

CONDITIONS GÉNÉRALES



Table des matières

I.	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	5
	I.1. Présentation	5
	I.2. Définitions	5
	I.3. Portée des Conditions Générales	6
	I.4. Déontologie et confiance mutuelle	6
	I.5. Identification des Clients et de ses caractéristiques	6
	I.6. Secret bancaire	7
	I.7. Traitement des données à caractère personnel.....	8
	I.8. Contrats conclus à distance	8
	I.9. Correspondance, communication et Notifications.....	9
	I.10. Décès.....	9
	I.11. Procuration	10
	I.12. Conservation des données.....	10
	I.13. Garanties, unicité de Compte et cession de créance	10
	I.14. Blocage des Comptes – Transactions refusées.....	11
	I.15. Modifications des Conditions Générales	12
	I.16. Rupture de la relation	12
	I.17. Protection des dépôts et instruments financiers	13
	I.18. Frais	13
	I.19. Fiscalité	14
	I.20. Litige	14
	I.20.1. Traitement des plaintes	14
	I.20.2. Responsabilité de la banque	15
	I.20.3. Prescription.....	15
	I.20.4. Force majeure	15
	I.21. Preuve	16
	I.22. Droit applicable	17
II.	SERVICES INTERNET PERSONNELS.....	17
	II.1. Réglementation des services	17
	II.2. Accès	17
	II.3. Conditions d'utilisation et sécurité.....	17
	II.4. Droit d'utilisation et propriété intellectuelle.....	18
	II.5. Responsabilité de la Banque	18
	II.6. Ordre du Client.....	19
III.	COMPTES ET OPÉRATIONS	20
	III.1. Types de Comptes.....	20
	III.1.1. Compte à vue	20
	III.1.2. Compte à terme	20
	III.1.3. MeDirect Fidelity Épargne	21
	III.1.4. MeDirect Épargne Mensuelle Max	21
	III.1.5. MeDirect Épargne Dynamic	21
	III.1.6. MeDirect Essential Épargne	22
	III.1.7. Compte titres	22
	III.2. Compte individuel ou joint	22
	III.3. Découverts	23
	III.4. Devises des Comptes	23
	III.5. Compte dormant.....	23
	III.6. Usufruit	23
	III.7. Opérations	23
	III.8. Bordereaux et extraits de Comptes	24
	III.9. Contre-passation et rectification d'erreur	24
IV.	SERVICES DE PAIEMENT	24
	IV.1. Généralités.....	24
	IV.2. Définitions.....	25

IV.3. Règles relatives aux Ordres de paiement et à leurs exécutions	25
IV.4. Refus d'exécution des Ordres de paiement – blocage temporaire du Compte de paiement – remboursement	26
IV.5. Obligations et responsabilités	27
IV.6. Plafonds	28
V. SERVICES D'INVESTISSEMENT	28
V.1. Généralités.....	28
V.2. Définitions.....	29
V.3. Catégorisation des Clients	29
V.4. Profil d'investisseur	29
V.5. Services de réception et de transmission d'Ordres.....	30
V.6. Instruments financiers.....	31
V.7. Transactions de gré à gré (OTC)	31
V.8. Droits de la Banque	31
V.9. Tarifs	33
V.10. Transmission et groupements d'Ordres.....	33
V.11. Règlement des transactions	33
V.12. Opérations sur titres.....	33
V.13. Conservation d'instruments financiers	33
V.13.1. Conservation.....	33
V.13.2. Sous-dépôt.....	34
V.13.3. Administration et Opérations sur titres	35
V.14. Dispositions communes et évaluation des actifs	36
V.15. Incitants	36
V.16. Conflits d'intérêt.....	36
V.17. Meilleure sélection	36
V.17.1. Domaine d'application	36
V.17.2 – Qualité de la Banque	37
V.17.3 – Réception et transmission des Ordres	37
V.17.4. Facteurs prédominants.....	37
V.17.5 – Durée de validité.....	37
V.17.6 – Révocation et modification	37
V.17.7 – Ordres en attente d'exécution	37
V.17.8 – Transmission d'Ordres.....	38
V.17.9 – Sélection des entités d'exécution.....	38
V.17.10 – Couverture de frais	39
V.17.11 – Inscription en Compte	39
V.17.12 – Difficultés techniques	39
V.17.13 – Demandes d'annulation	39
ANNEXE 1 : DESCRIPTION GENERALE DE LA NATURE ET DES RISQUES LIES AUX INSTRUMENTS FINANCIERS	40

I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

I.1. Présentation

MeDirect Bank SA (la **Banque**) est un établissement de crédit agréé par la Banque Nationale de Belgique (NBB, 14 Boulevard de Berlaimont, 1000 Bruxelles, Belgique (numéro de téléphone : +32 (0)2 221 21 11 – www.nbb.be) et placé sous la surveillance de celle-ci ainsi que de la Banque Centrale Européenne (BCE, Sonnemannstrasse 20 (bâtiment principal) 60314 Frankfurt am Main, Allemagne) et de l’Autorité des Services et Marchés Financiers (**FSMA**, rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles – www.fsma.be). Le siège social de la Banque est situé au Boulevard de l’Impératrice 66, B-1000 Bruxelles (numéro de téléphone : +32 (0)2 887 20 05 – www.medirect.be). La Banque est enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0553.851.093 (RPM Bruxelles).

I.2. Définitions

Les termes définis dans les présentes conditions générales (les **Conditions Générales**) revêtiront la même signification dans tout autre document servant à gérer la relation Banque-Client, sauf mention contraire dans tel autre document.

Application bancaire	Signifie MeDirect app
Application de signature électronique	Désigne toute application choisie par la Banque (en ce compris une application sur le Site internet dédié 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 au Site internet dédié de la Banque et de confirmer les Services à fournir par la Banque.
Client	Désigne une personne physique qui remplit les conditions de l’article I.5 (Identification du Client et de ses caractéristiques), a été acceptée par la Banque, et a ouvert un Compte.
Compte	Désigne tout Compte visé à la Section IIIII des présentes conditions générales.
Compte titres	Désigne tout compte d’investissement nominatif ouvert auprès de la Banque dans le cadre de la fourniture de Services d’investissement tels que défini à l’annexe I A de la directive 2014/65/EU.
Heure Limite	Signifie au plus tard 15 minutes avant le cut-off officiel d’un organisme de placement collectif.
Jour ouvrable	Désigne tout jour pendant lequel les Banques sont ouvertes au public en Belgique.
Notification	Désigne tout type de communication transmise par la Banque au Client, via un message sécurisé dans la section « messages » ou « notifications » sur le Site internet dédié de la Banque ou l’Application bancaire, ou tout type de communication transmise par le Client à la Banque, via un message sécurisé dans la section « messages » sur le Site internet dédié de la Banque ou l’Application bancaire.
Ordre	Désigne toute demande reçue par la Banque sur le site internet dédié de la Banque ou l’Application bancaire liée aux Services tels que définis infra.
Ressortissant américain (US Person)	Désigne tout citoyen américain, résident fiscal américain ou toute personne habitant aux États-Unis d’Amérique.
Services	Désigne la fourniture en ligne de Comptes, Services d’investissement et autres services communément fournis par la Banque.

Site internet dédié Les termes définis dans les présentes conditions générales (les **Conditions Générales**) revêtiront la même signification dans tout autre document servant à gérer la relation Banque-Client, sauf mention contraire dans ledit document.

I.3. Portée des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales encadrent toutes les opérations, en ce compris les contrats (les **Opérations**) ou tous les Services exécutés par ou par l'intervention de la Banque, ainsi que l'utilisation du Site internet dédié et de l'Application bancaire et forment un ensemble avec les annexes aux Conditions Générales et tout contrat conclu entre le Client et la Banque. Les Conditions Générales sont disponibles sur le site internet de la Banque en français, en néerlandais et en anglais. Les Conditions Générales sont complétées par les usages bancaires généralement admis à l'échelon international et en Belgique. Les Conditions Générales peuvent être modifiées par la Banque conformément à l'article I.15.

I.4. Déontologie et confiance mutuelle

Les relations d'affaires entre le Client et la Banque sont fondées sur la confiance réciproque. La Banque s'engage à respecter toutes les dispositions légales, réglementaires ou autres définissant les règles de déontologie et de conduite applicables à l'exercice de l'activité de banquier. Elle apporte les meilleurs soins à l'exécution des conventions conclues avec le Client, des Opérations traitées pour son compte et des Ordres donnés par lui. La Banque ne peut être contrainte à conclure un contrat, à traiter une Opération ou à exécuter un Ordre, si ce n'est qu'en vertu de et dans le respect des dispositions légales ou réglementaires, ou d'engagements fermes pris par elle aux termes de conventions la liant au Client.

I.5. Identification des Clients et de ses caractéristiques

(§ 1) L'entrée en relation avec la Banque et la conclusion ou la réalisation de toute Opération, sont subordonnées à une évaluation individuelle et une évaluation globale des risques, basées sur les caractéristiques du Client, l'objet et la nature de la relation d'affaires, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme conformément, notamment, à la loi du 18 septembre 2017.

(§ 2) Lors de l'entrée en relation, le Client est tenu de communiquer toutes données, documents et pièces justificatives (y compris son numéro de téléphone portable personnel) requis par la Banque et qui concernent notamment son identité, son domicile légal, fiscal et réel, son état civil, son régime matrimonial, l'origine économique et géographique des fonds qui seront confiés à la Banque et tout autre document et/ou information qui permettent de déterminer ses caractéristiques (dont sa qualité de personne politiquement exposée), l'objet et la nature envisagée de la relation avec la Banque. Pour s'identifier, le Client a le choix de procéder soit avec itsme, soit en téléchargeant sa carte d'identité et en prenant une photo instantanée (selfie) de son visage. Le Client accepte que la Banque prenne copie de ces informations et documents, soit sur papier, soit sur support électronique, en conserve un exemplaire et les traite. 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. La Banque se réserve le droit d'accepter ou de refuser, sous réserve de dispositions légales impératives ou d'ordre public, d'ouvrir un Compte, d'exécuter une Opération ou de fournir un Service sans avoir à justifier sa décision. La Banque ne fournit pas ses Services à des entreprises constituées (ou non) en sociétés, à des partenariats, ou à toute entité juridique autre qu'une personne

physique. Seules les personnes physiques âgées de 18 ans minimum et dont le domicile légal, fiscal et réel est situé en Belgique peuvent devenir Clientes de la Banque.

(§ 3) Au cours de la relation contractuelle, la Banque exerce un contrôle continu et proportionné du risque, consistant en un examen des Opérations/transactions et, si nécessaire, de l'origine des fonds du Client. La Banque peut à tout moment exiger des informations et documents complémentaires relatifs, entre autres, à l'origine des fonds ou la motivation d'une transaction. L'évaluation individuelle et l'évaluation globale des risques sont mises à jour, notamment lorsque des éléments pertinents au regard de l'évaluation sont modifiés. Le Client est tenu d'informer la Banque de toute modification des éléments pertinents. En cas de Compte commun, la Banque peut être avertie de ces changements indifféremment par l'un ou l'autre titulaire. La Banque n'est tenue de prendre en considération les changements, de quelque nature qu'ils soient, 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.

(§ 4) Les avoirs confiés ou à confier à la Banque (espèces, instruments financiers ou autres avoirs) sont toujours inscrits au nom de leur propriétaire réel. L'usage de noms d'emprunt est interdit et inopposable à la Banque. Le Client accepte expressément que la Banque exige, sauf circonstances personnelles et exceptionnelles à déterminer par la Banque au cas par cas, qu'un seul numéro de téléphone et qu'une seule adresse e-mail soient utilisés par le Client pour effectuer des Notifications. La Banque se réserve le droit de bloquer les Comptes ou de ne pas effectuer d'Opérations lorsque le Client néglige de s'identifier comme il se doit et conformément aux présentes Conditions Générales.

I.6. Secret bancaire

(§ 1) En vertu de la loi américaine sur la taxation des comptes étrangers, *Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)*, la Banque a un certain nombre de droits et d'obligations vis-à-vis de l'administration fiscale américaine. L'une de ces obligations 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 américaine, entre autres, les éléments et informations relatives à certains revenus, tels que définis par FATCA. À défaut de formulaire W-8, de formulaire W-9 ou autre document requis par la législation FATCA, la Banque se réserve le droit de mettre immédiatement fin à la relation avec le Client, totalement ou en partie, conformément à l'article I.16 et à l'obligation de retenir l'entièreté du précompte mobilier américain sur les revenus visés par FATCA.

(§ 2) Dans le cadre de la norme commune relative aux comptes financiers, *Common Reporting Standard (CRS)*, transposée en droit belge le 16 décembre 2015, la Banque est tenue de déclarer les Comptes du Client et les informations personnelles qui y sont liées aux autorités fiscales belges, 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 légale, fiscale et réelle, numéro d'identification fiscale (numéro national), 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. Cette communication 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.

