

CONDITIONS GÉNÉRALES



medirect
Think ahead. Bank ahead.

Les présentes Conditions générales sont adoptées par MeDirect Banque SA et sont mises à disposition sur le site internet à la date du 17 décembre 2018, et régiront à partir de cette date les relations entre MeDirect Banque NV/SA et les Clients. Pour les Clients déjà Clients à cette date, les présentes Conditions générales entreront en application à la même date et remplaceront à partir de cette date les Conditions générales datées du 19 juin 2018.

I. CONDITIONS GÉNÉRALES

1. INFORMATION SUR L'ENTREPRISE

MeDirect Banque SA (la "**Banque**") est un établissement de crédit agréé par et soumis au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique, 14 Boulevard de Berlaumont, 1000 Bruxelles, Belgique (tél. +32 (0)2 221 21 11 (www.nbb.be)). Faisant partie d'un groupe bancaire qui est considéré comme une entité importante selon les critères MSU, la Banque est soumise à la surveillance directe de la Banque Centrale Européenne (BCE).

Le siège central de la Banque est situé au Boulevard de l'Impératrice 66, B-1000 Bruxelles

Numéro de téléphone : +32 (0)2 518 00 00 Site internet : www.medirect.be

La Banque est enregistrée auprès du Registre des personnes morales : RPM Bruxelles 0553.851.093.

2. DÉFINITIONS

Les définitions suivantes sont d'application dans les présentes Conditions générales :

Compte	désigne tout Compte Liquidités, Compte à terme, Compte ME, Compte d'épargne Express et/ou tout autre compte monétaire proposé en vertu de l'Annexe I des présentes Conditions générales de la Banque.
Jours ouvrables	désigne tout jour pendant lequel les Banques sont ouvertes au public en Belgique
Client	désigne une personne physique qui remplit les conditions de l'article 3 (<i>Relation avec le Client</i>), a été acceptée par la Banque, et a ouvert un Compte
Ordre Client	désigne toute demande ou tout ordre reçu par la Banque par les Services internet personnels
Heure Limite	signifie 13h00, heure d'Europe centrale
Application de signature électronique	désigne toute application choisie par la Banque (en ce compris une application sur le site internet de la Banque, le numéro d'identification personnel (PIN), le mot de passe et la question de sécurité ou tout autre formulaire) qui permet à chaque Client de générer un code de sécurité pour accéder à la Banque en ligne et de confirmer les Services par une signature numérique.
FSMA	désigne l'Autorité des Services et Marchés Financiers, 12-14 rue du Congrès, 1000 Bruxelles (tél. 32 (0)2 220 52 11 (www.fsma.be))
Notification	désigne tout type de communication transmise par la Banque au Client, via un message sécurisé sur la plateforme en ligne dédiée de la Banque, ou vice versa
Services internet personnels	fait référence à la fourniture en ligne de Comptes, Comptes-titres, Services d'investissement et autres services auxiliaires
Compte-titres	désigne tout compte d'investissement ouvert auprès de la Banque dans le cadre de la fourniture de Services d'investissement
Services	se réfère aux Comptes, Services d'investissement et autres services offerts occasionnellement
Heures de négociation	se réfère aux heures pendant lesquelles les ordres des Services d'investissement peuvent être placés comme l'indique occasionnellement le site internet de la Banque.
Ressortissant américain	désigne tout citoyen américain, résident fiscal américain ou résident étranger aux États-Unis d'Amérique

Les termes définis dans les présentes Conditions générales revêtiront la même signification dans tout autre document servant à gérer la relation Banque-Client, sauf mention contraire dans ledit document.

Le présent document définit les Conditions générales spécifiques applicables à la fourniture de Services par la Banque à son Client (également désigné par les termes "Titulaire du Compte" ou "vous"). Les termes "nous" et "notre" se rapportent à la Banque.

3. RELATION AVEC LE CLIENT

Généralités

1. La Banque se réserve le droit d'accepter ou de refuser d'ouvrir un Compte pour une personne physique sans avoir à justifier sa décision. La Banque n'est pas en mesure d'offrir ses Services à des entreprises constituées (ou non) en sociétés, à des partenariats, à des coentreprises ou à toute entité juridique autre qu'une personne physique.

2. La relation contractuelle entre la Banque et ses Clients est régie par les présentes Conditions générales. Ces Conditions générales s'appliquent à tous les Clients de la Banque et sont supposées être acceptées par le Client dès lors que celui-ci demande l'ouverture d'un Compte.

3. Sauf disposition contraire dictée par les circonstances ou prévue dans les Annexes, les présentes Conditions générales s'appliquent également à tous les Services fournis par la Banque. Les Conditions générales s'appliqueront sous réserve de modifications spécifiques occasionnelles, expressément convenues par écrit entre la Banque et le Client.

Identification du Client

4. Seules les personnes physiques âgées de 18 ans minimum et dont le domicile officiel et fiscal est situé en Belgique peuvent devenir Clients de la Banque.

5. Le Client consent à respecter les règles qui régissent l'identification des Clients conformément à :

- La loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention de l'utilisation du système financier pour pratiquer le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, ainsi que ses amendements ultérieurs (désignés ci-après comme la "Législation anti-blanchiment") ;
- Les circulaires pertinentes et la réglementation des autorités de contrôle ;
- Le code d'éthique financière ;
- Toute autre source de droit pertinente.

6. Le Client établira son identité, en signalant le cas échéant son statut de personne politiquement exposée, ainsi que son domicile légal et fiscal en présentant des documents officiels d'identité. Le Client accepte que la Banque prenne une copie des documents d'identification, que ce soit sur papier ou sous une forme électronique, et les conserve dans un dossier. Le Client autorise la Banque à vérifier l'authenticité des documents et l'exactitude des données d'identification auprès d'instances publiques ou privées, dont celles qui délivrent le numéro de registre national.

7. La Banque peut à tout moment exiger des informations et documents complémentaires relatifs, entre autres, au statut de personne politiquement exposée, à la situation familiale, à l'état civil, au statut de cohabitant légal, à la séparation de fait ou toute autre situation équivalente, au régime patrimonial (conjugal), etc. Le Client s'engage à tenir son dossier bancaire à jour, conformément à la législation applicable.

8. La Banque décline toute responsabilité quant à la transmission d'informations de quelque nature que ce soit à la Cellule de traitement des informations financières, à d'autres autorités publiques, de contrôle ou judiciaires dans la mesure requise par la loi ou la réglementation, quant à la communication de ces informations à tout particulier ou organisation compétent dans la prévention du blanchiment d'argent ou du financement du terrorisme, et quant aux conséquences directes ou indirectes de la transmission de telles informations.

9. Le Client transmettra immédiatement à la Banque une Notification l'informant de toute modification des informations fournies, notamment les suivantes :

- domicile légal et fiscal, adresse de résidence et adresse de correspondance, adresse électronique, numéro de téléphone portable ;
- l'état civil, et
- la capacité juridique.

En cas de compte joint, la Banque peut être avertie de ces changements indifféremment par l'une et l'autre partie. La Banque n'est tenue de prendre les changements, de quelque nature qu'ils soient, en considération qu'après en avoir été avertie, même si ces changements ont déjà été rendus publics. La Banque ne peut être tenue responsable des conséquences de l'absence de notification ou d'une notification tardive des changements ni de l'authenticité, de la validité ou de l'éventuelle interprétation erronée des documents soumis, ni de la teneur des informations fournies, de manière générale.

10. L'argent confié ou à confier à la Banque doit dans tous les cas être déposé au nom de son véritable propriétaire. Le recours à un prête-nom est interdit et ne peut être imposé à la Banque.

Conventions à distance

11. Si une convention est conclue à distance entre la Banque et le Client, au sens et en vertu des dispositions du Code de droit économique, le Client dispose d'une période de quatorze (14) jours calendaires (la "Période de rétractation") pour renoncer à sa décision de recevoir ce Service.

La Période de rétractation commence au plus tardif des deux jours suivants :

- a. le jour auquel le service est demandé, ou
- b. le jour où le Client reçoit le contrat ou les Conditions générales qui régissent ledit service.

Le terme "Client" utilisé dans l'article 3 (*Relation avec le Client – Conventions à distance*) n'inclut pas les particuliers privés qui agissent à des fins qui relèvent de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle. Le Client peut exercer son droit de renonciation sans aucune pénalité et sans avoir à se justifier.

Ce droit de rétractation ne s'applique pas dans les situations suivantes :

- a. dans le cas de services impliquant des transactions financières dont le prix peut fluctuer pendant la période de rétractation pour des raisons indépendantes de la volonté de la Banque, et
- b. si le service demandé est entièrement exécuté par les deux parties à la demande du Client avant qu'il n'ait exercé son droit de renonciation.

Un contrat sera réputé mis en œuvre une fois les fonds reçus sur un Compte ouvert auprès de la Banque, dans le cadre des services offerts par la Banque, ou, si le service fourni porte sur l'achat de titres, une fois que ces titres sont déposés ou payés. Dans ce cas, le Client ne pourra plus exercer son droit de rétractation, car le service demandé sera considéré comme entièrement exécuté.

12. Lorsqu'un contrat a été conclu à distance avec plusieurs Clients, la Banque prendra en considération l'exercice du droit de renonciation d'un Client unique sans avoir à demander le consentement des autres Clients, même si ces derniers s'opposent à l'exercice du droit en question.

Archives

13. La Banque se réserve le droit de conserver tous les documents ou informations relatifs au Client ou aux services qui lui sont fournis en vertu des présentes Conditions générales.

La Banque peut en fournir des copies électroniques pour répondre à toute demande de copie originale des documents qui lui ont été fournis.

Code professionnel d'éthique et confiance mutuelle

14. La relation qui unit le Client et la Banque repose sur la confiance mutuelle. La Banque s'engage à respecter toutes les dispositions légales, statutaires ou autres qui définissent les règles de déontologie et le code de conduite applicables à l'exercice de l'activité bancaire, régis par les présentes Conditions générales.

Le Client contribue à de bonnes relations professionnelles, notamment en fournissant à la Banque toutes les informations utiles et en se conformant à toutes les lois et réglementations applicables, ainsi qu'aux demandes de la Banque.

4. CORRESPONDANCE

15. Le Client peut opter pour l'anglais, le néerlandais ou le français aux fins de la relation contractuelle, y compris pour les présentes Conditions générales ; cette langue sera utilisée pour la communication avec la Banque. Le Client peut modifier sa préférence à tout moment via les Services internet personnels.

16. La Banque peut agir par le biais : (i) d'une Notification, (ii) d'un e-mail (en annexant au besoin des fichiers) envoyé à l'adresse électronique du Client ou, dans le cas d'une réponse à un e-mail envoyé par le Client dans lequel il indique une autre adresse électronique, à cette dernière, (iii) de messages d'ordre général envoyés à tous les Clients, (iv) de toute autre forme de communication électronique (l'envoi de notes, d'extraits de compte, etc.), de courriers ordinaires envoyés à l'adresse du Client, (vi) d'un courrier recommandé envoyé à l'adresse du Client ou (vii) d'un SMS envoyé au numéro de téléphone portable donné par le Client.

17. Le Client accepte notamment que toute information qui doit lui être communiquée par la Banque sur un support de stockage durable de données ne lui soit pas communiquée sur papier, comme il aurait pu l'exiger légalement, mais le soit par une Notification de la Banque, par affichage sur le site internet dédié de la Banque ou par tout autre moyen approprié de communication à distance. Le Client reconnaît avoir été informé du fait que, dans sa communication avec les Clients, la Banque préfère une Notification à tout autre moyen de communication et que l'acceptation par le Client de cette manière de communiquer, dans tous les cas autorisés par la loi, constitue une condition essentielle de la relation contractuelle avec la Banque.

18. Le Client confirme bénéficier d'un accès permanent à internet et consultera régulièrement le site dédié de la Banque afin de s'assurer d'être averti des messages qu'elle lui envoie et, entre autres, de l'exécution des Services. Le Client s'engage irrévocablement à ne jamais invoquer l'absence d'accès à internet, sauf en cas de force majeure.

19. Toute communication par fax, SMS, e-mail ou autre moyen électronique est supposée avoir été reçue par le Client le jour où elle a été envoyée ou, si elle est postée sur le site dédié de la Banque, le Jour ouvrable où elle est postée. Toute communication envoyée par la poste est supposée avoir été reçue le troisième jour qui suit le Jour ouvrable auquel elle a été envoyée.

20. La Banque peut également communiquer avec ses Clients en utilisant le numéro de téléphone ou de téléphone portable que le Client lui aura transmis. Toute communication téléphonique entre la Banque et le Client sera enregistrée à des fins de preuve.

21. La Banque n'a cependant aucune obligation d'accepter le moindre ordre transmis par le Client par des systèmes de communication électronique publics ou non cryptés, et la Banque se réserve le droit de décider au cas par cas et à sa seule discrétion, de répondre ou non aux demandes de renseignements reçues via un système de communication électronique public ou non crypté.

22. Le site internet dédié de la Banque et/ou les Services internet personnels peuvent offrir au Client la possibilité d'échanger des messages électroniques avec la Banque. Il est toutefois rappelé au Client que la Banque peut ne pas recevoir immédiatement son message électronique.

Aucune action ne sera entreprise sur la base d'un message électronique reçu de la part du Client avant que la Banque le reçoive et qu'elle dispose d'un délai raisonnable pour réagir. La Banque ne peut pas envoyer de message électronique à une autre personne en utilisant les Services internet personnels.

5. PROCURATION

23. La Banque n'accepte en principe aucune procuration ni autre forme de représentation (qu'elle résulte d'une convention contractuelle, de la loi, d'une réglementation ou d'une décision judiciaire). La Banque refusera toute instruction donnée par quiconque agit pour le compte de ou représente le Client.

6. GARANTIES

24. Quelle que soit sa nature et les conditions auxquelles il est soumis (ex. nature spécifique d'un compte, différentes durées pour lesquelles ils sont ouverts ou existence d'une garantie propre sur le solde d'un compte), tout Compte qui affiche un solde créditeur ou débiteur, dans quelque devise ou unité de compte que ce soit, ouvert au nom du Client, constitue un sous-compte d'un seul compte indivisible.

Moyennant les mêmes réserves, dans l'éventualité où le Client manquait à tout engagement souscrit envers la Banque, celle-ci peut, après simple courrier envoyé par la poste, fusionner ces sous-comptes et effectuer des transferts entre l'un et l'autre, des soldes créditeurs vers les soldes débiteurs. Le terme "solde" est utilisé ici dans le sens de position débitrice ou créditrice. Ces transferts seront exécutés en euros, au besoin après conversion des autres devises et unités de compte aux taux légaux ou au taux du marché en vigueur le Jour ouvrable qui précède le transfert.

25. La Banque est autorisée à compenser à tout moment, même après la faillite personnelle du Client, toute créance, échue ou non, dans quelque devise ou unité de compte que ce soit, qu'elle détient envers le Client par toute créance, échue ou non, dans quelque devise ou unité de compte que ce soit, que le Client détient envers elle, afin de préserver les intérêts légitimes de la Banque et pour autant que ladite compensation ne soit pas interdite par des dispositions légales impératives. Cette compensation sera enregistrée en euros, au besoin après conversion des autres devises et unités de compte aux taux légaux ou au taux du marché en vigueur le Jour ouvrable qui précède la réalisation.

