclusion de cette Opération.
- 8.5. Outre les frais et charges prélevés par la Banque, le Client peut être redevable d'autres coûts, en ce compris des taxes, en rapport avec les
- Opérations ou avec les services prestés par la Banque.
- 8.6. Sous réserve de dispositions contraires dans le document « Intérêts » ou d'un accord exprès en sens contraire, tous les comptes ouverts par la Banque portent intérêts au crédit ou au débit selon le taux d'intérêt mentionné dans ce document. Par « date de valeur » ou « date valeur » l'on entend la date à partir de laquelle les sommes portées au crédit ou au débit d'un compte commencent ou cessent de porter intérêts.

## > 9. Prélèvements sur le compte du Client

Le Client autorise la Banque à prélever sur tout compte du Client la rémunération de la Banque, les frais qui lui sont dus, et de manière plus générale, toutes sommes qu'elle est légalement ou contractuellement tenue de prélever ou autorisée à prélever, relativement aux services qu'elle preste pour le Client, aux Opérations, aux revenus encaissés, et aux autres distributions portées sur ce compte.

## > 10. Protection des dépôts

- 10.1. Les Clients bénéficient du mécanisme de garantie des dépôts français du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR 65, rue de la Victoire - 75009 Paris - France ; tél : +33 1 58 18 38 08).
- 10.2. La garantie des dépôts en espèces porte sur le total des espèces déposées sur les comptes à vue, comptes d'épargne, comptes à terme ou comptes-titres jusqu'à un maximum de 100 000 € par titulaire et par établissement. La garantie sur les titres ou comptes-titres est de 70 000 € par investisseur et par établissement, à la double condition que les titres aient disparu et que l'établissement ne puisse les restituer ou les rembourser. Le Client peut obtenir davantage d'informations à ce sujet en consultant le site <http://www.garantiedesdepots.fr> ou la fiche d'informations sur la protection des dépôts figurant en annexe aux Conditions Générales.

## > 11. Unicité de compte – connexion – garanties de la Banque

- 11.1. Les obligations du Client envers la Banque sont indivisibles.
- 11.2. Tous les comptes dont un même Client est titulaire ou cotitulaire auprès de la Banque, créditeurs ou débiteurs, quelle qu'en soit la devise, forment, sauf accord contraire et pour autant que leurs modalités le permettent, les compartiments d'un compte unique et indivisible auprès de la Banque, même s'ils sont séparés et portent des numéros d'identification différents. Toutes les opérations de crédit ou de débit entre le Client et la Banque entrent dans ce compte courant unique et deviennent de simples articles de crédit et de débit qui génèrent un solde créditeur ou débiteur unique et exigible à la clôture de la relation d'affaires entre les parties. Si un Client est en défaut, ou menace d'être en défaut de paiement d'une obligation échue envers la Banque durant la relation d'affaire, la Banque peut, sur simple avis, opérer des transferts d'un compartiment à l'autre, de solde débiteur à solde créditeur et inversement, ou de solde débiteur à solde débiteur, afin de dégager un solde unique. Tout solde libellé dans une devise étrangère pourra être converti dans l'une des devises du compte au taux en vigueur le jour où le solde est déterminé. Cette unicité de compte ne fait pas obstacle au fait que chacun des comptes du Client, considéré isolément, produise des intérêts débiteurs ou créditeurs pendant la durée de la relation d'affaires entre la Banque et le Client.

La Banque peut en tout temps compenser le solde débiteur d'un compte joint, dont le Client est cotitulaire, avec le solde créditeur d'un compte dont le Client est seul titulaire.

De même, la Banque peut en tout temps compenser le solde débiteur d'un compte dont un Client est mandataire avec le solde créditeur d'un compte dont ce même Client est titulaire, pour autant que ce dernier soit à l'origine du solde débiteur.

Toutes les créances de la Banque à l'égard du Client et toutes les créances du Client à l'égard de la Banque sont connexes et peuvent être compensées par la Banque, pour la protection de ses intérêts légitimes, même en cas de procédure d'insolvabilité ou de réorganisation judiciaire, de saisie ou de toute situation de concours et moyennant le respect des dispositions légales impératives applicables. Si un Client est en défaut, ou menace d'être en défaut de paiement d'une obligation échue envers la Banque (notamment en cas d'introduction d'une procédure de réorganisation judiciaire), toutes les dettes et obligations, de quelque nature, y compris les obligations à terme, du Client envers la Banque deviendront immédiatement exigibles. Au cas où le Client serait en défaut de respecter un engagement pris envers la Banque, celle-ci peut compenser totalement ou partiellement les soldes débiteurs et créditeurs des comptes ouverts au nom du Client. Le Client en sera informé a posteriori au moyen de ses extraits de compte. Si nécessaire, la conversion de devises s'effectuera au taux de change applicable au moment de la conversion.

- 11.3. Les espèces et instruments financiers tels que définis dans la Loi du 15 décembre 2004, quelle qu'en soit la devise, qui sont, ou seront à l'avenir portés au crédit d'un ou plusieurs comptes du Client auprès de la Banque sont affectés à la constitution d'un gage de premier rang en faveur de la Banque au sens de la Loi du 15 décembre 2004 et de l'arrêté royal n° 62 coordonné du 10 novembre 1967 relatif au dépôt d'instruments financiers fongibles et à la liquidation d'opérations sur ces instruments, et ce par leur enregistrement en compte, jusqu'au paiement total par le Client à la Banque de toutes les sommes, en principal, intérêts, frais et accessoires qui sont ou deviennent exigibles à quelque titre que ce soit en vertu de la relation nouée avec la Banque conformément aux Conditions Générales. Les comptes au crédit desquels ces actifs ont été portés sont donc considérés comme des comptes spéciaux gagés au profit de la Banque qui accepte ce gage. Le sous dépôt des actifs gagés par la Banque auprès de tiers n'affecte pas ce gage.

La Banque est habilitée à prendre, le cas échéant au nom et pour le compte du Client, toutes les mesures nécessaires ou souhaitables afin de rendre ce gage opposable aux tiers, d'informer les tiers de son existence ou de protéger ses droits. Le Client s'engage toutefois à remplir toutes les formalités nécessaires afin que la Banque puisse faire valoir tous ses droits résultant du présent article 11.

- 11.4. Tout manquement du Client à l'une de ses obligations de paiement envers la Banque constitue un défaut d'exécution autorisant la Banque à prendre l'une quelconque des mesures qui suivent, aux frais, risques et périls du Client et sans que la responsabilité de la Banque puisse être engagée de ce fait. La Banque peut procéder à la liquidation, en tout ou en partie, des engagements et positions ouvertes du Client. Par ailleurs, la Banque peut, sans mise en demeure et dans la mesure permise par la loi, soit retenir les actifs gagés, soit les réaliser, soit se les approprier, nonobstant une procédure d'insolvabilité ou de réorganisation judiciaire, de saisie ou toute autre situation de concours entre créanciers du Client ou du tiers constituant du gage. Le produit de la liquidation/réalisation sera affecté au remboursement de la dette garantie, en principal, intérêts, frais et accessoires, en l'imputant sur les intérêts, les frais et ensuite sur le capital dans la mesure permise par la loi. En cas d'appropriation des actifs par la Banque, les actifs seront évalués à la valeur pour laquelle ils sont portés en compte et les actifs resteront en paiement à la Banque et seront imputés sur la créance de la Banque sur les intérêts, les frais et ensuite sur le capital dans la mesure permise par la loi. Le solde éventuel reviendra au Client. Indépendamment de tout défaut d'exécution, la Banque est également en droit d'utiliser les instruments financiers donnés en gage, dans les limites et conditions fixées par la loi applicable.
- 11.5. Le Client peut disposer des actifs gagés (y compris en vue d'un nantissement au bénéfice d'un tiers) à concurrence de ce qui excède le montant de la créance de la Banque. Les actifs gagés pourront être substitués par d'autres actifs équivalents à ceux originellement donnés en gage, conformément aux dispositions légales applicables à cette faculté de substitution, par la simple inscription en compte de ces autres actifs qui suivront le même régime que les actifs donnés initialement en gage sans qu'ils ne puissent être considérés comme constituant une sûreté nouvelle.
- 11.6. Moyennant le respect des dispositions et restrictions légales, le Client cède en général à la Banque à titre de garantie, toutes les créances qu'il a ou aura à l'égard de quiconque ou toutes les sommes qui lui seraient dues de quelque chef que ce soit. Le Client s'engage à fournir à la Banque, à sa demande, toutes informations ou tous documents au sujet de ces créances. Il accepte que la Banque collecte elle-même les informations ou documents qu'elle souhaite obtenir auprès des débiteurs des créances cédées. Si un Client reste en défaut d'honorer ou d'exécuter une de ses obligations envers la Banque, la Banque pourra procéder, aux frais du Client, à la notification de la cession aux débiteurs des créances cédées et ce sans mise en demeure préalable, ni autre communication. Les débiteurs des créances cédées ne pourront, à partir de ce moment, se libérer valablement qu'entre les mains de la Banque. En outre, et sans limitation aux droits susvisés, si, et dans la mesure où le Client est en défaut de payer toute somme due à la Banque, le Client autorise et mandate irrévocablement la Banque pour encaisser ou percevoir en son nom et pour son compte le paiement, le produit ou les revenus des créances susvisées selon les modalités fixées par la Banque, ce jusqu'au paiement intégral à la Banque de toute somme à elle due.
- 11.7. Sans préjudice de toute garantie reçue, et sous réserve de conventions particulières contraires, la Banque peut, à tout moment, réclamer l'établissement de nouvelles garanties ou le renforcement des garanties qui sont déjà en sa possession, de façon à se prémunir, de façon raisonnable, contre tous les risques qu'elle pourrait encourir à la suite de toutes les Opérations effectuées avec le Client. Tout défaut de constitution d'une nouvelle garantie ou du renforcement des garanties existantes constitue un « défaut d'exécution » autorisant la Banque à prendre les mesures visées à l'article 11.4 ci-dessus.
- 11.8. Les garanties constituées par le Client en relation avec une opération déterminée ou afin de couvrir le solde débiteur d'un compte couvrent le solde débiteur de tous les autres comptes et le solde débiteur, le cas échéant, du compte courant unique.
- 11.9. La présente disposition ne limite en rien tous autres droits et sûretés dont la Banque bénéficie en vertu de la loi. La Banque dispose notamment, en vertu de l'article 31 de la Loi du 2 août 2002, d'un privilège, de même rang que le créancier gagiste, sur les fonds, Instruments Financiers et devises (i) qui lui ont été remis par les Clients en vue de constituer la couverture destinée à garantir l'exécution des Ordres sur Instruments Financiers ou des opérations à terme sur devises ou (ii) qu'elle détient à la suite de l'exécution ou de la liquidation d'Ordres sur Instruments Financiers ou d'opérations à terme sur devises. Ce privilège garantit toute créance de la Banque à la suite de l'exécution ou de la liquidation des Opérations susvisées, y compris les créances nées de prêts ou d'avances. En cas de défaut de paiement des créances garanties, la Banque pourra procéder de plein droit, sans mise en demeure et sans décision judiciaire, à la réalisation des Instruments Financiers et opérations à terme sur devises et à la compensation de toute créance sur le Client avec les espèces ou devises en compte soumises au privilège, selon les formalités légales applicables.

## > 12. Codes –Espace Client

- 12.1. Le Client a la possibilité d'accéder à son Espace Client par le biais de divers Appareils, moyennant, le cas échéant, l'acceptation de conditions particulières. L'étendue des services accessibles et le Dispositif Personnalisé d'Accès et de Sécurité à utiliser peuvent varier selon l'Appareil utilisé par le Client. Le Client peut retrouver plus d'informations dans les FAQ disponibles sur le Site Internet.
- 12.2. La Banque remet à ses Clients un Keytrade Token, afin de leur permettre d'accéder, le cas échéant par le biais de leur Espace Client, aux différents produits et services auxquels la Banque a accepté de leur donner accès, notamment afin de pouvoir effectuer des Opérations, d'utiliser des cartes de paiement, de Notifier des Ordres sur Instruments Financiers par téléphone, etc. La Banque garantit le secret des codes confidentiels remis au Client et assume les risques de cette Notification.
- 12.3. La Notification à la Banque d'une Demande d'ouverture de la relation bancaire par un Client implique une demande du Client de recevoir le Keytrade Token visés à l'article 12.2 des Conditions Générales.
- 12.4. La Banque est à tout moment autorisée à mettre en place de nouveaux Dispositifs Personnalisés d'Espace et de Sécurité ou à modifier les Dispositifs Personnalisés d'Accès et de Sécurité existants afin d'optimiser la sécurité informatique de ses systèmes, de son Site Internet et de son Application Mobile. Elle s'engage à dûment en Notifier le Client.
- 12.5. Le Client garantit le respect du caractère personnel et confidentiel du ou des Dispositifs Personnalisés d'Accès et de Sécurité dont il dispose, et assume l'entièvre responsabilité de leur communication éventuelle à des tiers.
- 12.6. Le Client s'engage en outre à respecter les mesures de prudence suivantes, ainsi que toute autre mesure de prudence raisonnable, notamment toute mesure qui lui serait recommandée par la Banque par le biais du Site Internet, l'Application Mobile ou autrement, pour garantir la sécurité et la confidentialité des Dispositifs Personnalisés d'Accès et de Sécurité dont il dispose et donc, de son Espace Client :
  - disposer de toutes les sécurisations habituelles et conseillées pour ses Appareils ou système internet, du type firewall, spyware, antivirus, etc. ;
  - remettre à la Banque tout Dispositif Personnalisé d'Accès et de Sécurité qui lui a été fourni par la Banque, s'il est défaillant ou inutilisable ou dès qu'un nouveau moyen d'accès lui est fourni ;
  - conserver tout Dispositif Personnalisé d'Accès et de Sécurité dans un lieu sûr et ne pas le laisser accessible ou en vue de tiers ;
  - prendre les mesures adéquates, lorsqu'il a fait une demande d'accès à son Espace Client ou à tout autre mode d'accès à distance à un ou plusieurs services de la Banque, pour s'assurer qu'il recevra personnellement les codes confidentiels et, le cas échéant, tout Dispositif Personnalisé d'Accès et de Sécurité, qui lui seront communiqués par la Banque ;
  - changer ses codes dès réception (sans utiliser des combinaisons faciles du type date de naissance, nom d'un proche, etc.), mémoriser ses codes confidentiels et détruire immédiatement les courriers par lesquels les codes lui ont été transmis ;
  - ne communiquer ses codes confidentiels en aucune circonstance à des tiers (en ce compris des membres de la famille ou des amis) et ne jamais laisser des tiers les utiliser ;
  - ne pas noter ses codes confidentiels sous une forme aisément reconnaissable ou même de manière codée, ni sur ou à proximité de tout Appareil pouvant être utilisé pour se connecter à son Espace Client ;

- n'utiliser les codes confidentiels que dans des lieux sûrs, à l'abri des regards des autres et sans se laisser distraire ;
- ne pas permettre l'utilisation par des tiers des Appareils sur lesquels il a téléchargé l'Application Mobile ou d'autres Appareils permettant l'accès à son Espace Client ;
- se déconnecter immédiatement de son Espace Client lorsqu'il a fini d'utiliser les services mis à sa disposition par la Banque ;
- informer immédiatement la Banque en cas de survenance de tout évènement susceptible d'engendrer une utilisation frauduleuse, abusive ou non autorisée de ses moyens d'accès à son Espace Client, ou de toute crainte à cet égard.

• 12.7. Le Client est conscient que l'utilisation du Site Internet et de l'Application Mobile peut générer des risques spécifiques liés notamment : aux problèmes techniques ou de transmission pouvant survenir dans l'utilisation d'un ordinateur ou d'internet ou sur le réseau de la Banque, et qui peuvent empêcher ou suspendre l'utilisation du service ; ou à une utilisation abusive, frauduleuse ou non autorisée du système, des Dispositifs Personnalisés d'Accès et de Sécurité, des Appareils ou des Instruments de Paiement définis à l'article 44 ; ou à une interception des données relatives au Client ou ses comptes par des tiers par le biais de méthodes de hacking, piratage, falsification ou suite au vol ou à la perte des codes ou moyens d'accès au service ou Instruments de Paiement.

• 12.8. Tout accès au Site Internet de la Banque implique en outre l'acceptation des Conditions d'utilisation du site internet de Keytrade Bank, disponibles à l'adresse <https://www.keytradebank.be>.

## > 13. Devoir de surveillance – Blocage

- 13.1. En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation abusive ou non autorisée de ses cartes, Appareils, Dispositifs Personnalisés d'Accès et de Sécurité, Instruments de Paiement ou comptes, le Client est tenu d'en Notifier la Banque sans délai, en appelant le + 32(0)2 / 679 90 00, accessible tous les jours 24h/24. Cet appel téléphonique devra être confirmé le même jour par un email adressé à [info@keytradebank.com](mailto:info@keytradebank.com). Le compte et/ou les cartes et/ou tout accès par les Appareils et/ou Dispositifs Personnalisés d'Accès et de Sécurité et/ou Instruments de Paiement concernés par cette Notification seront bloqués par la Banque au plus tard le Jour suivant la réception de la Notification. Le Client est en outre personnellement tenu de bloquer ses cartes dès qu'il a connaissance de leur perte ou de vol, en les bloquant via le Site Transactionnel ou l'Application Mobile ou en appelant le service Card Stop au numéro + 32(0)78.170.170. La perte, le vol, le détournement ou l'utilisation abusive de tout Keytrade Token doit être Notifiée immédiatement à la Banque sur le Site Transactionnel, en cliquant sur l'onglet destiné à cet effet et en respectant la procédure y indiquée ou en contactant le contact center (+ 32(0) 2 / 679 90 00).
- 13.2. Le Client doit également Notifier immédiatement à la Banque, conformément à l'article 13.1 ci-dessus, sans délai, les faits qui pourraient entraîner un usage abusif ou non autorisé de ses comptes, Appareils, Dispositifs Personnalisés d'Accès et de Sécurité, cartes ou autres Instruments de Paiement. Ces Instruments de Paiement seront alors également bloqués, au plus tard le Jour suivant la réception de la Notification.
- 13.3. Le Client doit également Notifier immédiatement à la Banque la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse de sa carte d'identité.
- 13.4. La Banque se réserve le droit de bloquer les cartes, Dispositifs Personnalisés d'Accès et de Sécurité, l'accès par un ou plusieurs Appareils déterminés ou autres Instruments de Paiement du Client pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de ces Instruments, Appareils ou Dispositifs, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de ces Instruments, Appareils ou Dispositifs ou si ces Instruments sont liés à un crédit accordé au Client, au risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. La Banque Notifiera au Client, si possible préalablement et au plus tard immédiatement après, le blocage des codes, Dispositifs, Appareils ou autres Instruments précités et ses raisons, sauf lorsqu'une telle Notification est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou interdite en vertu de la législation applicable. La Banque enverra de nouveaux codes ou débloquera les autres Dispositifs Personnalisés d'Accès et de Sécurité, Appareils ou Instruments ou les remplacera, si elle en est le fournisseur initial dès que les raisons justifiant le blocage auront cessé d'exister.