(§ 3) Certaines données du Client sont communiquées par la Banque au Point de Contact Central (le **PCC**). Le PCC est géré par la Banque Nationale de Belgique, responsable du traitement du PCC, conformément à la loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers et portant extension de l'accès au fichier central des avis de

saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt, conformément aux dispositions de l'article 322, § 3, du Code des impôts sur les revenus 1992. Dans les limites fixées par la loi du 8 juillet 2018 précitée, la Banque est tenue de fournir les informations suivantes au PCC: (i) le numéro d'identification du Client auprès du registre national des personnes physiques ou, à défaut d'un tel numéro, son numéro d'identification auprès de la Banque Carrefour de la sécurité sociale ou, à défaut d'un tel numéro, son nom, son premier prénom officiel, la date de sa naissance ou, si la date exacte est inconnue ou incertaine, l'année de sa naissance, le lieu de sa naissance s'il est connu et son pays natal ; (ii) l'ouverture ou la fermeture de chaque Compte bancaire dont le Client est titulaire ou cotitulaire ; (iii) l'existence ou la fin de l'existence d'une relation contractuelle avec le Client, ainsi que sa date, en ce qui concerne la convention portant sur des Services d'investissement et/ou des services auxiliaires (de même que le montant globalisé périodique, exprimé en euros, sur lequel porte cette convention), en ce compris la tenue pour les besoins du Client de dépôts à vue ou à terme renouvelable en attente d'affectation à l'acquisition d'instruments financiers ou de restitution, conformément à l'article 4, 3°, c) de ladite loi, (iv) les soldes des Comptes bancaires au 30 juin et au 31 décembre de chaque année, ainsi que (v) toute autre information requise par la loi du 8 juillet 2018 et ses modifications futures.

(§ 4) La Banque décline toute responsabilité quant à la transmission d'informations de quelque nature que ce soit à toute autorité publique (dont la Cellule de Traitement des Informations Financières), de contrôle ou judiciaire, dans la mesure requise par la loi ou la réglementation, et quant aux conséquences directes ou indirectes de la transmission de telles informations.

I.7. Traitement des données à caractère personnel

Les informations générales relatives au traitement par la Banque des données à caractère personnel sont exposées dans le résumé de la " Politique relative à la protection de la vie privée concernant le site internet, les produits et les services fournis par MeDirect", disponible sur le site internet de la Banque. Par cette déclaration, la Banque informe le Client sur les modalités et motifs du traitement des données à caractère personnel. Cette déclaration contient aussi des informations sur les droits des Clients et sur les modalités d'exercice de ces droits. Toute demande relative à la protection des données peut être adressée à : dataprotection@medirect.be.

I.8. Contrats conclus à distance

(§ 1) Le Client conclut les contrats avec la Banque à distance, comme prévu dans le Livre VI du Code de droit économique. Sauf disposition contraire dans les règlements particuliers, le Client a le droit de se rétracter de ce contrat dans les quatorze (14) jours calendrier, sans pénalité ni indication de motif. Ce délai débute soit le jour où le contrat est conclu, soit le jour où le Client reçoit les conditions contractuelles, si ce jour est postérieur à la date de conclusion du contrat. Le Client exerce son droit de rétractation en envoyant une déclaration non équivoque par courrier, par fax ou par e-mail avant l'expiration du délai de rétractation. Si le Client a déjà payé des frais pour ce contrat, ceux-ci seront remboursés sans délai et au plus tard dans les trente (30) jours calendrier après que la Banque ait été informée de la décision de se rétracter du contrat. Le Client accepte que des informations (pré)contractuelles puissent être fournies sur un support durable autre que du papier, sans préjudice de son droit de recevoir, à tout moment au cours de la relation contractuelle et s'il en fait la demande, les conditions contractuelles sur un support papier.

(§ 2) Ce droit de rétractation ne s'applique pas, entre autres, aux Services financiers dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles la Banque n'exerce aucune influence et qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation. Par exemple, les Ordres de bourse, les placements à terme et d'autres Services en rapport avec des Opérations de change, des titres et des droits de participation dans des organismes de placement collectif. Ce droit de rétractation ne s'applique pas non plus si le Service demandé est entièrement exécuté par les deux parties à la demande expresse du Client, avant qu'il n'exerce son droit de rétractation.

(§ 3) Si le Service fourni porte sur l'achat ou la vente de titres, le Client ne pourra plus exercer son droit de rétractation une fois ces titres déposés ou payés car le Service demandé sera considéré comme entièrement exécuté.

(§ 4) Lorsqu'un contrat a été conclu à distance avec plusieurs Clients, la Banque prendra en considération l'exercice du droit de rétractation par un seul des Clients sans avoir à demander le consentement des autres Clients, même si ces derniers s'opposent à l'exercice du droit en question.

I.9. Correspondance, communication et Notifications

(§ 1) Le Client peut opter pour l'anglais, le néerlandais ou le français aux fins de la relation contractuelle. Cette langue sera utilisée pour la communication avec la Banque. Le Client peut modifier sa préférence à tout moment en contactant le service clientèle (par e-mail à info@medirect.be ou par téléphone au +32 (0) 2 887 20 05) ou via une Notification sur le Site internet dédié ou l'Application bancaire de la Banque.

(§ 2) Le Client accepte expressément que la Banque communique par le biais (i) d'une Notification, (ii) d'un e-mail (en annexant au besoin des fichiers), (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.), (v) de courriers ordinaires ou recommandés envoyés à l'adresse du Client (i.e. la dernière adresse communiquée à la Banque par le Client), (vi) d'un SMS envoyé au numéro de téléphone portable donné par le Client (i.e. tel que communiqué à la Banque par le Client).

A l'exception de la transmission des Ordres sur instruments financiers qui requiert le cas échéant une Notification (voir Section V), le Client peut aussi communiquer avec la Banque par e-mail, ou par courrier ordinaire adressé au siège de la Banque. Le Client accepte expressément que la Banque exige, sauf circonstances personnelles et exceptionnelles à déterminer au cas par cas par la Banque, qu'un seul numéro de téléphone et qu'une seule adresse e-mail soient utilisés par le Client pour communiquer avec la Banque.

(§ 3) Le Client accepte expressément que, dans sa communication avec la Banque, y compris la communication des extraits de Compte, la Notification sera préférée. Le Client confirme bénéficier d'un accès permanent à internet et consultera régulièrement, et au moins tous les quinze jours, le Site internet dédié ou l'Application bancaire, afin de vérifier la réception des Notifications. Le Client s'engage irrévocablement à ne jamais invoquer l'absence d'accès à internet.

(§ 4) Toute communication par Notification, 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 internet de la Banque ou son Site internet dédié ou dans l'Application bancaire, le jour 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. Les possibilités de contestation du contenu des communications et le moment de l'acceptation irrévocable des Opérations sont traités à l'article I.20.1.

I.10. Décès

(§ 1) Le décès d'un Client ou de son conjoint ou cohabitant légal est immédiatement porté à la connaissance de la Banque. Ce devoir immédiat d'information incombe à la fois au conjoint ou cohabitant légal survivant, aux autres héritiers et/ou ayants droit du défunt et aux cotitulaires de ses Comptes. Dans le cas exceptionnel de la désignation d'un mandataire par le Client sur ses Comptes (à accepter exceptionnellement au cas par cas par la Banque), la même obligation d'information lui incombe.

La Banque se réserve le droit de demander des informations spécifiques concernant le décès (telles qu'une preuve officielle du décès, l'identité du conjoint ou cohabitant légal, un acte d'hérédité) afin de pouvoir remplir correctement ses obligations légales, avant de donner suite à la notification du décès.

Tout décès a pour conséquence le blocage des Comptes et autres avoirs du Client défunt de même que ceux de son conjoint (quel que soit leur régime matrimonial), afin que la Banque remplisse ses obligations légales. Les actes de disposition ne sont plus

possibles tant que les Comptes du/des Client(s) et/ou conjoint(s) sont bloqués, sauf exception et accord préalable de la Banque. Il en est de même en cas de décès de l'un des cotitulaires du Compte. Si, nonobstant le décès du Client, certaines personnes, telles que des conjoints, cohabitants légaux ou cotitulaires, disposent encore illicitement des avoirs, la responsabilité de la Banque ne pourra, le cas échéant, être engagée qu'au-delà de deux Jours ouvrables bancaires après que le décès lui ait été notifié.

(§ 2) Le versement des avoirs et la restitution des valeurs dont le défunt et/ou son conjoint étaient (co)titulaires ou (co)débiteurs, sont subordonnés à la remise, à la Banque, par les ayants droit, des preuves établissant le droit à la succession du défunt et les conditions du paiement ou de la restitution, notamment la preuve de l'acquittement de toutes dettes fiscales ou sociales du défunt. La Banque se réserve le droit, sans toutefois y être obligée, d'exiger que tous les ayants droit acceptent explicitement ces conditions et que les formalités prévues par la loi soient respectées (par exemple une preuve de l'absence de dettes fiscales et sociales notifiées dans le chef du défunt, de ses héritiers, de ses légataires ou encore, une autorisation du juge de paix).

(§ 3) Lorsqu'un Client marié ou en cohabitation légale décède, la Banque peut mettre un pécule ou partie des avoirs à la disposition du conjoint ou cohabitant légal survivant. La Banque peut ouvrir un nouveau Compte à cet effet. Le pécule du conjoint ou cohabitant légal survivant ne peut dépasser la moitié des soldes créditeurs disponibles, avec un maximum de 5 000 euros. Ces deux limites représentent un maximum absolu, toutes banques confondues. Le survivant n'a le droit de faire appel à la totalité de cette somme qu'à une seule reprise. Si le retrait devait dépasser ces limites, le conjoint ou cohabitant légal survivant perdrait, à concurrence de la somme perçue au-delà du plafond, ses droits sur le patrimoine commun, l'indivision ou la succession. Il serait également déchu du droit de renoncer à la succession ou de l'accepter sous bénéfice d'inventaire.

(§ 4) La Banque peut permettre, sans y être tenue, que certaines factures soient payées au départ des Comptes bloqués, à la demande des héritiers (présumés) ou de l'un d'eux, à condition que ce soit légal.

(§ 5) Les héritiers, ayants cause et ayants droit sont solidairement et indivisiblement responsables des créances détenues par la Banque sur le défunt Client, du chef de soldes débiteurs, d'intérêts débiteurs ou de frais ultérieurs au décès ou de tout autre motif généralement quelconque. Il en va de même en cas de décès d'un des cotitulaires de Compte. La Banque peut débiter, de plein droit, le Compte du défunt ou des héritiers ou ayants droit qui sont solidairement tenus, des frais relatifs au traitement de la succession.

I.11. Procuration

La Banque n'accepte pas les procurations, mandats ou autres formes de représentation (qu'elle résulte d'une convention, de la loi, d'une réglementation ou d'une décision judiciaire), sauf dans des circonstances exceptionnelles déterminées au cas par cas par celle-ci. La Banque refusera toute instruction donnée par quiconque agissant pour le compte de ou représentant le Client.

I.12. Conservation des données

La Banque n'est pas tenue de conserver dans sa comptabilité, les pièces justificatives ni tous les autres documents ou données pendant une période plus longue ou sous une forme autre que celle imposée par la loi. La Banque se réserve le droit de facturer des frais de recherche pour toute demande de documents ou d'informations, quelle qu'en soit la nature.

I.13. Garanties, unicité de Compte et cession de créance

(§ 1) Tous les Comptes actuels et futurs du Client ne constituent, indépendamment de leur qualification juridique ou des modalités y afférentes, que des éléments d'un Compte courant indivis, dont les soldes créditeurs et débiteurs se compensent en permanence, qu'ils soient libellés en euros ou en devises. En conséquence, la Banque peut effectuer à tout moment les opérations comptables requises pour réduire à un seul solde les différents soldes de ces Comptes. Lorsque la Banque et le Client sont réciproquement débiteurs de créances exigibles, la Banque a le droit d'opérer compensation à tout moment, même en cas de

saisie, de procédure d'insolvabilité ou de concours avec d'autres créanciers ou postérieurement, quelles que soient la nature des créances ou la qualité du Client (notamment débiteur principal, codébiteur, ou caution). La Banque dispose de ce droit, que les créances soient de même type ou non (par exemple, avoirs en Compte et instruments financiers). Dans le cadre d'une compensation, la Banque a également le droit de vendre les instruments financiers déposés sur le Compte titres du Client. Si l'unicité de Compte ou la compensation requiert une conversion de devises, la conversion se fait sur la base du taux de change du jour pertinent.

(§ 2) Le Client cède à la Banque toutes ses créances actuelles et futures sur des tiers en garantie de ses obligations actuelles et futures envers la Banque. Cette cession vaut uniquement pour les créances sur des tiers qui ne sont pas ou ne seront pas données en gage en faveur de la Banque. La Banque peut, aux frais du Client, notifier la cession aux débiteurs des créances cédées et faire le nécessaire pour que la cession soit opposable aux tiers. La Banque peut fournir aux débiteurs des créances cédées une copie des actes prouvant les dettes du Client. Le fait qu'une ou plusieurs créances sur des tiers fassent l'objet d'une cession spécifique n'affecte pas la présente cession. Le Client s'engage à fournir, à première demande de la Banque, toutes les informations nécessaires sur l'identité de ses débiteurs. La Banque peut recevoir les montants dus en vertu des créances cédées directement de leur débiteur contre simple quittance, sans autre formalité ni mise en demeure du Client.