26. Tous les montants et/ou avoirs, de quelque nature qu'ils soient, détenus par la Banque au nom du Client garantissent ses engagements, de quelque nature qu'ils soient, envers la Banque.

Si le Client manque à ses engagements, ou les satisfait en retard, la Banque peut retenir ces montants et avoirs.

Les montants saisis peuvent à tout moment être utilisés, à sa discrétion, par la Banque afin de régler la totalité ou une partie ces engagements, leurs intérêts principaux, frais, coûts et autres frais accessoires.

27. La Banque peut exercer un droit de rétention sur tous les actifs et fonds du Client détenus sous son contrôle jusqu'au paiement complet des frais, coûts, droits, dépenses et dettes qui lui sont dus.

28. Le Client ne peut en aucun cas octroyer ni transférer d'aucune manière le moindre de ses droits ou obligations qui découlent de quelque Service(s) que ce soit.

7. DÉCÈS

29. Si un Client décède, la Banque doit en être notifiée sans délai par ses héritiers et/ou ayants droit, ou par le représentant dûment nommé de la succession du Client décédé. Si la Banque n'a pas été formellement avertie par écrit du décès du Client, elle ne peut être tenue responsable de l'exécution d'ordres émanant d'un agent dûment désigné par ce Client. Si la Banque n'a pas été avertie à temps du décès d'un Client, elle ne pourra en aucune manière être tenue responsable des conséquences qui en découlent.

30. Toute correspondance relative aux actifs détenus par la Banque au nom d'un Client décédé sera envoyée à l'adresse du Client décédé ou à une adresse fournie par écrit ou par e-mail à la Banque par (i) l'un ou l'autre des héritiers et/ou ayants droit de ce Client ou (ii) le représentant de la succession de ce Client.

31. Si la Banque est avisée du décès d'un Client, elle peut temporairement geler les Comptes de ce Client et ceux de son conjoint ou cohabitant légal. Les Comptes peuvent rester gelés jusqu'à ce que la Banque (i) soit en mesure de faire toutes les déclarations aux autorités fiscales et autres, requises par la loi et (ii) ait reçu tous les documents exigés par la loi pour débloquer les Comptes. Dès réception de tous les documents requis et après que la Banque a effectué toutes les déclarations requises auprès des autorités fiscales et autres, les actifs détenus par la Banque au nom du Client décédé seront apurés en faveur des héritiers et/ou ayants droit du Client défunt après présentation de (a) un acte notarié établissant la dévolution de la succession ou (b) selon le cas, un certificat d'hérédité délivré par un représentant dûment habilité du bureau des droits de succession.

32. Avant de débloquer le Compte d'un Client décédé ou du conjoint d'un Client décédé, la Banque peut demander à recevoir tout document qu'elle juge nécessaire ou utile. Ces documents seront vérifiés par la Banque quant à leur pertinence, en vertu des obligations de la Banque en cas de décès d'un Client, mais la Banque ne pourra être rendue responsable de vérifier leur authenticité ou leur validité ou de faire traduire ou interpréter de tels documents, sauf en cas de négligence grave, d'acte frauduleux ou de faute intentionnelle de la part de la Banque.

33. En vertu du droit belge, la Banque peut, à la demande valable du conjoint ou cohabitant légal survivant, mettre à la disposition de ce conjoint ou cohabitant légal une allocation d'un montant suffisant pour couvrir les frais de subsistance. Conformément à cette disposition, le conjoint ou cohabitant légal survivant peut retirer le moindre montant entre (i) la moitié du solde créditeur de tous comptes détenus par le défunt et/ou son conjoint ou cohabitant survivant et (ii) cinq mille euros (5 000,00 €). Dans la mesure où la Banque n'est pas avisée du décès d'un Client et où un conjoint ou cohabitant légal retire un montant supérieur au montant défini ci-avant, le conjoint ou cohabitant légal survivant, conformément à la législation belge, (a) perdra ses droits à la succession conjointe, l'indivision ou son droit de succession à hauteur de cet excédent et (b) renoncera à son droit de refuser la succession ou le droit de l'accepter ou de la rejeter sous bénéfice d'inventaire. La Banque ne pourra être tenue responsable de toute action entreprise en conformité avec les dispositions du présent paragraphe, sauf en cas de négligence grave, de fraude ou de faute intentionnelle.

34. Le Client reconnaît et accepte que, lors de la liquidation de sa succession, des renseignements relatifs aux Comptes et aux services fournis par la Banque à ce Client soient divulgués par la Banque au représentant dûment autorisé de la succession du défunt et aux autorités, y compris et sans limitation, aux autorités fiscales.

35. Les héritiers et/ou ayants droit de la succession du défunt seront conjointement et solidairement responsables envers la Banque du paiement de tous les frais et dépenses qui peuvent être encourus par la Banque dans le cadre du règlement de la succession.

8. SERVICES INTERNET PERSONNELS

Réglementation des services

36. L'accès aux Services internet personnels et leur utilisation ne sont autorisés que via le site internet dédié de la Banque.

37. Les Services internet personnels peuvent être modifiés, suspendus ou (partiellement ou entièrement) interrompus. Les Services internet personnels peuvent être suspendus en raison de problèmes ou défaillances techniques, de problèmes de maintenance ou de sécurité.

38. La Banque informera le Client en temps et en heure de toute modification apportée à ces Conditions des Services internet personnels ou des Services de Banque en ligne par le biais du site internet.

Accès

39. Le Client n'a accès à ses Comptes (qui, aux fins de ce chapitre 8 n'incluent pas les Comptes-titres) et à ses Comptes-titres que par le biais des Services internet personnels.

40. Lorsque le Client exécute une opération en ligne par le biais des Services internet personnels, il peut consulter à l'écran la liste des Comptes auxquels il a accès. La liste est constamment mise à jour pour prendre en compte les événements qui affectent le statut de ces comptes ou la position du Client par rapport à ces Comptes.

La Banque fournit au Client une Application de signature électronique lorsque sa demande d'accès au service est acceptée. Le service est activé par la première utilisation.

41. Le Client consent à respecter les instructions et les informations d'utilisation de l'Application de signature électronique fournies sur le site dédié de la Banque.

Conditions d'utilisation et sécurité

42. Le Client consent à respecter les dispositions des Conditions générales et de toute instruction ou recommandation raisonnable dont la Banque pourrait informer le Client concernant les Services internet personnels et la sécurité.

43. Le Client reconnaît qu'il relève de sa seule responsabilité de mettre en place, maintenir et régulièrement contrôler des mesures de sécurité concernant l'accès aux Services internet personnels et leur utilisation, et les informations enregistrées sur les systèmes informatiques et de communication du Client.

44. Le Client est tenu de garder tous ses appareils et données de connexion associées à son Application de signature électronique en lieu sûr et de ne les communiquer à personne, tout en prenant les dispositions nécessaires pour éviter toute utilisation non autorisée.

45. Une fois connecté à ses Services internet personnels, le Client ne peut quitter le terminal à partir duquel il s'est connecté à sa Banque en ligne ni laisser quiconque utiliser le terminal avant de s'être déconnecté.

46. Le Client ne peut se connecter à ses Services internet personnels à partir d'un ordinateur relié à un réseau local (LAN) ou tout dispositif d'accès internet ou point d'accès public sans s'assurer au préalable que l'ordinateur et le réseau ne contiennent de virus, spyware, composant destructeur ou perturbateur, code malveillant ni aucun autre logiciel ou composant susceptible de compromettre son accès ou l'accès de la Banque et/ou l'utilisation du site internet de la Banque et des Services internet personnels de la Banque et que personne d'autre ne pourra observer ou copier ses données de connexion ou accéder à la Banque en ligne ou au site internet de la Banque en se faisant passer pour lui.

Le Client devra prévenir la Banque sans délai et par quelque moyen que ce soit :

- a. tout accès non autorisé aux Services internet personnels ou au site internet de la Banque ou toute opération ou ordre non autorisé dont le Client est informé ou qu'il suspecte, ou
- b. si le Client soupçonne quelqu'un d'autre d'avoir accès à son Application de signature électronique ou d'avoir connaissance des données de sécurité nécessaires à son utilisation. En cas de pareille atteinte à la sécurité, réelle ou présumée, le Client doit immédiatement remplacer ses données de sécurité par des données encore jamais utilisées. Le Client accepte par la présente de se conformer de suite à toute demande raisonnable d'assistance de la part de la Banque et/ou de la police pour essayer de recouvrer toute perte ou d'identifier des atteintes réelles ou potentielles à la sécurité. La Banque peut divulguer des informations relatives au Client ou à son compte à la police ou à d'autres tiers si elle estime que cela contribuera à empêcher ou recouvrer des pertes et ce, sans en avertir le Client.

Si le Client suspecte un accès non autorisé aux informations de sécurité associées à l'Application de signature électronique ou toute utilisation non autorisée de l'Application de signature électronique, il est tenu d'en avertir immédiatement le service Clientèle de la Banque au +32 (0)2 518 00 00. À défaut de pouvoir contacter le service Clientèle, il peut envoyer un e-mail à customerservice@medirect.be, dont la Banque accusera réception avant la fin du Jour ouvrable suivant. Le cas échéant, la Banque suspendra les Services internet personnels.

Le Client reconnaît être seul responsable du bon fonctionnement et de la protection du navigateur utilisé pour la Banque en ligne.

Droit d'utilisation et propriété intellectuelle

47. Le Client jouit d'un droit strictement personnel d'utiliser le logiciel fourni par la Banque dans le cadre des Services internet personnels. Ce logiciel est et demeure la propriété de la Banque et/ou des personnes ayant attribué des droits d'exploitation à la Banque.

Il est strictement interdit à toute autre partie (y compris le Client) d'utiliser ou de partager ce logiciel dans le cadre ou à partir d'une autre application internet ou logicielle – pour extraire des données via la Banque en ligne ou pour effectuer des opérations, par exemple.

La conception du site internet de la Banque pour l'Investissement et la Banque en ligne, le texte, les graphiques et autres composants de ce site sont la propriété de la Banque et ne doivent en aucun cas être modifiés, reproduits ou distribués sans le consentement écrit préalable de la Banque.

La Banque conservera une base de données interne des transactions exécutées par le biais des Services internet personnels pendant une période de dix (10) ans à partir du 1^{er} janvier de l'année suivant la date de la dernière transaction effectuée.

Interruptions de service

48. La Banque peut suspendre tout service fourni dans le cadre des Services internet personnels sans préavis lorsqu'elle juge nécessaire ou judicieux de le faire, par exemple pour protéger le Client en cas d'infraction de sécurité présumée ou lorsqu'elle en a besoin pour des raisons de maintenance ou autres.

Dans la mesure du possible et du raisonnable, la Banque s'efforcera d'informer sans retard le Client via les Services internet personnels, et/ou son/ses site(s) internet si un Service de banque en ligne est inaccessible. Si la Banque a imputé des frais au Client pour un service particulier qui se trouvait être indisponible, elle lui remboursera cette somme. Hormis le remboursement de tous frais décrit ci-avant, la Banque n'aura aucune autre responsabilité à l'égard du Client.

Il peut s'avérer occasionnellement nécessaire de suspendre une partie ou l'ensemble des Services internet personnels pour raison de maintenance habituelle, ponctuelle ou d'urgence si la Banque l'estime nécessaire. Si une telle suspension s'avère nécessaire, la Banque préviendra le Client dans la mesure du possible et dans un délai raisonnable de toute suspension prévue, au moyen d'une notification sur son site internet.

Responsabilité de la Banque

49. La Banque peut suspendre l'exécution des opérations d'un Client dans le but de faire une vérification réglementaire et/ou refuser de les effectuer pour des raisons réglementaires. La Banque ne peut pas être tenue responsable des dommages qui résultent d'une telle suspension ou d'un tel refus.

50. La Banque décline toute responsabilité pour toute perte, directe ou indirecte, résultant du fonctionnement défectueux de l'équipement ou des services de télécommunication du Client fournis par un tiers ou consécutive à une interruption du service pour des raisons échappant au contrôle de la Banque.

Ordres du Client

51. Les ordres donnés par le biais des Services internet personnels engagent le Client de manière inconditionnelle. La Banque se réserve le droit de refuser d'effectuer tout ordre du Client si celui-ci n'est pas conforme aux conditions d'utilisation applicables ou si le Client n'utilise pas l'Application de signature électronique fournie par la Banque.

52. Sans préjudice des dispositions régissant l'ouverture d'un nouveau compte auprès de la Banque, comme indiqué dans les Conditions générales, les ordres d'achat de titres peuvent être exécutés au plus tôt un Jour ouvrable après l'ouverture du compte d'investissement du Client.

La Banque exécute les ordres sur la base du numéro de compte et des informations spécifiées par le Client, elle n'est pas responsable de la précision des ordres fournis et n'est pas tenue de vérifier cette information.

53. La Banque se réserve le droit de refuser d'exécuter tout ordre incomplet ou vague, ou dont l'authenticité est incertaine.

54. Si les ordres ne spécifient pas une date d'exécution et sauf disposition contraire, la Banque les exécutera dès réception.

Un ordre du Client est considéré comme étant reçu dès son envoi via les Services internet personnels, à moins qu'une date d'exécution spécifique n'ait été précisée. Dans ce cas, la date d'application sera considérée comme étant la date de réception. Un ordre du Client reçu avant l'Heure limite sera exécuté à la date de réception. Un ordre du Client reçu après l'Heure limite sera exécuté le Jour ouvrable suivant.

La Banque se réserve le droit de limiter la taille maximale des ordres qui peuvent être entièrement exécutés en ligne, soit ceux dont la saisie s'est faite en ligne et que la Banque s'engage à transmettre immédiatement à la plateforme d'exécution sans intervention ou examen manuel.

Preuve

55. Outre le chapitre 1419 (*Preuve*) des Conditions générales, toute écriture effectuée par le biais de la plateforme des services en ligne de la Banque et des communications électroniques constitue la preuve suffisante de tout Ordre donné à la Banque par le Client. En cas de litige, elle pourra être produite comme preuve devant l'autorité désignée afin de résoudre le conflit.

Si le Client considère qu'il y a eu une erreur ou une irrégularité dans le système d'enregistrement, il sera tenu d'en apporter la preuve.

La Banque se réserve le droit, lorsqu'elle l'estime utile ou nécessaire et à son entière discrétion, de demander au Client de confirmer les ordres et/ou demandes au moyen d'une lettre, d'un e-mail ou de tout autre système de messagerie électronique. La Banque peut retarder l'exécution d'un ordre dans l'attente d'une telle confirmation.

Les messages électroniques imprimés et les messages envoyés par tout autre système de messagerie électronique seront considérés comme des documents écrits et auront la même valeur probante que des documents originaux.

La Banque se réserve le droit de retarder l'exécution d'ordres ou demandes confirmées par e-mail ou tout autre système de messagerie électronique si elle estime que ces ordres ne sont pas suffisamment authentiques, et de demander un ordre sur papier ou des documents justificatifs.