## > 14. Limitation de responsabilité

- 14.1. Sans préjudice des autres dispositions des Conditions Générales, la Banque n'est responsable que du dol ou de toute faute lourde commis par elle ou ses préposés dans le cadre de ses relations d'affaires avec ses Clients. Elle n'est pas responsable d'une faute légère ou de toute autre faute, sauf si celle-ci résulte en une inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat, sous réserve des cas de force majeure. Par dérogation à l'article 6.3 du Code civil, les dispositions légales applicables en matière de responsabilité extracontractuelle ne sont pas applicables à la relation contractuelle entre la Banque et le Client, ni entre les auxiliaires de la Banque et le Client. En conséquence, aucune action en responsabilité extracontractuelle ne pourra être intentée par le Client contre la Banque, les membres de son personnel, ses administrateurs, ou toute autre personne agissant pour le compte de la Banque et pouvant être qualifiée d'« auxiliaire » au sens du Code civil.
- 14.2. La Banque ne peut être tenue responsable du préjudice résultant pour le Client directement ou indirectement d'évènement de force majeure ou de mesures prises par les autorités belges ou étrangères. Sans que cette énumération soit exhaustive, sont à considérer comme constitutifs de force majeure, sans que la Banque ait à démontrer leur caractère imprévisible, les événements suivants: (i) un incendie ou une inondation; (ii) la grève de son personnel ; (iii) des opérations ordonnées par des personnes investies d'un pouvoir de fait en cas de guerre, troubles, émeutes ou occupation du territoire par des forces étrangères ou illégales ; (iv) les décisions des autorités, y compris les autorités des marchés boursiers et les exploitants des systèmes multilatéraux de négociation (MTF) ; (v) les erreurs ou interruptions des activités des services belges ou étrangers du télégraphe, du téléphone, de la poste ou de sociétés de transport privé, ou de tout autre prestataire de service de la société de l'information au sens du Code de droit économique; (vi) les restrictions légales et réglementaires, belges ou étrangères, empêchant la restitution à la Banque par ses correspondants ou sous-dépositaires, ou par la Banque à ses Clients, d'Instruments Financiers remis à la Banque. En ce qui concerne les informations financières communiquées par la Banque, sur le Site Internet, ou selon toute autre forme, l'article 84 des Conditions Générales relatif aux Informations financières est applicable.
- 14.3. En ce qui concerne notamment le Site Internet, l'Application Mobile ou tout autre service technique de la Banque, la Banque s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès à son Site Internet, l'Application Mobile et aux fonctionnalités de ce Site Internet et de cette Application Mobile et l'utilisation des services offerts sur ce Site ou cette Application Mobile, en recourant aux moyens techniques adéquats, conformes aux normes techniques et aux bons usages en vigueur dans ce domaine. Malgré ces diligences, certains problèmes techniques peuvent survenir auprès de la Banque, ses correspondants, ou sur les marchés boursiers concernés par les Opérations. De même, des problèmes de transmission électronique ou autre peuvent intervenir entre le Client, la Banque, ses correspondants (y compris à l'étranger) ou les marchés concernés, rendant la transmission ou l'exécution de toute Opération impossible. Pour autant que de besoin, et sans préjudice au droit de la Banque d'invoquer la force majeure, et au fait que la Banque n'assume que des obligations de moyens, la Banque n'assume donc aucune responsabilité en cas d'inaccessibilité du Site Internet, de l'Application Mobile ou de tout autre service de la Banque rendant impossible la conclusion ou l'exécution d'Opérations, ou en cas d'inexécution, exécution partielle, erronée ou tardive d'une Opération (ci-après, collectivement, une « inexécution ») lorsque cette inaccessibilité ou inexécution résulte d'une

défaillance technique (en ce compris des problèmes de transmission) échappant au contrôle raisonnable de la Banque, et notamment (i) les défaillances techniques chez les correspondants de la Banque ou sur les marchés concernés (par exemple, en cas de surcharge d'une bourse), (ii) coupure de ligne ou autre voie de communication, (iii) panne des machines de la Banque, (iv) défaillance imprévisible des softwares, (v) fréquentation intensive du Site Internet et surcharge des systèmes de la Banque et de ses lignes téléphoniques, ou (vi) coupure de courant. Le Client a l'obligation d'informer la Banque dans les plus brefs délais de tout problème technique, de transmission, ou de tout dysfonctionnement, qu'il constate dans l'utilisation du Site Internet, de l'Application Mobile ou de tout autre service de la Banque et ce conformément aux dispositions de l'article 15 des Conditions Générales.

- 14.4. Compte tenu de ces problèmes techniques, toute Notification faite par la Banque quant au statut d'un Ordre sur Instrument Financier, autrement que par affichage sur le Site Internet, prime sur les indications apparaissant sur le Site Internet.
- 14.5. La Banque peut volontairement interrompre, sans préavis, l'accès au Site Internet, à l'Application Mobile ou certaines fonctionnalités de son Site Internet et l'Application Mobile, ou l'accès à tout autre service technique de la Banque (i) afin de prévenir ou de remédier à une éventuelle défaillance ou panne de ses machines, softwares, ou équipement de communication, (ii) si la Banque le juge utile, notamment, et sans limitation, en cas de tentative de piratage, de détournement de fonds, ou (iii) afin d'assurer la maintenance ou d'apporter des améliorations. Lorsque cela est raisonnablement possible, la Banque s'efforcera d'informer le Client, dans des délais raisonnables, des interruptions prévues. La Banque ne peut être tenue responsable des dommages résultant éventuellement de ces suspensions du service.
- 14.6. Sauf lorsque la loi la contraint à délivrer un résultat déterminé, toutes les obligations de la Banque doivent être considérées comme étant des obligations de moyens. Dans tous les cas où la responsabilité de la Banque est engagée, celle-ci sera limitée aux dommages directs, c'est-à-dire les dommages qui constituent la conséquence nécessaire et inévitable de la faute de la Banque et ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation des préjudices indirects de nature financière, commerciale ou autre, tels que, notamment, un manque à gagner, l'augmentation de frais généraux, la perturbation d'une planification, la disparition de bénéfice, de notoriété, de clientèle ou d'économies escomptées. La Banque n'est pas tenue d'indemniser les pertes de chances de réaliser un gain ou d'éviter une perte.
- 14.7. La Banque n'est pas tenue, sauf dans la mesure requise par la loi et les règlements applicables, notamment au titre de la prévention du blanchiment d'argent, de vérifier l'exactitude des informations et documents qui lui sont communiqués par le Client dans la Demande d'ouverture de la relation bancaire ou autrement, par exemple au sujet du statut fiscal du Client, et même si l'information donnée est vérifiable auprès d'une source publique ou selon tout autre méthode. De même, la Banque n'est pas tenue, en ce qui concerne les Clients de nationalité étrangère ou ayant une résidence (fiscale ou autre) à l'étranger, de procéder à de quelconques vérifications quant aux règles de droit étranger susceptibles d'affecter ou de modifier les informations transmises à la Banque. Toute information communiquée par le Client à la Banque est réputée exacte, à jour et sincère à tout moment. En vue notamment de protéger sa responsabilité vis-à-vis des autorités, notamment fiscales, la Banque peut néanmoins, sans y être tenue et sans assumer de responsabilité vis-à-vis de ses Clients à défaut de le faire, vérifier l'exactitude, l'actualité ou la sincérité des informations et documents transmis par tout Client, et agir sur base d'informations qu'elle considère elle-même, dans son propre jugement, comme exactes et à jour, sous réserve d'une Notification préalable en temps utile au Client. En cas de désaccord entre la Banque et le Client à ce sujet, aucun compte ne sera ouvert, ou, le cas échéant, les comptes du Client et le contrat conclu sur base des présentes pourront être respectivement clôturés et résiliés, sans préavis, frais ou indemnité par chacune des parties, sauf disposition légale contraire.
- 14.8. La Banque peut être amenée, pour la réalisation et l'exécution d'Opérations, à recourir à un correspondant ou sous-dépositaire. La Banque n'est responsable vis-à-vis de ses Clients que si et dans la mesure où ce correspondant ou sous-dépositaire est responsable vis-à-vis de la Banque, sauf dol ou faute lourde de la Banque dans la sélection ou surveillance de ses correspondants ou sous-dépositaires.
- 14.9. Lorsque pour l'exécution d'une opération déterminée, la Banque doit temporairement se défaire des Instruments Financiers et des espèces reçus en dépôts, les risques sont pour le Client, la Banque prenant à cet égard uniquement les précautions d'usage sans responsabilité.
- 14.10. Le Client s'engage à utiliser les services de la Banque de bonne foi, et reconnaît notamment, dans ce contexte, comme spécifié à l'article 84 ci-après, que les cours de marché et prix disponibles sont fournis à la Banque par un tiers. Des erreurs de prix ou de quantité peuvent survenir compte tenu du caractère fortement automatisé de la fourniture de ces prix ou quantités. Des stratégies d'investissement consistant à exploiter les erreurs de prix ou de quantité, ou témoignant de manière générale d'une activité de trading anormale et de mauvaise foi ne seront pas tolérées par la Banque. Si la Banque constate, à sa seule discrétion et de bonne foi que le Client exploite ou tente d'exploiter ces erreurs ou agit autrement de manière abusive ou inappropriée, la Banque sera en droit (i) de bloquer et/ou de clôturer immédiatement les comptes du Client ou de prendre toute autre mesure destinée à éviter ces agissements anormaux ou abusifs, et/ou (ii) de débiter le compte du Client des gains qui auraient été réalisés sur base de tels agissements ou de contrepasser les Opérations effectuées sur la base de tels agissements et/ou (iii) de résilier le contrat du Client avec la Banque, conformément à l'article 25 des Conditions Générales. La Banque ne sera par ailleurs pas tenue par une Opération conclue à un prix, dont la Banque peut démontrer qu'il était manifestement incorrect au moment de la transaction ou dont le Client savait ou aurait dû savoir qu'il était erroné au moment de la transaction.

## ➤ 15. Informations, Réclamations et Plaintes

- 15.1. Le Client souhaitant obtenir des informations ou adresser un mécontentement sur les produits et services offerts par la Banque est invité à contacter le contact center par e-mail à [info@keytradebank.com](mailto:info@keytradebank.com), par téléphone au +32 (0)2 679 90 00 ou via le formulaire de contact disponible sur le Site Internet.
- 15.2. En cas de désaccord avec la solution proposée par la Banque, le Client peut saisir le service de gestion des réclamations en s'adressant au service Quality Care par e-mail à [qualitycare@keytradebank.com](mailto:qualitycare@keytradebank.com) ou par courrier simple au Siège à l'attention du Service Quality Care.
- 15.3. Toute réclamation ou contestation généralement quelconque relative (i) à un dysfonctionnement du Site Internet et de ses fonctionnalités, de l'Application Mobile, ou de tout autre service de la Banque, (ii) à une information généralement quelconque figurant sur le Site Internet, l'Application Mobile ou tout autre service de la Banque, (iii) à une erreur commise dans une Opération, (iv) à une inexécution (telle que définie ci-dessus à l'article 14.3) par la Banque, (v) au contenu ou à la forme de toute Notification faite par la Banque, en ce compris les bordereaux, extraits de comptes, ou à l'absence de Notification, (vi) en ce qui concerne le prix d'exécution ou la non-exécution d'un ordre, etc..., doit, sous peine de déchéance du droit de contestation du Client, être notifiée par le Client à la Banque aux adresses mentionnées à l'article 15.1 ci-dessus, au plus tard dans les cinq (5) Jours suivant le jour au cours duquel le Client en a eu connaissance ou est présumé en avoir pris connaissance, ou dans tout autre délai plus long impérativement prévu par les règles applicables. Ce délai est ramené à un délai de quatre (4) Jours pour les réclamations concernant l'exécution d'Ordres sur Instruments Financiers. Les services de la Banque s'efforceront de Notifier un accusé de réception de la réclamation dans les cinq (5) Jours. La Banque prendra connaissance de la réclamation et des faits pertinents et s'efforcera d'apporter une réaction écrite dans les plus brefs délais suivant la réception de la réclamation. La réclamation du Client doit être précise et complète (indication des Opérations impliquées et de la date pertinente, indication des reproches formulés à l'encontre de la Banque et des faits pertinents, communication des documents utiles, etc.). A supposer qu'une réponse ne puisse être apportée à bref délai, pour quelque raison que ce soit, la Banque s'efforcera d'en informer le Client et de lui indiquer dans quel délai une réponse peut être attendue et, le cas échéant, quelles informations complémentaires paraissent nécessaires pour le traitement de la réclamation.

- 15.4. Sans préjudice à l'article 15.3 ci-dessus, la Banque répondra en principe au plus tard dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Pour les réclamations en relation avec les services et Opérations de Paiement, un délai maximal de quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation sera observé. Si une réponse ne peut être donnée dans ce délai de quinze (15) jours ouvrables pour des raisons échappant au contrôle de la Banque, celle-ci enverra une réponse d'attente motivant le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation, les raisons du retard et précisant la date ultime à laquelle le Client recevra une réponse définitive. En tout état de cause, le délai pour recevoir une réponse définitive et abordant tous les points de la réclamation ne dépassera pas trente-cinq jours (35) ouvrables supplémentaires.
- 15.5. Lorsque la réclamation, pour autant qu'elle ait été préalablement introduite conformément à l'article 15.2 ci-dessus n'est pas traitée à la pleine satisfaction du Client, celui-ci peut la soumettre au Service Médiation des Services Financiers, en abrégé Ombudsfin (North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n° 8, bte. 2, 1000 Bruxelles; <http://www.ombudsfin.be>; [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)) dans le respect des conditions de recevabilité d'un tel recours. La réclamation peut être introduite par lettre recommandée, par courrier simple, fax (fax : +32 2 545 77 79), courrier électronique ou via le formulaire en ligne disponible sur [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be). Si la réclamation est recevable, le service précité émet un avis non contraignant. La procédure se déroule entièrement par écrit. La Banque peut accepter la décision mais n'y est pas tenue. Des informations détaillées sur les conditions et modalités de ce recours sont disponibles sur le site <http://www.ombudsfin.be>.
- 15.6. Lorsque la réclamation a fait l'objet d'une médiation auprès de l'Ombudsfin, que celle-ci est terminée mais que le Client n'accepte pas la décision d'Ombudsfin, la Banque ne répondra plus sur les points abordés dans cette réclamation sauf dans le cas d'une assignation en justice.

## > 16. Preuve

- 16.1. Le contenu et la date de réception et d'expédition de toutes Notifications, de même que les informations relatives aux contrats, aux Opérations, et aux paiements stockés par la Banque sur un support électronique durable de la Banque, ont force probante jusqu'à preuve du contraire, comme un écrit signé en original sur un support papier.
- 16.2. Les livres et documents de la Banque sont considérés comme probants, jusqu'à preuve du contraire. Par dérogation à l'article 8.9, Livre 8, du Code civil, indépendamment de la nature ou du montant de l'acte juridique à prouver, le Client et la Banque conviennent que chacune des parties pourra prouver l'une quelconque de ses allégations par tout moyen légalement admissible par et contre des entreprises, notamment au moyen d'une copie, d'une reproduction, d'un document original ou de l'enregistrement d'une conversation téléphonique ou d'une communication électronique. Sauf preuve contraire apportée par l'autre partie, la copie ou la reproduction du document ont la même force probante que l'original.
- 16.3. La Banque peut prouver l'accès à l'Espace Client par tous moyens électroniques appropriés. Les traces inaltérables d'accès gravées sur les systèmes informatiques de la Banque vaudront preuve de cet accès.
- 16.4. Sans préjudice au droit de la Banque d'étendre ou modifier son offre de produits conformément à l'article 8.2 des Conditions Générales, chaque Client peut être invité à accepter des dispositions complémentaires, modificatives ou dérogatoires d'application générale ou spécifique à certains produits, services, Instruments ou moyens de paiement. Sans préjudice à d'autres modes d'acceptation, le Client est présumé avoir accepté ces dispositions complémentaires, modificatives ou dérogatoires en cliquant un bouton « j'accepte » ou toute autre mention équivalente sur le Site Internet ou dans l'Application Mobile. La preuve de cette acceptation est apportée par la Banque par tous moyens électroniques appropriés. En téléchargeant ou en utilisant l'Application Mobile, le Client est également présumé avoir accepté les conditions spécifiques applicables à l'Application Mobile, telles que disponibles sur le site sur lequel l'Application Mobile peut être téléchargée ou dans l'Application Mobile elle-même. Le Client s'engage à ne pas utiliser de services ou d'application mobile dont il n'accepterait pas les conditions spécifiques.
- 16.5. Le présent article ne limite en rien les modalités de preuve résultant des règles relatives à la signature électronique éventuellement applicables.

## > 17. Enregistrement des conversations téléphoniques et des communications électroniques

Tout entretien téléphonique entre la Banque et le Client, que l'appel émane de la Banque ou du Client, est enregistré par la Banque, notamment à des fins probatoires, à des fins de contrôle de la qualité des services prestés par la Banque ou afin de permettre à la Banque de se conformer à ses obligations légales. Toutes les communications électroniques ou conversations téléphoniques qui donnent lieu ou sont susceptibles de donner lieu à des Ordres sur Instruments Financiers sont enregistrées par la Banque et conservées. D'une manière générale, la Banque est réputée, sauf preuve contraire, prendre part personnellement à toutes les communications établies au départ ou à destination d'appareils ou d'autres moyens de communication (téléphone fixe ou mobile, ordinateur, messagerie électronique, Internet etc.) qu'elle met à la disposition de ses collaborateurs. Par conséquent, la Banque est autorisée à enregistrer ces communications et à en traiter les données. L'enregistrement aura force probante, comme un écrit signé en original sur un support papier par toutes les parties, et pourra, en cas de litige, être produit en justice. L'enregistrement sera conservé par la Banque pendant la durée imposée par la loi (telle que précisée dans la Politique de la Vie Privée) ou pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités qu'il poursuit, sauf en cas de réclamation du Client. Dans ce dernier cas, l'enregistrement des conversations relatives aux faits en rapport avec cette réclamation sera conservé au minimum jusqu'au règlement intégral et définitif de cette réclamation.

## > 18. Propriété intellectuelle

Les softwares sur lesquels reposent les fonctionnalités offertes par la Banque sur le Site Internet, l'Application Mobile ou tout autre service de la Banque, ainsi que le contenu du Site Internet et de l'Application Mobile, incluant notamment les marques et logos, sont protégés par des droits intellectuels. Aucun logiciel, matériel, texte, information, image ou autre œuvre accessible ou visible sur le Site Internet, l'Application Mobile ou fourni par la Banque ne peut être copié, reproduit, utilisé, distribué, téléchargé, posté ou transmis sous n'importe quelle forme et par n'importe quel moyen, incluant, mais de manière non limitée, le moyen électronique ou mécanique, la photocopie, l'enregistrement. Le Client ne peut pas dupliquer le Site Internet, l'Application Mobile ou tout autre service de la Banque ou logiciel fourni par la Banque ou leur contenu sur tout autre serveur ou support sans l'autorisation, donnée au préalable, de façon écrite et expresse, par la Banque.

## > 19. Utilisation de photos sur le Site Transactionnel ou dans l'Application Mobile

- 19.1. Dans certains cas, le Client peut se voir offrir la possibilité de personnaliser l'Application Mobile au moyen de photos téléchargeables dans sa propre bibliothèque de photos ou dans la bibliothèque des photos mises à sa disposition par la Banque. Le Client ne peut faire usage de cette possibilité que dans le respect des conditions prévues au présent article. La Banque se réserve en outre le droit de supprimer cette possibilité à tout moment, sans avoir à justifier de sa décision.