(§ 3) Le Client affecte en gage au profit de la Banque pour sûreté de ses engagements actuels et futurs envers elle, tous les instruments financiers que la Banque détient pour son compte. La Banque peut garder ces instruments financiers en portefeuille ou les réaliser conformément aux dispositions légales en vigueur afin d'apurer les dettes du Client, à n'importe quel moment et sans que la responsabilité de la Banque puisse être engagée quant à la date de la réalisation. Le Client affecte en gage au profit de la Banque pour sûreté de ses engagements actuels et futurs envers elle, toutes les créances actuelles et futures qu'il possède au titre d'avoirs en Compte auprès de la Banque et auprès d'autres établissements financiers. La Banque peut aux frais du Client, informer les débiteurs des avoirs en Compte et instruments financiers gagés de l'existence de ce nantissement et faire le nécessaire pour rendre le gage opposable aux tiers. La Banque peut remettre aux débiteurs des avoirs en Compte gagés une copie des actes établissant les dettes du Client envers elle. Le fait qu'un ou plusieurs Comptes fassent l'objet d'une mise en gage spécifique n'affecte pas le présent gage. Le Client s'engage à communiquer toutes les données relatives à l'identité de ses débiteurs à la première demande de la Banque. La Banque est autorisée à recevoir les sommes dues au Client en vertu des avoirs en Compte gagés directement de leur débiteur, contre simple quittance et sans autre formalité ni mise en demeure du Client.

(§ 4) Sauf accord écrit de la Banque, le Client ne peut ni céder, ni affecter en gage, ni donner d'une quelconque manière en garantie au profit de tiers les créances qu'il détient sur la Banque du chef d'avoirs en Comptes ou d'Opérations ou de services bancaires. Toute demande de dérogation à cette interdiction sera adressée par écrit à la Banque.

(§5) Toutes les sommes destinées au Client seront imputées par la Banque sur les dettes qu'elle désire voir apurées par priorité. Dans ce cadre, le Client renonce à l'application des articles 5.208 et 5.209 du Code Civil.

I.14. Blocage des Comptes – Transactions refusées

(§ 1) 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.

(§ 2) La Banque ne sera pas tenue de traiter tout Ordre ou instruction et peut bloquer tout Service, le cas échéant sans en avertir le Client, si :

- le solde du Compte du Client n'est pas suffisant pour couvrir le montant de l'Ordre, majoré des frais et coûts connexes ;

- il existe une saisie-arrêt ou toute autre mesure de blocage, quelle qu'en soit la nature, y compris sur demande d'un tiers ;
- 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) ;
- la Banque est contrainte par les autorités judiciaires, l'autorité de contrôle ou des représentants de la loi de ne pas traiter une transaction ;
- le Client n'a pas fourni les informations et documents requis conformément aux présentes Conditions Générales ou comme demandé par la Banque ;
- le Client n'a pas mis à jour les informations et documents requis conformément aux présentes Conditions Générales, et/ou
- dans des circonstances similaires ou comparables.

(§ 3) La Banque ne pourra pas être tenue responsable d'avoir exécuté une Opération qu'elle n'est pas tenue d'exécuter en vertu du présent article. 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, notamment son droit de compensation avec d'autres Comptes du Client.

I.15. Modifications des Conditions Générales

(§ 1) 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 la date effective, qui ne peut être inférieure à deux (2) mois suivant la date d'envoi de la Notification, excepté si la/les modification(s) est/sont d'ordre technique, rédactionnel ou formel, est/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.

(§ 2) 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 n'acceptent pas 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 Conditions Générales modifiées.

(§ 3) 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.

I.16. Rupture de la relation

(§ 1) La Banque a le droit de mettre fin à tout moment, totalement ou partiellement, à sa relation avec le Client (par exemple en cas de propos inappropriés ou injurieux de la part du Client) sans devoir motiver sa décision, y compris si le Client est exceptionnellement représenté par son mandataire. Elle observe dans ce cas un préavis de deux (2) mois. Sous réserve de conventions particulières et des dispositions légales en vigueur ou de leurs conséquences, comme des Opérations qui ont par nature une durée plus longue, telles que les Comptes à terme ou les Comptes avec préavis, le Client peut, à tout moment, mettre fin, totalement ou partiellement à sa relation avec la Banque, sans devoir motiver sa décision et moyennant un préavis de trois (3) jours.

(§ 2) La Banque et le Client se réservent le droit de mettre fin unilatéralement, totalement ou partiellement à la relation qui les lie, sans délai de préavis : (a) lorsque la confiance d'une partie à l'égard de l'autre est sérieusement ébranlée (par exemple, en cas de (suspicion de) fraude, de corruption, de blanchiment) ou encore (b) lorsque la Banque constate que le Client réalise des transactions ou accomplit des actes en contravention avec les prescriptions légales, fiscales ou déontologiques ou avec la politique en matière d'embargo ; (c) en cas d'inexécution grave dans le chef de l'autre partie. Ceci vaut même si pour mettre fin aux Services il est imposé par contrat un délai de préavis déterminé. La Banque se réserve en outre le droit de mettre fin immédiatement et sans délai de préavis à sa relation avec le Client lorsque celui-ci ne satisfait pas à l'obligation d'identification prévue à l'article I.5.

(§ 3) La rupture de la relation contractuelle par la Banque rend immédiatement exigibles, de plein droit et sans mise en demeure, les soldes débiteurs éventuels ainsi que les autres dettes ou engagements du Client. Tous les frais judiciaires et extrajudiciaires que la Banque engage pour leur recouvrement sont à charge du Client. La Banque a le droit de mettre à charge du Client les commissions et frais de clôture applicables au moment de la rupture de la relation.

(§ 4) Le Client peut réclamer le remboursement proportionnel des sommes payées anticipativement pour le Service résilié. La clôture d'un Compte à vue ou d'épargne est exempte de frais pour le Client. Après clôture, les éventuels frais de gestion afférents à ces Comptes, payés anticipativement sur une base annuelle, seront remboursés au prorata du nombre de mois calendaires entiers à compter du mois suivant la date de clôture du Compte. Lors de la rupture de la relation, les Comptes du Client sont liquidés et le solde final lui est communiqué. Lors de la rupture de la relation, les avoirs (espèces, instruments financiers ou autres avoirs) du Client sont, après déduction des dettes, tenus à sa disposition, sans intérêts. La Banque se réserve le droit de procéder à la vente des instruments financiers si le Client omet de donner un Ordre de transfert dans un délai de deux mois après la rupture. Si le Client ne retire pas ces avoirs, la Banque a le droit de les lui transmettre de la manière qu'elle juge la plus appropriée ou de les déposer à la Caisse des Dépôts et Consignations, sous déduction des frais éventuels.

(§ 5) Toute lettre de préavis adressée au Client est réputée reçue si elle a été expédiée par la Banque au dernier domicile ou adresse communiqué par le Client à la Banque pour l'envoi de la correspondance, ou si elle a été communiquée, à son adresse e-mail.

I.17. Protection des dépôts et instruments financiers

(§ 1) La Banque participe aux systèmes belges, d'une part, de protection des dépôts et, d'autre part, de protection des instruments financiers, tels qu'organisés par la loi du 17 décembre 1998 et par la loi du 25 avril 2014. Cette protection assure – en cas de défaillance de la Banque (faillite, procédure de réorganisation judiciaire, cessation de remboursement des dépôts) – une intervention du Fonds de garantie pour les services financiers et du Fonds de Protection des Dépôts et des Instruments Financiers au profit de certains déposants et investisseurs. Pour les dépôts, le montant maximum de l'indemnisation du Fonds de garantie pour les services financiers s'élève, au total, à cent mille (100.000) euros par titulaire et par institution. Pour la protection des instruments financiers, le montant maximum de l'indemnisation du Fonds de Protection des Dépôts et des Instruments Financiers s'élève, le cas échéant, à vingt mille (20.000) euros par titulaire.

(§ 2) Toute information relative à la protection de dépôts du Fonds de garantie pour les services financiers peut être obtenue auprès de ce Fonds (adresse : Administration générale de la Trésorerie, Administration Paiements, Fonds de garantie, Avenue des Arts 30, B-1040 Bruxelles ou via le site : <http://fondsdegarantie.belgium.be>). Toute information relative à la protection du Fonds de Protection des Dépôts et des Instruments Financiers peut être obtenue auprès de ce Fonds (adresse : Administration générale de la Trésorerie, local C 636, rue du Commerce 96 1040 Bruxelles, e-mail : protectionfund.treasury@minfin.fed.be, ou via le site : <http://www.protectionfund.be/>).

I.18. Frais

Les prix, tarifs, frais et taux d'intérêt sont portés à la connaissance du Client par le biais du '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 suivant la procédure décrite à l'article I.15 des Conditions Générales, sauf disposition contraire prévue dans les présentes Conditions Générales. 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.

Les taux d'intérêt et les taux de change de référence, ou, le cas échéant, la méthode de calcul et tout autre élément pertinent pour déterminer les taux à appliquer, sont communiqués au Client conformément aux dispositions légales en la matière et sont repris dans le « Guide Tarifaire de MeDirect ». Toutes modifications des taux d'intérêt dus par ou au client, ainsi que les modifications des taux de change s'appliqueront immédiatement et sans préavis lorsque ces changements résultent d'une modification des taux d'intérêt ou de change de référence convenus. La Banque en informera le Client dans les meilleurs délais. Tous frais ou dépenses dus à la Banque ou ses agents peuvent être déduits des avoirs détenus au nom du Client. Si le Client omet de payer toute somme due à la Banque, des intérêts peuvent être dus au taux figurant dans le Guide Tarifaire de MeDirect.

I.19. Fiscalité

La taxe annuelle sur les comptes titres, le précompte mobilier et la taxe sur les opérations de bourse, aux taux fixés par la loi fiscale belge, seront déduits des Comptes, paiements d'intérêts, dividendes ou d'autres montants et Opérations qui peuvent être requis par la loi. 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 ou n'est plus 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. Le Client reconnaît que la Banque prélève le précompte mobilier belge sur tous les revenus donnant lieu à la perception du précompte mobilier indépendamment de sa résidence fiscale. Le cas échéant, il accepte également que la récupération dudit précompte mobilier, auprès de l'administration fiscale, lui incombe personnellement. La Banque ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la non-application de l'exonération de précompte mobilier.

I.20. Litige

I.20.1. Traitement des plaintes

(§ 1) Nonobstant les délais de contestation relatifs aux Opérations de paiement, tout Client doit communiquer à la Banque toute contestation relative à sa correspondance, à ses extraits de Compte, leurs annexes ou aux messages de la Banque transmis via des Notifications ou tout autre canaux électroniques de Banque dans les trois (3) mois qui suivent leur mise à disposition. Par dérogation à ce qui précède, les contestations relatives à des Ordres portant sur des instruments financiers doivent être communiquées à la Banque dans les deux (2) Jours ouvrables qui suivent la réception du message confirmant l'exécution ou, en cas de non-exécution, dans les deux (2) Jours ouvrables calculés à partir du moment où le message confirmant l'exécution aurait dû parvenir au Client. À défaut de réaction du Client dans les délais précités, le contenu du document, des informations relatives aux Comptes, de la lettre, de l'extrait de Compte mentionnant le solde, ainsi que le contenu des messages non commerciaux de la Banque, est réputé irrévocablement et intégralement accepté par le Client qui, de ce fait, renonce à toute contestation ultérieure portant sur des éléments communiqués.

(§ 2) Si le Client souhaite déposer une plainte relative aux Services, celle-ci doit en premier lieu être portée à l'attention du service clientèle de MeDirect (par e-mail à complaints@medirect.be, par téléphone au +32 (0) 2 887 20 05 ou via un autre moyen de communication sécurisé). La Banque suggère au Client de l'avertir dès que possible concernant toute plainte et pas plus de cinq (5) Jours ouvrables 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 fournira au Client une réponse écrite au plus tard trente (30) jours suivant réception de la plainte.

(§ 3) A condition que le Client ait préalablement envoyé sa plainte au service clientèle de la Banque, et si le Client n'est pas satisfait de la façon dont sa plainte a été traitée, il peut la renvoyer au Service de médiation des services financiers, Ombudsfin North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, no 8, bte 2, 1000 Bruxelles, par fax au + 32 2 545 77 79, par e-mail à ombudsman@ombudsfin.be ou via le formulaire en ligne disponible sur www.ombudsfin.be. Cette option est uniquement accessible aux personnes physiques qui ont préalablement introduit une plainte auprès du service clientèle 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 de 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 cours et tribunaux, s'il le juge opportun.

Le Client peut également faire trancher sa plainte par le biais de la plateforme de règlement en ligne des litiges, développée par la Commission européenne dans le cadre du Règlement n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (ec.europa.eu/consumers/odr). Des informations sur cette plateforme peuvent être obtenues auprès du Point de contact national belge, rue de Hollande 13, 1060 Bruxelles, téléphone 02 892 37 12, fax 02 542 32 43. Tout Client peut également adresser sa plainte à la Direction générale Inspection Economique près du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie (NG III, boulevard Roi Albert II 16, 3e étage à 1000 Bruxelles ; tél.02/277.54.84, fax. 02/277.54.52. Les formulaires sont disponibles sur le site <http://economie.fgov.be>.