9. BLOCAGE DE COMPTES – TRANSACTIONS REFUSÉES

56. La Banque se réserve le droit de bloquer, entièrement ou partiellement, les Comptes et/ou actifs du Client, ou de refuser d'exécuter, entièrement ou en partie, ses ordres si cette mesure est exigée par la loi, par une décision de justice ou par l'autorité de contrôle, ou pour des raisons objectivement justifiables, en particulier en cas d'utilisation présumée des services de la Banque pour exécuter ou faciliter des opérations frauduleuses ou illégales.

De plus, la Banque ne sera pas tenue de traiter tout ordre ou instruction et peut bloquer tout service si :

- a. le solde du Compte du Client n'est pas suffisant pour couvrir le montant de l'ordre, majoré des frais et coûts connexes ;
- b. il existe une saisie-arrêt ou autre ordonnance de l'Autorité judiciaire en ce qui concerne les fonds du Client ;
- c. il existe des soupçons raisonnables concernant la source ou l'utilisation des fonds en vertu de la législation applicable visant à empêcher le blanchiment d'argent ou le financement d'activités terroristes (y compris et sans limitation, la présence du nom du Client, assorti d'implications négatives, dans des bases de données pertinentes en la matière, notamment par rapport aux sanctions économiques) ;
- d. la Banque est contrainte par les autorités judiciaires, l'organe de contrôle ou des représentants de la loi de ne pas traiter une transaction, et/ou
- e. le Client n'a pas fourni les documents requis conformément aux présentes Conditions générales ou comme demandé par la Banque ;
- f. le Client n'a pas mis à jour les documents requis conformément aux présentes Conditions générales, et/ou
- g. dans des circonstances similaires ou comparables.

La Banque ne sera pas tenue d'avertir le Client en cas de non-exécution de ses ordres.

Le présent chapitre 9 bénéficie exclusivement à la Banque. La Banque ne pourra donc jamais être tenue responsable d'avoir exécuté une opération qu'elle n'est pas tenue d'exécuter en vertu du présent chapitre 9. En particulier, si le solde du Compte du Client n'est pas suffisant pour couvrir le montant de l'opération, majoré des coûts et dépenses engendrés, le Client sera tenu de rembourser le solde négatif de son Compte et la Banque pourra exercer tous ses droits à cet égard.

10. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

57. La Banque peut modifier ou compléter à sa seule discrétion les présentes Conditions générales ou d'autres modalités et conditions régissant un Service en envoyant une Notification au Client. Ces modifications entreront en vigueur à une date qui sera précisée dans la Notification et la date effective suivra d'au moins deux (2) mois la date d'envoi de la Notification, excepté si la/les modification(s) est/sont d'ordre technique, rédactionnel ou formel, sont imposée(s) par la loi ou la réglementation ou liée(s) à une mise à jour de ces dernières, liée(s) à des services qui ne sont pas encore offerts ou ne portent pas préjudice aux droits du Client, auxquels cas la date effective peut être antérieure.

58. À défaut de faire savoir à la Banque qu'il refuse les modifications apportées aux Conditions générales avant leur entrée en vigueur, le Client est supposé les avoir acceptées. Les Clients qui ne sont pas d'accord avec les nouvelles Conditions générales avant qu'elles n'entrent en vigueur peuvent mettre fin à leur relation avec la Banque, immédiatement et sans frais. La Banque mettra fin à sa relation avec tout Client qui n'accepte pas les nouvelles Conditions générales modifiées.

59. Il est convenu que toute opération ou ordre réalisé ou exécuté par le Client et tous les services qui lui sont fournis après l'entrée en vigueur des modifications seront régis par les nouvelles Conditions générales et que le Client sera incontestablement supposé les avoir acceptées.

11. RÉSILIATION

60. Le Client peut, sans frais ni justification, moyennant un préavis de trois jours signifié par l'envoi d'une Notification à la Banque, mettre fin à sa relation avec la Banque telle que régie par les présentes Conditions générales.

61. La Banque se réserve le droit, à sa seule discrétion, de mettre un terme à la fourniture d'un ou de l'ensemble des services à tout moment et sans fournir de justification à sa décision, en envoyant au Client une Notification par écrit précisant la date à laquelle cette résiliation sera effective, moyennant un préavis d'au moins deux mois. Afin d'éviter toute équivoque et sauf disposition légale ou réglementaire contraire, la Banque ne clôturera aucun Compte à terme avant son échéance.

Les dispositions relatives au droit du Client de résilier un/des Compte(s) sont précisées ci-dessous, sous chaque type de Compte différent.

À la résiliation de tout service par l'une des parties, la Banque :

- a. aura le droit d'exiger du Client le paiement de tous les frais, coûts, droits, dépenses et dettes accumulés dans le cadre de ce service jusqu'à la date de résiliation, y compris les pertes ou les dépenses supplémentaires raisonnablement et convenablement engagées pour mettre fin au service et, le cas échéant, les frais de transfert de ses actifs ou liquidités, au Client ou à son ordre ;
- b. remettra ou fera remettre, le cas échéant, dès que raisonnablement possible, les actifs et fonds du Client, à lui-même ou à son ordre, à condition que la Banque soit autorisée à exercer le droit de compensation prévu dans les présentes Conditions générales, y compris sans limitation le droit de compenser sur les actifs du Client ou l'argent que détient la Banque, tous les frais, coûts, droits, dépenses et dettes qui lui sont dus. Si la Banque est dans l'incapacité d'obtenir du Client les ordres quant au transfert des actifs et/ou des fonds, elle sera en droit, après avoir averti le Client par écrit, de transférer tous ses actifs et/ou fonds à un délégué ou cessionnaire nommé à sa discrétion et selon les modalités qu'elle jugera appropriées, aux frais du Client, et
- c. sous réserve de ce qui précède, remboursera au Client, au pro rata, les frais qui auront été payés à l'avance.

La résiliation d'un service n'affectera aucun ordre ou transaction en cours ni aucun droit ou obligation déjà en vigueur légalement. La Banque effectuera les transactions en cours à la date de résiliation, dès que raisonnablement possible. La résiliation d'un ou plusieurs Comptes n'affectera pas le/s Compte/s restant/s.

12. PROTECTION DES DÉPÔTS ET INSTRUMENTS FINANCIERS

62. La Banque participe au système belge de protection des dépôts et de protection des instruments financiers. Ce système de garantie est organisé en Belgique autour de deux institutions : le Fonds de garantie pour les services financiers (ci-après « Fonds de garantie ») et le Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers (ci-après « Fonds de protection »).

63. La protection des dépôts est exclusivement gérée par le Fonds de garantie. Des informations détaillées relatives aux institutions membres du Fonds de garantie, aux avoirs qui sont protégés et aux personnes éligibles pour un remboursement sont disponibles sur le site du Fonds de garantie : <http://fondsdegarantie/belgium.be/fr>.

64. Le Client est également invité à consulter la « Fiche d'information sur la protection des dépôts », qui est disponible sur le site de la Banque.

65. Le Fonds de protection est l'institution désignée pour la protection des instruments financiers. Il s'agit notamment des titres et valeurs confiés à la Banque. Des informations détaillées relatives aux instruments financiers couverts par le Fonds de protection sont disponibles sur son site <http://protectionfund.be>.

13. CONFIDENTIALITÉ

66. La Banque s'engage à protéger la confidentialité ainsi que la protection de vos données personnelles. Tout traitement de ces données personnelles est fait en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ou toute

autre législation applicable liée à la protection des données et en concordance avec notre Déclaration de confidentialité disponible sur notre site internet. Au cas où vous souhaiteriez obtenir de plus amples informations, vous pouvez nous contacter sur dataprotection@medirect.be

14. OBLIGATIONS FISCALES

Généralités

67. Le Client est responsable de tous les impôts, taxes et droits que peuvent générer les services qu'il exécute ou les actifs détenus sur son/ses compte(s) en vertu du droit belge ou étranger. Si la Banque, en tant qu'intermédiaire, se voit obligée, par la loi ou le contrat, de prélever ces impôts, taxes et droits, le Client l'autorise à débiter le montant dû de son/ses Compte(s) et s'engage à rembourser la Banque de tout montant qui ne pourrait être perçu en débitant son/ses Compte(s).

68. Le Client est tenu de fournir à la Banque tout document ou attestation exigé par la réglementation en vigueur en vue de bénéficier d'une exonération de précompte mobilier et de permettre à la Banque de lui attribuer le revenu mobilier non imposé. En aucun cas la Banque ne sera tenue responsable de la non-application de l'exonération de précompte mobilier si le Client n'a pas fourni les documents ou attestations requis.

69. Pour autant qu'elle soit informée par le Client de la nature du paiement, la Banque procédera à la retenue du précompte mobilier sur tout revenu qui y est sujet, mais n'est pas perçu par l'intermédiaire de la Banque. Si le Client omet d'informer la Banque, il en assumera seul les conséquences et consent à dédommager la Banque de toute perte encourue du fait de n'avoir pas été en mesure de procéder à la retenue du précompte mobilier. Les Clients restent en outre responsables de la déclaration de leurs revenus étrangers provenant de biens mobiliers.

FATCA

70. En vertu de la loi américaine sur la taxation des comptes étrangers (FATCA, Foreign Account Tax Compliance Act), la Banque a une série de devoirs vis-à-vis de l'administration fiscale américaine. L'un de ces devoirs concerne la relation Client avec des ressortissants américains ou avec des Clients montrant des indices de liens avec les États-Unis, au sens de FATCA : la Banque peut exiger d'un ressortissant américain ou d'un Client montrant des indices de liens avec les États-Unis qu'il complète le formulaire W-8, le formulaire W-9, ainsi que tout autre document requis (i) pour s'identifier comme le prévoit FATCA et (ii) pour autoriser la Banque à révéler son identité et fournir à l'administration fiscale, entre autres éléments, des informations relatives à certains revenus, tels que définis par FATCA. À défaut de formulaire W-8, de formulaire W-9 ou autre document requis, comme le prévoit la législation FATCA, la Banque se réserve le droit de mettre sur-le-champ fin à la relation Client avec le Client, totalement ou en partie, conformément au chapitre 11 et à l'obligation de retenir l'entièreté du précompte mobilier américain des revenus visés.

CRS

71. Dans le cadre de la norme commune relative aux comptes financiers (CRS, Common Reporting Standard), régie par la loi belge du 16 décembre 2015, la Banque est tenue de déclarer les Comptes du Client et les informations personnelles qui y sont liées aux autorités belges compétentes, qui peuvent, le cas échéant, les transférer aux autorités compétentes d'autres juridictions. Ces dernières n'analyseront les Comptes du Client et les informations y relatives, en ce compris les données personnelles du Client (nom, adresse, juridiction(s) de résidence, numéro d'identification fiscale, lieu et date de naissance) qu'à des fins fiscales. La transmission de ces informations relève du traitement de données à caractère personnel. À cet égard, la Banque fait office de responsable du traitement. Cet avis ne s'applique qu'au traitement des données à caractère personnel du Client dans le cadre de la loi belge du 16 décembre 2015 et complète les présentes Conditions générales applicables au traitement des données à caractère personnel par la Banque.

Point de contact central

72. Conformément à l'article 322, section 3 du Code des impôts sur les revenus de 1992 et à l'arrêté royal du 17 juillet 2013 relatif au Point de contact central visé à l'article 322, section 3, la Banque fournit une fois par an les données relatives à ses Clients et à leurs contrats au Point de contact central géré par la BNB ("PCC").

Les données qui suivent sont transmises et conservées au PCC :

- le numéro de registre national ou, à défaut, le nom, le premier prénom officiel et les date et lieu (ou à défaut, le pays) de naissance ;
- pour tout transfert annuel de données au PCC concernant un Client, les données suivantes seront transmises pour l'année civile écoulée : une liste de certains comptes dont le Client a été titulaire à un moment ou l'autre au cours de

l'année civile en question, ainsi que certaines conventions conclues avec le Client à quelque moment que ce soit de l'année civile en question.

Le PCC traite ces données afin de permettre aux autorités chargées de l'établissement et du recouvrement des taxes, dans certains cas et moyennant le respect des règles de procédure légales, d'identifier les institutions financières auprès desquelles les contribuables détiennent des comptes ou des contrats afin de leur adresser par la suite des demandes d'informations y relatifs, soit pour déterminer le montant des revenus imposables du Client, soit en vue d'établir la situation patrimoniale du Client.

Le Client a le droit de prendre connaissance des informations enregistrées à son nom par le PCC en envoyant une demande au siège central de la BNB, dans le respect des conditions prévues par l'arrêté royal du 17 juillet 2013 relatif au fonctionnement du PCC visé à l'article 322, section 3 du Code des impôts sur les revenus de 1992. En cas d'informations incorrectes ou enregistrées indûment à l'initiative de la Banque, le Client a le droit de faire corriger ou supprimer ces informations en adressant un message sécurisé ou une demande écrite. Les données sont conservées au maximum huit (8) ans au PCC à compter de la clôture de la dernière année civile en rapport avec laquelle des données relatives au Client et/ou à ses comptes ou contrats ont été transmises.

15. FRAIS

73. La Banque est autorisée à faire payer tous les Services fournis au Client, conformément au document "**Guide Tarifaire de MeDirect**", dont le Client peut en permanence trouver une copie sur le site internet de la Banque. Ce document peut à tout moment être modifié, moyennant un préavis d'au moins deux mois. La Banque se réserve en outre le droit d'imposer des frais pour tout autre service fourni occasionnellement et d'imputer séparément au Client tout type de frais et/ou charges supportés.

Ces frais restent applicables sauf si la Banque et le Client ont conclu, mutuellement et par écrit, une convention alternative spécifique.

Tous frais dus à la Banque ou ses agents peuvent être déduits des liquidités détenues au nom du Client. Si le Client omet de payer toute somme due à la Banque, des intérêts seront payables au taux figurant dans le Guide Tarifaire de MeDirect.

La Banque peut partager les frais de transaction avec un tiers ou recevoir des commissions et/ou rémunérations de leur part, concernant des transactions effectuées au nom du Client. Les détails de ces commissions, rémunérations ou accords de partage ne seront pas spécifiés dans l'avis de confirmation de transaction ni dans les conseils en investissement de la Banque, sauf régulation contraire, mais peuvent être fournis au Client, à sa demande. La Banque peut agir au nom du Client dans les cas où la contrepartie de l'opération est également Cliente de la Banque. Dans de tels cas, les taux de commission convenus seront prélevés sur les deux parties. De plus, la Banque retient tous les frais de suivi versés par les fonds d'OPCVM et d'autres organismes de placement collectif déposés auprès de la Banque au nom du Client.

16. FISCALITÉ

74. Le précompte mobilier, au taux fixé par l'administration fiscale belge, sera déduit des paiements d'intérêts ou d'autres montants qui peuvent être requis par la loi, et versés aux titulaires du Compte.

Toute imposition ou droit qui découle des services fournis au Client sera exclusivement à charge du Client.

La Banque se réserve le droit de ne pas accepter de demande de particuliers qui ne résident pas en Belgique à des fins fiscales, et de cesser toute relation avec les Clients dont le domicile fiscal n'est pas établi en Belgique. Dans de tels cas, les comptes qui ne peuvent être immédiatement fermés en raison de leur nature resteront soumis au précompte mobilier belge.