- 19.2. Lorsque le Client télécharge une photo ou image en dehors de la bibliothèque des photos mises à sa disposition par la Banque, la photo ou image ne peut contrevenir aux dispositions légales ou aux droits de tiers dont les droits de propriété intellectuelle comme par exemple les droits d'auteur, droits sur des dessins et modèles. Le Client s'engage à fournir à la Banque, à première demande de celle-ci, la preuve qu'il a le droit d'utiliser cette photo ou image. La Banque se réserve le droit, à son entière discréction, de refuser certaines photos ou de les supprimer après leur téléchargement. Ne seront en tout cas pas admises les photos comprenant des portraits, des caricatures, des noms de célébrités, des sculptures, des dessins, des peintures ; des extraits de bande dessinée ; des logos et des noms d'entreprises, de produits ou de services (y compris les abréviations) ; de la publicité ou des demandes d'achat (y compris la publicité et les demandes d'achat pour l'entreprise, les produits ou services du titulaire de la carte), des adresses, des numéros de téléphone, des adresses courriel, des adresses Internet, ne sont pas non plus autorisées
- 19.3. les photos ou images qui contiennent des photos d'identité, des documents d'identité ou des symboles (par exemple, des drapeaux nationaux), ont une inspiration politique ou religieuse, sont racistes ou insultants, sont obscènes ou à connotation sexuelle, sont violents, provocants, illégaux, choquants, subversifs, trompeurs, incitent à des délits, des crimes ou des actes terroristes ou y sont liés, font référence aux armes, à l'alcool, aux drogues et au tabac, font référence à des groupements qui ne sont pas acceptés par la société (comme les organisations criminelles et racistes), portent préjudice au nom et à la réputation de la Banque et/ou des sociétés lui ayant concédé une licence.
- 19.4. Le Client reconnaît et accepte que les photos qu'il télécharge dans l'Application Mobile sont stockées sur les serveurs de la Banque. Dans la mesure où elles constituent des données à caractère personnel, elles sont soumises aux dispositions de l'article 20 des Conditions Générales.
- 19.5. Le Client ne peut télécharger une photo mise à disposition dans la bibliothèque de photos disponible sur le Site Internet qu'aux seules fins de personnaliser son Espace Client. Il ne peut en aucun cas céder lesdites photos à des tiers ou les utiliser à d'autres fins, commerciales ou privées.

## > 20. Vie privée – discréction professionnelle

- 20.1. Les données à caractère personnel relatives au Client, au mandataire (et de façon générale à tout intervenant sur les comptes du Client), et le cas échéant, au bénéficiaire effectif sont traitées par la Banque conformément à sa Politique de la Vie Privée disponible sur le Site Internet et l'Application Mobile. La Politique de la Vie Privée fait partie intégrante de la relation contractuelle avec le Client.
- 20.2. Le Client qui transmet à la Banque des données à caractère personnel relatives à d'autres personnes physiques, s'engage à ne transmettre ces données que si cette communication est licite et après avoir suffisamment et préalablement informé lesdites personnes physiques et recueilli, si nécessaire, leur accord. Le Client garantit la Banque contre toute revendication en la matière.
- 20.3. La Banque a un devoir de discréction professionnelle et ne communique pas à des tiers de renseignement relatif à ses Clients, aux Opérations effectuées par eux, à leurs avoirs, ainsi qu'aux produits et revenus générés par les avoirs en compte, sauf moyennant l'accord du Client ou lorsque la Banque y est tenue par la loi ou les règlements applicables.

## > 21. Obligations d'identification et de reporting de la Banque et obligations corrélatives des Clients

- 21.1. La Banque est tenue à des obligations d'identification des Clients, de vérification de l'origine des avoirs que le Client lui confie et à des obligations de transmission d'informations (reporting) aux autorités administratives, de contrôle ou de marché (notamment, mais sans limitation à la généralité de ce qui précède, les obligations décrites aux articles 21.2 et 21.3 ci-dessous). L'étendue de ces obligations varie en fonction de la situation du Client, et notamment de sa résidence fiscale, et des produits ou services auxquels il souscrit dans le cadre de sa relation avec la Banque. Afin de se conformer à ces obligations, la Banque peut être amenée à demander des informations, numéros d'identification, attestations ou documents divers au Client, lors de son entrée en relation avec le Client ou au cours de la relation contractuelle. En sollicitant une entrée en relation avec la Banque, le Client s'engage à répondre de manière diligente, exacte et précise à ces demandes et à informer la Banque sans délai de toute modification qui affecterait les informations, numéros d'identification, attestations ou documents communiqués. Le Client accepte que sans préjudice aux sanctions de droit commun et notamment à l'obligation du Client d'indemniser la Banque pour tout préjudice subi par elle à la suite de ce manquement, tout manquement de sa part à cette obligation peut entraîner (i) la résiliation de la relation avec effet immédiat et le transfert ou la vente de ses avoirs conformément à l'article 25.1 des Conditions Générales, (ii) le refus de la Banque de donner accès ou de maintenir l'accès du Client à certains produits ou services (iii) l'obligation pour la Banque de transmettre des informations concernant l'identité et les coordonnées du Client, ses avoirs, ses Comptes et les Opérations auxquelles il procède à des autorités administratives ou judiciaires belges ou étrangères et (iv) l'obligation pour la Banque de procéder à des retenues sur les avoirs du Client et/ou les revenus qui lui reviennent
- 21.2. La Banque est tenue de communiquer des données concernant les Clients, leurs mandataires, leurs comptes, en ce compris le solde périodique de ces comptes, et leurs contrats au Point de Contact Central tenu par la BNB (ci-après « le PCC »). La BNB est désignée comme étant l'organisme responsable du traitement du PCC, au sens de la réglementation relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel avec la Banque.
- 21.3. Conformément à la loi du 16 décembre 2015 réglant la communication des renseignements relatifs aux comptes financiers, par les institutions financières belges et le SPF Finances, dans le cadre d'un échange automatique de renseignements au niveau international et à des fins fiscales (la « Loi du 16 décembre 2015 »), qui met en œuvre notamment (i) l'accord intergouvernemental (IGA) conclu le 23 avril 2014 entre la Belgique et les Etats Unis concernant la mise en œuvre de FATCA et (ii) le système mis en place par l'OCDE « Common Reporting Standard », la Banque est tenue d'identifier ses Clients et de déterminer leur résidence fiscale selon une procédure définie par cette loi. S'il apparaît que le Client, ou, le cas échéant, le bénéficiaire effectif des avoirs inscrits sur les Comptes du Client est ou pourrait être résident fiscal d'un État avec lequel la Belgique échange des informations ou si la Banque n'obtient pas les informations requises à ce sujet, la Banque est tenue de transmettre certaines données d'identification et données bancaires requises à l'administration fiscale belge, qui les transmettra à son tour aux autorités fiscales de l'état de résidence fiscale du Client. Par ailleurs, en cas de refus persistant de communication des informations requises, la Banque se réserve d'exercer les droits de blocage et de résiliation prévus dans les présentes Conditions Générales.
- 21.4. Le Client (et le cas échéant, le mandataire et/ou le bénéficiaire effectif pour lequel le Client se porte fort) reconnaît par ailleurs - et pour autant que de besoin accepte - que la Banque peut être tenue, en vertu de la réglementation qui lui est applicable, de communiquer certains renseignements ou documents sur les Clients, leurs comptes et les Opérations qu'ils ont faites, en ce compris des données à caractère personnel, à des tiers et en particulier, aux autorités de marché et de contrôle notamment belges ou françaises, aux autorités analogues étrangères, au PCC, aux autorités fiscales belges ou étrangères ainsi que de manière générale à toute autorité judiciaire ou administrative ou d'enregistrer de tels renseignements dans les centrales de crédit de la BNB. La Banque est notamment tenue de déclarer à l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) française, de manière complète, détaillée et exacte, toutes les transactions sur Instruments Financiers qu'elle a exécutées. Cette déclaration inclut l'identifiant du Client (c'est-à-dire pour les personnes physiques de nationalité belge, leur numéro de registre national) pour le compte duquel la Banque a exécuté la transaction. Pour satisfaire à cette obligation, la Banque recourt à un mécanisme de déclaration agréé agissant pour son compte, auquel elle transmet les données concernées.

## > 22. Obligations fiscales

- 22.1. Le Client supporte tous les impôts, taxes ou droits auxquels les Opérations effectuées par le Client ou les avoirs détenus sur ses Comptes pourraient donner lieu en vertu de la réglementation belge ou étrangère. Lorsque la Banque est, en sa qualité d'intermédiaire, légalement ou conventionnellement, tenue de prélever ces impôts, taxes ou droits, le Client autorise la Banque à débiter le montant ainsi dû de tout Compte du Client et s'engage à rembourser à la Banque tout montant qui n'aurait pas pu être récupéré par débit de son ou ses Comptes. Le Client s'engage également à indemniser la Banque pour tout dommage que celle-ci subirait au cas où les retenues auxquelles elle a procédé seraient insuffisantes en raison d'un acte ou d'une omission du Client. Les obligations de remboursement et de dédommagement du Client envers la Banque subsistent après la résiliation de la relation entre la Banque et le Client.
- 22.2. Le Client est tenu de communiquer à la Banque le document ou l'attestation exigé(e) par la réglementation applicable en vigueur afin de bénéficier de toute exonération de précompte et de permettre à la Banque de lui attribuer les revenus exonérés de précompte mobilier. La Banque ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la non-application de l'exonération de précompte mobilier si le Client ne lui a pas remis les documents ou attestations requis.
- 22.3. La Banque procédera, si elle est informée de la nature du versement par le Client, à la retenue du précompte mobilier sur tout revenu donnant lieu à la perception du précompte mobilier, lorsque ce revenu n'est pas payé par l'intermédiaire de la Banque. Le Client supporte seul les conséquences du défaut d'information de la Banque et s'engage à indemniser la Banque de tout préjudice subi par celle-ci du fait qu'elle n'a pas été en mesure de procéder au prélèvement du précompte mobilier. Le Client reste par ailleurs responsable de déclarer ses revenus mobiliers étrangers.
- 22.4. La Banque invite le Client à consulter les informations relatives à la fiscalité des produits et services proposés par la Banque, disponibles sur le Site Internet, sous la rubrique «Tarifs, taux et taxes».

## > 23. Blanchiment et financement du terrorisme

- 23.1. Le Client atteste que les avoirs qui sont ou seront placés sur chacun de ses comptes proviennent ou proviendront d'une activité légale et que les comptes ne seront pas utilisés aux fins de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme au sens de la Loi du 18 septembre 2017.
- 23.2. La Banque n'assume aucune responsabilité du fait de la transmission d'informations quelles qu'elles soient, à la Cellule de Traitement des Informations Financières ou à toute personne physique ou tout organisme compétent lié à la lutte contre le blanchiment de capitaux ou le financement du terrorisme, ni quant aux conséquences directes ou indirectes qui résulteraient d'une telle information, par exemple suite à une opposition par les personnes ci-avant désignées à une Opération.

## > 24 Décès

- 24.1. En cas de décès d'un Client ou de son conjoint, la Banque doit en être Notifiée sans retard par les héritiers et/ou les ayants droit, à l'égard desquels les obligations du Client sont indivisibles, ainsi que par les mandataires éventuels du défunt.
- 24.2. Dès que la Banque est informée du décès du Client ou de son conjoint, elle peut bloquer temporairement les comptes du Client et de son conjoint, afin de faire les déclarations à l'administration fiscale ou toute autre administration qui lui sont imposées par la loi ou dans l'attente de recevoir tous les documents prescrits par la loi. Sous réserve de disposition réglementaire contraire, les avoirs que la Banque détient au nom du défunt seront ensuite libérés en faveur des héritiers et/ou ayants droit sur production, suivant les cas, d'un certificat d'héritéité rédigé par le receveur du bureau des droits de succession compétent pour le dépôt de la déclaration de succession du défunt ou d'un certificat ou d'un acte d'héritéité rédigé par un notaire. La Banque peut en outre exiger la production de tous autres documents que la Banque jugerait nécessaires ou utiles. La Banque vérifie soigneusement ces documents mais ne répond que de son dol ou sa faute lourde dans l'examen de leur authenticité, validité, traduction ou interprétation, spécialement lorsqu'il s'agit de documents établis en pays étranger.
- 24.3. Conformément aux dispositions légales applicables, la Banque mettra en outre à la disposition du conjoint ou cohabitant légal survivant, à la demande de celui-ci, un montant représentant la moitié des soldes créditeurs des comptes à vue ou comptes d'épargne joints ou indivis dont le défunt ou le conjoint survivant est titulaire ou cotitulaire ou dont le cohabitant légal survivant est cotitulaire, sans que ce montant ne puisse excéder 5.000 euros. L'attention du Client est attirée sur ce que les dispositions légales applicables prévoient que le conjoint ou cohabitant légal survivant qui retire un montant supérieur au montant précité, perd toute part dans le patrimoine commun, l'indivision ou la succession, à concurrence de la somme prélevée au-delà du montant précité, et est de surcroît déchu de la faculté de refuser la succession ou de l'accepter sous bénéfice d'inventaire, la Banque ne pouvant encourir aucune responsabilité à cet égard.
- 24.4. Le Client reconnaît et accepte qu'à l'occasion de la liquidation de sa succession, des informations sur ses comptes (dont il est titulaire ou cotitulaire) et les Opérations qu'il a effectuées peuvent être communiquées par la Banque au notaire chargé d'organiser la dévolution successorale ou aux autorités, notamment fiscales, ou aux héritiers valablement identifiés dans un acte d'héritéité transmis à la Banque.
- 24.5. La Banque envoie la correspondance relative aux avoirs qu'elle détient au nom du défunt, à l'adresse indiquée de commun accord par tous les héritiers et/ou ayants droit. A défaut de telles instructions, elle est envoyée à l'Adresse du Client défunt, au notaire ou à toute autre personne chargée des intérêts des ayants droit.
- 24.6. Les héritiers et/ou ayants droit sont solidairement et indivisiblement tenus envers la Banque du paiement des frais en raison de l'ouverture de la succession et de la liquidation de celle-ci.

## > 25. Résiliation

- 25.1. Le contrat conclu avec la Banque sur base des Conditions Générales est conclu pour une durée indéterminée. Il pourra être résilié par le Client sans frais, sans justification, avec un préavis d'un (1) mois, au moyen du formulaire disponible à cet effet sur le Site Internet de la Banque et selon les modalités précisées dans ce formulaire. Le contrat pourra également être résilié par la Banque sans frais et sans justification par avis adressé au Client sur le support de son choix, tel qu'un email ou un avis dans l'Espace Client moyennant un préavis de deux (2) mois. Le contrat peut en outre être résilié par la Banque, sans frais et sans préavis, par simple avis adressé au Client sur le support de son choix tel qu'un email ou un avis dans l'Espace Client, en cas de manquement grave dans le chef du Client, dans le cas où la confiance dans le Client est fortement lésée, dans le cas où les informations sur la base desquelles la Banque a accepté d'entrer en relation avec le Client sont modifiées (par exemple, en cas de changement du domicile ou lieu de résidence du Client) ou dans le cas où cette résiliation est fondée sur des dispositions légales ou réglementaires applicables à la Banque. Par manquement grave du Client, on entend, entre autres, le non-respect des procédures de sécurisation par le Client, l'inexécution de toute obligation substantielle incombant au Client, toute utilisation abusive des services de la Banque et l'absence persistante de réponse aux Notifications de la Banque, tout propos indécent ou insultant adressé directement à un membre du personnel ou adressé via une communication dans le cadre d'une opération bancaire. La Banque se réserve également le droit de résilier la relation bancaire et de clôturer les comptes du Client, sans frais et sans préavis, par simple avis adressé au Client sur le support de son choix tel qu'un email ou un avis dans l'Espace Client, lorsque les comptes du Client n'ont pas été mouvementés pendant une période de six (6) mois suivant leur ouverture ou lorsqu'ils présentent un solde nul et n'ont pas enregistré un logon sur l'Espace Client pendant une période ininterrompue d'un (1) an.

- 25.2. La résiliation du contrat conclu sur base des Conditions Générales ne porte pas préjudice au dénouement des Opérations en cours, le cas échéant des opérations à terme.
- 25.3. Sous réserve du respect des conditions contractuelles (notamment le terme) prévues pour le dénouement de ces Opérations en cours, la résiliation du contrat rend immédiatement exigibles toutes les créances et dettes mutuelles entre les parties. Les commissions perçues anticipativement seront remboursées au Client prorata temporis. A l'inverse, tout ce qui est ou sera dû à la Banque peut être débité du compte du Client par anticipation, le cas échéant sous escompte. Les frais et commissions régulièrement imputés ne sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la fin du contrat. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais et commissions sont remboursés sans délai au prorata, à partir du mois suivant la date de résiliation.
- 25.4. Les soldes créditeurs sur les comptes, en ce compris tous les intérêts auxquels le Client a droit jusqu'au jour de la résiliation seront payés au Client sans frais supplémentaires ou virés sur un compte de Paiement renseigné par le Client à la Banque. Les Instruments Financiers seront restitués au Client par transfert sur le compte-titres renseigné par le Client à la Banque, ce transfert donnant lieu au prélèvement des frais de transfert applicables conformément aux Tarifs. A défaut d'instructions claires du Client au sujet de la mise à disposition des soldes créditeurs ainsi que des autres actifs du Client en dépôt auprès de la Banque, dans un délai de deux (2) mois à compter de la Notification de la résiliation, la Banque pourra elle-même déterminer la façon qu'elle juge la plus appropriée dont ces soldes créditeurs ou Instruments Financiers seront liquidés et remis au Client, aux frais et risques du Client. Dans ce cas, la Banque se réserve notamment le droit de vendre les Instruments Financiers à leur valeur de marché sans encourir de responsabilité à cet égard, de créditer le produit de la vente au compte du Client, de clôturer définitivement le compte-titres du Client et de verser sur un compte de Paiement appartenant au Client. La Banque se réserve également le droit de confier les soldes créditeurs ou Instruments Financiers à la Caisse des dépôts et consignations, sous déduction des frais éventuels.
- 25.5. Les dispositions des Conditions Générales et, le cas échéant, de tout autre document contractuel liant les parties, restent, pour le surplus, applicables jusqu'à la complète liquidation de toutes les Opérations et de tous les engagements des parties.
- 25.6. Le Client qui est un Consommateur bénéficiaire du service de changement de compte de Paiement qui lui permet de demander, au moyen du formulaire prévu à cet effet sur le Site Internet, le transfert de certains ordres de paiement, la clôture d'un compte de Paiement, ou le transfert de certains ordres de paiement avec clôture du compte de Paiement au sein de la banque actuelle. La Banque respectera à cet égard les prescriptions applicables. Pour plus de renseignements sur la procédure applicable au moment de la demande de mobilité, il est possible de consulter le document relatif au Service de Mobilité Interbancaire, disponible sur le Site Internet et, sans frais, au Siège ou en contactant la Banque conformément à l'article 15 des Conditions Générales ou sur le site internet : <https://www.bankswitching.be>. Les comptes-titres et les comptes d'épargne liés à un compte de Paiement pour lequel le client sollicite la clôture sont également clôturés..
- 25.7. Les comptes (comptes de Paiement, comptes d'épargne, comptes-titres) qui n'ont fait l'objet, de la part du Client qui est une personne physique ou de ses ayants droit, d'aucune intervention depuis au moins cinq (5) ans, sont qualifiés de « comptes dormants ». Dans cette hypothèse, conformément à la loi du 24 juillet 2008, la Banque entame la procédure de recherche active de leurs titulaires ou ayants droits en leur Notifiant l'existence des comptes concernés et de la procédure suivie si aucune intervention de leur part n'est effectuée. Le cas échéant, si après cette procédure, les comptes dormants ne font toujours l'objet d'aucune intervention de la part de leurs titulaires ou ayants droit, les avoirs déposés sur ces comptes sont transférés à la Caisse des Dépôts et Consignations avant la fin de la sixième année suivant la dernière intervention.