I.20.2. Responsabilité de la banque

(§ 1) La responsabilité de la Banque est engagée pour toute faute lourde ou intentionnelle – à l'exclusion des fautes légères – commise, dans l'exercice de ses activités professionnelles, par elle ou par ses préposés. Sans préjudice de dispositions légales particulières, aucune disposition contractuelle ne peut exonérer la Banque de cette responsabilité.

(§ 2) La responsabilité de la Banque envers le Client ne s'étend en aucun cas à une obligation d'indemniser le Client pour les dommages indirects de nature financière, commerciale ou autre. Par dommages indirects, il faut notamment entendre l'augmentation des frais généraux, la perturbation du calendrier, la poursuite ou l'interruption de la fourniture de Services, la perte de bénéfices ou d'une chance de clientèle ou des économies escomptés ou le préjudice porté à la réputation.

(§ 3) Le Client qui subit un préjudice par suite d'un manquement de la Banque, a l'obligation légale de faire tout ce qui est en son pouvoir pour éviter toute aggravation du dommage.

I.20.3. Prescription

Sans préjudice de dispositions légales ou conventionnelles prévoyant un délai plus court, le droit d'agir en justice contre la Banque se prescrit par l'écoulement d'un délai de trois ans, quel que soit le fondement – contractuel ou extracontractuel – de l'action du Client. Ce délai court à dater de l'Opération ou du fait qui donne lieu à la contestation.

I.20.4. Force majeure

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 sociaux, des actes d'autorités civiles ou militaires ou toute intervention gouvernementale. Toutefois, la Banque mettra tout en œuvre pour informer le Client et reprendre ses Opérations, dès que raisonnablement possible.

I.2.1. Preuve

(§ 1) La Banque peut fournir à ses Clients et à des tiers la preuve de tous actes juridiques par la production soit de documents originaux, soit de copies photographiques, microphotographiques, magnétiques, électroniques ou optiques. Ces supports d'information sont réputés avoir la même force probante que les pièces originales. À l'égard des Clients qui font usage, dans leurs relations avec la Banque, de systèmes de traitement électronique de l'information ou de techniques similaires, la preuve peut être fournie par production du support d'information qui résulte de ce traitement.

(§ 2) La Banque se réserve le droit de demander au Client de signer les contrats et documents au moyen d'une signature électronique ordinaire, avancée ou qualifiée. L'une de ces solutions peut par exemple être itsme. L'utilisation d'itsme est régie par les "Conditions générales de l'application itsme", que le Client accepte lors de la création de son compte itsme et qui sont publiées sur le site web de Belgian Mobile ID SA. itsme est une application proposée par Belgian Mobile ID SA (www.itsme-id.com), sise place Sainte-Gudule 5 à 1000 Bruxelles, Belgique (BCE n° 541.659.084). Le Client reconnaît qu'un moyen de signature électronique, mis à disposition par la Banque ou accepté par elle, constitue une signature électronique au sens du Livre VIII du Code Civil. Le Client et la Banque acceptent qu'une signature électronique ordinaire ou avancée apposée sur les contrats et documents échangés avec la Banque (y compris ceux sous forme purement électronique) ait la même force probante qu'une signature manuscrite. Le Client reconnaît que le mot de passe ou tout autre moyen d'accès constituent une signature électronique. Par ailleurs, il reconnaît la validité des Ordres initiés, confirmés et/ou exécutés qu'il a signés après avoir introduit son mot de passe. Le Client et la Banque acceptent également que les contrats et documents portant une signature électronique ordinaire ou avancée puissent être utilisés comme preuve devant les tribunaux. Le Client et la Banque renoncent expressément à tout droit de contester la validité ou la preuve des contrats ou des documents portant une signature électronique au seul motif qu'ils portent une signature électronique ou que ces contrats sont eux-mêmes sous forme électronique. Sauf disposition contraire de la loi, la charge de la preuve incombe au Client lors de tout litige soulevé par lui à propos de la validité d'une signature apposée par lui ou en son nom.

La présente disposition ne porte pas préjudice au droit du Client qui agit en tant que consommateur de rapporter la preuve contraire par toute voie de droit et s'entend par ailleurs sans préjudice de dispositions légales impératives ou d'ordre public, en ce compris l'obligation légale à charge de la Banque de collaborer à l'administration de la preuve.

(§ 3) La Banque peut retranscrire les appels ou les Ordres téléphoniques du Client sur un formulaire *ad hoc*, portant la date et l'heure de l'Ordre. Sauf preuve contraire, cette retranscription fait preuve de l'appel ou de l'Ordre. En outre, le Client accepte que la Banque enregistre leurs conversations et instructions téléphoniques afin de les utiliser, le cas échéant à des fins de preuve ou de formation et d'amélioration. La Banque peut conserver ces enregistrements pendant le délai au cours duquel les problèmes d'administration de la preuve relatifs à ces Ordres pourraient survenir. Le Client marque aussi expressément son accord sur le fait que la Banque peut écouter ou enregistrer les conversations téléphoniques en vue de former ou coacher ses collaborateurs ou d'améliorer la qualité, la sécurité et les processus.

(§ 4) L'exécution des Ordres donnés à la Banque est prouvée de manière suffisante par la mention de l'Opération sur l'extrait de Compte, quelles que soient les modalités de mise à disposition de ce document. La Banque n'a pas à fournir d'autres preuves. Le Client qui effectue ses Opérations bancaires à distance peut, par le biais de certains canaux électroniques, consulter et imprimer

lui-même ses informations relatives à ses Comptes. Sauf preuve contraire, ces extraits électroniques font preuve des Opérations qu'ils relatent. Le Client et la Banque acceptent, chacun pour ce qui le concerne, que tout support de données sur lequel sont enregistrées les données relatives aux Opérations, constitue la preuve écrite contraignante et suffisante que les Opérations effectuées ont été enregistrées et comptabilisées correctement et qu'elles n'ont pas été influencées par une déficience technique ou autre. Le Client peut toutefois attester du contraire par tous moyens de preuve.

I.22. Droit applicable

Les droits et obligations du Client et de la Banque sont, sauf législation contraire ou dérogation expresse, régis par le droit belge. Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

II. SERVICES INTERNET PERSONNELS

II.1. Réglementation des services

L'accès aux Services et leur utilisation ne sont autorisés que via le Site internet dédié (et l'Application de signature électronique) ou l'Application bancaire. Les Services peuvent être modifiés, suspendus ou (partiellement ou entièrement) interrompus, notamment en raison de problèmes ou défaillances techniques, de problèmes de maintenance ou de sécurité. La Banque informera le Client en temps et en heure de toute modification apportée à ces Services par le biais du site internet de la Banque ou du Site internet dédié (ou de l'Application bancaire).

II.2. Accès

Le Client n'a accès à ses Comptes et à ses Comptes-titres que par le biais du Site internet dédié ou de l'Application bancaire. Lorsque le Client exécute une Opération en ligne par le biais du Site internet dédié ou de l'Application bancaire, il peut consulter en ligne la liste des Comptes auxquels il a accès. La liste est mise à jour en permanence pour prendre en compte les événements qui affectent le statut de ces Comptes ou la position du Client par rapport à ces Comptes.

Les Services sont activés par la première utilisation. Le Client consent à respecter les instructions et les informations d'utilisation du Site internet dédié ou de l'Application bancaire ainsi que le « Contrat de Licence Utilisateur ».

II.3. Conditions d'utilisation et sécurité

(§ 1) Le Client consent à respecter les dispositions des présentes Conditions Générales, du « Contrat de Licence Utilisateur », ainsi que de toute instruction ou recommandation raisonnable dont la Banque pourrait informer le Client concernant les Services et la sécurité.

(§ 2) 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 et leur utilisation, et les informations enregistrées sur les systèmes informatiques et de communication du Client. Le Client est tenu de garder son code PIN, ses mots de passe et ses réponses aux questions de sécurité 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. Une fois connecté au Site internet dédié ou à l'Application bancaire, le Client ne peut quitter le terminal à partir duquel il s'est connecté à sa Banque ni laisser quiconque utiliser le terminal avant de s'être déconnecté. Le Client ne peut se connecter au Site internet dédié ou à l'Application bancaire 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 pas 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 dédié ou de l'Application Bancaire et que personne d'autre ne pourra observer ou copier ses données de connexion ou accéder au Site internet dédié ou à l'Application bancaire en se faisant passer pour lui.

(§ 3) Le Client devra prévenir la Banque sans délai: de tout accès non autorisé au Site internet dédié ou à l'Application bancaire ou de toute Opération ou Ordre non autorisé dont le Client est informé ou qu'il suspecte ; ou si le Client soupçonne quelqu'un d'autre d'avoir accès au Site internet dédié, à l'Application bancaire ou à son Application de signature électronique ou d'avoir connaissance des données de sécurité nécessaires à leur utilisation.

Le Client contacte à cette fin le service clientèle de la Banque au +32 (0)2 887 20 05, qui est accessible pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 14h), afin de bloquer ou, le cas échéant, débloquer l'accès à son(ses) Compte(s) ou pour toute autre question. En dehors des heures de bureau (du lundi au vendredi de 20h à 9h, le samedi de 14h à minuit et les dimanches et jours fériés 24h/24), le Client contacte le service de permanence de la Banque au +32 (0)2 887 20 04, afin de bloquer l'accès à son(ses) Compte(s). À défaut de pouvoir contacter le service clientèle par téléphone, il peut envoyer un e-mail à info@medirect.be ou une Notification via le Site internet dédié ou l'Application bancaire. 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 immédiatement 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.

II.4. Droit d'utilisation et propriété intellectuelle

La conception du site internet de la Banque, du Site internet dédié et de l'Application bancaire, le texte, les graphiques et autres composants de ces sites et applications sont la propriété de la Banque (ou de tiers auprès desquels la Banque a obtenu le droit de les utiliser) et ne peuvent en aucun cas être modifiés, reproduits ou distribués sans le consentement écrit préalable de la Banque. Le Client jouit d'un droit strictement personnel d'utiliser le logiciel fourni par la Banque dans le cadre des Services. 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 d'un logiciel – pour extraire des données via la Banque ou pour effectuer des Opérations, par exemple.

II.5. Responsabilité de la Banque

(§ 1) La Banque s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès à son site internet et au Site internet dédié de la banque et à leurs fonctionnalités et l'utilisation des Services offerts sur ces sites, ainsi qu'à l'Application bancaire en recourant aux moyens techniques adéquats, conformes aux normes techniques et aux bons usages en vigueur dans ce domaine. Malgré ces diligences, certains problèmes techniques peuvent survenir auprès de la Banque, ses correspondants, ou sur les marchés. De même, des problèmes de transmission électronique ou autre peuvent intervenir entre le Client, la Banque, ses correspondants ou les marchés concernés, rendant la transmission ou l'exécution de toute Opération impossible. Pour autant que de besoin, et sans préjudice au droit de la Banque d'invoquer la force majeure, et au fait que la Banque n'assume que des obligations de moyens, la Banque n'assume donc aucune responsabilité en cas d'inaccessibilité du site internet, du Site internet dédié, de l'Application bancaire ou de tout autre Service de la Banque rendant impossible la conclusion ou l'exécution d'Opérations, ou en cas d'inexécution, exécution partielle, erronée ou tardive d'une Opération (ci-après, collectivement, une «inexécution») lorsque cette inaccessibilité ou inexécution résulte d'une défaillance technique (en ce compris

des problèmes de transmission) échappant au contrôle raisonnable de la Banque, et notamment (i) les défaillances techniques chez les correspondants de la Banque ou sur les marchés concernés, (ii) coupure de ligne ou autre voie de communication, (iii) panne des machines de la Banque, (iv) défaillance imprévisible des logiciels, (v) fréquentation intensive du Site internet dédié de la Banque ou de l'Application bancaire et surcharge des systèmes de la Banque et de ses lignes téléphoniques, (vi) coupure de courant.

(§ 2) Le Client a l'obligation d'informer la Banque dans les plus brefs délais de tout problème technique, de transmission, ou de tout dysfonctionnement, qu'il constate dans l'utilisation du site internet ou du Site internet dédié de la Banque ou de l'Application bancaire ou de tout autre Service de la Banque.

(§ 3) La Banque peut volontairement interrompre, sans préavis, l'accès au site internet de la Banque ou certaines fonctionnalités de son Site internet dédié ou de l'Application bancaire, ou l'accès à tout autre service technique de la Banque (i) afin de prévenir ou de remédier à une éventuelle défaillance ou panne de ses machines, logiciels, ou équipement de communication, (ii) si la Banque le juge utile, notamment, et sans limitation, en cas de tentative de piratage, de détournement de fonds, ou (iii) afin d'assurer la maintenance ou d'apporter des améliorations. Lorsque cela est raisonnablement possible, la Banque s'efforcera d'informer le Client, dans un délai raisonnable, des interruptions prévues. La Banque ne peut être tenue responsable des dommages résultant éventuellement de ces suspensions du service.