17. RESPONSABILITÉ

Généralités

75. Ni la Banque ni aucun de ses administrateurs, cadres, agents ou employés ne seront tenus responsables des dommages ou des pertes que le Client pourrait subir dans le cadre des services fournis ou d'une autre manière, à moins que ces dommages ou pertes résultent d'une négligence grave ou d'un acte frauduleux de la part de la Banque. Ni la Banque ni aucun de ses administrateurs, cadres, agents ou employés ne seront tenus responsables des dommages ou des pertes que le Client pourrait subir en relation directe ou indirecte avec tout acte ou omission commis par une autre personne. En particulier, et sans préjudice de ce qui précède, la Banque ne sera pas tenue responsable d'une perte ou d'un dommage subi suite à la clôture ou au refus d'ouvrir un Compte ni de la résiliation ou du refus de fournir un Service.

76. Le Client s'engage à tout moment à indemniser et dégager les administrateurs, cadres, agents ou employés de la Banque de tout action, poursuite, procédure, réclamation, demande, coût, amende, frais et dette qui pourrait survenir ou être prononcé

à l'encontre de la Banque ou de l'un des administrateurs, cadres, agents ou employés de la Banque dans le cadre des services que celle-ci fournit, sauf à la suite d'un acte frauduleux ou d'une omission ou négligence grave de la part de la Banque.

Obligations

77. La Banque doit être dûment avisée par écrit de tout changement ou conflit susceptible d'affecter les conventions relatives à la signature d'un Compte ou d'influencer autrement la fourniture de Services. Aucune modification de ce type n'aura d'incidence sur un ordre ou une transaction en cours ni sur tout droit ou obligation légal déjà établi avant que la Banque ait été avertie de ces changements.

Prescription

78. Sans préjudice des dispositions légales impératives ni des dispositions légales ou conventionnelles prévoyant un délai plus court, le droit d'agir en justice contre la Banque se prescrit au terme d'un délai de trois (3) ans prenant cours à dater de l'opération ou du fait qui donne lieu à l'action.

Force majeure

79. Ni la Banque ni aucun de ses administrateurs, cadres, agents ou employés ne peuvent être tenus responsables ou fautifs pour toute défaillance ou retard dans l'exécution des obligations de la Banque consécutif à ou provoqué directement ou indirectement par des circonstances imprévisibles échappant raisonnablement au contrôle de la Banque, y compris des catastrophes naturelles, des tremblements de terre, des incendies, des inondations, des guerres, des troubles civils ou militaires, du sabotage, des épidémies, des émeutes, l'interruption, la perte ou le dysfonctionnement des services publics et des technologies, des ordinateurs (matériel ou logiciel) ou des services de communication, des accidents, des conflits industriels, des actes d'autorités civiles ou militaires ou toute intervention gouvernementale. Toutefois, la Banque mettra tout en œuvre pour reprendre ses opérations, dès que raisonnablement possible.

Tiers

80. Rien dans les présentes Conditions générales ne confère le moindre droit à un tiers quelconque de faire valoir ou de bénéficier du moindre aspect des présentes dispositions.

18. COMPTES DORMANTS

81. Si aucune transaction n'est effectuée sur un Compte détenu par un Client pendant une période d'au moins cinq (5) ans et si la Banque et le Client n'ont pas eu de contact pendant cette période, ce compte sera considéré comme "dormant". Dans ce cas, la Banque commencera à rassembler des informations et entreprendra des recherches, conformément aux dispositions légales. Si cette enquête ne produit pas d'informations suffisantes pour permettre à la Banque de contacter le Client, la Banque transférera les soldes disponibles sur ce compte dormant, après déduction de tous les frais (y compris les frais d'enquête), ainsi que toute l'information stipulée par la loi, à la Caisse des Dépôts et Consignations.

19. PREUVE

82. Le contenu, les dates de réception et d'envoi de tout courrier entre le Client et la Banque, conservés par la Banque sur son support matériel de stockage de données peuvent servir de preuve, jusqu'à preuve du contraire, au même titre que des documents imprimés originaux et signés.

83. Les informations liées aux contrats, Services et paiements conservées par la Banque sur ses propres supports électroniques durables ont force probante, jusqu'à preuve du contraire, au même titre que des documents originaux signés sur papier par les deux parties.

84. Les livres et documents de la Banque seront jugés concluants jusqu'à preuve du contraire. Indépendamment de l'article 1341 du Code civil, quelles que soient la nature ou la valeur totale de la cause juridique à prouver, le Client et la Banque conviennent que chacune des parties peut défendre sa cause en utilisant tout moyen légalement admis en matière commerciale, en particulier au moyen d'une copie ou reproduction d'un document original. Sauf preuve du contraire apportée par la partie adverse, la copie ou reproduction du document aura la même force probante que l'original.

85. La Banque peut établir l'accès aux Services ou au site internet par tous les moyens électroniques appropriés. Les traces inaltérables d'accès enregistrées dans les systèmes informatiques de la Banque en constitueront une preuve.

86. Toute communication téléphonique entre la Banque et le Client sera enregistrée par la Banque à des fins de preuve. D'une manière générale, la Banque est réputée, sauf preuve du 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, fax, ordinateur, messagerie électronique, internet, etc.) qu'elle met à la disposition de ses collaborateurs. À cette fin, la Banque est autorisée à enregistrer ces communications et à traiter les données. Les enregistrements auront force probante, au même

titre qu'un document original signé sur papier par toutes les parties, et pourront, en cas de litige, être produits en justice. L'enregistrement sera conservé par la Banque pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités qu'elle poursuit, sauf en cas de plainte du Client. Le cas échéant, l'enregistrement des conversations relatives aux faits en rapport avec cette plainte sera conservé jusqu'au règlement intégral et définitif de cette plainte.

87. La présente clause ne limite en rien les modalités de preuve résultant des règles relatives à la signature électronique éventuellement applicables.

20. LITIGES – PROCÉDURES DE PLAINTE ET PROCÉDURES EXTRAJUDICIAIRES

88. Si le Client souhaite déposer une plainte relative aux Services, celle-ci doit d'abord être portée à l'attention du Service Clientèle de MeDirect par téléphone au +32 (0)2 518 0000 ou via e-mail à info@medirectbank.be. Si le Client n'est pas satisfait de sa réponse, il peut adresser sa plainte au Compliance Officer de la Banque, chez MeDirect, Boulevard de l'Impératrice 66, 1000 Bruxelles. Il peut également envoyer sa plainte par e-mail à complaints@medirectbank.be. La Banque suggère que le Client l'avertisse dès que possible concernant toute plainte et pas plus de cinq (5) jours après avoir pris connaissance du problème ou de la situation qui constitue la base de ladite plainte. La Banque examinera la plainte et les faits pertinents et s'efforcera de fournir au Client une réponse écrite au plus tard quinze (15) jours suivant réception de la plainte.

89. Si le Client n'est pas satisfait de la façon dont sa plainte a été traitée, il peut la renvoyer au Service médiation des services financiers, Ombudsfm North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n° 8, bte 2, 1000 Bruxelles, par fax au + 32 (0)2 545 77 79, par e-mail à ombudsman@ombudsfm.be ou via le formulaire en ligne disponible sur www.ombudsfm.be. Cette option est uniquement accessible aux personnes physiques et doit être envoyée uniquement par écrit. Si après évaluation, la plainte est jugée recevable, le Service de médiation rendra un avis non contraignant. En cas d'avis donnant raison au plaignant la Banque n'est pas obligée à se conformer à la décision. De même, le plaignant ne perd aucun droit en cas d'avis négatif pour lui et peut donc saisir les tribunaux ordinaires, s'il le juge opportun.

21. DISSOCIABILITÉ

90. Chacune des dispositions contenues dans les présentes Conditions générales, dans leurs annexes ou dans toutes autres Conditions générales qui régissent un service est divisible et distincte des autres et, si à tout moment une ou plusieurs de ces dispositions est ou devient non valable, illégale ou inapplicable en vertu des lois d'une juridiction quelconque, ni la validité, ni la légalité, ni l'applicabilité des dispositions restantes (ni la validité, la légalité et l'applicabilité de ces dispositions dans aucune autre juridiction) ne seront affectées ni diminuées de quelque manière.

22. DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE

91. Les présentes Conditions générales sont régies par le droit belge et tout conflit y afférent sera soumis à la juridiction des tribunaux belges.

ANNEXE 1 : COMPTES ET OPÉRATIONS EN COMPTE

1. TYPES DE COMPTES

Compte Liquidités

92. Un ou plusieurs Comptes Liquidités est/sont ouvert(s) par défaut une fois qu'une personne physique devient un Client. Le Compte Liquidités est utilisé comme compte intermédiaire pour permettre les transactions entre d'autres comptes.

Aucun intérêt n'est payé sur les Comptes Liquidités.

Les dépôts peuvent être réalisés à tout moment.

Aucun dépôt en espèces, ni retrait en espèces ne peut être effectué sur un Compte Liquidités.

La Banque se réserve le droit de modifier ou compléter ces critères à tout moment, et informera le Client de toute modification substantielle.

Compte à terme

93. Le Compte à terme est disponible dans toutes les devises principales. Les devises disponibles seront fournies de façon détaillée sur demande.

Un dépôt minimum peut être requis. Plus de détails seront disponibles sur le site internet.

Les intérêts sont crédités chaque année, sauf disposition contraire. Le taux d'intérêt est fixé pour toute la durée du Compte à terme au taux applicable à la date de réception des fonds apurés. Avant l'échéance, le Client doit, au moyen d'instructions écrites, indiquer à la Banque s'il souhaite (i) réinvestir le capital pour une période similaire au taux d'intérêt alors en vigueur et donner des instructions à la Banque concernant le transfert des intérêts reçus, ou (ii) transférer à la fois le capital et les intérêts sur un compte dont les détails doivent être fournis à la Banque. En l'absence de telles instructions, la Banque sera autorisée à transférer automatiquement le capital sur le Compte Liquidités du Client.

Les retraits peuvent normalement être effectués uniquement à l'échéance du Compte à terme. La résiliation anticipée d'un Compte à terme ne sera pas autorisée.

La Banque se réserve le droit de modifier ou compléter ces critères à tout moment, et informera le Client de toute modification substantielle.

MeDirect Fidelity Epargne

94. Le Compte d'épargne MeDirect Fidelity Epargne est disponible en euros et constitue un compte d'épargne réglementé au sens de l'arrêté royal du 21 septembre 2013 modifiant l'AR/CIR 92 en ce qui concerne les critères d'exonérations des revenus des dépôts d'épargne visés à l'article 21, 5° du Code des impôts sur les revenus 1992 ainsi que les conditions de l'offre de taux sur ces derniers.

A l'ouverture d'un MeDirect Fidelity Epargne, la fiche « Informations clés pour l'épargnant », qui est également disponible sur www.medirect.be, vous sera remise.

Il n'y a pas de dépôt minimum requis pour ouvrir un MeDirect Fidelity Epargne. La Banque peut fixer un montant de dépôt maximum.

Pour les dépôts sur le MeDirect Fidelity Epargne vous recevez une rémunération composée d'un intérêt de base et une prime de fidélité. Cette rémunération est décrite en détail dans la fiche « Informations clés pour l'épargnant ». La Banque peut modifier les taux d'intérêt applicables au MeDirect Fidelity Epargne en fonction des conditions du marché. Les taux d'intérêt sont publiés sur le site web et/ou communiqués par communication électronique ; la Banque n'est nullement tenue de communiquer ces taux ni leurs variations d'une autre manière.

Les dépôts et les retraits peuvent être réalisés du MeDirect Fidelity Epargne à tout moment. La Banque se réserve cependant le droit subordonner les retraits à un délai de préavis de cinq jours calendriers s'ils dépassent 1.250 EUR et de limiter les retraits à 2.500 EUR par demi-mois.

La Banque se réserve le droit de corriger, modifier ou compléter ces critères à tout moment, et vous informera de toute modification substantielle.

Comptes d'épargne ME1

95. Le Compte d'épargne ME1 est disponible en euros et ne constitue pas un compte d'épargne réglementé au sens de l'arrêté royal du 21 septembre 2013 modifiant l'AR/CIR 92 en ce qui concerne les critères d'exonérations des revenus des dépôts d'épargne visés à l'article 21, 5° du Code des impôts sur les revenus 1992 ainsi que les conditions de l'offre de taux sur ces derniers.

A partir de décembre 2018 il n'est plus possible d'ouvrir un Compte d'épargne ME1. La Banque peut fixer un montant de dépôt maximum.

Les intérêts sont calculés sur le solde quotidien du Compte d'épargne ME1 et crédités tous les trois (3) mois, le dernier Jour ouvrable de mars, juin, septembre et décembre. La Banque peut modifier les taux d'intérêt applicables au Compte d'épargne ME1 en fonction des conditions du marché et moyennant un préavis qui ne peut être inférieur au préavis applicable aux retraits d'un tel Compte d'épargne ME1. Les taux d'intérêt sont publiés sur le site web et/ou communiqués par communication électronique ; la Banque n'est nullement tenue de communiquer ces taux ni leurs variations d'une autre manière.

Les dépôts peuvent être réalisés à tout moment et les retraits ne peuvent être effectués à partir du Compte d'épargne ME1 que sur demande préalable introduite par le Client auprès de la Banque via les services internet personnels. Le délai de préavis sera fixé à l'ouverture du Compte d'épargne ME1. Pour le Compte d'épargne ME1, le préavis applicable est de 1 mois. Le Compte d'épargne ME1 peut également inclure une période sans préavis.

Comptes d'épargne ME3

96. Le Compte d'épargne ME3 est disponible en euros et ne constitue pas un compte d'épargne réglementé au sens de l'arrêté royal du 21 septembre 2013 modifiant l'AR/CIR 92 en ce qui concerne les critères d'exonérations des revenus des dépôts d'épargne visés à l'article 21, 5° du Code des impôts sur les revenus 1992 ainsi que les conditions de l'offre de taux sur ces derniers.

Il n'y a pas de dépôt minimum requis pour ouvrir un Compte d'épargne ME3. La Banque peut fixer un montant de dépôt maximum.

Les intérêts sont calculés sur le solde quotidien du Compte d'épargne ME3 et crédités tous les trois (3) mois, le dernier Jour ouvrable de mars, juin, septembre et décembre. La Banque peut modifier les taux d'intérêt applicables au Compte d'épargne ME3 en fonction des conditions du marché et moyennant un préavis qui ne peut être inférieur au préavis applicable aux retraits d'un tel Compte d'épargne ME3. Les taux d'intérêt sont publiés sur le site web et/ou communiqués par communication électronique ; la Banque n'est nullement tenue de communiquer ces taux ni leurs variations d'une autre manière.

Les dépôts peuvent être réalisés à tout moment et les retraits ne peuvent être effectués à partir du Compte d'épargne ME3 que sur demande préalable introduite par le Client auprès de la Banque via les services internet personnels. Le délai de préavis sera fixé à l'ouverture du Compte d'épargne ME3. Pour le Compte d'épargne ME3, le préavis applicable est de 3 mois. Le Compte d'épargne ME3 peut également inclure une période sans préavis.