La Banque a le droit d'imputer sur les avoirs et valeurs qu'elle détient pour le compte du client tous les frais exposés du fait de cette procédure.

## > 26. Modification des Conditions Générales

- 26.1. Les Conditions Générales peuvent être modifiées par la Banque à tout moment.
- 26.2. Le Client sera avisé par une Notification de la Banque de la modification des Conditions Générales. Les Conditions Générales modifiées seront à disposition des Clients sur le Site Internet et au Siège. Le Client s'engage à en prendre connaissance lors de la réception de la Notification de la Banque.
- 26.3. Sauf impératifs légaux ou réglementaires, les Conditions Générales modifiées entreront en vigueur à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours à compter de la Notification ou à toute autre date ultérieure communiquée par la Banque. Ce délai est porté à deux (2) mois si les modifications portent sur les conditions applicables aux Services de paiement proposés par la Banque et visés par la Section III. des Conditions Générales. Le Client a le droit d'accepter ou de rejeter les modifications proposées avant la date proposée pour leur entrée en vigueur. Le Client qui ne Notifie pas à la Banque son refus des modifications avant la date d'entrée en vigueur des conditions modifiées sera présumé les avoir acceptées. Le Client qui n'accepte pas les nouvelles Conditions Générales peut lui-même mettre immédiatement fin sans frais à sa relation avec la Banque jusqu'à la date d'entrée en vigueur des conditions modifiées. La Banque a le droit de mettre fin, sans frais et à tout moment jusqu'à la date d'entrée en vigueur des conditions modifiées, à sa relation bancaire avec le Client qui a Notifié à la Banque son refus des nouvelles Conditions Générales modifiées.
- 26.4. Les dispositions des Conditions Générales dont le contenu est simplement informatif peuvent en outre être modifiées à tout moment par la Banque, le cas échéant par des documents distincts des Conditions Générales. Ces modifications peuvent être Notifiées au Client par tout moyen approprié, en ce compris par affichage sur le Site Internet.
- 26.5. Sans préjudice à ce qui précède, il est expressément convenu que toute Opération effectuée par le Client après l'entrée en vigueur des conditions modifiées sera régie par les nouvelles Conditions Générales et que le Client sera irréfragablement présumé les avoir acceptées.

## > 27 Droit applicable et compétence

- 27.1. Les Conditions Générales et, sauf convention contraire, tous les droits et obligations du Client et de la Banque, sont soumis au droit belge. Les contacts préalables à la conclusion de tout contrat à distance avec le Client sont régis par et soumis au droit belge. En cas de litige, les tribunaux de Bruxelles (et notamment le juge de paix dans le ressort duquel le Siège de la Banque est établi) seront exclusivement compétents, sous réserve des cas où les tribunaux compétents sont désignés par des dispositions légales impératives et notamment sous réserve du cas où le litige oppose la Banque à un Client qui est un Consommateur et où les tribunaux de Bruxelles ne sont pas compétents en vertu de l'article 624, 1, 2 ou 4<sup>e</sup> du Code judiciaire.
- 27.2. Si le Client n'a pas de domicile en Belgique et qu'il n'a pas fait, dans la Demande d'ouverture de la relation bancaire élection de domicile en Belgique pour l'exécution du présent contrat, le Client est présumé de façon irréfragable faire élection de domicile au Siège (article 39 du Code judiciaire), où toutes significations et notifications d'actes ou procédures judiciaires pourront valablement lui être faites. Dans ce cas, la Banque avertit le Client par lettre recommandée, avoir procédé à une telle signification ou notification, à son Siège.

## > 28 Prescription

Sans préjudice aux dispositions légales impératives ou aux dispositions légales ou conventionnelles prévoyant un délai plus court, toute action judiciaire du Client envers la Banque ou de la Banque envers le Client, que son fondement soit contractuel ou extra contractuel, se prescrit au terme d'un délai de trois ans prenant cours à dater de l'opération ou du fait qui donne lieu à l'action.

# II. Les Comptes, Opérations en compte et Crédits

## > 29. Fonctionnement des comptes

- 29.1. Toutes les Opérations entre la Banque et les Clients se réalisent et se déroulent dans un compte, selon les lois et coutumes bancaires applicables. Chaque Opération s'exécute par une inscription au crédit ou au débit d'un compte du Client, selon que l'Opération fait naître un droit ou une obligation du Client envers la Banque.
- 29.2. La Banque peut ouvrir aux Clients dont elle a accepté la Demande d'ouverture de la relation bancaire tout type de comptes mentionnés dans le document « Document d'information Tarifaire » ou de manière générale, tout type de compte utile à la réalisation d'une Opération.

## > 30. Comptes individuels ou collectifs

- 30.1. Les comptes auprès de la Banque peuvent être ouverts au nom d'une ou de plusieurs personnes. Ils ne sont ouverts au nom de plusieurs personnes que si l'ensemble de ces personnes a rempli les formalités pour une Demande d'ouverture de la relation bancaire. Toute référence dans les Conditions Générales à un Client/titulaire de compte s'entend comme faisant référence à l'un quelconque cotitulaire du compte.
- 30.2. La Banque n'ouvre pas, sauf accord spécial, de comptes indivis. Tous les comptes collectifs sont des comptes joints.
- 30.3. En conséquence, chaque cotitulaire du compte collectif est présumé être, vis-à-vis de la Banque, créancier ou débiteur de l'intégralité des droits et obligations résultant du compte (solidarité active et passive), et peut agir seul sur ce compte comme s'il en était le seul titulaire, sous réserve de l'article 64.5 des Conditions Générales.
- 30.4. La Banque adressera toute Notification relative au compte collectif à un des titulaires et toute Notification faite à ce titulaire vaudra Notification à l'ensemble des cotitulaires du compte.
- 30.5. Seule la résidence fiscale du titulaire, telle que déclarée dans la Demande d'ouverture de la relation bancaire, ou telle que modifiée par le Client durant la vie du compte, est prise en compte par la Banque pour déterminer le régime fiscal applicable à ce compte. Il est toutefois expressément précisé que, nonobstant ce qui précède, si l'un des cotitulaires du compte est résident belge, le compte sera soumis aux règles belges applicables, en ce compris en ce qui concerne le régime fiscal.
- 30.6. Dans l'hypothèse où la Banque aurait à se prononcer sur la propriété des actifs au crédit d'un compte joint, vis-à-vis des autorités, d'un créancier saisisant, ou de tout autre tiers, elle présupposera, sans préjudice à d'autres accords éventuels entre cotitulaires auxquels la Banque demeure étrangère et dont elle n'a pas à s'informer, que ces actifs appartiennent à chacun des cotitulaires par parts viriles égales.

## > 31. Comptes au nom de mineurs d'âge

- 31.1. Les représentants légaux d'un mineur d'âge s'engagent à gérer les avoirs inscrits sur les comptes ouverts au nom de mineurs d'âge dans l'intérêt exclusif des enfants. Les retraits et transferts doivent toujours être effectués uniquement dans l'intérêt des enfants. En outre, conformément aux dispositions légales applicables, certaines opérations faites au nom de mineurs d'âge (notamment l'aliénation de leurs biens) requièrent l'autorisation préalable du juge de paix. Les représentants légaux d'un mineur d'âge s'engagent à ne procéder à aucune Opération au nom de ce mineur d'âge sans avoir obtenu cette autorisation lorsqu'elle est légalement requise. Les représentants légaux assument seuls la responsabilité du respect strict de ces règles et garantissent solidairement et indivisiblement la Banque contre tout recours éventuel suite à un manquement de leur part.
- 31.2. La Banque n'offre pas de service permettant de garantir l'indisponibilité d'un compte. En conséquence, elle ne peut accepter le dépôt de sommes, telles que les sommes revenant à un mineur en vertu d'une succession ou d'une décision judiciaire, qui doivent, en vertu de la loi, être placées sur un compte frappé d'indisponibilité jusqu'à la majorité de son titulaire. Il appartient aux représentants légaux du mineur d'âge de veiller à éviter tout transfert de telles sommes sur un compte ouvert au nom d'un mineur auprès de la Banque.
- 31.3. A défaut d'une communication écrite Notifiée par un des parents ou un autre représentant légal, l'intervention d'un parent ou d'un autre représentant légal sur un des comptes ouverts au nom d'un mineur est présumée faite avec l'accord de l'autre parent ou de tout autre représentant légal.
- 31.4. Les représentants légaux d'un client mineur sont tenus solidairement et indivisiblement responsables vis-à-vis de la Banque de toute action intentée à l'égard de cette dernière, résultant du fait que les représentants légaux n'ont pas géré les avoirs du Client mineur dans l'intérêt de ce dernier et, le cas échéant, qu'ils ne disposaient pas de l'autorisation judiciaire préalable requise.

## > 32. Majeurs protégés

- 32.1. Le Compte ouvert au nom d'un Client devenu « majeur protégé » fonctionne selon les dispositions du Code Civil en vigueur régissant la mesure de protection considérée et conformément à l'ordonnance du juge de Paix ayant placé le majeur sous une telle mesure de protection. Si le Client est placé sous une des mesures de protection en vigueur après l'entrée en relation, il appartient à lui ou/et son administrateur, sans délai, d'en informer la Banque et de communiquer l'ordonnance du juge de Paix. Une éventuelle responsabilité de la Banque ne saurait être recherchée tant que la Banque n'a pas reçu cette information. L'administrateur, est responsable de la régularité du fonctionnement du compte du majeur protégé au regard des dispositions du Code civil en vigueur relatives à la mesure de protection et de l'ordonnance du juge de Paix. L'administrateur est responsable de la restitution à la Banque des moyens et Instruments de Paiement mis à disposition du Client avant la connaissance par la Banque de la mesure de protection pour autant que le Client ne puisse plus gérer ses comptes.
- 32.2. Pour toutes opérations ou instructions par téléphone ou via l'Espace Client seul(e) l'administrateur, sera habilité à faire fonctionner le compte et à transmettre toutes instructions et tous ordres à la Banque. En cas d'utilisation de l'Espace Client, notamment pour la transmission d'instructions ou la passation d'ordres, toutes les opérations saisies et validées ou/et confirmées selon les règles précisées dans les présentes Conditions Générales seront réputées avoir été réalisées par l'administrateur, avec le cas échéant l'accord du juge de Paix ou celui du Client. S'agissant des relevés et avis, sauf instruction contraire expresse, ils seront communiqués à l'administrateur.
- 32.3. La survenance de l'incapacité ou de l'état de prodigalité du Client, titulaire de comptes, ne met pas fin à la relation bancaire. Par ailleurs, la Banque peut, à son entière discrétion, refuser à l'administrateur, agissant au nom et pour le compte du Client, l'accès aux comptes, en modaliser l'accès ou limiter les pouvoirs de l'administrateur sur les différents comptes du Client protégé.

- 32.4. La Banque se réserve le droit de bloquer les comptes et les cartes d'un Client si elle a des indices ou des soupçons raisonnables que le Client est devenu incapable de fait. La Banque Notifiera le Client, si possible préalablement et au plus tard immédiatement après, du blocage des codes, Dispositifs Personnalisés d'Accès et de Sécurité, Appareils ou autres Instruments de Paiement précités et des raisons de ce blocage, sauf lorsqu'une telle Notification est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou interdite en vertu de la législation applicable.

## > 33. Soldes débiteurs

- 33.1. Le Client s'engage à maintenir à tout moment un solde créditeur sur son compte, sauf accord particulier express entre parties (par exemple, en cas d'une ouverture de crédit octroyée au Client par la Banque).
- 33.2. Toute tolérance par la Banque d'un débit ne sera en aucun cas constitutive d'un droit au maintien ou à un renouvellement occasionnel de ce débit. En conséquence, la Banque pourra à tout moment exiger le remboursement intégral du débit et mettre fin à cette tolérance et poursuivre le recouvrement judiciaire de sa créance, moyennant l'envoi par lettre recommandée d'une mise en demeure restée sans effet pendant un (1) mois.
- 33.3. Tout solde débiteur d'un compte (le cas échéant, après dépassement de la limite des crédits éventuels accordés) porte intérêts, de plein droit et sans mise en demeure, au profit de la Banque, au taux débiteur pratiqué par la Banque en ce qui concerne les devises concernées pendant la période où le compte a été débiteur. Le taux débiteur applicable est indiqué dans le document « Intérêts ». Si l'application de ce taux entraîne un dépassement du TAEG maximum applicable en vertu de la réglementation, le taux débiteur sera ramené au taux débiteur le plus élevé permettant le respect de ce TAEG maximum. La Banque portera également en compte des frais de mise en demeure de 7,50 EUR par courrier, à majorer des frais de port, à concurrence d'un envoi par mois maximum. En outre, en cas de résolution du contrat conclu avec la Banque ou de déchéance du terme convenu, le Client sera redevable d'une indemnité sur le solde débiteur restant dû, égale à 10 % de la tranche de ce solde débiteur jusqu'à 7500 EUR et 5% de la tranche de ce solde excédant 7500 EUR.

## > 34. Refus ou suspension d'Opération par la Banque – Blocage des Comptes et avoirs du Client

- 34.1. La Banque pourra refuser (en tout ou en partie) d'exécuter ou reporter l'exécution d'une Opération insuffisamment provisionnée. Compte tenu notamment de l'informatisation par la Banque des processus de traitement des Opérations, la Banque n'est pas tenue de Notifier à son Client le fait qu'une Opération n'est pas réalisée en raison d'une provision insuffisante.
- 34.2. Un compte contient une provision suffisante dès lors qu'il contient une couverture permettant de réaliser l'Opération en principal, frais, taxes et rémunération éventuelle de la Banque. La Banque peut exiger des provisions spécifiques pour les différents types d'Opérations avant de procéder à la réalisation de ces Opérations.
- 34.3. L'article 34.2 ci-dessus est stipulé exclusivement au bénéfice de la Banque. La Banque ne pourra donc jamais être tenue responsable de la réalisation d'une Opération pour laquelle le compte du Client ne contenait pas une provision suffisante. Si la Banque exécute une Opération (y compris un Ordre sur Instrument Financier), insuffisamment provisionnée, le Client sera tenu d'apurer le solde négatif de son compte et la Banque pourra exercer, pour apurer ce solde négatif, l'ensemble des droits prévus par les Conditions Générales.
- 34.4. La Banque peut également refuser d'exécuter, ou reporter l'exécution de, toute Opération pour des raisons objectivement motivées, telles que la protection des intérêts de tiers, la suspicion d'utilisation des services de la Banque aux fins de réaliser ou faciliter des opérations frauduleuses ou illégales, le refus du Client de répondre à des demandes d'informations de la Banque, la nécessité de procéder à une analyse en cas de transaction(s) atypique(s), l'application de mesures restrictives financières ciblées, le refus d'un correspondant ou sous-traitant de participer à l'exécution de l'Opération.
- 34.5. La Banque se réserve le droit de bloquer temporairement les comptes ou avoirs du Client dans les mêmes circonstances.

## > 35. Opérations

- 35.1. Sauf dispositions expresses plus contraignantes, par exemple au sujet des Ordres sur Instruments Financiers ou concernant des Opérations de Paiement, la Banque exécute les Opérations instruites par le Client dans les meilleurs délais raisonnables, conformément aux usages bancaires et la Banque ne prend en compte, de façon générale, les Notifications reçues (p. ex. octroi ou révocation d'une procuration) qu'à dater du Jour suivant le jour de réception.
- 35.2. La Banque peut (mais ne doit pas) refuser de prendre en compte et donner suite à une Notification (en ce compris une demande d'Opération) d'un Client si (i) la Banque considère cette Notification comme incomplète, ambiguë ou inexécutable pour toute autre raison, (ii) cette Notification est rédigée, ou accompagnée de documents ou pièces justificatives rédigés, dans une langue autre que le néerlandais, le français ou l'anglais, (iii) dans l'appréciation de la Banque, l'authenticité de cette Notification par rapport au(x) spécimen de signature, est douteuse et si la Banque a des raisons de penser qu'elle n'a pas été signée par le Client (ou son mandataire), (iv) la Banque suspecte que la Notification est abusive ou frauduleuse ou n'émane pas du Client (ou d'un de ses représentants autorisés), pour une quelconque raison, (iv) la Notification est relative à un objet pour lequel des formulaires standard sont mis à disposition des Clients par la Banque (changement d'adresse, procuration, formule de virement, etc.), et que ces formulaires n'ont pas été utilisés pour la Notification, ou enfin (v) la Notification a été effectuée autrement que selon un des modes valables de Notification à la Banque, tels que définis à l'article 7 des Conditions Générales. La Banque peut également, dans les mêmes circonstances, suspendre l'exécution d'une instruction Notifiée par le Client aussi longtemps que la ou les circonstances qui ont donné lieu à cette suspension n'ont pas été levées. Dans ces cas, la Banque le Notifie au Client dès que possible par le moyen qu'elle jugera le plus approprié (le cas échéant par téléphone). La Banque se réserve le droit d'imputer des frais à cet égard. Il appartient néanmoins au Client de prendre l'initiative de se renseigner sur l'état d'exécution d'un Ordre de Paiement, d'un Ordre sur Instrument Financier ou d'une instruction à la Banque. Si la Banque décide néanmoins de prendre en compte et donner suite à une telle Notification, sans en avertir le Client, le Client assume les risques liés à l'exécution des instructions reçues par la Banque, résultant notamment du caractère incomplet ou ambigu de sa Notification.

## > 36. Devises des Comptes

Les sommes à débiter ou à créditer, à quelque titre que ce soit, le seront dans la devise où elles auront été payées ou encaissées par la Banque. Le Client assume la responsabilité d'apurer les découverts apparaissant dans une ou plusieurs devises, et ceci sans préjudice du droit pour la Banque de convertir les soldes disponibles dans une ou plusieurs autres devises, conformément à l'article 11 des Conditions Générales. Les sommes à créditer seront portées à un des comptes du Client au choix de la Banque. La Banque se réserve le droit de refuser des Opérations en devises, si elle ne traite pas usuellement lesdites devises.

## > 37. Cartes de crédit et de débit

- 37.1. Les Clients peuvent demander la fourniture de cartes bancaires de paiement, de débit ou de crédit mentionnées dans le Document d'information tarifaire. L'utilisation de toute carte est régie par un règlement particulier auquel le Client devra adhérer. La Banque se réserve le droit de refuser la fourniture d'une carte bancaire de paiement, de débit ou de crédit, sans obligation de motivation de ce refus.
- 37.2. La Banque peut à tout moment, sans préavis, retirer au Client le droit d'utiliser une telle carte et exiger que celle-ci lui soit restituée.

## > 38. Crédits

Aucun prêt ou facilité de découvert n'est accordé sauf convention contraire expresse et spéciale entre la Banque et le Client. Les crédits sont soumis à des conditions particulières, le cas échéant conclues par échange de lettres, et, dans la mesure où il n'y est pas dérogé par ces conditions particulières, aux dispositions des Conditions Générales. Comme indiqué à l'article 8.3 des Conditions Générales, comme pour tout autre produit ou service, la Banque se réserve le droit de ne pas accorder de crédit à un Client individuel ou à des catégories de Clients, ou de ne pas proposer certaines formes de crédit. Les Conditions Générales ne constituent aucune offre de crédit.