(§ 4) Toutes les obligations de la Banque sont des obligations de moyens et non de résultat. Dans tous les cas où la responsabilité de la Banque est engagée, celle-ci sera limitée aux dommages directs, c'est-à-dire les dommages qui constituent la conséquence nécessaire et inévitable de la faute de la Banque et ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation des préjudices indirects de nature financière, commerciale ou autre, tels que, notamment, un manque à gagner, l'augmentation de frais généraux, la perturbation d'une planification, la perte de bénéfice, de notoriété, de clientèle ou d'économies escomptées. La Banque n'est pas tenue d'indemniser les pertes de chances de réaliser un gain ou d'éviter une perte.

II.6. Ordre du Client

(§ 1) Les Ordres donnés par le biais du Site internet dédié ou de l'Application bancaire 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.

(§ 2) 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. La Banque se réserve le droit de refuser d'exécuter tout Ordre incomplet ou vague, ou dont l'authenticité est incertaine ou d'en reporter l'exécution. La Banque peut subordonner l'exécution d'Ordres d'une part, à l'obtention de toutes les informations pertinentes et, d'autre part, à la réception des documents justificatifs adéquats, tels que des documents financiers et commerciaux. La Banque se réserve également le droit de différer ou de refuser l'exécution d'Ordres pour satisfaire à ses obligations légales. La Banque ne peut être tenue responsable d'éventuelles conséquences dommageables résultant de l'exécution du présent article.

(§ 3) Les Ordres doivent en principe être passés par le Site internet dédié ou l'Application bancaire. Le Client reconnaît et accepte que les moyens de signature constituent une signature électronique. Dans des cas exceptionnels (par exemple en cas de dysfonctionnement avéré du Site internet dédié de la Banque ou de l'Application bancaire), le Client peut être invité par la Banque à introduire un Ordre valablement par le moyen d'une Notification. L'utilisation de ces modes de signature constitue une preuve valable et suffisante de son accord quant à l'existence et au contenu de l'Ordre. Le Client s'engage à ne pas contester la validité et la preuve des engagements qui découlent des Ordres et des Opérations de paiement ainsi signés.

(§ 4) Sans préjudice des dispositions régissant l'ouverture d'un nouveau Compte auprès de la Banque, les Ordres d'achats d'instruments financiers peuvent être exécutés à partir de l'ouverture du Compte titres du Client et au plus tard à l'Heure Limite.

(§ 5) Si les Ordres ne spécifient pas une date d'exécution et sauf disposition contraire, la Banque les exécutera dans les meilleurs délais de réception. En cas d'Ordre dont l'exécution doit s'opérer manuellement, la Banque se réserve le droit d'exécuter l'Ordre le prochain Jour ouvrable.

(§ 6) Un Ordre du Client est considéré comme étant reçu dès sa validation expresse par le Client sur le Site internet dédié ou sur l'Application bancaire. 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. Lorsque l'Ordre du Client contient des spécificités définies par ce dernier (e.g. limite de prix, lieu d'exécution), celles-ci auront précedence sur les délais d'exécution visés au §4, exception faite de l'Heure Limite.

(§ 7) La Banque se réserve le droit de modifier les limites maximales des Ordres, qui sont de maximum 250.000 euros par Ordre et maximum 1.000.000 euros par jour et par Client (toutes transactions confondues).

(§ 8) La Banque transmet, pour leur exécution, les Ordres à MeDirect Bank (Malta) plc. La Banque n'est responsable vis-à-vis de ses Clients que si et dans la mesure où MeDirect Bank (Malta) plc est responsable vis-à-vis de la Banque, sauf dol ou faute lourde de la Banque.

(§ 9) Toute instruction effectuée par le biais du Site internet dédié ou de l'Application bancaire ou envoyée par Notification 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.

(§ 10) 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 Notification, ainsi que 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. 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 authentifiés, et de demander un Ordre sur papier ou des documents justificatifs.

(§ 11) La Banque conservera une base de données interne des Opérations exécutées par le biais du Site internet dédié ou de l'Application bancaire pendant une période de dix (10) ans à partir du 1^{er} janvier de l'année suivant la date de la dernière Opération effectuée.

III. COMPTES ET OPÉRATIONS

III.1. Types de Comptes

III.1.1. Compte à vue

Un Compte à vue en euros est ouvert par défaut dès qu'une personne physique devient Cliente. Le Compte à vue est utilisé comme un compte intermédiaire pour permettre les Opérations avec d'autres Comptes. Aucun intérêt n'est payé sur les Comptes à vue. Des dépôts et des retraits par virement peuvent être réalisés à tout moment. La Banque autorise les virements entrants et sortants mais aucun dépôt ni retrait en espèces ne peut être effectué sur un Compte à vue, de même qu'aucune Opération par chèque.

En cas de pluralité de Comptes à vue, la Banque se réserve le droit, à sa propre discrétion, de consolider tous les Comptes à vue détenus par un titulaire ou par plusieurs cotitulaires. La Banque se réserve le droit de modifier ou compléter ces critères à tout moment, et informera le Client de toute modification substantielle.

III.1.2. Compte à terme

Le Compte à terme (CT) est disponible dans les devises fournies de façon détaillée sur demande. Un dépôt minimum peut être requis. Les intérêts sont crédités chaque année, sauf disposition contraire. Le taux d'intérêt est fixé pour toute la durée du CT au taux applicable à la date de réception des fonds. A l'échéance, la Banque transférera automatiquement le capital et les intérêts sur le Compte à vue déterminé par le Client à l'ouverture du CT ou sur le Compte à vue disponible en cas de limitation du nombre de

Comptes à vues. Les retraits par voie de virement peuvent être effectués uniquement à l'échéance du CT. La résiliation anticipée d'un CT ne sera pas autorisée. Les informations relatives au CT sont disponibles sur la fiche d'information « MeDirect Compte à Terme » disponible sur le site internet de la Banque. La Banque se réserve le droit de modifier ou compléter ces critères à tout moment, et informera le Client de toute modification substantielle.

III.1.3. MeDirect Fidelity Épargne

Le Compte d'épargne MeDirect Fidelity Epargne est disponible en euros et constitue un Compte d'épargne réglementé au sens de l'Arrêté royal d'exécution du code des impôts sur les revenus 1992 (AR/CIR 92). Les informations relatives au Compte MeDirect Fidelity Epargne sont spécifiées dans la fiche « Informations clés pour l'épargnant – MeDirect Fidelity Epargne », disponible sur www.medirect.be. Les taux d'intérêt sont publiés sur le site internet de la Banque et/ou communiqués par Notification. La Banque n'est nullement tenue de communiquer ces taux ni leurs variations d'une autre manière. Les retraits peuvent être réalisés du Compte MeDirect Fidelity Epargne conformément à ce que prévoit l'AR/CIR92. La Banque se réserve le droit de subordonner les retraits à un délai de préavis. Conformément aux exigences légales, la Banque peut notamment, par mesure individuelle ou par mesure générale, subordonner les prélèvements en espèces supérieurs à 1.250 euros à un délai de préavis de cinq jours calendrier et limiter les prélèvements à 2.500 euros par quinzaine. La Banque se réserve également le droit de corriger, modifier ou compléter ces critères à tout moment, et informe le Client de toute modification substantielle.

III.1.4. MeDirect Épargne Mensuelle Max

Le Compte d'épargne MeDirect Épargne Mensuelle Max est disponible en euros et constitue un Compte d'épargne réglementé au sens de l'AR/CIR 92. Les informations relatives au Compte MeDirect Épargne Mensuelle Max sont spécifiées dans la fiche « Informations clés pour l'épargnant – MeDirect Epargne Mensuelle Max », disponible sur www.medirect.be. Les taux d'intérêt sont publiés sur le site internet et/ou communiqués par Notification. La Banque n'est nullement tenue de communiquer ces taux ni leurs variations d'une autre manière. Les retraits peuvent être réalisés du Compte MeDirect Épargne Mensuelle Max conformément à ce que prévoit l'AR/CIR 92. La Banque se réserve également le droit subordonner les retraits à un délai de préavis. Conformément aux exigences légales, la Banque peut notamment, par mesure individuelle ou par mesure générale, subordonner les prélèvements en espèces supérieurs à 1.250 euros à un délai de préavis de cinq jours calendrier et limiter les prélèvements à 2.500 euros par quinzaine. La Banque se réserve le droit de corriger, modifier ou compléter ces critères à tout moment.

III.1.5. MeDirect Épargne Dynamic

Le Compte d'épargne MeDirect Épargne Dynamic est disponible en euros et constitue un Compte d'épargne réglementé au sens de l'AR/CIR 92. Les informations relatives au Compte MeDirect Épargne Dynamic sont spécifiées dans la fiche « Informations clés pour l'épargnant – MeDirect Épargne Dynamic », disponible sur www.medirect.be. Les taux d'intérêt sont publiés sur le site internet de la Banque et/ou communiqués par Notification. La Banque n'est nullement tenue de communiquer ces taux ni leurs variations d'une autre manière. Les retraits peuvent être réalisés du Compte MeDirect Épargne Dynamic conformément à ce que prévoit l'AR/CIR92. La Banque se réserve cependant le droit de subordonner les retraits à un délai de préavis. Conformément aux exigences légales, la Banque peut notamment, par mesure individuelle ou par mesure générale, subordonner les prélèvements

en espèces supérieurs à 1.250 euros à un délai de préavis de cinq jours calendrier et limiter les prélèvements à 2.500 euros par quinzaine. La Banque se réserve également le droit de corriger, modifier ou compléter ces critères à tout moment.

III.1.6. MeDirect Essential Épargne

Le Compte d'épargne MeDirect Essential Épargne est disponible en euros et constitue un Compte d'épargne réglementé au sens de l'AR/CIR 92. Les informations relatives au Compte MeDirect Essential Épargne sont spécifiées dans la fiche « Informations clés pour l'épargnant – MeDirect Essential Épargne », disponible sur www.medirect.be. Les taux d'intérêt sont publiés sur le site internet de la Banque et/ou communiqués par Notification. La Banque n'est nullement tenue de communiquer ces taux ni leurs variations d'une autre manière. Les retraits peuvent être réalisés du Compte MeDirect Essential Épargne conformément à ce que prévoit l'AR/CIR92. La Banque se réserve cependant le droit de subordonner les retraits à un délai de préavis. Conformément aux exigences légales, la Banque peut notamment, par mesure individuelle ou par mesure générale, subordonner les prélèvements en espèces supérieurs à 1.250 euros à un délai de préavis de cinq jours calendrier et limiter les prélèvements à 2.500 euros par quinzaine. La Banque se réserve également le droit de corriger, modifier ou compléter ces critères à tout moment.

III.1.7. Compte titres

Un Compte-titres est disponible sur lequel sont déposés des instruments financiers faisant l'objet des Services d'investissement proposés par la Banque. Le Client autorise la Banque à mettre en dépôt les instruments financiers auprès d'un autre dépositaire ou d'intermédiaires tiers. Le Client accepte ainsi que les lois, règlements et usages applicables à ces dépositaires (étrangers) lui soient opposables et puissent déterminer l'étendue et les conditions de son droit à la restitution desdits instruments financiers. La Banque procédera régulièrement à un contrôle de l'adéquation des avoirs déposés auprès d'intermédiaires tiers et ses obligations correspondantes vis-à-vis de ses Clients. La protection des avoirs est notamment assurée par la sélection avec prudence, soin et diligence des intermédiaires tiers auprès desquels les avoirs sont remis en dépôt, tenant compte de leur réputation et expertise. La Banque veillera, dans la mesure du possible, à ce que l'intermédiaire tiers identifie séparément les instruments financiers des Clients de ceux de la Banque et des siens propres, par tout moyen approprié. Dans certains cas, la Banque dépose les instruments financiers des Clients sur un Compte global (compte omnibus), sans ségrégation par Client dans les livres de l'intermédiaire tiers. Dans ces cas, le Client ne dispose que d'un droit proportionnel sur les instruments financiers en compte global. En cas de sous-dépôt auprès d'un intermédiaire tiers (en ce compris auprès d'intermédiaires situés hors de l'Union Européenne), il est possible que le droit et le régime applicables à ce sous-dépôt aient pour conséquence que le Client ne bénéficie pas des droits de recouvrement dont il bénéficie pour les avoirs déposés auprès de la Banque. Les instruments financiers sont déposés auprès d'un dépositaire central de titres auprès duquel la Banque a ouvert des comptes. A la demande du Client, des informations peuvent être données sur les niveaux de protection et les coûts associés aux différents niveaux de ségrégation.

III.2. Compte individuel ou joint

(§ 1) Les Comptes auprès de la Banque peuvent être ouverts au nom d'une ou maximum deux personnes physiques. Chacun des cotitulaires doit remplir les conditions relatives à l'identification des Clients mentionnées dans les présentes Conditions Générales. Chaque cotulaire 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. La Banque adressera toute Notification relative au Compte collectif à l'un des cotitulaires et toute Notification faite à ce cotulaire vaudra Notification à l'ensemble des cotitulaires du Compte. La résidence fiscale et réelle des cotitulaires du Compte joint, telle que déclarée durant la procédure de demande, doit être située en Belgique.