Comptes d'épargne ME6

97. Le Compte d'épargne ME6 est disponible en euros et ne constitue pas un compte d'épargne réglementé au sens de l'arrêté royal du 21 septembre 2013 modifiant l'AR/CIR 92 en ce qui concerne les critères d'exonérations des revenus des dépôts d'épargne visés à l'article 21, 5° du Code des impôts sur les revenus 1992 ainsi que les conditions de l'offre de taux sur ces derniers.

Il n'y a pas de dépôt minimum requis pour ouvrir un Compte d'épargne ME6. La Banque peut fixer un montant de dépôt maximum.

Les intérêts sont calculés sur le solde quotidien du Compte d'épargne ME6 et crédités tous les trois (3) mois, le dernier Jour ouvrable de mars, juin, septembre et décembre. La Banque peut modifier les taux d'intérêt applicables au Compte d'épargne ME6 en fonction des conditions du marché et moyennant un préavis qui ne peut être inférieur au préavis applicable aux retraits d'un tel Compte d'épargne ME6. Les taux d'intérêt sont publiés sur le site web et/ou communiqués par communication électronique ; la Banque n'est nullement tenue de communiquer ces taux ni leurs variations d'une autre manière.

Les dépôts peuvent être réalisés à tout moment et les retraits ne peuvent être effectués à partir du Compte d'épargne ME6 que sur demande préalable introduite par le Client auprès de la Banque via les services internet personnels. Le délai de préavis sera fixé à l'ouverture du Compte d'épargne ME6. Pour le Compte d'épargne ME6, le préavis applicable est de 6 mois. Le Compte d'épargne ME6 peut également inclure une période sans préavis.

Compte d'épargne ME12

98. Le Compte d'épargne ME12 est disponible en euros et ne constitue pas un compte d'épargne réglementé au sens de l'arrêté royal du 21 septembre 2013 modifiant l'AR/CIR 92 en ce qui concerne les critères d'exonérations des revenus des dépôts d'épargne visés à l'article 21, 5° du Code des impôts sur les revenus 1992 ainsi que les conditions de l'offre de taux sur ces derniers.

A partir de juin 2018 il n'est plus possible d'ouvrir un Compte d'épargne ME12. La Banque peut fixer un montant de dépôt maximum.

Les intérêts sont calculés sur le solde quotidien du Compte d'épargne ME12 et crédités tous les trois (3) mois, le dernier Jour ouvrable de mars, juin, septembre et décembre, sur le Compte d'épargne ME12 du Client. La Banque peut modifier les taux d'intérêt applicables au Compte d'épargne ME12 en fonction des conditions du marché et moyennant un préavis qui ne peut être inférieur au préavis applicable aux retraits d'un tel Compte d'épargne ME12. Les taux d'intérêt sont publiés sur le site web et/ou communiqués par communication électronique ; la Banque n'est nullement tenue de communiquer ces taux ni leurs variations d'une autre manière.

Les dépôts peuvent être réalisés à tout moment et les retraits ne peuvent être effectués à partir du Compte d'épargne ME12 que sur demande préalable introduite par le Client auprès de la Banque via les Services internet personnels. Le délai de préavis sera fixé à l'ouverture du Compte d'épargne ME12. Pour le Compte d'épargne ME12, le préavis applicable est de 12 mois. Le Compte d'épargne ME12 peut également inclure une période sans préavis. Les Comptes d'épargne Compte d'épargne ME12 comprennent une période de trois (3) mois après l'ouverture du compte, durant laquelle aucun retrait ne peut être effectué.

La Banque se réserve le droit de modifier ou compléter ces critères à tout moment, et informera le Client de toute modification substantielle.

Compte d'épargne Express

99. Le Compte d'épargne Express est disponible en euros et ne constitue pas un compte au sens de l'arrêté royal du 21 septembre 2013 modifiant l'AR/CIR 92 en ce qui concerne les critères d'exonérations des revenus des dépôts d'épargne visés à l'article 21, 5° du Code des impôts sur les revenus 1992 ainsi que les conditions de l'offre de taux sur ces derniers.

Il n'y a pas de dépôt minimum requis pour ouvrir un Compte d'épargne Express. Les intérêts sont calculés sur le solde apuré quotidiennement du Compte d'épargne Express et crédités chaque trimestre le dernier Jour ouvrable de mars, juin, septembre et décembre. Les taux d'intérêt fluctuent parallèlement aux conditions du marché et seront fournis sur demande.

Les dépôts et retraits peuvent être réalisés à tout moment sur le Compte d'épargne Express.

La Banque se réserve le droit de modifier ou compléter ces critères à tout moment, et informera le Client de toute modification substantielle.

2. COMPTES INDIVIDUELS OU JOINTS

100. Les Comptes auprès de la Banque peuvent être ouverts au nom d'une ou maximum deux personnes. Ils ne sont ouverts au nom de maximum deux personnes physiques que si l'ensemble de ces personnes a rempli les formalités prévues au chapitre 3 des Conditions générales.

101. Chaque co-titulaire d'un 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.

102. La Banque adressera toute notification relative au compte collectif à l'un des titulaires et toute notification faite à ce titulaire vaudra notification à l'ensemble des co-titulaires du Compte.

103. La résidence fiscale des Titulaires du Compte joint, telle que déclarée durant la procédure de demande, doit être située en Belgique.

3. DÉCOUVERTS

104. Les comptes devront en permanence afficher un solde créditeur (positif) et les découverts ne sont pas autorisés.

4. DEVICES DES COMPTES

105. Les sommes à débiter ou à créditer le seront dans la devise où elles ont été payées ou encaissées par la Banque. 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.

ANNEXE 2 : SERVICES DE PAIEMENT

1. GÉNÉRALITÉS

106. La Banque appliquera les Conditions générales et l'Annexe 2 aux opérations de paiement en faveur des Clients (Conditions des services de paiement), à condition que le fournisseur de services du Donneur d'ordre ou le fournisseur de services du Bénéficiaire soient situés dans l'Espace économique européen ("EEE"). Elles devraient être lues en conjonction avec toutes autres Conditions générales et/ou tout autre contrat régissant le(s) Compte(s) Client, l'(es) instrument(s) utilisé(s) et/ou le service spécifique fourni.

107. Sauf disposition contraire en vertu de la présente Annexe 2, les Conditions générales restent d'application.

2. DÉFINITIONS

Contrat-cadre	désigne un contrat de services de paiement qui régit l'exécution future d'opérations de paiement individuelles et successives
Bénéficiaire	désigne toute personne ou entité qui est le destinataire prévu des fonds
Donneur d'ordre	désigne toute personne ou entité qui autorise une opération de paiement ou donne un ordre de paiement
Compte de paiement	fait référence à un Compte Liquidités utilisé pour l'exécution d'une opération de paiement
Instrument de paiement	désigne un dispositif ou une série de procédures, convenus entre le Client et la Banque, et servant à lancer un ordre de paiement
Ordre de paiement	désigne une instruction électronique donnée par un donneur d'ordre pour demander l'exécution d'une opération de paiement
Utilisateur du service de paiement	désigne la partie qui utilise le service de paiement offert par la Banque
Opération de paiement	désigne un acte initié par le Client par voie électronique et qui consiste en un transfert de fonds
Taux de change de référence	désigne le taux de change de base utilisé pour calculer toute conversion de devise
Identifiant unique	désigne une combinaison de lettres, numéros ou symboles spécifiés au Client par la Banque, tel que le code IBAN (International Bank Account Number). Il doit être fourni par le Client pour garantir la bonne identification du bénéficiaire.
Date valeur	désigne une date de référence utilisée par la Banque pour calculer les intérêts sur les fonds détenus sur un compte de paiement.

3. INFORMATION NÉCESSAIRE POUR LES SERVICES DE PAIEMENT

108. La Banque fournira gratuitement au Client, avant que celui-ci ne s'engage dans un contrat de service de paiement unique, les informations suivantes :

- une spécification de l'information ou de l'identifiant unique que doit fournir le Client pour assurer la bonne exécution d'un ordre de paiement ;
- la ventilation de tous les frais dus par le Client à la Banque et, le cas échéant, le Taux de change réel ou de référence à appliquer à l'opération de paiement.

Le Client doit donner son autorisation à l'exécution d'une opération de paiement soit en signant les ordres qui doivent être données à la Banque soit au moyen de méthodes et/ou procédures convenues au préalable avec la Banque. L'autorisation ne pourra être retirée qu'en accord avec la Banque. La Banque se réserve le droit d'imposer une commission ou des frais si elle consent à retirer l'autorisation.

Lorsqu'un ordre de paiement pour une opération de paiement unique est transmis par un instrument de paiement couvert par un Contrat-cadre, la Banque ne sera pas tenue de fournir des informations déjà fournies sur la base d'un Contrat-cadre auprès d'un autre prestataire de services ou qui lui seront fournies en vertu de ce Contrat-cadre.

La Banque se réserve le droit de facturer toute demande d'information supplémentaire ou plus fréquente, ou toute transmission par un moyen de communication non spécifié dans un Contrat-cadre, fournie à la demande de l'utilisateur des Services de paiement. De tels frais seront appropriés et conformes au coût réel supporté par la Banque.

Dans les cas d'instruments de paiement de faible valeur et de monnaie électronique, la Banque se réserve le droit de fournir le minimum d'information exigé par la loi.

4. DROITS ET DEVOIRS RELATIFS À LA FOURNITURE ET L'UTILISATION DE SERVICES DE PAIEMENT

109. Si le Client place des liquidités sur un Compte de paiement, la Banque veillera à attribuer une date valeur dès la réception des fonds.

110. Lorsque le Donneur d'ordre demande à la Banque d'effectuer une opération de paiement, le Client est tenu de fournir toute information suffisante pour garantir que l'opération de paiement soit correctement effectuée. La Banque peut demander au Bénéficiaire de lui fournir tout détail suivant relatif aux Comptes détenus par le Donneur d'ordre et le Bénéficiaire :

- a. les numéros, noms et coordonnées personnelles des Titulaires du Compte ;
- b. le(s) identifiant(s) unique(s) nécessaire(s) ;
- c. la devise de l'opération de paiement et le montant à transférer, et
- d. la raison de la demande de l'opération de paiement.

111. Si un identifiant unique fourni par le Client est incorrect, la Banque ne sera pas tenue responsable de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte de l'opération de paiement.

112. Par mesure de prévention de la fraude, la Banque se réserve le droit de limiter les paiements externes à un montant qui doit être publié sur le site internet de la Banque. Cette limite sur les paiements externes peut être modifiée de temps à autre afin de refléter tout changement dans la loi, les règlements ou les politiques de la Banque. Dans ce cas, le changement sera publié sur le site internet de la Banque ainsi que la date à laquelle ledit changement prend effet.

113. Le moment de la réception de l'ordre de paiement sera le moment où l'ordre de paiement est reçu par la Banque. Si l'ordre de paiement n'est pas reçu un Jour ouvrable ou s'il est reçu après l'Heure limite, il sera estimé avoir été reçu le Jour ouvrable suivant.

114. L'Utilisateur des Services de paiement qui introduit l'ordre de paiement peut également convenir avec la Banque que l'exécution d'un ordre de paiement s'effectuera à une date donnée. Dans ce cas, le moment de la réception est considéré comme étant la date convenue. Si la date convenue n'est pas un Jour ouvrable, l'ordre de paiement est considéré comme étant reçu le Jour ouvrable suivant.

115. Les paiements effectués en euros ou dans la devise d'un État membre de l'EEE seront exécutés par la Banque au plus tard le Jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement. Nonobstant ce qui précède, si cet ordre de paiement est fourni à la Banque sur papier, il sera exécuté par celle-ci au plus tard le deuxième Jour ouvrable qui suit la réception de l'ordre de paiement. Si le Donneur d'ordre donne expressément pour instruction d'exécuter le paiement le Jour ouvrable même, il sera exécuté le Jour ouvrable de la réception de l'ordre de paiement, à moins qu'il n'ait été reçu par la Banque après l'Heure limite, auquel cas il sera exécuté le Jour ouvrable suivant. Les paiements effectués dans toute autre devise que l'euro ou autre devise d'un État membre de l'EEE seront exécutés par la Banque au plus tard trois (3) Jours ouvrables suivant le moment de réception de l'ordre de paiement. Si le Donneur d'ordre donne expressément pour instruction d'exécuter le paiement le Jour ouvrable même, il sera exécuté le Jour ouvrable de la réception de l'ordre de paiement, à moins qu'il n'ait été reçu par la Banque après l'Heure limite, auquel cas il sera exécuté le Jour ouvrable suivant.

La Date valeur débitrice pour le compte de paiement du Donneur d'ordre ne pourra pas être antérieure à la date à laquelle le montant de l'opération de paiement est débité du compte de paiement.

116. Immédiatement après l'exécution de l'ordre de paiement, la Banque fournira l'information suivante au Donneur d'ordre :
- a. la date de réception de l'ordre de paiement ;
 - b. la référence permettant au Bénéficiaire d'identifier l'opération de paiement et, le cas échéant, le Donneur d'ordre et toute information transmise avec l'opération de paiement ;
 - c. le montant de l'opération de paiement dans la devise de l'ordre de paiement ;
 - d. une répartition des frais restant dus par le Donneur d'ordre, les frais qui seront imputés séparément, et
 - e. le cas échéant, le taux de change appliqué et le montant de l'opération de paiement après la conversion en devise étrangère.

Des informations complémentaires pourront être fournies par la Banque, à la demande du Donneur d'ordre, mais pourraient être soumises à des frais.

117. Les fonds reçus pour créditer un compte seront crédités par la Banque le Jour ouvrable auquel elle les reçoit. Si les fonds sont reçus après l'Heure limite ou un jour qui n'est pas un Jour ouvrable, le Compte sera crédité le Jour ouvrable suivant. Le montant crédité au Bénéficiaire sera net d'honoraires, de frais, de commissions et de tout intérêt dû à la Banque.

118. Immédiatement après l'exécution de l'ordre de paiement, la Banque fournira l'information suivante au Bénéficiaire :
- la référence permettant au Bénéficiaire d'identifier l'opération de paiement et, le cas échéant, le Donneur d'ordre et toute information transmise avec l'opération de paiement ;
 - le montant de l'opération de paiement dans la devise dans laquelle les fonds sont mis à la disposition du Bénéficiaire ;
 - une ventilation des frais dus par le Bénéficiaire ;
 - le cas échéant, le taux de change appliqué et le montant de l'opération de paiement avant la conversion en devise étrangère, et
 - la Date valeur du crédit.

5. DROITS ET DEVOIRS RELATIFS À LA FOURNITURE ET L'UTILISATION DE PLACEMENTS D'ORDRE

119. Les fonds apurés à payer pour les transactions d'achat doivent être disponibles au placement d'ordre. La Banque bloquera temporairement sur le compte du Client un montant, égal à la contrepartie totale de la transaction, y compris les frais d'exécution, les frais de bourse et toute autre commission de tiers. Le montant bloqué peut être augmenté en fonction de la nature du titre, de sa volatilité du marché et de tout risque de change lié à la transaction.

120. Le montant bloqué sera débloqué à la date du règlement de l'ordre, et la Banque débloquera simultanément tout montant bloqué précédemment.