## > 39. Extraits et bordereaux

- 39.1. La Banque fournit à ses Clients des extraits de comptes. Les extraits de comptes sont mis à disposition sous forme électronique sur le Site Transactionnel. Le Client a le choix de télécharger un aperçu par Opération, hebdomadaire ou mensuel.
- 39.2. Le Client doit s'assurer de la bonne exécution de toute Opération par la Banque, et a l'obligation d'aviser la Banque de toute erreur (qu'elle soit favorable ou défavorable au Client) conformément aux modalités et dans les délais de l'article 15.1 des Conditions Générales. A défaut, les indications reprises dans les bordereaux et extraits de comptes sont réputés exacts et le Client sera irrévocablement censé les avoir acceptés.
- 39.3. Les mentions apparaissant sur les extraits de compte et bordereaux prévalent sur les mentions notifiées par e-mail ou par sms afférentes aux mêmes Opérations. En cas de contradiction entre les extraits de compte-titres et les bordereaux, ces derniers font foi.
- 39.4. Comme spécifié à l'article 7.5 des Conditions Générales, les Clients sont tenus de se connecter régulièrement à leur Espace Client. Ils peuvent consulter à tout moment dans leur Espace Client le solde de leur compte et l'historique de leurs transactions. Les mentions des bordereaux ou des extraits de compte prévalent cependant toujours sur les indications reprises dans l'Espace Client.

## > 40. Exécution « sous réserve de bonne fin » ou « après encaissement »

Si la Banque crédite le compte du Client de montants ou actifs divers relatifs à une Opération (le cas échéant les titres à créditer suivant un Ordre sur Instrument Financier) avant qu'elle-même ne les ait effectivement reçus, un tel crédit sera toujours effectué sous réserve de bonne fin. Si ces montants ou actifs ne lui parviennent pas, elle est donc autorisée à débiter le compte du Client du montant crédité sous réserve de bonne fin, majoré de tous les frais et des différences de cours de change éventuels. Si le crédit a eu lieu en monnaie étrangère, le débit sera effectué dans la même monnaie. La présente disposition est applicable même si un correspondant de la Banque lui a transmis un avis d'exécution confirmant la remise de ces montants ou actifs.

## > 41. Contre-passation et rectification d'erreur

- 41.1. Le Client autorise la Banque à procéder, d'office et sans avis ou autorisation préalable, à la correction d'erreurs dans les comptes du Client ou à la contre-passation d'Opérations effectuées par erreur, par exemple, et sans limitation, lorsqu'une somme ou des titres ont été crédités deux fois ou imputés erronément, ou à l'inverse quand la Banque a omis de débiter une somme ou des titres, ou encore lorsqu'une Opération crédite sous réserve de bonne fin n'a pas été dénouée. Si les titres à débiter du compte-titres ont été retirés avant la correction ou contre-passation de l'erreur, la Banque a le droit de racheter les titres, aux risques et frais du Client, à n'importe quel moment et sur le marché choisi par la Banque, à défaut pour le Client de les restituer dans les deux (2) Jours suivant mise en demeure de la Banque par Notification. Si ces titres ont été cédés avant la correction ou contre-passation de l'erreur, la Banque peut contre-passé le produit de cette vente dans le compte du Client.
- 41.2. La Banque est autorisée à procéder à toute rectification d'erreurs apparaissant sur son Site Internet ou l'Application Mobile. Il peut par exemple arriver que les indications apparaissant sur le Site Internet ou l'Application Mobile au sujet du statut d'un Ordre sur Instrument Financier ne correspondent pas au statut réel d'un Ordre sur Instrument Financier. La Banque est autorisée à corriger ces erreurs.

## > 42. Modalités de restitution

Le Client accepte expressément et inconditionnellement que la Banque, en sa qualité de dépositaire des avoirs de son Client, ait la faculté, à sa seule initiative, de se libérer de son obligation de restitution de ces avoirs par tout autre moyen que sous forme de remise matérielle de ces avoirs, à savoir notamment par virement.

## III. Les Services de Paiement

### > 43. Champ d'application

- 43.1. La présente section est applicable aux Opérations de Paiement, lorsque la Banque est l'unique Prestataire de Service de Paiement (tel que défini ci-dessous) intervenant dans l'Opération de Paiement ou lorsque le Prestataire de Service de Paiement de la contrepartie du Client est également localisé dans l'Espace Économique Européen. Dans le cas où le Prestataire de Service de Paiement de la contrepartie du Client est localisé en dehors de l'Espace Économique Européen, cette section est applicable à la partie de l'Opération de Paiement effectuée par la Banque.
- 43.2. Cette section s'applique aux Opérations de Paiement libellées dans une devise de l'Espace Économique Européen. Elle s'applique également aux Opérations libellées dans une autre devise, dans la limite précisée par ses dispositions et à l'exception de l'article 55 des Conditions Générales.
- 43.3. Les articles suivants de cette section ne sont pas applicables aux Clients personnes morales, ni aux Clients personnes physiques qui, dans le cadre de leur entreprise ou occupation professionnelle, ont ouvert un Compte de Paiement ou donnent des Ordres de Paiement : articles 45, 46, 50, 52.1 troisième tiret, 53, 57.3 et 58.2 jusqu'à 58.8 inclus des Conditions Générales. D'autre part, les articles du Livre VII, Titre 3 du Code de droit économique repris ci-après ne sont pas non plus applicables aux Clients précités : articles VII. 30 § 1, VII. 32 §3, VII. 33, VII.42, VII.44, VII.46 et VII.47, VII.50, VII.55/3 à VII.55/7. Enfin, les Notifications visées aux articles 57.1 et 58.1 des Conditions Générales doivent être faites par les Clients précités immédiatement et au plus tard dans les cinq (5) jours, conformément à l'article 15.2 des Conditions Générales

pour les réclamations et contestations, et ces Clients ne peuvent invoquer le bénéfice du délai de treize (13) mois prévu aux articles 57.1 et 58.1 des Conditions Générales.

- 43.4. Les définitions visées aux articles 44.3, 44.10, 44.18 et 44.20 des Conditions Générales ainsi que les dispositions visées aux articles 49.2, 49.4, 52 et 54 des Conditions Générales, ainsi que les dispositions renvoyant à ces articles (notamment les articles 56.1 et 56.2 des Conditions Générales) sont d'application conformément aux dates renseignées dans le Règlement SEPA (tel que défini ci-dessous).

## > 44. Définitions

- 44. « Authentification forte du Client » : une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories "connaissance" (quelque chose que seul le Client connaît), "possession" (quelque chose que seul le Client possède) et "inhérence" (quelque chose que le Client est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification du Client.
- 44.2. « Bénéficiaire » : la personne qui est le destinataire prévu de fonds ayant fait l'objet d'une Opération de Paiement.
- 44.3. « Canal d'Initiation de Paiement » : toute méthode, tout dispositif ou toute procédure permettant aux Clients qui agissent en tant que Payeurs de passer des Ordres de Paiement à la Banque en vue d'un virement.
- 44.4. « Compte de Paiement » : un compte utilisé aux fins de l'exécution d'Opérations de Paiement.
- 44.5. « Domiciliation » : un Service de Paiement visant à débiter le Compte de Paiement d'un Payeur, lorsqu'une 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 au Prestataire de Services de Paiement du Payeur.
- 44.6. « État Membre » : un état membre de l'Espace Économique Européen.
- 44.7. « Identifiant Unique » : combinaison de lettres et/ou de chiffres et/ou de symboles à fournir pour permettre l'identification certaine d'un utilisateur de Services de Paiement et/ou de son Compte de Paiement pour une Opération de Paiement. Pour les opérations au sein de la zone SEPA (Single Euro Payment Area), l'Identifiant Unique inclut le code IBAN (International Bank Account Number) du Payeur et du Bénéficiaire, ainsi que, pour les virements en dehors de la Belgique, le code BIC (Bank Identifier Code) du Prestataire de Services de Paiement, selon le cas, du Payeur ou du Bénéficiaire. Pour les paiements en dehors de la zone SEPA les renseignements à fournir dépendent du correspondant de la Banque. Des informations à cet égard peuvent être obtenues gratuitement auprès de la Banque.
- 44.8. « Instrument de Paiement » : tout dispositif personnalisé et/ou ensemble de procédures convenu entre la Banque et le Client et dont le Client se sert pour initier un Ordre de Paiement.
- 44.9. « Jour Ouvrable » : un jour au cours duquel le Prestataire de Services de Paiement du Payeur ou le Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire impliqué dans l'exécution d'une Opération de Paiement est accessible pour exercer une activité permettant d'exécuter des Opérations de Paiement, de 9 heures à 16 heures.
- 44.10. « Nom du Bénéficiaire » : dans le cas d'une personne physique, les nom et prénom et, dans le cas d'une personne morale, le nom commercial ou la dénomination sociale.
- 44.11. « Opération de Paiement » : une action, initiée par le Payeur ou le Bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, à l'exception des opérations de paiement visées à l'article VII. 3 § 1er du Livre VII, Titre 2 du Code de droit économique. Les opérations de paiement visées à l'article VII. 3 § 1er du Livre VII, Titre 2 du Code de droit économique restent régies par les Sections I et II des Conditions Générales.
- 44.12. « Opération de Paiement à Distance » : une Opération de Paiement initiée au moyen de l'Internet ou au moyen d'un dispositif pouvant être utilisé pour la communication à distance.
- 44.13. « Ordre de Paiement » : toute instruction donnée à la Banque par un Payeur ou via un Bénéficiaire demandant l'exécution d'une Opération de Paiement.
- 44.14. « Payeur » : la personne qui autorise une Opération de Paiement ou donne un Ordre de Paiement.
- 44.15. « Prestataire de Services de Paiement » : toute personne morale autorisée à fournir des Services de Paiement à un utilisateur de Services de Paiement, en ce compris la Banque lorsqu'elle fournit des Services de Paiement au Client.
- 44.16. « Prestataire de Services d'Information sur les Comptes » : un Prestataire de Services de Paiement proposant un service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs Comptes de Paiement détenus par le Client soit auprès d'un autre Prestataire de Services de Paiement, soit auprès de plus d'un Prestataire de Services de Paiement.
- 44.17. « Prestataire de Services d'Initiation de Paiement » : un Prestataire de Services de Paiement proposant le service consistant à initier un Ordre de Paiement à la demande
- 44.18. du Client et visant à débiter le Compte de Paiement du Client auprès de la Banque et à créditer un autre compte.
- 44.19. « Règlement SEPA » : le Règlement (UE) N° 260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros.
- 44.20. « Virement » : un Service de Paiement fourni par le Prestataire de Services de Paiement qui détient le Compte de Paiement du Payeur et qui 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.
- 44.21. « Virement Instantané » : un virement en euros qui est exécuté immédiatement, 24 heures sur 24 et quel que soit le jour civil.

## > 45. Informations

La Banque met à la disposition du Client les informations et conditions relatives aux Services de Paiement conformément aux dispositions légales applicables. Le Client peut demander à la Banque de lui fournir ces informations et conditions sur un support durable.

## > 46. Tarifs

- 46.1. Par dérogation à l'article 8.1 des Conditions Générales, les tarifs et coûts des Services de Paiement repris dans le document intitulé « Document d'information tarifaire », les intérêts applicables aux Comptes de Paiement repris dans le document « Intérêts » et les taux de change applicables aux Opérations de Paiement repris dans le document « Taux de change » peuvent être modifiés par la Banque pour autant qu'elle Notify cette modification aux Clients au moins deux (2) mois avant son entrée en vigueur. Les Tarifs, Intérêts et Taux de change des Opérations de Paiement ainsi modifiés seront mis à la disposition des Clients sur le Site Internet et au Siège. Le Client s'engage à en prendre connaissance dès réception de la Notification de la modification. Les dispositions des articles 26.3 et 26.5 des Conditions Générales relatifs à la modification des Conditions Générales s'appliquent ici *mutatis mutandis* à la modification du Document d'information tarifaire, des Tarifs, Intérêts et Taux de change des Opérations de Paiement.

- 46.2. Par dérogation à l'article 46.1 ci-dessus, les modifications aux taux d'intérêts ou taux de change applicables aux Comptes ou Opérations de Paiement prendront effet immédiatement, sans notification préalable, pour autant que ces modifications soient basées sur les taux d'intérêts et taux de change de référence convenus. Le Client sera informé de ces modifications endéans une (1) semaine. Les modifications de taux d'intérêts ou de taux de change favorables au Client seront appliquées sans préavis ni notification.
- 46.3. Les modifications précitées n'affectent pas l'exécution par chacune des parties, jusqu'à leur terme, et conformément aux conditions initialement applicables, de l'ensemble des obligations à durée déterminée résultant d'Opérations nouées entre parties préalablement à l'entrée en vigueur de ces modifications.
- 46.4. La Banque fournit au Client, une fois par an, un relevé de tous les frais encourus ainsi que, le cas échéant, des informations concernant les taux d'intérêt débiteur et créiteur pour les services liés à un Compte de Paiement. Le Client accepte que ce relevé lui soit communiqué exclusivement par sa messagerie sécurisée via l'Espace Client.

## > 47. Notifications

Sauf mention contraire, toutes les Notifications (consentement à une Opération de paiement, révocation d'un Ordre de Paiement, demande de remboursement d'une Opération de paiement) qui doivent être adressées par le Client à la Banque en vertu de la présente section doivent être adressées soit via l'Espace Client conformément aux modalités et fonctionnalités qui y sont disponibles, soit par un courrier dûment signé par le Client et adressé à la Banque.

## > 48. Consentement à une Opération de Paiement

- 48.1. Une Opération de Paiement n'est réputée autorisée et ne sera exécutée par la Banque que si le Client-Paiement a donné son consentement à cette Opération (i) par une Notification à la Banque, ou, (ii) dans le cas d'une Domiciliation européenne, par la remise d'un mandat de Domiciliation européenne dûment signé au créancier bénéficiaire.
- 48.2. Le Client sera en outre présumé avoir consenti à une Opération de Paiement lorsqu'il a émis l'Ordre de Paiement en utilisant un Instrument de Paiement conformément aux conditions applicables à cet Instrument de Paiement. La Banque peut, à tout moment, proposer aux Clients de nouveaux Instruments de Paiement et soumettre leur utilisation à des limites spécifiques ou à l'acceptation de conditions particulières.
- 48.3. Le Client peut également initier un Ordre de Paiement par l'intermédiaire d'un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement.

## > 49. Réception d'un Ordre de paiement

- 49.1. Par dérogation à l'article 7.7 des Conditions Générales, le moment de réception de l'Ordre de Paiement est le moment où l'Ordre de Paiement est reçu par la Banque, pour autant qu'il ait été reçu pendant un Jour Ouvrable. A défaut, il est présumé reçu le premier Jour Ouvrable qui suit.
- 49.2. Par dérogation à l'article 49.1 ci-dessus et sauf dérogation visée dans le Règlement SEPA, le moment de réception d'un Ordre de Paiement pour un Virement Instantané est le moment où il a été reçu par la Banque, indépendamment de l'heure ou du jour civil.
- 49.3. Si le Client initie un Ordre de Paiement en indiquant que l'exécution de l'Ordre de Paiement ne prend cours qu'à partir d'une date spécifique, le moment de réception de l'Ordre de Paiement est considéré comme étant le jour indiqué. Si ce jour n'est pas un Jour Ouvrable pour la Banque, l'Ordre de Paiement est réputé avoir été reçu le Jour Ouvrable suivant.
- 49.4. Par dérogation à l'article 49.3 ci-dessus et sauf dérogation visée dans le Règlement SEPA, si le Client initie un Virement Instantané en indiquant que l'exécution de l'Ordre de Paiement ne prend cours qu'à partir d'une date spécifique, le moment de réception de l'Ordre de Paiement pour un Virement Instantané est réputé être le jour indiqué, indépendamment du jour civil.

## > 50. Révocation d'un Ordre de Paiement

- 50.1. Le Client ne peut révoquer un Ordre de Paiement que par une Notification adressée à la Banque et identifiant clairement l'Ordre de Paiement concerné.
- 50.2. Un Ordre de Paiement ne peut plus être révoqué après sa réception par la Banque. Lorsque l'Ordre de Paiement a été initié avec indication que l'exécution de l'Ordre de Paiement ne prend cours qu'à partir d'une date spécifique, sa révocation ne peut intervenir que jusqu'à la fin du Jour Ouvrable précédent le jour indiqué.
- 50.3. Lorsque l'Opération de Paiement est initiée par un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement, le Client ne peut pas révoquer l'Ordre de Paiement après avoir donné son consentement à ce que le Prestataire de Services d'Initiation de Paiement initie l'Opération de Paiement.
- 50.4. Sans préjudice à l'article 50.5 ci-dessous, lorsque l'Opération de Paiement est initiée par ou via le Bénéficiaire du paiement, le Client-Paiement ne peut plus révoquer son ordre après avoir transmis l'Ordre de Paiement ou donné son consentement à l'exécution de l'Opération de Paiement au Bénéficiaire.
- 50.5. Une Domiciliation et le mandat qui y est lié peuvent, sans préjudice aux droits du Client en matière de remboursement, être révoqués à tout moment par une Notification au créancier Bénéficiaire. Le Client-Paiement est en droit de s'opposer au débit de son compte, sur le Site Transactionnel de la Banque, au plus tard jusqu'à minuit la veille du jour de l'exécution de l'Ordre de Paiement. L'opposition au débit du compte n'entraîne pas la révocation du mandat qui doit toujours intervenir à l'égard du créancier Bénéficiaire.

## > 51. Conditions de validité d'un Ordre de Paiement

- 51.1. Sans préjudice aux dispositions précédentes et à l'article 34 des Conditions Générales, un Ordre de Paiement n'est considéré comme valable et reçu par la Banque et celle-ci ne peut l'exécuter correctement et de manière efficace que (i) si l'identifiant Unique du Payeur et du Bénéficiaire et le montant du paiement avec indication de la devise applicable, sont clairement indiqués, (ii) si et quand le Client a fourni à la Banque, de manière satisfaisante, toutes les informations que celle-ci peut raisonnablement exiger en relation avec cet Ordre de Paiement. En outre un Ordre de Paiement ne sera considéré comme valable que si au moment où il doit être exécuté, le Compte de Paiement sur lequel cet Ordre doit être exécuté présente un solde suffisant pour son exécution intégrale.
- 51.2. Lorsque la Banque refuse d'exécuter un Ordre de Paiement, le Client en reçoit Notification dès que possible par le moyen que la Banque estime être le plus approprié (éventuellement un appel téléphonique ou un message d'erreur dans l'Espace Client), sauf si une disposition légale s'oppose à cette Notification. La Banque se réserve le droit d'imputer des frais si les motifs de refus sont objectivement justifiés. La Banque se réserve notamment le droit de refuser d'exécuter des virements internationaux pour tout motif raisonnable tel que le fait que le destinataire est une entité figurant sur une liste de sanctions des autorités européennes et / ou belges, la Banque ne dispose pas de toutes les informations requises pour effectuer un transfert international de fonds ou la banque correspondante refuse l'exécution de ce virement.
- 51.3. Un Ordre de Paiement refusé par la Banque est réputé non reçu. Dès lors, le Client est invité à transmettre le cas échéant à la Banque un nouvel Ordre de Paiement.