(§ 2) La Banque peut, sans y être obligée et quel que soit le régime matrimonial des époux, autoriser l'un des conjoints à ouvrir un Compte, au nom du couple, à condition que l'autre conjoint soit déjà un Client et moyennant ratification par le biais du Site internet dédié de la Banque, par l'autre conjoint. Aussi pour les cohabitants légaux et de fait, la Banque peut, sans y être obligée, permettre à l'un des cohabitants d'ouvrir un Compte au nom des deux cohabitants, à condition que l'autre cohabitant soit déjà un Client et moyennant ratification par le biais du Site internet dédié de la Banque par l'autre cohabitant. Sauf convention écrite contraire conclue avec la Banque, tout Compte, produit ou Service ouvert inscrit au nom de deux partenaires, quel que soit leur régime matrimonial le cas échéant, fonctionne sous la seule signature de chacun d'entre eux, y compris pour accomplir tous les actes de gestion et de disposition au sens le plus large, ou pour procéder à la liquidation du Compte ou du Service ou à la modification des conditions substantielles qui le régissent.

III.3. Découverts

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

III.4. Devises des Comptes

Les sommes à débiter ou à créditer le seront dans la devise où elles ont été payées. La Banque se réserve le droit de refuser des Opérations en devises si elle ne traite pas usuellement lesdites devises.

III.5. Compte dormant

Si les Comptes n'ont fait l'objet d'aucune intervention de la part des titulaires ou des bénéficiaires pendant une période d'au moins cinq (5) ans, ces Comptes sont considérés comme « dormants ». Dans cette hypothèse, la Banque initiera, conformément à la loi du 24 juillet 2008, la procédure visant à rechercher activement les titulaires ou ayants droit de ces Comptes. À cet effet, elle adressera une lettre aux titulaires ou aux ayants droit et demandera, si nécessaire à Febelfin d'effectuer une recherche en consultant le Registre National et la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale. Si, nonobstant cette procédure, les Comptes dormants ne font toujours l'objet d'aucune intervention de la part de leurs titulaires ou ayants droit, les avoirs déposés sur ces Comptes dormants sont transférés à la Caisse des Dépôts et Consignations avant la fin de la sixième (6) année suivant la dernière intervention, conformément à l'article 28 de la loi précitée. La Banque se réserve le droit d'imputer sur les avoirs et valeurs qu'elle détient pour le compte du Client tous les frais exposés du fait de cette procédure obligatoire et légale.

III.6. Usufruit

Aucun Compte ne peut être grevé d'un usufruit. Le Client s'engage à avertir la Banque immédiatement en cas de tel démembrement (par exemple à la suite d'une succession ou d'une donation). La Banque n'autorise pas les démembrements de propriété sur les Comptes et se réserve le droit de mettre fin à la relation avec le Client dans toutes les hypothèses de démembrement.

III.7. Opérations

Sauf dispositions expresses plus contraignantes, la Banque exécute les Ordres du Client dans les meilleurs délais, conformément aux usages bancaires. La Banque peut (mais ne doit pas) refuser de prendre en compte et donner suite à un Ordre d'un Client si (i) la Banque le considère incomplet, ambigu ou inexécutable pour toute autre raison, (ii) cet Ordre est rédigé, ou accompagné de documents ou pièces justificatives rédigés, dans une langue autre que le néerlandais, le français ou l'anglais, (iii) à l'appréciation

de la Banque, l'authenticité de cet Ordre est douteuse et si la Banque a des raisons de penser qu'il n'émane pas du Client, (iv) la Banque suspecte que l'Ordre est abusif ou frauduleux ou n'émane pas du Client (ou d'un de ses représentants autorisés), pour une quelconque raison, (v) l'Ordre est relatif à un objet pour lequel des formulaires standard sont mis à disposition des Clients par la Banque (changement d'adresse, procuration, formule de virement, etc.), et que ces formulaires n'ont pas été utilisés, ou enfin (vi) l'Ordre a été effectué autrement que selon un des modes valables. La Banque peut également, dans les mêmes circonstances, suspendre l'exécution d'un Ordre par le Client aussi longtemps que la ou les circonstances qui ont donné lieu à cette suspension n'ont pas été levées. Dans ces cas, la Banque le notifie au Client dès que possible par le moyen qu'elle jugera le plus approprié (le cas échéant par téléphone). La Banque se réserve le droit d'imputer des frais à cet égard. Il appartient néanmoins au Client de prendre l'initiative de se renseigner sur l'état d'exécution d'un Ordre. Si la Banque décide néanmoins de prendre en compte et donner suite à un tel Ordre, sans en avertir le Client, le Client assume les risques liés à l'exécution des Ordres reçus par la Banque, résultant notamment du caractère incomplet ou ambigu de son Ordre.

III.8. Bordereaux et extraits de Comptes

La Banque fournit à ses Clients des extraits de Comptes. Les extraits de Comptes sont mis à disposition sous forme électronique. Le Client doit s'assurer de la bonne exécution de tout Ordre par la Banque, et a l'obligation d'aviser la Banque de toute erreur (qu'elle soit favorable ou défavorable au Client) conformément aux modalités et dans les délais de l'article 1.9. A défaut, les indications reprises dans les bordereaux et extraits de Comptes sont réputées exactes et le Client sera irrévocablement censé les avoir acceptés. Les Clients sont tenus de consulter régulièrement le site internet de la Banque et son Site internet dédié ou l'Application bancaire. Ils peuvent consulter à tout moment sur le Site internet dédié ou l'Application bancaire le solde de leur Compte et l'historique de leurs Opérations/transactions.

III.9. Contre-passation et rectification d'erreur

Le Client autorise la Banque à procéder, d'office et sans Notification, communication ou autorisation préalable, à la correction d'erreurs dans les Comptes du Client ou à la contre-passation d'Ordre(s) entrants ou sortants effectué(s) par erreur, par exemple, et sans limitation, lorsqu'un Ordre est le résultat d'une fraude, lorsqu'une somme ou des titres ont été crédités deux fois ou imputés erronément, ou à l'inverse quand la Banque a omis de débiter une somme ou des titres, ou encore lorsqu'une Opération créditée sauf bonne fin n'a pas été dénouée. Si les titres à débiter du Compte titres ont été retirés avant la correction ou contre-passation de l'erreur, la Banque a le droit de racheter les titres, aux risques et frais du Client, à n'importe quel moment et sur le marché choisi par la Banque, à défaut pour le Client de les restituer dans les deux (2) Jours ouvrables suivant mise en demeure de la Banque par Notification. Si ces titres ont été cédés avant la correction ou contre-passation de l'erreur, la Banque peut contre-passer le produit de cette vente dans le Compte du Client. La Banque est autorisée à procéder à toute rectification d'erreurs apparaissant sur le site internet de la Banque ou sur son Site internet dédié ou Application bancaire. Il peut par exemple arriver que les indications apparaissant sur le site internet de la Banque ou sur son Site internet dédié ou Application bancaire au sujet du statut d'un Ordre sur instrument financier ne correspondent pas au statut réel d'un Ordre sur instrument financier. La Banque est autorisée à corriger ces erreurs.

IV. SERVICES DE PAIEMENT

IV.1. Généralités

Sauf dispositions contraires, la présente section relative aux Services de paiement s'applique aux Opérations de paiement effectuées en euro ou dans la devise d'un Etat de l'Espace Economique européen (ci-après «EEE») et au sein de l'EEE. Sauf

dispositions contraires, la présente section relative aux Services de paiement s'applique également aux Opérations de paiement effectuées au sein de l'EEE dans la devise des Etats qui ne font pas partie de l'EEE, ainsi qu'aux Opérations de paiement – quelle qu'en soit la devise – provenant de ou à destination d'un Etat situé hors de l'EEE, mais uniquement pour ce qui concerne les parties de l'Opération de paiement qui sont effectuées dans l'EEE.

IV.2. Définitions

Bénéficiaire	Désigne toute personne qui est le destinataire prévu des fonds.
Compte de paiement	Fait référence à un Compte à vue utilisé pour l'exécution d'une Opération de paiement.
Date valeur	Désigne une date de référence utilisée par la Banque attestant de la réception des fonds et, le cas échéant, pour calculer les intérêts sur les fonds détenus sur un Compte de paiement.
Donneur d'Ordre	Désigne toute personne qui autorise une Opération de paiement ou donne un Ordre de paiement.
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.
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.
Opération de paiement	Désigne un acte initié par le Donneur d'Ordre consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, par voie électronique ou non.
Ordre de paiement	Désigne une instruction électronique donnée par un Donneur d'Ordre pour demander l'exécution d'une Opération de paiement.
Prestataire de Services de paiement	Toute personne morale qui fournit des services de paiement à un utilisateur de services de paiement et qui répond aux caractéristiques d'un des établissements énumérés à l'article I.9, 2° du Code de droit économique.

IV.3. Règles relatives aux Ordres de paiement et à leurs exécutions

(§ 1) Les Ordres de paiement du Client sont donnés au moyen de formulaires mis à sa disposition par la Banque via un système électronique, avec la signature électronique du Client.

(§ 2) Le Client constitue en temps utile – dans le Compte de paiement à débiter – la provision nécessaire à l'exécution de ses Ordres de paiement. La Banque est en droit de refuser ou de suspendre en tout ou en partie l'exécution de tout Ordre de paiement non provisionné.

(§ 3) Le Client fournit à la Banque toute information suffisante pour garantir que l'Opération de paiement soit correctement effectuée. La Banque peut demander au Client de lui fournir tout détail suivant relatif aux Comptes détenus par le Client et le Bénéficiaire :

- les numéros, noms et coordonnées personnelles des titulaires du Compte ;
- le(s) Identifiant(s) unique(s) nécessaire(s) ;
- la devise de l'Opération de paiement et le montant à transférer, et ;
- la raison de la demande de l'Opération de paiement.

Si l'Identifiant unique fourni par le Client est incorrect, la Banque ne pourra pas être tenue responsable de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte de l'Opération de paiement.

(§ 4) Une Opération de paiement est réputée autorisée si le Client a donné son consentement à l'exécution de l'Opération. Une Opération de paiement peut être autorisée par le Client avant ou, le cas échéant, après son exécution. Selon les cas, le consentement du Client est donné au moyen :

- de la signature électronique du Client ;
- de toute autre forme éventuellement convenue avec la Banque dans le cadre de conventions particulières.

Le consentement à l'exécution d'une Opération de paiement peut aussi être donné par l'intermédiaire du Bénéficiaire ou d'un prestataire de services d'initiation de paiement. Le consentement peut être donné pour une Opération de paiement isolée ou pour une série d'Opérations de paiement. Le consentement peut être retiré à tout moment par le Client, mais en aucun cas après le moment d'irrévocabilité défini dans le présent article.

(§ 5) Le moment de réception des Ordres de paiement est défini comme le moment où le Client a reçu la confirmation électronique de sa réception par la Banque, après que le Client ait communiqué les informations requises pour l'exécution de l'Ordre de paiement. Si le moment de réception n'est pas un Jour ouvrable pour la Banque, l'Ordre de paiement est réputé avoir été reçu le Jour ouvrable suivant. Par ailleurs, lorsqu'un Ordre de paiement est reçu au-delà de l'Heure Limite applicable, l'Ordre de paiement est réputé avoir été reçu le Jour ouvrable suivant. Si le Client et la Banque conviennent que l'exécution de l'Ordre de paiement commencera soit un Jour ouvrable donné, soit à l'issue d'une période déterminée, soit le Jour ouvrable où le Client a mis les fonds à la disposition de la Banque, le moment de réception est réputé être le Jour ouvrable convenu.

Le Client ne peut révoquer un Ordre de paiement après que cet Ordre a été reçu par la Banque.

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.

(§ 6) Les délais d'exécution applicables aux Opérations de paiement couvertes peuvent varier en fonction :

- de la devise en laquelle elles sont libellées;
- de leur caractère national ou transfrontalier.

Le montant d'une Opération de paiement en euros est, à compter du moment de réception, crédité sur le Compte du Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire au plus tard à la fin du premier Jour ouvrable suivant. Par dérogation aux dispositions qui précèdent, pour les Opérations de paiement nationales initiées entre deux Comptes de paiement ouverts au sein de la Banque, le délai est réduit jusqu'à la fin du même Jour ouvrable au cours duquel l'Ordre de paiement a été reçu. Le montant d'une Opération de paiement libellée dans la devise officielle d'un Etat de l'EEE, ne relevant pas de la zone euro, est, à compter du moment de réception, crédité sur le compte du Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire au plus tard à la fin du quatrième Jour ouvrable suivant. Le même délai est applicable aux Opérations de paiement entraînant plus d'une conversion entre l'euro et la devise officielle d'un Etat de l'EEE, ne relevant pas de la zone euro, ainsi qu'aux Opérations de paiement entraînant une seule conversion entre l'euro et l'une de ces devises, lorsque la conversion a lieu dans l'Etat relevant de la zone euro et que, en cas d'Opération de paiement transfrontière, le transfert transfrontalier s'effectue dans l'une de ces devises.