Si le montant final de l'achat, comprenant les frais et les charges ainsi que toutes autres obligations découlant des mouvements des prix ou de change entre le moment du placement d'un ordre et la date du règlement, dépasse le solde disponible sur le compte du Client, la Banque peut couvrir le déficit. Conformément aux usages bancaires, tout déficit temporaire est remboursable sur demande et pourra être réexaminé au gré de la Banque à tout moment.

121. Pour garantir le déficit, la Banque peut exercer le droit de rétention mentionné dans les Conditions générales sur tous les actifs et fonds du Client sous le contrôle de la Banque jusqu'au paiement complet des passifs qui lui sont dus. La Banque se réserve également le droit d'exercer ses droits en vertu des Conditions générales de conversion et de compensation à l'égard de ces actifs et de ces fonds ainsi qu'à l'égard de tout autre compte bancaire détenu auprès de la Banque.

122. Sous réserve de ce qui précède, la Banque n'est pas autorisée à emprunter ou à prélever des fonds au nom du Client.

123. La Banque peut imposer des limites au nombre de transactions exécutées ou aux montants transférés par le Client durant une période donnée.

6. RESPONSABILITÉ DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

124. La Banque ne sera pas tenue responsable si une opération de paiement n'a pas été effectuée parce que le Client n'a pas fourni l'information correcte et/ou nécessaire ou parce que la législation empêche ou interdit à la Banque d'effectuer l'opération de paiement. Dans les limites permises par la loi ou la réglementation en vigueur, la Banque informera le Client le Jour ouvrable suivant des raisons pour lesquelles l'opération de paiement n'a pas été effectuée. La Banque effectuera l'opération de paiement une fois que le Client aura fourni l'information manquante ou lorsque toute entrave à son exécution sera levée. La date de réception sera la date à laquelle la Banque pourra effectivement traiter l'opération de paiement.

125. La Banque ne sera pas tenue responsable de toute opération de paiement effectuée sur la base des ordres du Client, même si les ordres reçus sont incorrects ou incomplets. Si possible, dans le cas de fonds transférés de manière incorrecte, la Banque tentera de récupérer les fonds ainsi transférés après avoir informé le Client des éventuels honoraires, frais, commissions et intérêts applicables.

126. Le Client devra signaler immédiatement à la Banque toute opération de paiement non autorisée ou incorrecte. Si la Banque établit que, suite à une erreur de sa part, une opération de paiement a été effectuée qui était non autorisée ou incorrecte, elle remboursera le Client à hauteur du montant de l'opération de paiement en question, majoré des frais éventuels.

ANNEXE 3 : SERVICES D'INVESTISSEMENT

1. GÉNÉRALITÉS

127. Les dispositions reprises sous cette Annexe 3 ne s'appliqueront qu'aux Services d'investissement offerts aux Clients.

128. La législation belge et la réglementation régissant ces activités (y compris et sans limitation, les règles de protection des Clients) sont désignées ici par "**Règles des services d'investissement**".

Les "**Règles de protection des Clients**" comprennent toutes les mesures légales et réglementaires applicables et les règles qui régissent la protection des Services d'investissement de la Banque. Ces mesures et ces règles incluent notamment la transposition nationale de la Directive européenne concernant les marchés d'instruments financiers ("**MiFID 2**") ainsi que les règles nationales de protection des consommateurs. Les Clients de la Banque sont protégés par les Règles belges de protection des Clients, sous le contrôle de la FSMA.

129. Les règles régissant les garanties sur les dépôts bancaires ne font pas partie des Règles de protection des investisseurs.

130. Sur son site internet dédié, la Banque fournit au Client une description générale de la nature des instruments financiers spécifiques et des risques liés à chaque type d'instrument, de façon suffisamment détaillée pour permettre au Client de prendre des décisions d'investissement informées.

131. Les informations disponibles sur le site internet dédié de la Banque ne constituent pas des conseils d'investissement ni ne relèvent de la gestion de portefeuille. Ces informations sont purement informatives. Le Client en fera usage à son entière discrétion.

2. DÉFINITIONS

Bordereau d'achat/vente	désigne la confirmation d'une exécution de transaction et contient des informations essentielles concernant l'exécution de la transaction comme la date et l'heure d'exécution, les frais d'exécution et autres frais, le prix auquel l'instrument financier a été acheté ou vendu, etc. ;
Dépositaire	désigne la Banque, qui emploie comme sous-dépositaire MeDirect Bank (Malta) plc, établie à The Centre, Tigné Point, Sliema TPO 0001 - Malte ;
Gestion de Portefeuille	désigne le service décrit au chapitre 6 (<i>Gestion de portefeuille</i>) de la présente annexe 3 ;
Critères d'exécution	désigne les critères énumérés au chapitre 17 (<i>Meilleure exécution - Facteurs d'exécution</i>) de la présente annexe 3 ;
Facteurs d'exécution	désigne les facteurs énumérés au chapitre 17 (<i>Meilleure exécution - Facteurs d'exécution</i>) de la présente annexe 3 ;
Infrastructure d'exécution	désigne un marché réglementé, un MTF, un internalisateur systématique ou un teneur de marché ou autre fournisseur de liquidités, ou une entité qui remplit dans un pays tiers une fonction similaire à la fonction exécutée par l'un des éléments précités ;
Services d'investissement	désigne la réception, la transmission ou l'exécution d'un ordre de gestion de portefeuille, ainsi que tous les services auxiliaires afférents ;
Ordre à cours limité	est l'ordre d'acheter ou de vendre à un prix déterminé (prix limite) ou plus avantageux. Un ordre à cours limité d'achat ne peut être exécuté qu'au prix limite ou à un prix inférieur, et l'ordre à cours limité de vente ne peut être exécuté qu'au prix limite ou à un prix supérieur ;
Ordre au cours de marché	désigne l'ordre d'acheter ou de vendre un instrument au meilleur prix disponible sur le marché. Le cours auquel l'ordre de marché sera exécuté ne peut pas être garanti et ne correspondra pas nécessairement au prix affiché à titre indicatif sur le site internet de la Banque ;
MTF	ou système multilatéral de négociation, désigne un système multilatéral opéré par une société d'investissement ou un opérateur de marché, qui réunit de multiples tiers vendant et achetant des intérêts sur des instruments (dans le système et conformément aux règles non discrétionnaires), d'une manière qui résulte en un contrat ;
Ordre	désigne une instruction d'acheter ou de vendre un instrument que la Banque accepte pour exécution ou transmission à un tiers, incluant les ordres agrégés tels que des contributions et des investissements mensuels dans les Portefeuilles modèles ;
Marché réglementé	désigne un système multilatéral opéré et/ou géré par un opérateur de marché qui réunit ou facilite la réunion de multiples tiers, acheteurs et vendeurs d'intérêts

**Internalisateur
systématique**

sur des instruments (dans le système et conformément aux règles non discrétionnaires) pour aboutir à un contrat, par rapport aux instruments négociables en vertu de ses règles et/ou systèmes, qui est autorisé et fonctionne de manière régulière ;

désigne une société d'investissement qui, de façon fréquente, organisée et systématique, négocie à son propre compte en exécutant les Ordres des Clients en dehors d'un marché régulé ou d'un MTF.

3. CLASSIFICATION DES CLIENTS

132. Tous les Clients sont considérés par la Banque comme des "Clients non professionnels". Bien qu'un Client ait la faculté de notifier à la Banque par écrit qu'il souhaite être traité comme un "Client professionnel" ou "Contrepartie éligible", que ce soit de façon permanente ou pour un Service d'investissement particulier, il est informé par la présente qu'en raison de la politique de classification des Clients adoptée par la Banque, celle-ci n'acceptera pas une telle demande de reclassification. Il en résulte que le Client conserve à tout moment ses droits et la protection liée à son statut de "Client non professionnel".

4. PROFIL D'INVESTISSEUR

133. Afin que la Banque puisse lui fournir certains services en investissement, le Client doit remplir le questionnaire en ligne portant sur sa situation personnelle et financière et son attitude face au risque (le "**Questionnaire Client**"), ainsi que tout autre document pertinent ou contrat susceptible d'être pertinent dans le contexte du service de conseil en investissement que lui fournira la Banque.

134. Les informations fournies par le Client à cet égard sont supposées être exactes, complètes et à jour, et la Banque peut s'y fier, jusqu'à ce que le Client demande à les modifier ou les mettre à jour. Le Client s'engage à tenir la Banque informée régulièrement, au besoin, de tout changement concernant son niveau de connaissances et son expérience en matière d'investissement.

5. EXECUTION ONLY

135. Si le Client choisit ce service :

- a. la Banque mettra en place un compte "execution only" sur lequel toutes les transactions exécutées seront enregistrées ;
- b. les instruments (tels que définis et énumérés sous la rubrique "Instruments" ci-dessous) que possède le Client seront détenus par le Dépositaire en son nom, mais dans l'intérêt du premier et à ses propres risques, en vertu de la législation en vigueur ;
- c. le Client peut exécuter des transactions sur ladite gamme d'instruments ;
- d. en fournissant des Services d'investissement consistant uniquement en l'exécution et/ou la réception et la transmission d'ordres (sans conseils en investissement) portant sur des instruments non complexes tels que définis dans les Règles des services d'investissement, la Banque ne pourra évaluer le caractère approprié ou l'adéquation d'un instrument ou du service fourni ou proposé et le Client ne bénéficiera donc pas de la protection correspondante offerte par les Règles des services d'investissement pertinentes ;
- e. lors de l'exécution des ordres, la Banque ou le tiers désigné fournira rapidement au Client des informations concernant l'exécution de cet ordre ;
- f. le Client recevra des relevés de portefeuille une fois par an, détaillant les coûts, charges et incitants. Sur demande, la Banque peut également fournir au Client des relevés à des intervalles plus fréquents. Ces relevés supplémentaires seront fournis au tarif figurant dans le document intitulé "Guide Tarifaire de MeDirect".

6. GESTION DE PORTEFEUILLE

136. Si le Client choisit ce service :

- a. il lui sera demandé de signer la Convention de gestion de portefeuille de la Banque ;
- b. la Banque mettra en place un compte "gestion de portefeuille" dans lequel toutes les transactions exécutées dans le cadre de ce service seront enregistrées ;

- c. les instruments que possède le Client seront détenus par le Dépositaire en son nom, mais dans l'intérêt du Client et à ses propres risques, conformément à la législation en vigueur ;
- d. la Banque assurera la gestion des actifs du Client de manière discrétionnaire. Sous réserve d'instruction écrite de la part du Client, la Banque est autorisée, à sa seule discrétion et sans avoir besoin du consentement préalable du Client, à conclure tout type de transaction ou arrangement au nom de ce dernier. Cependant, la Banque ne peut exercer un pouvoir discrétionnaire qu'en accord avec les objectifs d'investissement du Client et d'une façon qu'elle juge dans le meilleur intérêt du Client. Ceci sera fait conformément aux limites ou restrictions que le Client aura spécifiées dans la Convention de gestion de portefeuille ou autrement par écrit ;
- e. à l'achat d'actifs qui seront détenus sur un compte "Gestion de Portefeuille", le Client se verra imputer sur une base trimestrielle les frais afférents aux services de Gestion de Portefeuille indiqués dans le Guide Tarifaire de la Banque ;
- f. le Client recevra chaque trimestre des relevés de ses actifs. Sur demande, la Banque peut également fournir au Client des relevés à des intervalles plus fréquents. Ces relevés supplémentaires seront fournis au tarif figurant dans le document intitulé "Guide Tarifaire de la Banque", et
- g. la Banque établira une référence, basée sur les objectifs d'investissement et sur le(s) type(s) d'instruments inclus dans le portefeuille du Client, à laquelle celui-ci peut comparer la performance de son portefeuille. Cette référence ni garantit nullement que la performance du portefeuille du Client sera égale à celle-ci, ni qu'elle suive nécessairement sa répartition. De plus, ce référencement ne signifie pas que le portefeuille du Client sera fondé sur les investissements qui composent la référence ni qu'il suivra nécessairement l'allocation des actifs référencés ou leur performance.

137. Si la Banque n'obtient pas les informations requises dans le Questionnaire sur le profil de risque de l'investisseur, elle ne sera pas en mesure de fournir au Client les services de gestion de portefeuille.

7. INSTRUMENTS

138. Sauf mention contraire, la présente Annexe 3 couvrent la gamme d'instruments suivante (les " **Instruments** ") :

- a. les parts ou actions dans des sociétés et autres titres comparables à des actions dans des sociétés cotées ou négociées sur un marché réglementé ;
- b. les obligations et autres titres de créance qui sont négociables sur les marchés financiers, et
- c. les organismes de placement collectif, les fonds négociés en bourse (" **FNB** ") ou les plans qualifiés d'organismes de placement collectif en valeurs mobilières (" **OPCVM** ").

Des informations plus détaillées par rapport aux risques liés à ces instruments financiers sont reprises dans l'Annexe 4 de ce document.

8. TRANSACTIONS DE GRÉ À GRÉ

139. En acceptant les présentes Conditions générales, le Client autorise expressément la Banque à exécuter des transactions en son nom qui ne sont pas soumises au règlement d'une bourse, d'un marché d'échange ou d'un Système multilatéral de négociation réglementé, si et dans la mesure où elle l'estime dans l'intérêt du Client.

9. STABILISATION

140. Sous réserve de l'obligation de prendre toutes les mesures raisonnables pour obtenir, dans l'exécution des ordres, le meilleur résultat possible pour ses Clients, en tenant compte du prix, des coûts, de la vitesse, de la probabilité d'exécution et de règlement, de la taille, de la nature ou de toute autre considération pertinente pour l'exécution de l'ordre, la Banque peut participer au nom du Client à des investissements qui pourraient avoir fait l'objet d'une stabilisation. Il s'agit d'un processus de stabilisation des prix qui peut exister dans le cadre de nouvelles émissions. La stabilisation peut gonfler temporairement le prix de marché de la nouvelle émission, ce qui engendre des prix plus élevés que ce ne serait autrement le cas. Le prix de marché d'investissements de la même catégorie déjà émis, et d'autres investissements dont le prix est influencé par le prix de la nouvelle émission, pourraient aussi être influencés par le processus.

Ce processus est entrepris pour garantir la transition facile et méthodique de nouvelles émissions sur le marché et s'assurer que le prix d'émission et/ou le prix d'investissements associés ne soient pas artificiellement réduits par l'augmentation de l'offre résultant de la nouvelle émission. La stabilisation peut intervenir seulement pour une période limitée et le prix auquel les parts et certificats de valeurs mobilières peuvent être stabilisés est soumis à des limites, bien qu'il n'existe aucune limite

concernant les emprunts obligataires et les obligations.

10. EXÉCUTION ET GROUPEMENT D'ORDRES

141. Les ordres seront exécutés conformément aux lois, règles et pratiques standard applicables dans le lieu d'exécution, sauf disposition contraire dans la présente Annexe 3 (et dans la mesure où ces dispositions de l'Annexe 3 ne transgressent aucune de ces lois, règles et pratiques standard).