## > 52. Service assurant la vérification du nom du Bénéficiaire

- 52.1. La Banque propose au Client qui agit en tant que Payeur un service assurant la vérification du nom du Bénéficiaire auquel le Payeur a l'intention d'envoyer un virement en euros. La Banque fournit ce service immédiatement après que le Payeur a fourni les informations pertinentes sur le Bénéficiaire et avant que le Payeur ne se voie offrir la possibilité d'autoriser le virement concerné. La Banque propose ce service quel que soit le Canal d'Initiation de Paiement utilisé par le Payeur pour passer un Ordre de Paiement pour le virement.
- 52.2. Le service assurant la vérification du nom du Bénéficiaire est fourni par la Banque au Client qui agit en tant que Payeur conformément à ce qui suit :
  - a. lorsque le numéro IBAN et le Nom du Bénéficiaire ont été insérés dans l'Ordre de Paiement pour le virement par le Payeur, la Banque lui fournit un service permettant de faire concorder le numéro IBAN avec le Nom du Bénéficiaire. Lorsqu'ils ne concordent pas, la Banque, sur la base des informations fournies par le Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire, en informe le Payeur et l'informe également que l'autorisation du virement pourrait conduire à ce que les fonds soient virés sur un Compte de Paiement non détenu par le Bénéficiaire indiqué par le Payeur. Lorsque le Nom du Bénéficiaire fourni par le Payeur et le numéro IBAN sont presque équivalents, la Banque indique au Payeur le Nom du Bénéficiaire associé au numéro IBAN fourni par le Payeur ;
  - b. lorsqu'un Compte de Paiement identifié au moyen d'un numéro IBAN fourni par le Payeur est détenu par un Prestataire de Services de Paiement pour le compte de plusieurs Bénéficiaires, le Payeur peut fournir à la Banque des informations supplémentaires permettant d'identifier sans ambiguïté le Bénéficiaire. Le Prestataire de Services de Paiement qui gère ce Compte de Paiement pour le compte de plusieurs Bénéficiaires ou, le cas échéant, qui détient ce Compte de Paiement confirme, à la demande de la Banque, si le Bénéficiaire indiqué par le Payeur fait partie des différents Bénéficiaires pour le compte desquels le Compte de Paiement est géré ou détenu. La Banque informe le Payeur si le Bénéficiaire indiqué par le Payeur ne fait pas partie des différents Bénéficiaires pour le compte desquels le Compte de Paiement est géré ou détenu ;
- 52.3. La Banque veille à ce que l'exécution du service assurant la vérification du nom du Bénéficiaire n'empêche pas le Payeur d'autoriser le virement concerné, sans préjudice de l'article 51 des Conditions Générales.
- 52.4. La Banque met à la disposition des Clients qui ne sont pas des Consommateurs les moyens de renoncer à recevoir le service assurant la vérification du nom du Bénéficiaire lorsqu'ils soumettent plusieurs Ordres de Paiement sous une forme groupée. Les Clients non-Consommateurs qui renoncent au service assurant la vérification du nom du Bénéficiaire conservent le droit de choisir à nouveau, à tout moment, de recevoir ce service.
- 52.5. Chaque fois que la Banque informe le Payeur conformément à l'article 52.2 point a. ou b. ci-dessus, la Banque informe en même temps le Payeur que l'autorisation du virement pourrait conduire à ce que les fonds soient virés sur un Compte de Paiement non détenu par le Bénéficiaire indiqué par le Payeur. La Banque fournit également cette information au Client non-Consommateur lorsque celui-ci choisit de renoncer à recevoir le service assurant la vérification du nom du Bénéficiaire conformément à l'article 52.4 ci-dessus. La Banque décline toute responsabilité, conformément à l'article 55 des Conditions Générales, lorsqu'un Client décide d'ignorer une notification de la Banque visée à l'article 52.2 point a. ou b. ci-dessus.

## > 53. Délais d'exécution et date valeur

- 53.1. Sans préjudice de l'article 54 ci-dessous, les délais d'exécution suivants s'appliquent uniquement aux Opérations de Paiement en euros, aux Opérations de Paiement nationales dans la devise d'un État Membre n'appartenant pas à la zone euro et aux Opérations de Paiement entraînant une seule conversion entre l'euro et la devise officielle d'un État Membre ne relevant pas de la zone euro, à condition que la conversion requise soit effectuée dans l'État Membre ne relevant pas de la zone euro et que, en cas d'Opérations de Paiement transfrontalières, le transfert transfrontalier s'effectue en euros :
  - Pour tout paiement effectué par le Client, le montant de l'Opération de Paiement est crédité sur le compte du Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant la date de réception de l'Ordre de Paiement. Ce délai peut être prolongé d'un Jour Ouvrable supplémentaire dans le cas des Opérations de Paiement initiées sur support papier.
  - Pour les Opérations de paiement nationales et initiées électroniquement entre deux Comptes de Paiement tenus par la Banque, le compte du Bénéficiaire est crédité du montant de l'Opération de Paiement au plus tard à la fin du jour de réception de l'Ordre de Paiement.
  - Lorsque le Client verse des espèces sur son Compte de Paiement, dans la devise de ce compte, le montant versé est mis à sa disposition et reçoit une date valeur immédiatement après le moment de la réception de ces fonds. Lorsque le Client n'est pas un consommateur, le montant est mis à disposition et reçoit une date de valeur au plus tard le Jour Ouvrable suivant celui de la réception des fonds.
  - La Banque met le montant de l'Opération de Paiement à la disposition du Client Bénéficiaire immédiatement après que ce montant a été crédité sur le compte de la Banque lorsque, pour sa part il n'y a pas de conversion ou il y a conversion entre l'euro et la devise d'un État membre ou entre les devises de deux États membres.
- 53.2. Les autres Opérations de Paiement sont soumises à d'autres délais d'exécution, qui dépendent de la devise de l'opération, du correspondant et du lieu d'origine ou de destination. A la demande du Client, des informations complémentaires peuvent lui être fournies à ce propos. Pour les Opérations de Paiement intracommunautaires au sein de l'Espace Économique Européen, le délai d'exécution ne pourra excéder quatre (4) Jours Ouvrables suivant la réception de l'Ordre de Paiement.
- 53.3. Pour toutes les Opérations de Paiement, en quelque devise que ce soit, la date valeur du crédit du Compte de Paiement du Client correspond au Jour Ouvrable au cours duquel le montant de l'Opération de Paiement est crédité sur le compte de la Banque et la date valeur du débit du Compte de Paiement du Client intervient au plus tôt au moment où le montant de l'Opération de Paiement est débité de ce même compte.

## > 54. Virements Instantanés

- 54.1. La Banque permet à ses Clients d'envoyer et de recevoir des Virements Instantanés.
- 54.2. Lorsqu'elle procède à des Virements Instantanés, la Banque respecte les exigences suivantes :
  - a. la Banque veille à ce que les Clients qui agissent en tant que Payeurs puissent passer un Ordre de Paiement pour un Virement Instantané au moyen de l'ensemble des mêmes Canaux d'Initiation de Paiement que ceux par lesquels les Payeurs peuvent passer un Ordre de Paiement pour d'autres virements ;
  - b. par dérogation à l'article 53.1 des Conditions Générales, immédiatement après le moment de réception d'un Ordre de Paiement pour un Virement Instantané, la Banque (en tant que Prestataire de Services de Paiement du Payeur) vérifie si toutes les conditions nécessaires au traitement de l'Opération de Paiement sont remplies et si les fonds nécessaires sont disponibles, réserve le montant de l'Opération de Paiement sur le compte du Payeur ou débite ce compte de ce montant, et envoie immédiatement l'Opération de Paiement au Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire ;
  - c. par dérogation aux articles 53.1 et 57.7 des Conditions Générales, la Banque (en tant que Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire), dans un délai de dix (10) secondes à compter du moment de réception de l'Ordre de Paiement pour un Virement Instantané, envoie immédiatement l'Opération de Paiement au Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire.

tané par le Prestataire de Services de Paiement du Payeur, met le montant de l'Opération de Paiement à disposition sur le Compte de Paiement du Bénéficiaire et confirme l'exécution de l'Opération de Paiement au Prestataire de Services de Paiement du Payeur ;

- d. par dérogation à l'article 53.3 des Conditions Générales, la Banque (en tant que Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire) veille à ce que la date de valeur du crédit du Compte de Paiement du Bénéficiaire soit identique à la date à laquelle le Compte de Paiement du Bénéficiaire est crédité du montant de l'Opération de Paiement par la Banque ;
- e. immédiatement après réception de la confirmation de l'exécution visée au point c. ci-dessus, ou lorsque la Banque (en tant que Prestataire de Services de Paiement du Payeur) ne reçoit pas cette confirmation de l'exécution dans un délai de dix (10) secondes à compter du moment de la réception de l'Ordre de Paiement pour un Virement Instantané, la Banque indique, sans frais, au Payeur et, le cas échéant, au Prestataire de Services d'Initiation de Paiement si le montant de l'Opération de Paiement a été mis à disposition sur le Compte de Paiement du Bénéficiaire.

• 54.3. Lorsque la Banque (en tant que Prestataire de Services de Paiement du Payeur) n'a pas reçu de message du Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire confirmant que les fonds ont été mis à disposition sur le Compte de Paiement du Bénéficiaire dans un délai de dix (10) secondes à compter du moment de la réception, la Banque rétablit immédiatement le Compte de Paiement du Payeur dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu.

• 54.4. Sous réserve des conditions/limites prévues dans le document 'Offre de Produits et Services de paiement', la Banque offre au Client, à sa demande, la possibilité de fixer une limite établissant le montant maximal qui peut être envoyé au moyen d'un Virement Instantané. Cette limite est une limite par transaction fixée par le Client et qui s'applique à tout Canal d'Initiation de Paiement. La Banque veille à ce que les Clients soient en mesure de modifier ce montant maximal à tout moment avant la passation d'un Ordre de Paiement pour un Virement Instantané. Lorsque l'Ordre de Paiement pour un Virement Instantané donné par un Client dépasse le montant maximal ou donne lieu au dépassement dudit montant, la Banque (en tant que Prestataire de Services de Paiement du Payeur) n'exécute pas l'Ordre de Paiement pour le Virement Instantané, en informe le Client et lui indique comment modifier le montant maximal.

## > 55. Remboursement d'une Domiciliation autorisée

- 55.1. Le Client peut demander, dans les huit (8) semaines qui suivent la date de débit des fonds, le remboursement d'une Opération de Paiement initiée par ou via un Bénéficiaire et déjà exécutée si (i) lorsque l'opération a été autorisée, le montant précis de l'Opération de Paiement n'était pas indiqué, ET (ii) 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 dans son contrat avec le Bénéficiaire et des circonstances pertinentes de l'affaire. A la demande de la Banque, le Client fournira la preuve que ces conditions sont remplies. Pour l'application de la condition (ii), le Client ne pourra pas invoquer des raisons liées à une opération de change si les taux de change de référence convenus dans le document « Taux de Change » ont été appliqués. D'autre part, le Client n'aura pas droit au remboursement s'il a donné son consentement à l'Opération de Paiement ou à une série d'Opérations de Paiement à la Banque, et le cas échéant, si des informations relatives à la future Opération de Paiement ont été fournies au Client ou mises à sa disposition de la manière convenue, quatre semaines au moins avant l'échéance, par la Banque ou par le Bénéficiaire. Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, la Banque remboursera l'intégralité du montant de l'Opération de Paiement (avec date valeur à la date à laquelle le compte du Client avait été débité) ou justifiera son refus de rembourser, en indiquant les organismes que le Client peut saisir s'il n'accepte pas les justifications de la Banque.
- 55.2. En ce qui concerne une Opération de Paiement déjà exécutée sur la base d'une Domiciliation européenne, la Banque procédera à un remboursement du montant débité du Compte de Paiement du Client-Payer (avec date valeur à la date à laquelle le compte du Client avait été débité) lorsque :
  - le Client-Payer sollicite le remboursement du montant débité dans les huit (8) semaines suivant le débit concerné de son Compte de Paiement ou
  - le Client-Payer adresse à la Banque un courrier recommandé demandant le remboursement de l'Opération de Paiement dans les treize mois suivant le débit de son Compte de Paiement, si l'Opération n'a pas été autorisée par le Client conformément à l'article 48.1 des Conditions Générales.

## > 56. Exécution conformément à l'Identifiant Unique

- 56.1. Dans les cas où le Service assurant la vérification du nom du Bénéficiaire telle que visée à l'article 52 des Conditions Générales n'est pas fourni, un Ordre de Paiement exécuté conformément à l'Identifiant Unique est réputé avoir été correctement exécuté dans le chef de la Banque pour ce qui concerne le Bénéficiaire indiqué par l'Identifiant Unique, même si le Client a fourni des informations complémentaires. Si dans ce cas, l'Identifiant Unique fourni par le Client est inexact, la Banque n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement.
- 56.2. À partir du moment où le Service assurant la vérification du nom du Bénéficiaire telle que visée à l'article 52 des Conditions Générales est proposé, la Banque n'est pas responsable de l'exécution d'un Ordre de Paiement à un Bénéficiaire non-voulu sur la base d'un Identifiant Unique incorrect si la Banque a correctement exécuté le Service de vérification susmentionné. Le Client reconnaît que consentir à un Ordre de Paiement après que la Banque lui ait indiqué, dans le cadre du Service de vérification susmentionné, que l'Identifiant Unique du Bénéficiaire ne correspond pas (complètement) au nom du Bénéficiaire, pourrait entraîner le transfert des fonds vers un Compte de Paiement qui n'est pas détenu par le Bénéficiaire.
- 56.3. Si la Banque n'est pas responsable de l'exécution de l'Ordre de Paiement, elle fera toutefois des efforts raisonnables pour récupérer les fonds engagés dans l'Opération de Paiement. Pour ce faire, la Banque contactera le Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire afin d'obtenir toutes les informations pertinentes pour le recouvrement des fonds. La Banque du Bénéficiaire contribuera à ces efforts, notamment en communiquant au Prestataire de Services de Paiement du Payeur toutes les informations pertinentes pour le recouvrement des fonds.
- 56.4. Au cas où il n'est pas possible de récupérer les fonds, la Banque fournira au Payeur, sur demande écrite du Payeur, toutes les informations disponibles pour le Prestataire de Services de Paiement du Payeur, et qui sont pertinentes pour que le Payeur puisse introduire un recours devant une juridiction afin de récupérer les fonds. Des frais peuvent être facturés par la Banque pour le recouvrement des fonds.

## > 57. Responsabilité pour des Opérations de Paiement non autorisées

- 57.1. Le Client doit informer la Banque sans retard injustifié au moment où il constate une Opération de Paiement non autorisée et au plus tard treize (13) mois après la date valeur du débit de l'Opération de Paiement concernée, selon les modalités visées à l'article 13.1 des Conditions Générales. Toute demande de rectification ou d'indemnisation transmise au-delà de cette période ou ne respectant pas les conditions de forme précitées sera irrecevable, à moins que la Banque ait manqué de mettre à disposition du Client les informations relatives à l'Opération de Paiement en question conformément aux dispositions de l'article 39.1 des Conditions Générales. Lorsque le Client nie avoir autorisé une Opération de Paiement qui a été exécutée ou affirme que l'Opération de Paiement n'a pas été exécutée correctement, il incombe à la Banque de prouver que l'Opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre du service fourni par la Banque, sauf si l'Opération de Paiement a été

initiée par un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement. Dans ce dernier cas, 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 le Service de Paiement qu'il doit assurer.

- 57.2. Sans préjudice à l'article 57.1 ci-dessus et à l'article 57.3 ci-dessous, la Banque doit, en cas d'Opération de Paiement non autorisée, rétablir 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, le cas échéant augmenté d'intérêts sur ce montant et avec date valeur à la date à laquelle le compte du Client avait été débité, sauf si la Banque a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et si elle communique ces raisons par écrit au SPF Economie. Ce remboursement intervient immédiatement après que la Banque a pris connaissance de l'Opération ou en a été informée, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant. En outre, la Banque indemnisera le Client pour les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnisable.
- 57.3. Par dérogation à l'article 57.2 ci-dessus, le Client est responsable des Opérations de Paiement non autorisées effectuées au moyen d'un Instrument de Paiement perdu, volé ou détourné dans les limites suivantes:
  - Jusqu'à la Notification visée à l'article 13.1 des Conditions Générales, le Client est responsable à concurrence d'un montant maximum de 50 euros, des conséquences afférentes à ces Opérations sauf si
    - a) la perte, le vol ou le détournement de l'Instrument de Paiement ne pouvait être détecté par le Client avant le paiement; ou
    - b) la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées ; ou
    - c) la Banque n'exige pas une Authentification forte du Client.
  - Par dérogation à l'alinéa qui précède, le Client est responsable, sans limitation de montant, de toutes les pertes occasionnées jusqu'à la Notification visée à l'article 13.1 des Conditions Générales si elles résultent du fait que le Client a agi frauduleusement ou, lorsque la Banque exige une Authentification forte du Client, les pertes résultent du fait que le Client a manqué de satisfaire, volontairement ou par négligence grave, à une ou plusieurs obligations lui incombeant et concernant les conditions d'utilisation des Instruments de Paiement mis à sa disposition; les mesures de sécurité à observer à propos de ces Instruments de Paiement ou la Notification à adresser à la Banque en vertu de l'article 13.1 des Conditions Générales.
  - A dater de la Notification visée à l'article 13.1 des Conditions Générales, les pertes occasionnées par l'Opération de Paiement non autorisée sont prises en charge par la Banque, à moins que la Banque n'apporte la preuve que le Client a agi frauduleusement. Si le Client a agi frauduleusement toutes les pertes occasionnées par l'Opération de Paiement non autorisée restent à la charge du Client.

La Banque fournit des éléments afin de prouver la fraude ou la négligence grave commise par le Client.

## > 58. Responsabilité pour des Opérations de Paiement non exécutées ou incorrectement exécutées

- 58.1. Le Client doit informer la Banque sans retard injustifié au moment où il constate une Opération de Paiement non exécutée ou incorrectement exécutée, et au plus tard treize (13) mois après la date valeur du débit ou crédit de l'Opération de Paiement concernée, conformément aux modalités stipulées à l'article 13.1 des Conditions Générales. Toute demande de rectification ou d'indemnisation transmise au-delà de cette période ou ne respectant pas les conditions de forme précitées sera irrecevable, à moins que la Banque, le cas échéant, ait manqué de mettre à disposition du Client les informations relatives à l'Opération de Paiement en question conformément aux dispositions de l'article 39.1 des Conditions Générales. Lorsque le Client affirme qu'une Opération de Paiement n'a pas été correctement exécutée, il incombe à la Banque de prouver que l'Opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre du service fourni par la Banque, sauf si l'Opération de Paiement a été initiée par un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement. Dans ce dernier cas, 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 d'une déficience technique ou autre en relation avec le Service de Paiement qu'il doit assurer.

### HYPOTHÈSE 1 : LE CLIENT EST LE PAYEUR

- 58.2. La Banque est responsable de la bonne exécution des Opérations de Paiement correctement initiées par le Client, sauf si elle peut démontrer au Client et, le cas échéant, au Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire 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 53 des Conditions Générales.
- 58.3. Lorsqu'une Opération de Paiement est initiée par ou via le Bénéficiaire, la Banque n'est responsable de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte de cette Opération à l'égard du Client Payeur que si le Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire lui a transmis correctement et dans les délais requis l'Ordre de paiement.
- 58.4. Lorsque la Banque est responsable au titre des articles 58.2 et 58.3 ci-dessus, elle restitue, si besoin est et sans tarder, au Client le montant de l'Opération de Paiement non exécutée ou mal exécutée et, si besoin est, rétablit le Compte de Paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise Opération de Paiement n'avait pas eu lieu, avec date valeur à la date à laquelle le Compte de Paiement a été débité.
- 58.5. Lorsqu'un Ordre de Paiement est initié par le Client par l'intermédiaire d'un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement, la Banque rembourse au Client le montant de l'Opération de Paiement non exécutée ou mal exécutée et, le cas échéant, rétablit le Compte de Paiement du Client dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu. Il appartient dans ce cas au Prestataire de Services d'Initiation de Paiement de prouver que l'Ordre de Paiement a été dûment 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 non- exécution, la mauvaise exécution ou l'exécution tardive de l'Opération. Si le Prestataire de Services d'Initiation de Paiement est responsable de la non-exécution, de la mauvaise exécution ou de l'exécution tardive de l'Opération de Paiement, il indemnise immédiatement la Banque, à sa demande, pour les pertes subies ou les sommes payées en raison du remboursement du Client.