IV.4. Refus d'exécution des Ordres de paiement – blocage temporaire du Compte de paiement – remboursement

(§ 1) Sans préjudice des dispositions à l'article I.16, la Banque se réserve le droit de refuser d'exécuter un Ordre de paiement :

- en cas de provision insuffisante du Compte de paiement à débiter ;
- en cas de doute sur l'authenticité de l'Ordre ;
- lorsque l'Ordre de paiement est complété ou transmis à la Banque de manière incorrecte, incomplète ou irrégulière ;
- lorsque la Banque en est empêchée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire (d'ordre public) ;
- si la Banque a le (moindre) soupçon de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme ;

- si cet Ordre de paiement se heurte à des dispositions stipulées dans des conventions particulières entre la Banque et son Client.

En cas de refus d'exécution, la Banque peut, sans y être obligée, communiquer les motifs du refus ainsi que, le cas échéant, la procédure à suivre pour corriger toute erreur factuelle l'ayant entraîné, sauf si cette Notification est interdite par une disposition légale ou réglementaire (d'ordre public). Cette Notification est effectuée dès que possible, si elle est autorisée.

(§ 2) La Banque se réserve le droit de bloquer à tout moment le ou les Compte(s) de paiement du Client – agissant comme Donneur d'Ordre ou comme Bénéficiaire – pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité des Services de paiement, en cas de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de ce(s) Compte(s), ou en cas d'absence d'information permettant de justifier une Opération atypique. Lorsque la Banque fait usage de ce droit, elle informe le Client par Notification, lettre, avis intégré aux extraits de Compte ou de toute autre manière que la Banque estimerait appropriée en fonction des circonstances, et ce si possible avant que le(s) Compte(s) soi(en)t bloqué(s), sinon immédiatement après, sauf si la fourniture de cette information est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu de la législation applicable.

(§ 3) La Banque se réserve le droit de bloquer toute transaction à destination ou en provenance d'une plateforme de trading en crypto monnaies.

(§ 4) Le Client autorise la Banque à rembourser une Opération de Paiement reçue par le Client et faisant l'objet d'une demande de rappel de la part du Prestataire de Services de Paiement du Payeur ou de sa propre initiative en cas d'erreur avérée de ce dernier, en cas d'erreur du Payeur justifiée par son Prestataire de Services de Paiement, ou en cas d'Opération de Paiement d'origine frauduleuse.

IV.5. Obligations et responsabilités

(§ 1) Le Client veille à disposer d'une provision en Compte suffisante avant de transmettre une Opération de paiement, faute de quoi l'Opération de paiement ne sera pas exécutée.

(§ 2) Le Client utilise son Application de signature électronique conformément aux conditions des présentes Conditions Générales.

Le Client a l'obligation d'informer immédiatement la Banque :

- de la perte, du vol, de la falsification ou de toute autre utilisation abusive des Services et/ou de son Application de signature électronique, de même que de la perte ou du vol de son Instrument de paiement ;
- de l'inscription en Compte de toute Opération de paiement non autorisée, initiée erronément ou exécutée à tort, ainsi que de toute erreur ou irrégularité constatée dans ses extraits de Compte.

Le Client est par conséquent tenu de vérifier régulièrement le solde des Comptes utilisés pour exécuter des Opérations, ainsi que les mouvements enregistrés sur ces Comptes. Le Client doit informer la Banque de tout mouvement/opération suspect à tout moment. Le Client contacte à cette fin le service clientèle de la Banque au +32 (0)2 887 20 05, qui est accessible pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 14h), afin de bloquer ou, le cas échéant, débloquer l'accès à son(ses) Compte(s) ou pour toute autre question. En dehors des heures de bureau (du lundi au vendredi de 20h à 9h, le samedi de 14h à minuit et les dimanches et jours fériés 24h/24), le Client contacte le service de permanence de la Banque au +32 (0)2 887 20 04, afin de bloquer l'accès à son(ses) Compte(s). À défaut de pouvoir contacter le service clientèle par téléphone, il peut envoyer un e-mail à info@medirect.be ou une Notification via le Site internet dédié ou l'Application bancaire. Il est également recommandé de déposer immédiatement plainte au bureau de police. Le Client s'engage à accepter le plus rapidement possible les mises à jour proposées de l'Application bancaire et à utiliser autant que possible la version la plus récente de l'Application bancaire. La Banque se réserve le droit de bloquer l'accès aux Services et/ou à l'Application bancaire si le Client ne

respecte pas cette obligation en temps voulu. L'exactitude des informations fournies ne peut être garantie que si le Client dispose de la version la plus récente de l'Application bancaire.

(§ 3) Le Client supporte, à concurrence de maximum 50 euros, les pertes liées à toute Opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation de l'Instrument de paiement perdu, volé ou détourné, jusqu'au moment où l'avertissement visé au § 2 a été fait. Le Client supporte toutes les pertes occasionnées par des Opérations de paiement non autorisées jusqu'au moment où il notifie la Banque conformément au § 2 de la présente clause, si ces pertes résultent du fait que le Client n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent en vertu des présentes Conditions Générales. Dans ce cas, le plafond de 50 euros visé ci-dessus n'est pas applicable.

Si le Client a agi frauduleusement, il supporte la totalité des pertes résultant d'Opérations de paiement non autorisées effectuées tant avant qu'après qu'il ait notifié la Banque conformément au § 2 de la présente clause (nonobstant l'obligation de la Banque de prendre toute mesure nécessaire en vue d'empêcher l'utilisation de l'Instrument de paiement). Par dérogation aux règles qui précèdent, le Client ne supporte aucune perte dans les cas suivants :

- la perte, le vol ou le détournement de l'Instrument de paiement ne pouvait être détecté par l'utilisateur avant le paiement ;
- la perte est due à des actes ou carences d'un préposé de la Banque ou d'un sous-traitant ;
- lorsque l'Opération de paiement ne requérait pas l'utilisation d'une authentification forte de l'utilisateur (en particulier l'utilisation d'un code secret), sauf si le Client a agi frauduleusement.

IV.6. Plafonds

(§ 1) Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, la Banque limite les Opérations de paiement, depuis le Site internet dédié, à destination de comptes externes à 50.000 euros par jour et par Client. Cette limite est réinitialisée chaque Jour ouvrable à minuit, mais ne s'applique pas entre Comptes du Client détenus auprès de la Banque. Si le client désire transférer en une fois un montant supérieur, il est tenu d'envoyer une Notification à la Banque et d'inclure les informations suivantes :

- le montant à transférer ;
- le numéro du Compte à débiter ;
- la devise ;
- les noms et prénoms du Bénéficiaire (ou la dénomination légale) ;
- le code IBAN du Bénéficiaire ;
- l'adresse du Bénéficiaire, s'il s'agit d'un résident hors de la zone SEPA ; et
- la communication (chiffres et lettres uniquement, avec un maximum de 35 caractères).

Ce plafond est de 15.000 euros en cas d'Opération de paiement depuis l'Application bancaire.

(§ 2) Lorsque le Client vient d'ajouter un Bénéficiaire depuis l'Application bancaire, il ne peut transférer que 5.000 euros par Jour ouvrable sur la première semaine après l'ajout de ce Bénéficiaire. Cette limite est réinitialisée chaque Jour ouvrable à minuit.

V. SERVICES D'INVESTISSEMENT

V.1. Généralités

La Banque propose différents Services d'investissement et services auxiliaires relatifs à des instruments financiers. La Banque transmet à sa maison mère (MeDirect Bank (Malta) plc) l'exécution des Ordres qu'elle reçoit de ses Clients. La Banque peut également faire appel à d'autres intermédiaires belges ou étrangers si elle l'estime nécessaire. La Banque choisit ces intermédiaires conformément à sa «politique de meilleure sélection», mais n'est pas responsable des fautes commises par ces intermédiaires. La «politique de meilleure sélection» de la Banque est disponible sur le site internet de la Banque. Les Ordres sont

exécutés conformément aux lois, règlements et usages des places où ils sont traités. Le cas échéant, les règlements, clauses et conditions de la Banque propres à la transmission et à l'exécution des Ordres de bourse sont applicables.

Sur son site internet, 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. Les informations disponibles sur le site internet de la Banque, sur son Site internet dédié ou sur l'Application bancaire 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.

Quel que soit le Service d'investissement et les Instruments, le Client reconnaît que les limites suivantes s'appliquent : 1.000.000 d'euros par jour, toutes transactions confondues et 250.000 euros par transaction.

V.2. Définitions

Critères d'exécution	Désigne les critères énumérés dans la «politique de meilleure sélection» de la Banque.
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 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.
MTF	Désigne un système multilatéral de négociation opérée par une société d'investissement ou un opérateur de marché, qui réunit de multiples tiers vendant et achetant des intérêts dans des instruments (dans le système et conformément aux règles non discrétionnaires), d'une manière qui résulte en un contrat.
Ordre à cours limité	Désigne 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.
Service(s) d'investissement	Désigne les services suivants : réception et transmission d'Ordres, la gestion discrétionnaire de portefeuille ainsi que tous les services auxiliaires afférents.

V.3. Catégorisation des Clients

Tous les Clients sont considérés par la Banque comme des "clients de détail" au sens de la Directive 2014/65/EU (MiFID II). Bien qu'un Client ait la faculté de notifier à la Banque par écrit qu'il souhaite être traité comme un "client professionnel", que ce soit de façon permanente ou pour un Service d'investissement déterminé, il est informé par la présente qu'en raison de la politique de catégorisation des Clients adoptée par la Banque, celle-ci continuera à le traiter comme un Client de détail conformément à ce que prévoit l'article 45 §3 du règlement délégué (UE) 2017/565 complétant la directive 2014/65/UE en ce qui concerne les exigences organisationnelles et les conditions d'exercice applicables aux entreprises d'investissement. Il en résulte que le Client conserve à tout moment ses droits et la protection liée à son statut de "Client de détail".

V.4. Profil d'investisseur

Lorsque la Banque fournit des Services de gestion de portefeuille, le Client doit remplir le questionnaire en ligne portant sur ses connaissances, son expérience, sa situation financière (en ce compris sa capacité à subir des pertes) et ses objectifs d'investissement (y compris sa tolérance au risque) (le "Questionnaire Client"), ainsi que tout autre document ou contrat susceptible d'être pertinent dans le contexte du Service d'investissement à fournir par la Banque. La Banque a également le droit de demander au Client, à tout moment, de remplir à nouveau ou mettre à jour le Questionnaire Client.

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 mettre à jour périodiquement, si nécessaire à la demande de la Banque, les informations communiquées à la Banque concernant son niveau de connaissances et son expérience en matière d'investissement.

V.5. Services de réception et de transmission d'Ordres

(§ 1) Lorsque la Banque fournit des Services de réception et transmission d'Ordres, et vu que lesdits Services ne sont prestés qu'à la demande du Client et ne portent que sur des instruments financiers non complexes au sens de la directive MiFID II, elle ne vérifie pas le caractère approprié de l'Ordre ou du Service d'investissement envisagé au regard des connaissances et de l'expérience du Client.

(§ 2) La Banque n'est pas tenue de vérifier le caractère approprié des Ordres portant sur des instruments financiers non complexes au sens de la réglementation MiFID II qui lui sont transmis par le Client de sa propre initiative, mais elle se réserve, à son entière discrétion, le droit de le faire, sans que sa responsabilité puisse être engagée en cas d'absence de vérification du caractère approprié susmentionné. Le Client reconnaît par conséquent que la Banque n'est pas tenue d'évaluer si l'instrument financier ou le Service fourni est approprié et que, par conséquent, il ne bénéficie pas de la protection correspondante des règles de conduites pertinentes.

(§ 3) La Banque transmettra les Ordres des Clients pour exécution à condition qu'ils soient valablement reçus. Un Ordre ne sera considéré comme valablement reçu que s'il est reçu conformément à l'article II.6 des présentes Conditions Générales et qu'il est complet, exact et précis. Le Client veille à donner ses Ordres à la Banque de sorte qu'elle soit matériellement en mesure de les transmettre à temps pour exécution. Le Client accepte qu'un délai raisonnable s'écoule entre le moment où il donne un Ordre et celui où l'Ordre est placé sur le marché. Les jours et les heures de fermeture de la Banque, de ses intermédiaires, des marchés réglementés ou systèmes multilatéraux de négociation (*multilateral trading facilities* ou MTF) peuvent empêcher la transmission d'un Ordre, et la Banque n'assume à cet égard qu'une obligation de moyen.

(§ 4) Après avoir procédé aux vérifications auxquelles elle est légalement tenue de procéder, la Banque transmet les Ordres des Clients pour exécution sur les marchés, dans les systèmes de négociation organisés au sens de MiFID II (MTF, OTF) ou leur équivalent dans des Etats tiers (ATS) ou hors bourse (OTC), pour le compte des Clients, dans le respect de la "Politique de Meilleure Sélection". Les Ordres sont soumis aux règles applicables dans les pays et sur les marchés ou systèmes de négociation concernés. Ils ne peuvent être exécutés que s'ils sont conformes à ces règles, et dans la mesure et selon les conditions prévues par ces règles. La Banque n'est pas tenue de renseigner d'initiative le contenu de ces règles au Client. La Banque n'assume aucune responsabilité en cas d'inexécution d'un Ordre donné par le Client résultant d'une non-conformité de cet Ordre aux règles applicables, ou pour toute autre raison résultant de l'application de ces règles (par exemple, et sans que cette énumération soit exhaustive, la fermeture de marchés concernés, la suspension de cotations, etc). L'attention du Client est expressément attirée sur le fait que les règles applicables varient selon les pays et marchés ou systèmes de négociation concernés (par exemple en ce qui concerne les quantités minimales de titres qui peuvent être vendues/achetées, en ce qui concerne les délais d'exécution ou d'annulation d'un Ordre, en ce qui concerne les délais de liquidation, etc.). En cas de doute, il appartient au Client de se renseigner sur ces règles auprès de la Banque. La Banque se réserve le droit de refuser un Ordre du Client. La Banque transmet les Ordres des Clients

conformément à sa «politique de meilleure sélection», à laquelle le Client déclare expressément consentir. La transmission d'un Ordre à la Banque emporte confirmation par le Client de son acceptation de la politique d'exécution des Ordres de la Banque.