142. La Banque s'efforcera de traiter tous les ordres du Client au meilleur prix disponible sur le marché au moment où les transactions du type et du volume concernés sont exécutées, sauf instruction contraire de la part du Client ou si les circonstances exigent que la Banque agisse autrement dans le meilleur intérêt du Client. La Banque peut également combiner les ordres du Client avec ses propres ordres et les ordres d'autres Clients, lorsque ce regroupement s'inscrit dans l'intérêt général de tous les Clients concernés et lorsqu'il est peu probable que le regroupement d'ordres soit défavorable à l'un des Clients dont l'ordre est regroupé. Le regroupement peut parfois avoir pour résultat que le Client obtienne un prix plus favorable et, à d'autres occasions, un prix moins favorable. Néanmoins, ceci s'effectue toujours sous réserve de l'obligation de la Banque de prendre toutes les mesures raisonnables pour obtenir, lors de l'exécution des ordres, le meilleur résultat possible pour ses Clients en prenant en considération le prix, les coûts, la rapidité, la probabilité d'exécution et de règlement, la taille et la nature ou toute autre considération pertinente à l'exécution de l'ordre. Voir également le paragraphe relatif à la "Politique d'exécution" ci-dessous.

11. RÈGLEMENT DES TRANSACTIONS

143. La date et l'heure de règlement pour toutes les transactions est indiquée sur le bordereau d'achat et ne peut pas être modifiée une fois que la transaction a été clôturée.

L'heure de règlement est indiquée en Greenwich Mean Time (GMT).

La Banque ne sera pas tenue responsable de tout retard dans le règlement d'une transaction résultant de circonstances indépendantes de sa volonté, ou du manquement d'une partie (y compris le Client) autre qu'elle, à prendre toutes les mesures nécessaires pour que le règlement ait lieu à la date de règlement.

12. OPÉRATIONS SUR TITRES

144. Le produit découlant du rachat de titres, des paiements de coupons et de dividendes ou d'autres opérations sur titres concernant des titres détenus par le Client sera réglé dans la même devise dans laquelle les titres sont libellés. Si le Client n'a pas un compte libellé dans la devise originale dans laquelle les titres sont libellés, la Banque procédera gratuitement à l'ouverture d'un nouveau compte afin de régler ce produit. D'autres arrangements sont disponibles sur demande.

13. ACTIFS DU CLIENT - CHAMP D'APPLICATION

Généralités

145. Ce chapitre 13 de l'Annexe 3 s'applique lorsque la Banque détient l'un des actifs du Client (autre que des liquidités), y compris et sans limitation tout instrument (désigné ci-après comme les "Actifs"), en son nom, mais dans l'intérêt du Client et à ses propres risques. Afin d'écartier tout doute, les Actifs du Client seront détenus par la Banque en son nom, mais dans l'intérêt du Client et à ses propres risques.

Aux fins de la présente Annexe 3, le terme "Liquidités" désigne l'argent crédité sur un compte dans toute devise ou des créances similaires pour le remboursement d'argent, notamment des dépôts du marché monétaire.

Détention d'actifs

146. Le Dépositaire détiendra les actifs du Client en son nom, mais dans l'intérêt de ce dernier et à ses propres risques selon les modalités de la loi en vigueur. Si les actifs sont déposés auprès d'une institution située dans une juridiction autre que la Belgique, la Banque informera le Client de ses droits en cas de défaillance ou d'insolvabilité de cette institution.

Mise en commun d'actifs

147. Les actifs du Client peuvent être placés et maintenus dans un panier commun d'actifs identiques ou déposés sur un

compte Client ou un compte joint. Les ordres seront exécutés conformément aux lois, règles et pratiques standard applicables dans le lieu d'exécution, sauf disposition contraire dans la présente Annexe 3 (et dans la mesure où ces dispositions de l'Annexe 3 ne transgressent aucune de ces lois, règles et pratiques standard). Afin d'écarter tout doute, les Clients ne peuvent donc pas réclamer des numéros ni des libellés particuliers d'actifs.

Actifs situés hors de la Belgique

148. La détention d'actifs situés hors de la Belgique implique un certain nombre de risques, en particulier parce que les protections offertes par le Règlement des Services d'Investissement et autres lois et réglementations ne s'appliquent pas à de tels actifs situés hors de la Belgique. À titre d'exemple : (i) si la loi belge accorde des droits de propriété sur ces actifs, ceci peut ne pas être le cas dans les autres juridictions où une partie ou l'ensemble des actifs du Client peuvent être situés, et (ii) des pratiques de règlement et des critères réglementaires différents de ceux de la Belgique peuvent s'appliquer, ainsi que des pratiques différentes concernant l'identification distincte des actifs.

Le Client confirme par la présente avoir pris tous les conseils nécessaires concernant la détention d'actifs situés hors de la Belgique et comprendre et reconnaître qu'il agit à ses propres risques. Voir la section "Nomination d'agents" ci-dessous pour toute information complémentaire sur les actifs déposés auprès de sous-dépositaires ou de représentants dans d'autres juridictions.

Nomination d'agents

149. Le Client accepte et comprend que :

- a. Le Dépositaire puisse, occasionnellement et à son entière discrétion :
- b. (i) nommer un/des sous-dépositaire(s) et autres mandataires (y compris hors de l'EEE) pour détenir tout ou une partie des actifs du Client et pour exécuter tout devoir décrit dans la présente Annexe 3, et/ou (ii) déposer des actifs auprès de tout sous-dépositaire ou tout système de dépôt ou de compensation. Toute référence à la Banque dans les présentes Conditions des Services d'investissement inclut, lorsque le contexte l'exige, des mandataires (terme qui couvre tout système de dépôt ou de compensation) nommés par la Banque et la Banque est autorisée à rémunérer ces mandataires pour le compte du Client, et
- c. Pour choisir et désigner des mandataires, le Dépositaire prendra tout le soin nécessaire et raisonnable pour veiller à nommer des personnes réputées compétentes. Toutefois, le Dépositaire ne sera pas tenu responsable, sauf en cas de négligence grave dans la sélection ou le contrôle et la gestion des services fournis par de tels mandataires, pour l'exécution par tout autre mandataire de tout devoir qui lui aura été délégué par le Dépositaire dans le cadre de la présente Annexe 3.

Des documents de titres ou certificats qui attestent la propriété des actifs du Client peuvent également être confiés à la garde d'un mandataire.

150. Il convient de noter qu'en vertu de l'arrêté royal n°62 du 10 novembre 1967 favorisant la circulation des instruments financiers, tout détenteur de titres cotés sur un marché belge réglementé peut exercer un droit de recouvrement des titres détenus par celui-ci, qui peut être exercé en cas d'insolvabilité du Dépositaire ou de tout sous-dépositaire ou mandataire belge auprès duquel le Dépositaire possède un compte-titres Client.

151. Le Client autorise par la présente le Dépositaire à déposer des actifs auprès de tout sous-dépositaire ou mandataire choisi conformément au sous-paragraphe (b) ci-dessus. Conformément à une telle autorisation, le Client reconnaît et accepte que les lois et règlements applicables à tout sous-dépositaire ou mandataire non belge puissent éventuellement ne pas lui octroyer des droits équivalents au recouvrement d'actifs déposés en cas d'insolvabilité dudit sous-dépositaire ou mandataire non belge. Dans le cas d'une telle insolvabilité, le Dépositaire sera uniquement tenu de restituer au Client les actifs qu'il aura pu récupérer, au terme d'efforts raisonnables, auprès de tout sous-dépositaire ou mandataire insolvable.

152. Dans la mesure du possible, le Dépositaire s'assurera que le sous-dépositaire ou mandataire identifie séparément par les moyens appropriés les actifs des Clients du Dépositaire, les actifs du Dépositaire et les actifs du sous-dépositaire ou mandataire. Si des actifs sont déposés dans un compte Client global du sous-dépositaire ou mandataire au nom du Dépositaire, lesdits actifs ne seront pas séparés parmi les Clients du Dépositaire dans le registre du sous-dépositaire ou mandataire. Dans ce cas, le Client jouira uniquement d'un droit proportionnel aux actifs détenus dans un tel compte Client global.

Dans le cas d'un dépôt par le Dépositaire des actifs du Client auprès d'un sous-dépositaire ou mandataire auquel l'arrêté royal n°62 précité ne s'applique pas (y compris auprès de sous-dépositaires ou mandataires situés hors de l'Union européenne), il est possible que la loi et la réglementation applicables à un tel dépôt n'offrent pas au Client les mêmes protections ni les mêmes droits de recouvrement que ceux prévus dans l'arrêté royal n°62 concernant les actifs déposés

auprès du Dépositaire. Dans ce cas, les Clients du Dépositaire peuvent ne pas bénéficier des pleins avantages de la loi belge et, par exemple, ne pas bénéficier de droits de recouvrement équivalents.

De plus, il est possible que la loi ou la réglementation applicable aux actifs déposés auprès d'un sous-dépositaire ou mandataire ne prévoient pas de séparation individuelle ou globale des actifs des Clients, du Dépositaire et du sous-dépositaire ou mandataire. Dans ce cas, si le sous-dépositaire ou mandataire devient insolvable, il pourrait s'avérer impossible de récupérer l'ensemble des actifs du Client. Tout sous-dépositaire ou mandataire auprès duquel le Dépositaire dépose des actifs peut exiger des garanties, privilèges ou droits à compensation pour les frais et coûts engagés par rapport aux actifs déposés. La Banque ou le Dépositaire ne seront pas tenus responsables du paiement de tels frais et coûts.

Acceptation des actifs détenus en dépôt

L'acceptation en dépôt des actifs du Client par le Dépositaire peut dépendre de l'acceptation de tels actifs en dépôt par un autre sous-dépositaire ou mandataire. Si ses actifs ne sont pas acceptés en dépôt par un sous-dépositaire ou mandataire à la suite d'un défaut important (par exemple, titres endommagés, etc.), le Client devra supporter les coûts nécessaires pour remédier à un tel défaut.

Droits associés aux actifs

Toute correspondance et autres documents reçus par le Dépositaire et relatifs aux actifs seront transmis occasionnellement, conformément aux instructions du Client.

Il appartient entièrement au Client d'exercer ou de refuser d'exercer tout droit associé aux actifs.

Le Dépositaire fournira uniquement les services relatifs aux actifs, à la réception d'instructions spécifiques et opportunes de la part du Client. La Banque se réserve le droit de refuser d'agir sur la base de telles instructions, à sa seule discrétion.

Il incombe en outre entièrement au Client de se familiariser avec et de se conformer aux lois et règlements applicables concernant la possession de tout actif.

14. DISPOSITIONS COMMUNES ÉVALUATION DES ACTIFS

La Banque fournira des évaluations des instruments et des fonds détenus en dépôt ou en gestion. Les actifs seront évalués quotidiennement. L'évaluation sera basée sur des taux approximatifs et les valeurs de marché en vigueur, obtenus auprès de sources habituellement utilisées par les institutions pour de telles évaluations. Pour écarter tout doute, ces valeurs seront uniquement de nature indicative et n'engageront la Banque d'aucune manière.

Les relevés seront considérés corrects et approuvés par les Clients si aucune objection n'a été faite quant à leur contenu dans un délai d'un mois. Ce délai commence à courir à la date de mise en ligne des relevés de compte.

15. INDUCEMENTS

153. Dans le cadre de la fourniture de certains Services d'investissement et auxiliaires à ses Clients, la Banque peut fournir à des tiers ou se voir fournir par des tiers des avantages monétaires et/ou non monétaires (inducements).

154. La Banque veillera à ce que de tels avantages visent à améliorer la qualité du service pertinent fourni au Client et la Banque traitera les avantages conformément à la législation applicable.

La Banque touche, par exemple, une commission de distribution de la société de gestion d'organismes de placement collectif pour vendre ces derniers.

16. CONFLITS D'INTÉRÊTS

155. La Banque, ou une société membre du même groupe, peut posséder un intérêt, un rapport ou un accord matériel lié à certains des services qui sont fournis au Client ou des investissements acquis en son nom. Les employés de la Banque sont tenus de se conformer à sa politique en matière de conflits d'intérêts et d'ignorer un tel intérêt lorsqu'ils agissent au nom du Client. La Banque s'efforcera dans tous les cas de placer les intérêts du Client avant les siens. La Banque communiquera clairement la nature générale et/ou les sources de tout conflit d'intérêts susceptible d'apparaître occasionnellement. Une telle notification sera faite avant d'entreprendre au nom du Client toute opération dans laquelle un conflit d'intérêts est apparu. Voir également le résumé de la politique de la Banque en matière de conflits d'intérêts, disponible sur le site internet dédié de la Banque (Governance memorandum).

17. MEILLEURE EXÉCUTION

Généralités

156. La Banque prendra toutes mesures raisonnables pour obtenir le meilleur résultat possible ("Meilleure Exécution") au nom de ses Clients, soit en exécutant les Ordres des Clients, soit en recevant et transmettant les Ordres à exécuter. Dans ce but, la Banque a mis en place des protocoles d'exécution efficaces et une politique interne de meilleure exécution, que le Client accepte par la présente.

L'objectif de ce chapitre 17 (*Meilleure exécution*) est de fournir au Client les informations nécessaires sur la politique de meilleure exécution de la Banque (disponible sur le site internet de la Banque) applicable aux Clients et aux Instruments dans la mesure où la Banque :

- exécute des ordres pour le compte du Client ;
- fournit le service de Gestion de portefeuille, en exécutant des Ordres qui résultent de décisions de négociier des instruments pour le compte du Client, et/ou
- reçoit et transmet les Ordres du Client à d'autres intermédiaires pour exécution.

Exécution d'ordres pour le compte du Client

157. La Banque se conformera à toutes les règles et réglementations locales applicables à la réception et la transmission des Ordres du Client de même qu'à l'exécution de tels Ordres. Si une disposition de la politique d'exécution d'Ordre de la Banque est interdite par la loi ou la réglementation locale, cette disposition ne s'appliquera pas.

158. La Banque exécutera les Ordres au nom du Client étant donné que ce dernier compte légitimement sur elle pour protéger ses intérêts par rapport à l'évaluation ou à d'autres aspects de l'opération qui pourraient être affectés par sa façon d'exécuter l'Ordre. Ceci sera le cas lorsque, par exemple, la Banque :

- exécute un Ordre en tant que représentant ; ou
- exécute un Ordre en tant que principal sans risque au nom du Client.

La Banque exécutera tous les Ordres en tant qu'Ordres à cours limité ou ordre de Bourse, selon les spécifications du Client.

Exécution d'ordre : recherche du meilleur résultat possible

159. La Banque se conformera à toute instruction spécifique que peut lui donner le Client tant qu'elle est compatible avec les services qu'offre la Banque à ses Clients et en accord avec les Conditions générales. Si la Banque se conforme à une instruction spécifique qui n'est pas compatible avec cette politique, cela risque de l'empêcher de prendre les mesures qui y sont spécifiées.

160. Sous réserve de tout ordre spécifique donné par le Client, lors de l'exécution des Ordres en son nom, la Banque prendra toutes les mesures raisonnables pour obtenir le meilleur résultat possible en prenant en compte les Facteurs d'exécution.

161. La Banque déterminera l'importance relative des Facteurs d'exécution en faisant appel à son bon sens et à son expérience en matière commerciale au vu des informations de marché disponibles et en prenant en compte les Critères d'exécution.