### HYPOTHÈSE 2 : LE CLIENT EST LE BÉNÉFICIAIRE

- 58.6. La Banque est responsable, à l'égard du Client Bénéficiaire, de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une Opération de Paiement initiée par le Payeur, dans le cas où le Prestataire de Service de Paiement du Payeur peut démontrer que la Banque a reçu le montant de l'Opération de Paiement dans les délais requis. Dans ce cas, elle met immédiatement à disposition du Client le montant de l'Opération de Paiement et crédite, pour autant que de besoin, le Compte de Paiement du Client du montant correspondant, avec date valeur qui aurait été attribuée à ce crédit si l'Opération avait été correctement exécutée.

- 58.7. La Banque est responsable de la bonne transmission au Prestataire de Services de Paiement du Payeur d'un Ordre de Paiement correctement initié via le Client Bénéficiaire et du traitement de cette Opération de Paiement conformément aux obligations qui lui incombent en vertu de l'article 53 des Conditions Générales.

La Banque veille à transmettre immédiatement l'Ordre de Paiement concerné au Prestataire de Services de Paiement du Payeur et à ce que le montant de l'Opération de Paiement soit immédiatement mis à la disposition du Client-Bénéficiaire, aussitôt que le compte de la Banque se trouve crédité du montant convenu.

En cas de transmission tardive de l'Ordre de paiement, la date de valeur attribuée au montant de l'opération sur le Compte de Paiement du Client Bénéficiaire n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

## GÉNÉRAL

- 58.8. En cas de responsabilité de la Banque, celle-ci est tenue d'indemniser le Client des frais dont il est responsable et des intérêts supportés par lui du fait de la non-exécution ou de la mauvaise exécution, y compris l'exécution tardive, d'une Opération de Paiement.
- 58.9. Lorsqu'une Opération de Paiement n'a pas ou a été mal exécutée, la Banque s'efforce immédiatement, à la demande du Client qui a initié l'Ordre en tant que Bénéficiaire ou Payeur, indépendamment des responsabilités visées ci-dessus, de retrouver la trace de l'Opération de Paiement et notifie le résultat de sa recherche au Client.

### › 59. Fraude avérée ou suspectée

Si la Banque soupçonne une fraude ou a connaissance d'une fraude avérée ou de menaces pour la sécurité dans le cadre de la prestation de Services de Paiement, la Banque en avertira le Client selon une procédure sécurisée.

### › 60. Exclusion de responsabilité

La responsabilité de la Banque en vertu des précédents articles ne s'applique pas en cas de force majeure ni lorsque la Banque ou un autre Prestataire de Services de Paiement concerné est lié par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou de l'Union Européenne.

### › 61. Relations avec les prestataires de Services de Paiements tiers

- 61.1. La Banque peut refuser à un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement ou un Prestataire de Service d'Information sur les Comptes, l'accès à un Compte de Paiement pour des raisons objectivement motivées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au Compte de Paiement de la part dudit prestataire, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement.
- 61.2. La Banque Notifiera au Client, si possible préalablement et au plus tard immédiatement après, ce refus et ses raisons, sauf lorsqu'une telle Notification est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou interdite en vertu de la législation applicable.

### › 62. Traitement et stockage des données à caractère personnel

- 62.1. Le Client reconnaît que le recours aux Services de Paiement proposés par la Banque implique que la Banque ait accès à ses données à caractère personnel nécessaires à la fourniture des Services de Paiements, les traite et les conserve.
- 62.2. En consentant à l'exécution des Opérations de Paiement, le Client consent à la collecte, au traitement et à la conservation desdites données à caractère personnel conformément à la Politique de la Vie Privée disponible sur le Site Internet et l'Application Mobile.

## IV. Les services d'investissement et les services auxiliaires

### (i) Dispositions communes applicables aux services d'investissement et aux services auxiliaires

#### › 63. Définitions

Aux fins des dispositions des Conditions Générales relatives aux services d'investissement, on entend par :

- 63.1. « Instrument Financier Complexé » : tout Instrument Financier autre qu'un Instrument Financier non Complexé.
- 63.2. « Instrument Financier non Complexé » : un Instrument Financier visé à l'article 27 ter § 5, 1<sup>o</sup> de la Loi du 2 août 2002 ou tout autre instrument financier qui satisfait aux critères fixés par la réglementation applicable pour être qualifié de non complexe.
- 63.3. « Lieu d'exécution » : tout lieu sur lequel un Ordre sur Instrument Financier peut être exécuté, et notamment les marchés réglementés, MTFs, OTFs, internalisateurs systématiques ou teneurs de marchés ou autres fournisseurs de liquidités, ou généralement toute entité qui s'acquitte dans un pays tiers de fonctions similaires.
- 63.4. « Loi du 25 octobre 2016 » : la Loi du 25 octobre 2016 relative à l'accès à l'activité de prestation de services d'investissement et au statut et au contrôle des sociétés de gestion de portefeuille et de conseil en investissement.
- 63.5. « Politique de meilleure sélection » : l'ensemble des mesures prises par la Banque en vue d'obtenir le meilleur résultat possible lorsqu'elle transmet un Ordre sur Instrument Financier d'un Client à un tiers pour exécution par ce tiers.
- 63.6. « Services d'investissement » : les services et activités d'investissement visés à l'article 2, 1<sup>o</sup> de la Loi du 25 octobre 2016.
- 63.7. « Services auxiliaires » : les services auxiliaires visés à l'article 2, 2<sup>o</sup> de la Loi du 25 octobre 2016.

#### › 64. Services d'investissements et services auxiliaires proposés par la Banque

- 64.1. La Banque propose à ses Clients, à son entière discrétion, les Services d'investissement suivants : (i) la réception et transmission d'ordres portant sur un ou plusieurs instruments financiers, (ii) la gestion de portefeuille, et (iii) le placement d'instruments financiers sans engagement ferme.

- 64.2. La Banque se réserve le droit de proposer à ses Clients d'autres Services d'investissement que ceux mentionnés à l'article 64.1 ci-dessus ainsi que des Services auxiliaires. L'accès à ces services peut être subordonné à des conditions particulières, telles que la fourniture d'informations concernant le niveau de connaissance et d'expérience du Client en matière d'investissement, sa situation financière et ses objectifs d'investissement et à la signature d'une convention particulière régissant ces services. Les Conditions Générales seront applicables à ces services sauf dans la mesure où il y dérogé par la convention particulière les régissant.
- 64.3. La Banque ne propose aucun service de conseil en investissement. Les informations sur des sociétés ou Instruments Financiers disponibles sur le Site Internet ou communiqués aux Clients ne sont jamais fondés sur l'examen de leur situation personnelle et ne constituent donc pas des recommandations personnalisées ni des conseils d'achat ou de vente.

## > 65. Catégorisation des Clients

Sauf Notification contraire expresse, tout Client est classé par la Banque dans la catégorie « Client de détail ». Bien que le Client ait la possibilité de notifier par écrit à la Banque son souhait d'être traité comme un « Client professionnel » soit à tout moment, soit pour un Service d'investissement ou une transaction déterminée, soit pour un type de transactions ou de produits, il est informé qu'en application de la politique de classification des Clients adoptée par la Banque, celle-ci ne prendra pas en compte cette demande de changement de catégorie. Dès lors, le Client bénéficie dans tous les cas et à tout moment des droits et de la protection que lui confère le statut de « Client de détail ».

## > 66. Niveau de connaissance et d'expérience

- 66.1. Le Client qui souhaite avoir accès au service de réception et transmission d'Ordres sur Instruments Financiers pour effectuer des Opérations sur Instruments Financiers Complexes doit communiquer à la Banque son niveau de connaissances et d'expérience des Instruments Financiers Complexes auxquels il souhaite avoir accès, en remplissant le formulaire « Test de Connaissance et d'Expérience » mis à sa disposition par la Banque. Ces informations sont destinées à permettre à la Banque d'évaluer si les Ordres sur Instruments Financiers Complexes du Client sont appropriés au regard des connaissances et de l'expérience du Client.
- 66.2. Les informations que le Client communique à ce sujet sont présumées exactes, complètes et à jour et la Banque peut valablement se fier auxdites informations jusqu'à la Notification par le Client d'une modification ou d'une mise à jour de ces informations. Le Client s'engage à mettre à jour périodiquement, si nécessaire ou à la demande de la Banque, les informations communiquées à la Banque concernant son niveau de connaissance et d'expérience dans le domaine de l'investissement.
- 66.3. La Banque se réserve expressément le droit, mais sans être tenue de le faire sauf lorsque la loi le requiert, de refuser ou retirer l'accès à ses Services d'investissement et, notamment, à son service de réception et transmission d'Ordres sur Instruments Financiers Complexes, au Client qui refuse de communiquer des informations sur son niveau de connaissance et d'expérience dans le domaine de l'investissement. La Banque se réserve le même droit si elle estime que les informations communiquées par le Client concernant son niveau de connaissance et d'expérience dans le domaine de l'investissement sont manifestement inexactes, incomplètes ou périmées.
- 66.4. Si la Banque ne fait pas usage du droit prévu par l'article 66.3 ci-dessus et donne accès à un ou plusieurs de ses Services d'investissement à un Client qui refuse de communiquer des informations concernant son niveau de connaissance et d'expérience dans le domaine de l'investissement ou qui a communiqué des informations manifestement inexactes, incomplètes ou périmées à ce sujet, la Banque ne pourra pas vérifier, dans les cas où elle y est légalement tenue, si le Service d'investissement ou le produit d'investissement envisagé par ce Client est approprié pour lui.

## > 67. Conflits d'intérêts

- 67.1. Dans le cadre des services d'investissement qu'elle preste au profit des Clients, la Banque peut être confrontée à des situations dans lesquelles ses intérêts propres, ceux de ses dirigeants ou collaborateurs, ou ceux d'autres sociétés du groupe dont elle fait partie, sont en conflit direct ou indirect avec ceux de ses Clients ou à des situations dans lesquelles les intérêts de différents Clients sont en conflit. La Banque a établi une liste des situations susceptibles de donner lieu à de tels conflits et a mis en place une politique et des procédures tendant à prévenir ces conflits ou, le cas échéant, à les gérer. Un résumé de cette politique est disponible sur le Site Internet de la Banque. Une information plus détaillée sur la politique de la Banque en matière de gestion de conflit d'intérêts peut être communiquée, sur demande, aux Clients.
- 67.2. Dans le cas où cette politique s'avérerait insuffisante pour garantir, avec un degré de certitude raisonnable qu'il ne sera pas porté atteinte aux intérêts du Client, la Banque en informera ce dernier sur un support durable, afin qu'il puisse prendre, en connaissance de cause, la décision de recourir aux services de la Banque.

## > 68. Rémunérations reçues de tiers

Dans le cadre de la prestation de Services d'investissements, la Banque peut percevoir de la part de tiers, des rémunérations, commissions ou avantages non monétaires (les « avantages ») conformément aux dispositions légales applicables. Ces avantages permettent d'améliorer la qualité du service fourni aux Clients. La nature et le mode de calcul des avantages sont décrits dans les Tarifs. Le Client sera informé du mode de calcul des avantages avant l'Opération qui donne lieu à leur perception. En outre, le Client sera informé une fois par an des avantages continus perçus par la Banque en relation avec les Services d'investissement ou Services auxiliaires prestés pour le Client.

## > 69. Risques liés aux Ordres sur Instruments Financiers

Les transactions sur Instruments Financiers impliquent des risques particuliers. Une description générale de la nature et des risques des Instruments Financiers est reprise dans le document « Aperçu des caractéristiques et risques essentiels des instruments financiers », qui est disponible sur le Site Internet de la Banque.

### (ii) Conservation et administration d'Instruments Financiers

## > 70. Conservation d'Instruments Financiers

- 70.1. La Banque assure la conservation des Instruments Financiers dont elle a accepté le dépôt sur le compte-titres du Client. Tous les Instruments Financiers portés au compte du Client seront soumis au régime de fongibilité institué par l'arrêté royal n° 62 coordonné du 10 novembre 1967 relatif au dépôt d'Instruments Financiers fongibles et à la liquidation d'opérations sur ces instruments.
- 70.2. La Banque se réserve le droit de refuser le dépôt de certains Instruments Financiers, pour tout ou partie des Clients, notamment mais sans limitation à la généralité de ce qui précède lorsque le tiers dépositaire auprès duquel elle sous-dépose ces Instruments Financiers n'en

accepte pas le dépôt, lorsqu'en vertu de leurs conditions d'émission, certains Instruments Financiers sont réservés à certaines catégories de personnes ou lorsque la conservation de ces Instruments Financiers pour le compte des Clients, ou d'une catégorie de Clients, imposerait à la Banque des contraintes techniques, financières ou légales particulières. Au cas où la Banque ne pourrait plus ou ne souhaiterait plus assurer la conservation d'Instruments Financiers dont elle a antérieurement accepté le dépôt, elle le Notifiera aux Clients concernés. Si au terme d'un délai d'un (1) mois à compter de cette Notification, le ou (les) Client(s) concerné(s) n'a/h'ont pas vendu les Instruments Financiers ou communiqué à la Banque les instructions en vue de leur transfert auprès d'un autre intermédiaire financier, la Banque sera en droit de vendre ces Instruments Financiers à leur valeur de marché et de créditer le produit de la vente au compte du (des) Client(s) sans encourir de responsabilité à cet égard.

- 70.3. La Banque se réserve le droit de refuser le dépôt de titres au porteur étrangers sur le compte-titres du Client.
- 70.4. Le Client autorise la Banque à mettre en dépôt auprès d'un autre dépositaire interprofessionnel ou professionnel belge ou étranger, les Instruments Financiers que ces organismes acceptent en dépôt. Le Client accepte ainsi que les lois, règlements et usages applicables à ces dépositaires étrangers lui soient opposables et puissent déterminer l'étendue et les conditions de son droit à la restitution des Instruments Financiers.
- 70.5. La Banque procèdera régulièrement à un contrôle de l'adéquation des avoirs déposés auprès d'intermédiaires tiers et ses obligations correspondantes vis-à-vis de ses Clients. La protection des avoirs est notamment assurée par la sélection avec prudence, soin et diligence des intermédiaires tiers auprès desquels les avoirs sont remis en dépôt, tenant compte de leur réputation et expertise. La Banque veillera, dans la mesure du possible, à ce que l'intermédiaire tiers identifie séparément les Instruments Financiers des Clients de ceux de la Banque et des siens, par tout moyen approprié. En règle générale, la Banque dépose les Instruments Financiers des Clients sur un compte global (compte omnibus), sans ségrégation par Client dans les livres de l'intermédiaire tiers. Dans ces cas, le Client ne dispose que d'un droit proportionnel sur les Instruments Financiers en compte global.

En cas de sous-dépôt auprès d'un intermédiaire tiers (en ce compris auprès d'intermédiaires situés hors de l'Union Européenne), il est possible que le droit et le régime applicables à ce sous-dépôt aient pour conséquence que le Client ne bénéficie pas des droits de recouvrement dont il bénéficie pour les avoirs déposés auprès de la Banque. Le Client risque donc, par exemple en cas d'insolvabilité de l'intermédiaire tiers, de voir ses droits de recouvrement diminués ou affectés. Par ailleurs, il est possible que le droit ou les règles applicables aux avoirs déposés auprès de l'intermédiaire tiers ne permettent pas une ségrégation des avoirs des Clients, individuellement ou globalement, des avoirs de la Banque et de l'intermédiaire tiers concerné. Dans ce cas, en cas de défaillance ou d'insolvabilité de l'intermédiaire tiers, le Client pourrait ne pas récupérer tous ses avoirs. Dans ce cas, le Client ne disposera pas de droit sur un ou plusieurs Instruments Financiers spécifiques mais ne dispose que d'un droit proportionnel sur les Instruments Financiers en compte global. En cas d'insuffisance ou de perte des Instruments Financiers déposés sur le compte global, qui ne peut être compensée, chaque Client devra en principe supporter la différence au prorata avec les autres Clients qui détiennent des Instruments Financiers dans le compte global.

- 70.6. Les tiers auprès desquels la Banque sous-dépose les avoirs qui lui ont été confiés par ses Clients peuvent bénéficier de sûretés, privilège ou droits de compensation sur les avoirs dont ils assurent la conservation.
- 70.7. La responsabilité de la Banque se limite à la sélection d'intermédiaires tiers de bonne réputation et est par ailleurs soumise à l'article 14 des Conditions Générales. La Banque ne peut être tenue pour responsable de la perte par un tel intermédiaire de tout ou partie des avoirs déposés ou de tout ou partie des revenus des avoirs, de tout coût ou dommage résultant d'une faute dans le chef de l'intermédiaire tiers, ni de l'insolvabilité d'un tel intermédiaire. La Banque n'est tenue de restituer les avoirs que si et dans la mesure où elle les a récupérés de la part de l'intermédiaire tiers.
- 70.8. La Banque accepte de recevoir en dépôt les Instruments Financiers du Client, pour autant qu'en cas de dépôt par la Banque de ces Instruments Financiers auprès d'un autre dépositaire interprofessionnel ou professionnel belge ou étranger, celui-ci les accepte lui-même. En cas de refus de ce dépositaire pour cause d'un défaut matériel (titres abîmés, etc...), les frais de la régularisation de ces titres demeureront à l'entièvre charge du Client.
- 70.9. Le Client autorise irrévocablement la Banque à communiquer son identité, ses coordonnées ainsi que les droits qu'il possède sur des Instruments Financiers (pleine propriété, usufruit...) aux sous-dépositaires, aux autorités de contrôle ou à l'émetteur, lorsqu'elle est tenue de le faire en sa qualité de dépositaire de ces Instruments Financiers.

## > 71. Administration des Instruments Financiers en dépôt

- 71.1. De manière générale, et sans préjudice à l'article 73 des Conditions Générales, il appartient au Client de se tenir informé des « corporate actions » affectant les Instruments Financiers qu'il confie en dépôt à la Banque et de suivre les informations qui sont publiées à propos de ces corporate actions. La Banque ne peut être tenue pour responsable du dommage subi par le Client du fait qu'il ne s'est pas tenu informé de ces corporate actions. Il appartient également au Client de déterminer les actions appropriées au vu de ces corporate actions et de donner à la Banque, en temps utile, les instructions nécessaires, la Banque n'assumant aucune obligation de gestion ou de conseil à ce sujet. L'exécution de ces instructions peut être soumise à des restrictions réglementaires ou techniques découlant notamment des systèmes de la Banque, de ses correspondants ou sous dépositaires et des délais d'exécution. Il est notamment possible que la Banque ne soit en mesure d'exécuter que certaines des options proposées par l'émetteur de l'Instrument Financier dans le cadre de la corporate action. La Banque n'intervient pas dans le cadre de corporate actions relatives à des Instruments Financiers pour lesquels elle n'assure pas de service de réception-transmission d'Ordres sur Instruments Financiers. Le recours au service de conservation des Instruments Financiers proposé par la Banque implique l'acceptation inconditionnelle de ces restrictions techniques par le Client.
- 71.2. Sauf convention contraire, la Banque fait effectuer d'office par ses correspondants ou sous-dépositaires, les corporate actions suivantes (« mandatory corporate actions »):

- elle encaisse ou obtient les remboursements, primes et attributions de titres et sommes quelconques afférentes aux titres en dépôt, et en porte le produit au crédit du compte du Client – sauf instruction contraire – dans la devise originale lorsque la Banque offre cette devise ou en euro lorsque la Banque n'offre pas la devise originale, en tenant compte du délai dans lequel elle a elle-même été créditez;
- elle encaisse les dividendes, intérêts, droits et tous autres montants éventuellement dus au Client et en porte le produit au crédit du compte du Client, en tenant compte du délai dans lequel elle a elle-même été créditez de ces montants ;
- la Banque veille à la régularisation des titres ;
- Dans le cas de mandatory corporate actions avec choix, la Banque optera d'office pour l'option par défaut.

- 71.3. Si et uniquement dans la mesure où la Banque en est informée en temps utile par son correspondant ou sous-dépositaire, la Banque Notifie, par e-mail (à condition que le Client ait communiqué à la Banque une Adresse e-Mail valide), par avis posté dans l'Espace Client ou par tout autre moyen de son choix, les informations dont elle dispose à propos des corporate actions suivantes, qui requièrent un choix du Client (« voluntary corporate actions »): l'augmentation de capital avec attribution de droits de souscription, l'offre publique d'achat (à l'exclusion du rachat d'actions propres) et l'offre publique d'échange, pour autant toutefois que la Banque soit techniquement en mesure d'exécuter les options proposées. Cette Notification ne dispense pas le Client de se tenir informé de toute corporate action par ses propres moyens conformément à l'article 71.1 ci-dessus. En outre, il est possible que la Banque ne soit pas en mesure d'exécuter l'option choisie par le Client, lorsque celui-ci a eu accès à l'information concernant la corporate action concernée par

une voie autre que la Notification de la Banque. La Banque n'offre notamment aucune possibilité de participer à un rachat d'actions propres. Le recours au service de conservation des Instruments Financiers proposé par la Banque implique l'acceptation inconditionnelle de ces restrictions techniques par le Client.

- 71.4. A défaut d'instructions du Client, et sauf avis contraire dans la Notification par la Banque de la corporate action, la Banque optera ou donnera à ses correspondants ou sous-dépositaires instruction d'opter en matière de dividende optionnel avec attribution de droits et de plan de réinvestissement de dividendes (DRIP) avec attribution de droits pour l'attribution des dividendes sous forme d'espèces. La Banque peut à tout moment Notifier à ses Clients des modifications à ces modes d'actions.
- 71.5. La Banque n'est responsable de l'exécution ou non-exécution des opérations susmentionnées qu'en cas de dol ou de faute lourde de sa part. Si pour les opérations susvisées, la Banque recourt à un correspondant ou sous-dépositaire, la Banque n'est responsable vis-à-vis de ses Clients que si et dans la mesure où ce correspondant ou sous-dépositaire est responsable vis-à-vis de la Banque, sauf faute lourde de la Banque dans la sélection de ses correspondants ou sous-dépositaires.

## > 72. Participation aux assemblées générales – actions collectives – insolvabilité de l'émetteur

- 72.1. A la demande du Client, la Banque délivre l'attestation requise en vue de la participation à une assemblée générale d'une société cotée sur Euronext, dont le Client détient des Instruments Financiers auprès de la Banque, pour autant que ces Instruments Financiers aient été déposés en temps utile auprès de la Banque. Sans préjudice à l'article 73 des Conditions Générales, la Banque n'assume aucune autre obligation en relation avec les assemblées générales de ces sociétés ou en relation avec les assemblées générales de toute autre société.
- 72.2. La Banque n'est en aucun cas tenue d'informer le Client de procédures d'actions collectives (class actions) relatives à des Instruments Financiers déposés par le Client, ni de procédures d'insolvabilité affectant l'émetteur de tels Instruments Financiers, ni de participer, pour le compte du Client à de telles procédures. Le fait que malgré son absence d'obligation et de responsabilité à cet égard, la Banque communique ou publie une telle information n'implique aucun engagement de sa part de communiquer ou publier, à l'avenir, de telles informations à propos des Instruments Financiers ou émetteurs concernés ou à propos de tout autre Instrument Financier ou émetteur, ni de participer pour le compte du Client, aux procédures dont elle communique l'existence.

## > 73. Service d'information visant à faciliter l'exercice des droits des actionnaires de certaines sociétés

- 73.1. Conformément à la directive 2017/828 du 17 mai 2017 modifiant la directive 2007/36/CE en vue de promouvoir l'engagement à long terme des actionnaires, la Banque propose aux Clients un service dans le cadre duquel elle transmet par voie électronique aux Clients les informations visées dans cette directive à propos des actions, avec droit de vote, de sociétés ayant leur siège social dans un État membre de l'Union européenne et dont les actions sont admises à la négociation sur un marché réglementé situé ou opérant dans un État membre de l'Union européenne.
- 73.2. Le Client qui souhaite bénéficier de ce service doit en faire la demande expresse auprès de la Banque via son Espace Client.

## > 74. Rapport aux clients

La Banque met à la disposition du Client via l'Espace Client, au minimum une fois par trimestre, un relevé des Instruments Financiers détenus par le Client auprès de la Banque à la fin de la période couverte par le relevé. Le Client s'engage à consulter ce relevé au moins une fois par trimestre.

### (iii) Réception et transmission d'Ordres sur Instruments Financiers

## > 75. Ordre sur Instrument Financier valable

La Banque ne transmet pour exécution les Ordres sur Instruments Financiers que si ces Ordres sur Instruments Financiers sont valablement reçus. Au sens des Conditions Générales, un Ordre sur Instrument Financier n'est considéré comme valablement reçu par la Banque que s'il a été reçu et confirmé conformément aux et dans le respect des modalités disponibles sur l'Espace Client pour la transmission d'Ordres sur Instruments Financiers, ou, pour les Ordres sur Instruments Financiers transmis par un autre canal de communication, que si l'ordre est complet, exact et précis afin d'éviter toutes erreurs, et a été dûment Notifié à la Banque (le cas échéant, conformément aux dispositions particulières applicables aux Ordres Téléphoniques visées ci-dessous à l'article 82).

## > 76. Informations requises du Client

- 76.1. Aucun Ordre sur Instrument Financier placé par le Client ou pour le compte du Client ne sera exécuté ni transmis pour exécution si la Banque ne dispose pas de l'identifiant à jour du Client, permettant à la Banque de respecter ses obligations de reporting des transactions sur instruments financiers réalisées par son intermédiaire.
- 76.2. Pour les personnes morales, l'identifiant correspond au Legal Entity Identifier (LEI). Pour les personnes physiques de nationalité belge, l'identifiant correspond au numéro de registre national. Pour les autres personnes physiques, l'identifiant correspond au numéro du passeport ou de la carte d'identité émis par le pays dont elles sont ressortissantes. Des informations complémentaires sur le LEI des personnes morales et l'identifiant national des personnes physiques sont disponibles sur le Site Internet de la Banque.

## > 77. Vérification du caractère approprié des Ordres sur Instruments Financiers Complexes

- 77.1. Lorsqu'elle reçoit un Ordre portant sur un Instrument Financier Complex, la Banque vérifie le caractère approprié de l'Ordre au regard des connaissances et de l'expérience dans le domaine de l'investissement qui lui ont été renseignées par le Client et/ou qu'elle doit prendre en considération conformément aux articles 31.4, 66.5 et 66.6 des Conditions Générales.
- 77.2. Si la Banque constate que l'Ordre sur Instrument Financier n'est pas approprié, elle Notifie au Client, ou le cas échéant, à son mandataire (par le biais d'un avis ou par tout autre moyen) un avertissement l'informant du fait que l'Ordre sur Instrument Financier n'est pas approprié. L'Ordre sur Instrument Financier n'est transmis pour exécution que si le Client confirme sa volonté de le voir exécuter. Dans ce cas le Client en assume seul l'entièvre responsabilité.

## > 78. Ordres sur Instruments Financiers non Complexes

La Banque n'est pas tenue de vérifier le caractère approprié des Ordres portant sur des Instruments Financiers non Complexes qui lui sont transmis par le Client (ou par son mandataire) de sa propre initiative mais se réserve, à son entière discrédition, le droit de le faire. Le Client qui transmet de sa propre initiative – ou dont le mandataire transmet de sa propre initiative – un Ordre sur Instrument Financier non Complexe ne bénéficie pas de la protection correspondante des règles de conduite pertinentes et assume seul l'entièvre responsabilité de cet Ordre.

## > 79. Modalités d'exécution des Ordres sur Instruments Financiers

- 79.1. La Banque transmet pour exécution les Ordres sur Instruments Financiers valables, le cas échéant après avoir procédé aux vérifications auxquelles elle est légalement tenue de procéder. Les Ordres sur Instruments Financiers valables transmis pour exécution et exécutés par les sous-traitants de la Banque dans les meilleurs délais, tenant compte des contrôles et des exigences prévus par les marchés et de toutes les circonstances, notamment des caractéristiques de l'Ordre, de l'heure à laquelle il est réceptionné par la Banque, du délai technique requis pour la transmission électronique, etc. Certains Ordres sur Instruments Financiers peuvent, en raison de leurs caractéristiques (taille de l'ordre par exemple), être soumis à une procédure d'approbation manuelle qui peut entraîner un délai dans la transmission de l'ordre, voire un refus ou une annulation de l'ordre dans certains cas.
- 79.2. Les Ordres sur Instruments Financiers sont transmis par la Banque conformément aux instructions spécifiques du Client et conformément aux Conditions Générales, à la Politique de meilleure sélection de la Banque, et aux conditions et modalités indiquées sur le Site Internet (ou autrement Notifiées par la Banque) le jour où l'Ordre sur Instrument Financiers est transmis, notamment en ce qui concerne le type d'Instruments Financiers et les marchés ou correspondants concernés, les types d'ordres traités, les possibilités de vendre sur un marché des titres achetés sur un autre marché, etc.
- 79.3. En transmettant un Ordre sur Instrument Financier à la Banque, le Client confirme son acceptation de la Politique de meilleure sélection de la Banque, telle qu'en vigueur le jour où l'Ordre est transmis.

## > 80. Demande d'annulation

- 80.1. Une demande d'annulation d'un Ordre sur Instrument Financier n'est prise en considération qu'au moment où elle est valablement reçue, et cette demande d'annulation ne sera considérée comme valablement reçue que si elle est transmise conformément aux règles applicables pour la transmission d'Ordres sur Instruments Financiers valables. De façon générale, au sens des présentes conditions, une demande d'annulation d'un Ordre sur Instrument Financier est considérée comme un nouvel Ordre sur Instrument Financier distinct de l'Ordre sur Instrument Financier à annuler.
- 80.2. La Banque ne garantit pas qu'elle pourra donner effet aux demandes d'annulation d'Ordres sur Instruments Financiers, notamment si ces annulations sont valablement reçues après que l'Ordre sur Instrument Financier à annuler a déjà été transmis pour exécution, ou si cette annulation n'est pas possible compte tenu des règles et modalités de fonctionnement des marchés concernés ou compte tenu d'un problème technique.

## > 81. Conformité aux règles applicables

Les Ordres sur Instruments Financiers sont soumis aux règles applicables sur les marchés concernés. Ils ne peuvent être exécutés que s'ils sont conformes à ces règles, et dans la mesure et selon les conditions prévues par ces règles. La Banque n'assume aucune responsabilité en cas d'inexécution d'un Ordre sur Instrument Financier (telle que définie ci-dessus) donné par le Client résultant d'une non conformité de cet Ordre sur Instrument Financier aux règles applicables, ou pour toute autre raison résultant de l'application de ces règles (p.ex., et sans limitation, fermeture de marchés concernés, suspension de cotations, etc.). L'attention du Client est expressément attirée sur le fait que les règles applicables varient selon les marchés concernés (par exemple en ce qui concerne les quantités minimales de titres qui peuvent être vendues/achetées, en ce qui concerne les délais d'exécution ou d'annulation d'un ordre, en ce qui concerne les délais de liquidation, etc.). La Banque met à disposition des Clients un aperçu des règles applicables sur les marchés concernés sur son site Internet à titre purement informatif. En cas de doute, il appartient au Client de se renseigner sur ces règles auprès de la Banque conformément à l'article 15 des Conditions Générales..

## > 82. Ordres Téléphoniques

- 82.1. La Banque offre à ses Clients la possibilité de transmettre des Ordres sur Instruments Financiers par téléphone pour exécution (ci-après « Ordres Téléphoniques »). Les Ordres Téléphoniques entraînent la perception de frais prévus par les Tarifs.
- 82.2. Le Client sera tenu de s'identifier au début de chaque communication téléphonique. Cette identification se fera oralement ou selon d'autres instructions de la Banque.
- 82.3. Les heures d'accessibilité du service et le numéro de téléphone qu'il faut utiliser pour accéder à ce service, seront spécifiés par la Banque. La Banque transmet l'Ordre sur Instrument Financier téléphonique pour exécution à un tiers, conformément à l'article 79.1. Il n'est donc pas garanti qu'un Ordre Téléphonique soit transmis par la Banque à un tiers pour exécution le jour de sa réception.
- 82.4. La Banque peut néanmoins, mais sans y être tenue suspendre la transmission d'un Ordre Téléphonique pour exécution en cas de soupçon sérieux de fraude ou quant à l'identité de l'appelant. Cette disposition est prévue dans l'intérêt exclusif de la Banque et le Client ne peut s'en prévaloir à l'égard de celle-ci.
- 82.5. La Banque se réserve explicitement le droit, avant de procéder à la transmission d'un Ordre Téléphonique, de demander au Client confirmation de cet Ordre sur Instrument Financier, si elle l'estime nécessaire, sans avoir à se justifier sur la raison d'une telle demande. Cette disposition est prévue dans l'intérêt exclusif de la Banque et le Client ne peut s'en prévaloir à l'égard de celle-ci.
- 82.6. Si, dans le cadre de la vérification prévue à l'article 77, la Banque constate que l'Ordre Téléphonique est inapproprié, la Banque en avertira oralement la personne qui communique l'Ordre. La Banque peut toutefois également refuser, mais sans y être tenue et sans assumer de responsabilité à ce sujet, la transmission d'un Ordre Téléphonique qu'elle estime inapproprié.
- 82.7. Toutes les dispositions des Conditions Générales de la Banque, en ce compris les dispositions relatives aux Ordres sur Instruments Financiers, sont applicables aux Ordres Téléphoniques, sauf dans la mesure où les dispositions du présent article y dérogent.
- 82.8. Les Clients sont informés du fait que leurs conversations téléphoniques sont enregistrées conformément à l'article 17 des Conditions Générales.

## > 83. Confirmation de l'exécution (bordereaux)

Un bordereau (c'est-à-dire un avis confirmant l'exécution de l'Ordre sur Instrument Financier) sera Notifié au Client dès que possible après l'exécution de tout Ordre sur Instrument Financier, et au plus tard au cours du premier Jour suivant la réception par la Banque de la confirmation de l'exécution de l'Ordre par le tiers correspondant. Ce bordereau sera disponible sous forme électronique dans l'Espace Client.

## ➤ 84. Informations financières

Le Site Internet et l'Application Mobile donne accès aux cours d'Instruments Financiers offerts en ligne (disponibles en temps réel pour les utilisateurs non professionnels ayant souscrit à ce service selon les modalités indiquées sur le Site Internet ou avec un décalage d'environ vingt (20) minutes dans les autres cas) ainsi qu'à d'autres informations financières, telles que des informations sur des sociétés ou Instruments Financiers, émissions en cours, etc. La Banque veille à recourir aux fournisseurs d'informations les plus fiables et réputés. L'ensemble de ces informations sont toutefois fournies à la Banque par des tiers, et notamment pour certains cours, par les marchés concernés eux-mêmes. Le Client accepte donc expressément que la Banque ne peut garantir l'exactitude de ces informations et que sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part ou de la part de ses préposés, elle décline toute responsabilité pour des dommages résultant soit du caractère erroné de ces informations (notamment de l'exécution d'Opérations sur base de cours erronés ou de l'inexécution d'Opérations suite à des cours erronés), soit du défaut de transmission de ces informations (et donc notamment de la perte de chances ou d'opportunités). Si des indications de cours sont données dans une devise autre que la devise de cotation de l'Instrument Financier concerné, elles sont données à titre purement indicatif. Il appartient au Client de vérifier dans quelle devise l'Instrument Financier est coté et de tenir compte des risques de change qui peuvent résulter d'une cotation en une devise autre que l'euro.

## Annexe 1

**INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS**

La protection des dépôts effectués auprès d'Arkéa Direct Bank est assurée par: Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR).

**Plafond de la protection:**

100 000 euros par déposant et par établissement de crédit<sup>1</sup> Les dénominations commerciales ci-après font partie de l'établissement de crédit Arkéa Direct Bank : Fortuneo et Keytrade Bank.

**Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit:**

Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 euros.

**Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes:**

Le plafond de 100 000 euros s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses cotitulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui<sup>2</sup>

**Autres cas particuliers:**

Voir note<sup>2</sup>

**Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit:**

Voir note<sup>3</sup>

**Monnaie de l'indemnisation:**

Euros.

**Correspondant**

Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) - 65, rue de la Victoire, 75009 Paris, France  
Téléphone : 00 33 01 58 18 38 08  
Courriel : [contact@garantiedesdepots.fr](mailto:contact@garantiedesdepots.fr)

**Pour en savoir plus:**

Reportez-vous au site internet du FGDR : <http://www.garantiedesdepots.fr/>

**Accusé de réception par le déposant:**

Il est accusé réception du présent formulaire à l'occasion de la signature de la demande d'ouverture d'une relation bancaire Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la convention.

**(1) Limite générale de la protection.** Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts.

L'indemnité est plafonnée à 100 000 euros par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors livret A, livret de développement durable et solidaire et livret d'épargne populaire) dont le solde est de 90 000 euros et un compte courant dont le solde est de 20 000 euros, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 euros.

Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Arkéa Direct Bank opère sous les dénominations suivantes : Fortuneo et Keytrade Bank. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100 000 euros.

**(2) Principaux cas particuliers.** Les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000

euros. Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés. Les comptes appartenant à un entrepreneur individuel à responsabilité limité (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne. Les sommes inscrites sur les livrets A, les livrets de développement durable et solidaire (LDDS) et les livret d'épargne populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 euros applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 euros (pour toute précision voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un livret A et un LDDS dont le solde total s'élève à 30 000 euros ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 euros, il sera indemnisé, d'une part, à hauteur de 30 000 euros pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 euros pour son compte courant. Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 euros, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

**(3) Indemnisation.** Pour les dépôts couverts une indemnisation se fera, en application de l'article L. 312-11 du code monétaire et financier, sous la responsabilité du Fonds de garantie des dépôts et de résolution par l'intermédiaire d'un mécanisme de garantie des dépôts et ce selon les modalités prévues par l'accord conclu entre ce mécanisme et le Fonds de garantie des dépôts et de résolution. Le délai pour l'indemnisation est, en application de l'article 8 du Règlement européen 2014/49/UE, de quinze jours ouvrables jusqu'au 31 décembre 2020, de dix jours ouvrables du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2023 et de 7 jours ouvrables à partir du 1er janvier 2024. Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

**(4) Autres informations importantes.** Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR. Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.