Demandes d'annulation

162. La Banque ne peut garantir que les demandes d'annulation des ordres seront exécutées, en particulier si ces demandes ont été valablement reçues après l'exécution de l'ordre à annuler, ou si cette annulation est impossible en raison de la réglementation et des règles de fonctionnement des marchés concernés.

Facteurs d'exécution

163. Les Facteurs d'exécution qui seront pris en compte sont les suivants :

- Prix
- Coûts ;
- rapidité et probabilité d'exécution et de règlement ;
- taille ; nature de la transaction, et
- toute autre considération pertinente pour l'exécution de l'Ordre.

164. Dans tous les cas, le prix représentera généralement un facteur décisif dans l'obtention du meilleur résultat possible et pour les Clients de Détail, il constituera toujours le Facteur d'exécution le plus important. D'autres Facteurs d'exécution

secondaires qui peuvent être pris en compte pour les Clients non professionnels comprennent la vitesse et la probabilité d'exécution et de règlement et de toute autre considération relative à l'exécution de l'ordre.

Critères d'exécution

165. Les Critères d'Exécution qui seront pris en compte sont les caractéristiques :

- du Client ;
- de l'Ordre ;
- de l'instrument qui fait l'objet de l'Ordre, et
- les Infrastructures d'exécution vers lesquelles cet Ordre peut être adressé.

Lieux d'exécution

166. Une liste du Top 5 de Lieux d'exécution des Ordres utilisés par la Banque pour chaque catégorie d'instruments est disponible sur le site internet de la Banque, dans le document intitulé « MiFID II Top 5 lieux d'exécution ».

167. La Banque évalue à intervalles réguliers les Lieux d'exécution disponibles en rapport avec tout produit qu'elle offre, pour identifier ceux qui lui permettront, de manière cohérente, d'obtenir le meilleur résultat possible lors de l'exécution des ordres. La liste des infrastructures sera au besoin mise à jour, après évaluation.

168. Nonobstant ce qui précède, si et seulement dans la mesure où la Banque estime qu'il y va de l'intérêt du Client, conformément au chapitre 17 (*Meilleure Exécution*), elle se réserve le droit d'utiliser n'importe quel Lieu d'exécution afin d'obtenir le meilleur résultat possible pour le Client.

Choix d'un Lieu d'exécution

169. Sous réserve de tout ordre spécifique donné par le Client et afin de choisir un Lieu d'exécution pour un Ordre, la Banque utilisera la méthode suivante :

- sous réserve de la prise en compte des Critères et des Facteurs d'exécution précités, lorsque la Banque estime pouvoir effectuer une transaction à l'avantage du Client (ou qui ne le désavantage pas), la Banque peut servir d'Infrastructure d'exécution, et
- sous réserve de ce qui précède, en plaçant des Ordres sur un marché réglementé ou un MTF, ou auprès de tout autre fournisseur de liquidités, la Banque choisira le Lieu d'exécution qu'elle considère le plus avantageux pour le Client.

Lorsque la Banque fait office d'Infrastructure d'exécution, elle prend en compte toutes les sources d'information à sa disposition, y compris les MTF, les bourses locales, les courtiers et les vendeurs de données, pour obtenir le meilleur résultat possible pour l'Ordre.

Méthodes d'exécution

170. La Banque exécutera un Ordre en suivant les méthodes suivantes, éventuellement combinées :

- en dehors d'un marché réglementé ou MTF en :
 - o exécutant l'Ordre avec un Ordre correspondant d'un autre Client ;
 - o agissant comme Infrastructure d'exécution, et/ou
 - o agissant avec d'autres courtiers et teneurs de marché ;
- Directement sur un marché réglementé ou MTF, ou lorsque la Banque n'est pas un membre direct du marché réglementé ou MTF concerné, avec un participant tiers avec lequel la Banque a conclu une entente pour traiter des Ordres sur ce marché réglementé ou ce MTF.

Le Client accepte expressément que la Banque puisse conclure en son nom des transactions qui ne sont pas réglementées selon les règles de la bourse, de la bourse d'investissement, ou du système multilatéral de négociation réglementé si et dans la mesure où la Banque estime qu'il y va de l'intérêt du Client.

Réception et transmission des ordres

171. La Banque peut transmettre un Ordre qu'elle reçoit du Client à une organisation externe telle qu'un courtier tiers, pour exécution. Dans ce cas de figure, la Banque est tenue d'agir dans le meilleur intérêt du Client et de se conformer à la présente Annexe 3.

Contrôle

172. La Banque évaluera régulièrement certaines transactions pour déterminer si elles sont conformes à l'Annexe 3 et/ou aux accords d'exécution et si les transactions résultantes ont produit les meilleurs résultats possibles pour le Client.

Mise à jour

173. La Banque procédera régulièrement à une mise à jour des accords d'exécution d'Ordres. Dès que survient un changement significatif affectant sa capacité de continuer à obtenir le meilleur résultat possible pour le Client, la présente politique sera adaptée en conséquence.

Clause de non-responsabilité

174. Le chapitre 17 (*Meilleure exécution*) vise à mettre en œuvre l'engagement de la Banque d'agir à tout moment dans le meilleur intérêt de ses Clients. Bien que la Banque ait mis en place cette politique, l'exécution des ordres peut être déléguée à des tiers. Lorsque la Banque exécute les Ordres de Clients auprès de tiers, elle exige des tiers qu'ils démontrent avoir appliqué des procédures pour garantir la meilleure exécution de leurs Ordres.

ANNEXE 4 : DESCRIPTION GENERALE DE LA NATURE ET DES RISQUES LIES AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

181. Cette annexe vise à vous fournir une description générale de la nature et des risques liés aux instruments financiers. La description fournie ci-dessous explique la nature du type d'instrument spécifique concerné de même que les risques particuliers à ce type d'instrument, de façon suffisamment détaillée pour vous permettre de prendre des décisions d'investissement informées.

1. NATURE DES TYPES D'INSTRUMENT SPECIFIQUES

Bons du Trésor

Les Bons du Trésor représentent la forme d'emprunt la plus simple. Le gouvernement récolte des fonds en vendant des bons au public. Les investisseurs achètent les bons à un prix réduit par rapport à la valeur nominale précisée. A l'échéance, le titulaire reçoit de l'Etat un paiement égal à la valeur nominale du bon.

Obligations

Les Obligations sont des titres de créance négociables émis par des entreprises ou des gouvernements. Les intérêts sont en général payés sur une base fixe ou variable. Les obligations à taux variable sont souvent liées à des taux de référence spécifiques. Les obligations ont habituellement une date d'échéance ou un plan de remboursement qui précise lorsque le montant emprunté doit être remboursé. Les obligations peuvent être des obligations de premier rang, qui en cas de liquidation sont payées avant les dettes subordonnées et les capitaux propres, ou des obligations subordonnées, payées après les obligations de premier rang mais avant les instruments de capitaux propres. Les obligations peuvent aussi être garanties par des actifs précis de l'émetteur, auquel cas les détenteurs d'obligations auront priorité sur l'ensemble des actifs servant de garantie pour les obligations.

Actions

Les actions représentent des parts de propriété dans une société et un droit à une part proportionnelle dans ses actifs et bénéfices. Une personne qui détient une telle participation dans la société ne bénéficie pas du droit le plus élevé sur les actifs de la société. Le droit d'un actionnaire est plutôt subordonné aux droits des créanciers, et l'actionnaire profitera des distributions de bénéfices ou des recettes provenant de la liquidation des actifs uniquement après que les droits prioritaires sont satisfaits.

Fonds d'investissement collectifs

Les organismes de placement collectif, les fonds négociés en bourse ("FNB") ou les plans qualifiés de fonds OPCVM peuvent être émis par des fonds d'investissement, unit trusts, SICAV et autres véhicules d'investissement. Ces fonds sont généralement gérés par un gestionnaire d'investissement qui investit les actifs du fonds d'investissement collectif dans les titres d'autres émetteurs ou dans des liquidités, en s'appuyant toujours sur un ensemble spécifique de règles et de limites d'investissement.

Les fonds d'investissement collectifs peuvent être de type ouvert ou fermé. Les fonds d'investissement collectifs ouverts peuvent émettre des actions supplémentaires et racheter des actions déjà émises de sorte que le nombre d'actions et de participants n'est pas fixe. Les fonds d'investissement collectifs fermés ont un nombre précis d'actions en circulation et l'émetteur n'est pas tenu de racheter les actions en circulation. Les actions de produits d'investissement collectifs fermés sont généralement échangées en bourse, le prix étant déterminé selon le cours du marché.

Certains fonds d'investissement collectifs se spécialisent dans certains pays ou secteurs ou, en particulier dans le cas des FNB, ils suivent un indice spécifique.

2. RISQUES RELATIFS AUX TYPES D'INSTRUMENTS SPECIFIQUES

Risque systématique et non systématique

Il est courant de classer les sources traditionnelles de risque qui génèrent une variation de rendements en deux types distincts: ceux qui sont permanents par nature, comme le risque de marché ou le risque de taux d'intérêt, et ceux qui sont spécifiques à une question de sécurité, comme l'activité ou le risque financier.

Un investisseur peut constituer un portefeuille diversifié et ainsi éliminer une partie du risque total, du risque diversifiable ou de la part non marchande. Ce qui subsiste correspond à la portion non diversifiable ou au risque de marché. La variabilité du rendement total d'un titre qui est directement associée avec les fluctuations globales du marché ou de l'économie est appelée risque systématique.

Tous les titres présentent un certain degré de risque systémique parce que le risque systémique englobe directement le taux d'intérêt ainsi que les risques de marché et d'inflation. L'investisseur ne peut pas échapper à cette partie du risque parce que, peu importe son niveau de diversification, le risque du marché dans son ensemble ne peut pas être évité. Si la bourse baisse significativement, la plupart des actions seront défavorablement affectées. Si la bourse augmente fortement, la plupart des actions s'apprécieront. Ces mouvements se produisent indépendamment du comportement d'un investisseur isolé.

La variabilité du rendement total d'un titre non relative à la variabilité générale du marché est appelée le risque non systématique. Ce risque est propre à un titre particulier et il est associé à des facteurs tels que le risque commercial et le risque financier de même que le risque de liquidité. Si tous les titres présentent généralement un certain degré de risque non systématique, il est surtout lié aux actions.

Les risques les plus pertinents particuliers aux types d'instrument spécifiques incluent ce qui suit:

- a. Le risque financier implique le ratio d'endettement ou la dette. Plus le montant des actifs d'une entreprise financé par endettement est grand, plus la probabilité d'insolvabilité ou de faillite et l'incapacité de payer l'intérêt et le capital à l'échéance est grande, bien que les ratios d'endettement varient énormément d'un secteur à l'autre. Le risque pour les investisseurs est en partie compensé par l'intérêt accru sur le coupon et la possibilité d'acheter avec une décote.
- b. Le risque commercial est le risque inhérent aux activités de l'entreprise et/ou du secteur. Certaines des questions à se poser dans l'examen des opérations d'une entreprise devraient inclure :
 - l'entreprise est-elle saine, bien établie et stable ou alors nouvelle et non éprouvée ?
 - est-ce une entreprise cyclique, qui dépend de pics d'activité à certaines périodes de l'année ?
 - le volume d'affaires est-il croissant, décroissant ou stationnaire ?
 - l'infrastructure est-elle moderne et à jour ou a-t-elle grand besoin d'investissements ?
 - l'entreprise a-t-elle une bonne réputation au sein du secteur ?
 - la concurrence est-elle forte, anticipée ou négligeable ?
 - quelle est le ratio de bénéfices par rapport au capital investi pour diverses périodes ?
- c. Le risque de taux est le risque que la valeur d'une obligation augmente ou baisse parallèlement aux taux d'intérêt de l'économie.
- d. Le risque de change se réfère aux variations imprévisibles de la valeur d'une devise par rapport à une autre. Ce risque est particulièrement pertinent pour les investissements dans les économies de marché émergentes.
- e. Le risque de rachat est aussi appelé risque de remboursement anticipé. C'est le droit d'une société ou d'une municipalité de déclarer une obligation due et payable (remboursement du capital) avant la date d'échéance prévue de l'obligation. Le remboursement anticipé peut se produire à la suite d'une réduction générale des taux d'intérêt dans l'économie. Le risque pour l'investisseur qu'une obligation soit remboursée de manière anticipée peut se présenter quand les fonds reçus doivent être réinvestis dans une économie moins performante ou lorsque, pour obtenir un rendement égal avec de nouveaux fonds, les investisseurs doivent prendre un risque supplémentaire.
- f. Le risque d'inflation représente le risque que l'inflation fasse baisser la valeur réelle d'un actif suite à la diminution du pouvoir d'achat.
- g. Le risque psychologique est le risque que les investisseurs prennent des décisions d'investissement de manière émotionnelle plutôt que logique.
- h. Le risque de liquidité est le risque qu'un actif ne puisse pas être converti en liquidités ou ne puisse être converti qu'à une valeur inférieure à la juste valeur de l'actif. Ce risque est courant pour les actifs physiques ou les titres peu échangés, et il peut augmenter lors de périodes de crise financière ou pour des actifs qui s'échangent sur un marché affecté spécifique.
- i. Le risque politique et gouvernemental est le risque de bouleversements fondamentaux dans l'économie d'un Etat résultant de politiques gouvernementales ou de l'instabilité du système politique. Ceci peut à son tour influencer négativement la valeur des actifs associés à ce pays.

- j. Le risque de crédit est le risque qu'un emprunteur fasse défaut sur tout type de dette en n'effectuant pas les remboursements qu'il est tenu d'effectuer. Dans le cas d'une obligation, le risque de l'émetteur est le même que le risque de crédit de la transaction puisque la société concernée est aussi l'émetteur. Le risque de contrepartie est un type de risque de crédit et peut être défini comme le risque qu'une partie au contrat fasse défaut ou ne remplissent pas ses engagements. Pour les contrats d'options et les contrats à terme négociés en bourse, la chambre de compensation de la bourse est normalement la contrepartie. La chambre de compensation est responsable de la performance de ces types de transaction vis-à-vis des investisseurs, conformément au règlement spécifique de la bourse, réduisant ainsi le risque de contrepartie auquel les investisseurs sont exposés. Pour les transactions comme les bons de souscription, les options OTC, les transactions à terme de gré-à-gré, les produits structurés et les options exotiques, le risque de contrepartie est généralement plus élevé et son ampleur dépend de la valeur marchande du contrat.
- k. Le risque de gestion résulte du fait que le rendement sur un fonds d'investissement collectif dépend, notamment, des compétences et des décisions d'investissement du gestionnaire. L'incapacité d'un gestionnaire de prendre de bonnes décisions d'investissement ou de suivre les règles établies peut engendrer des pertes pour les investisseurs du fonds.

Les investissements sur les marchés émergents sont souvent, mais pas toujours, plus risqués que les investissements sur les marchés développés. Les marchés émergents couvrent des titres qui s'échangent dans des pays présentant une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- a. un certain degré d'instabilité politique ;
- b. des marchés financiers et un modèle de croissance économique relativement difficiles à anticiper ;
- c. un marché financier encore en voie de développement ; et
- d. une économie faible.

Plusieurs des risques cités ci-dessus sont particulièrement pertinents pour les investissements dans les marchés émergents, et nous vous conseillons de bien vous informer avant d'investir sur ces marchés.