(§ 5) Une demande d'annulation ou de modification d'un Ordre ne peut être prise en considération que si et quand elle est valablement reçue. Elle ne pourra par ailleurs être prise en considération que sous la réserve que l'Ordre initial n'ait pas déjà été exécuté et que la modification ou l'annulation soit possible compte tenu des règles de fonctionnement des marchés, systèmes de négociation ou lieux d'exécution. Le Client supportera l'ensemble des coûts, frais et charges supportées par la Banque et qui résulteraient de situations où un vendeur est en défaut de livrer, dans les délais impartis, les instruments financiers vendus.

(§ 6) La Banque ne fournit aucun service de conseil en investissement. Les informations communiquées le cas échéant par la Banque au Client, sont présumées être de simples renseignements généraux destinés à informer le Client sur les caractéristiques des instruments financiers concernés sans tenir compte de la situation particulière du Client. Plus généralement, dans l'hypothèse où la Banque fournit des informations financières sous une forme standardisée, sans tenir compte de la situation spécifique du Client, ces informations ne peuvent être considérées comme des conseils en investissement. La Banque n'assumera aucune obligation de suivi ou mise à jour des informations et renseignements ainsi communiqués. Les Ordres sont présumés, sauf preuve contraire, être exécutés à l'initiative exclusive du Client.

(§ 7) Si la Banque crédite le Compte à vue ou le Compte titres du Client dans le cadre d'une Opération avant que la Banque n'ait elle-même été créditée, un tel crédit sera toujours effectué sous réserve de bonne fin, même si cette mention ne figure pas sur les avis d'exécution ou extraits de Compte. Si ces montants ou actifs ne lui parviennent pas, elle est donc autorisée à débiter, d'office, et sans avis préalable, le Compte du Client du montant et/ou des avoirs crédités sous réserve de bonne fin, majorés de tous les frais et des différences de cours de change éventuels. Si le crédit a eu lieu en devise étrangère, le débit sera effectué dans la même devise, ou sur un autre Compte après conversion.

V.6. Instruments financiers

Sauf mention contraire, la présente section couvre les instruments financiers suivants :

- les parts ou actions de sociétés et autres titres comparables de sociétés cotées ou négocié(e)s sur un Marché réglementé;
- les obligations et autres titres de créance qui sont négociables sur les marchés financiers ; et
- les organismes de placement collectif ;
- les trackers (ETF).

Des informations plus détaillées par rapport aux risques liés à ces instruments financiers sont disponibles sur le site internet de la Banque.

V.7. Transactions de gré à gré (OTC)

En acceptant les présentes Conditions Générales, le Client autorise expressément la Banque à transmettre des Ordres en son nom qui ne sont pas soumis au règlement d'une bourse, d'un marché d'échange ou d'un Marché réglementé, si et dans la mesure où elle l'estime dans l'intérêt du Client.

V.8. Droits de la Banque

(§ 1) La Banque n'est jamais tenue de transmettre pour exécution un Ordre transmis par le Client et peut par conséquent refuser de transmettre tout Ordre, sans avoir à justifier son refus.

(§ 2) La Banque se réserve le droit sans préjudice de l'alinéa qui précède :

- de ne transmettre pour exécution un Ordre d'achat qu'à concurrence du solde disponible en Compte du Client et un Ordre de vente, qu'après réception des titres correspondants et plus généralement de subordonner la transmission de tout Ordre, à la constitution de couvertures ou de compléments de couverture qu'elle détermine ;
- de subordonner ou non le maintien d'une position ouverte du Client à la constitution de couvertures ou de compléments de couverture qu'elle détermine ;
- de refuser de transmettre pour exécution les Ordres ne répondant pas aux conditions ou ne comportant pas les indications requises par le marché sur lequel l'Ordre doit être exécuté ou les Ordres portant sur des montants que la Banque ou ses correspondants jugeraient insuffisants ;
- de ne pas transmettre pour exécution un Ordre à défaut d'instructions précises du Client ;
- de ne pas transmettre pour exécution un Ordre d'achat lié à un Ordre de vente que si la vente est réalisée. La Banque ne peut donc garantir la transmission pour exécution des deux Ordres de bourse du même jour ;
- de procéder au rachat, aux frais et risques du Client, des titres ayant fait l'objet d'un Ordre de vente et qui n'ont pas été livrés en temps utile ou sont irréguliers ou à la revente des titres achetés et restés impayés ;
- de ne pas transmettre pour exécution un Ordre, dans les cas où la loi l'exige, si elle estime que cet Ordre ne correspond pas au profil d'investissement du Client ;
- d'exiger du Client le remboursement de tous les montants payés au Client et que la Banque est tenue de rembourser ou des instruments financiers dont le remboursement est demandé à la Banque.

(§3) La Banque peut proposer au Client des cours de négociation en temps réel. Il est possible que l'ordre du client ne soit pas exécuté au cours affiché par la Banque et ce pour diverses raisons telles que :

- a. l'évolution du cours avant la réception par la Banque d'un Ordre du Client, en raison des délais de transmission ;
- b. l'absence de liquidité du marché ;
- c. l'existence d'annonces affectant le marché ;
- d. l'existence d'erreurs lors de la transmission des cours par les prestataires ;
- e. la suspension de la négociation.

Le cours affiché est donc purement indicatif et la Banque n'est nullement engagée à exécuter l'Ordre du client au prix indiqué.

(§4) Dans le cas où un cours annoncé par la Banque, ou un prix auquel une transaction est conclue (y compris lorsqu'elle est confirmée dans un bordereau) ne reflète pas le prix du marché (p.ex. en raison de la liquidité du marché, d'annonces affectant le marché, d'erreurs lors de la transmission des cours par les prestataires, ou de suspension de la négociation) (un «prix annoncé erroné») ou si une condition exceptionnelle de marché telle que définie ci-après se produit ou est susceptible de se produire, la Banque pourra, à sa seule discrétion : (a) s'abstenir d'exécuter, ou annuler, tout achat ou vente de tout instrument financier qui est, ou est censé avoir été, conclu à un prix annoncé erroné ; (b) exécuter la vente ou l'achat d'un instrument financier qui est, ou est censé avoir été, conclu au prix annoncé erroné ou au prix qui, de l'avis raisonnable de la Banque, reflète le prix de marché ; ou (c) acheter ou vendre tout instrument financier déjà exécuté au prix qui, de l'avis raisonnable de la Banque, reflète le prix de marché.

On entend par « condition exceptionnelle de marché », sans limitation, la suspension ou la fermeture de tout Marché (Réglementé ou autre), ainsi que l'abandon ou la défaillance de tout(e) événement, service ou information auquel ou à laquelle la Banque se rapporte pour ses cotations et autres prix, et ce en dépit du fait que la Banque s'attende raisonnablement à ce qu'un tel événement se produise.

V.9. Tarifs

Tous les frais liés à l'exécution d'Opérations ou d'Ordres sur titres sont à charge du Client. Sans que cette énumération soit exhaustive, ce prix comprend notamment les frais devant être payés sur les Marchés réglementés ou les MTF, les frais de courtage de la Banque et de ses correspondants, ainsi que les taxes belges et étrangères. Sauf convention contraire, ce prix est déterminé conformément aux tarifs mis à la disposition du Client. Le client s'assure à tout moment que ses Comptes liés aux Services offerts par la banque soient crédités d'un montant suffisant pour permettre le paiement des frais s'y appliquant. D'autres modalités de rémunération peuvent s'appliquer moyennement accord avec le Client (par exemple par la revente de titres sous gestion discrétionnaire pour le financement de frais de gestion).

V.10. Transmission et groupements d'Ordres

Les Ordres sont transmis pour exécution conformément aux lois, règles et pratiques applicables dans le lieu d'exécution, sauf dispositions contraires prévues dans les présentes Conditions Générales.

La Banque s'efforce de transmettre tous les Ordres du Client afin qu'ils soient traités 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 prend toutes les mesures raisonnables pour obtenir, lors de transmission des Ordres pour exécution, 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. 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 des Clients concernés et lorsque ce regroupement d'Ordres n'est pas défavorable à l'un des Clients dont l'Ordre est regroupé.

V.11. Règlement des transactions

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

V.12. Opérations sur titres

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, sans avoir à obtenir l'accord du Client, à l'ouverture d'un nouveau Compte afin de régler ce produit. D'autres arrangements sont disponibles sur demande.

V.13. Conservation d'instruments financiers

V.13.1. Conservation

La Banque agit en tant que dépositaire des instruments financiers qu'elle détient en dépôt pour le Client. Le Client accepte le caractère fongible des instruments financiers. La Banque conserve exclusivement des instruments financiers sous forme dématérialisée.

La Banque ne peut être tenue responsable de tout dommage que le Client subirait à la suite de vices dont les instruments financiers mêmes pourraient être affectés ou à la suite d'irrégularités nées avant la date du dépôt des instruments financiers. Entre autres les circonstances suivantes sont réputées constituer un vice: instruments financiers dont le titre de propriété est sujet à discussion ; instruments financiers frappés d'opposition ou bloqués judiciairement ; instruments financiers non authentiques, falsifiés ou contrefaits.

Les livres et comptes de la Banque permettent à la Banque de faire à tout moment et immédiatement la distinction entre les instruments financiers qui appartiennent au Client, ceux d'autres Clients, et les instruments financiers propres de la Banque. La Banque conserve ces livres et ces comptes. La Banque s'assurera périodiquement que le nombre total d'instruments financiers inscrits dans les livres de la Banque, tant ceux qui appartiennent aux Clients que ceux qui appartiennent à la Banque elle-même, correspond au nombre d'instruments financiers détenus auprès d'émetteurs ou auprès de tous tiers.

V.13.2. Sous-dépôt

Le Client autorise la Banque à mettre en dépôt auprès d'un autre dépositaire belge ou étranger les instruments financiers. Le Client accepte ainsi que les lois, règlements et usages applicables à ces dépositaires étrangers lui soient opposables et puissent déterminer l'étendue et les conditions de son droit à la restitution des instruments financiers. La Banque procèdera régulièrement à un contrôle de l'adéquation des avoirs déposés auprès d'intermédiaires tiers et de ses obligations correspondantes vis-à-vis de ses Clients. La protection des avoirs est notamment assurée par la sélection avec prudence, soin et diligence des intermédiaires tiers auprès desquels les avoirs sont remis en dépôt, tenant compte de leur réputation et expertise. La Banque veillera, dans la mesure du possible, à ce que l'intermédiaire tiers identifie séparément les instruments financiers des Clients de ceux de la Banque et des siens, par tout moyen approprié.

Ces sous-dépositaires peuvent être établis en Belgique, dans un autre État membre de l'Espace économique européen ou ailleurs. Les sous-dépositaires peuvent à leur tour faire appel à d'autres sous-dépositaires, lesquels peuvent être établis dans le même pays ou ailleurs. Cela implique que divers systèmes de droit peuvent s'appliquer. Le droit applicable, le degré de contrôle des autorités de surveillance et les règles relatives au système applicable de protection de l'investisseur (tel que le montant remboursable maximal en cas d'insolvabilité du sous-dépositaire) diffèrent d'un pays à l'autre et influencent les droits que les Clients peuvent faire valoir. La Banque informe le Client lorsqu'elle sous-dépote les instruments financiers de ses clients dans des pays hors de l'Union Européenne et qu'il existe des risques spécifiques liés à ceux-ci.

La Banque ne confie pas d'instruments financiers en sous-dépôt auprès d'un sous-dépositaire établi dans un pays où la conservation d'instruments financiers n'est pas soumise à une réglementation spécifique et à un contrôle prudentiel particulier, sauf si la nature du titre concerné ou du Service d'investissement demandé l'exige. La Banque fait exclusivement appel à des sous-dépositaires qui sont soumis à une réglementation spécifique, sont contrôlés par leur autorité de surveillance et sont affiliés à leur système national de protection d'investisseurs, sauf si la nature du titre concerné ou du Service d'investissement demandé l'exige différemment. La Banque ne peut être tenue responsable d'une faute commise par le sous-dépositaire ou au cas où une procédure en insolvabilité est ouverte à l'encontre de celui-ci, sauf en cas de négligence grave, fraude ou faute intentionnelle dans le chef de la Banque, par exemple dans la sélection, la désignation et l'évaluation périodique de ses sous-dépositaires.

Afin de protéger les droits du Client, la Banque veille à ce que tout sous-dépositaire distingue clairement les instruments financiers déposés par des Clients des instruments financiers propres de la Banque, ainsi que des instruments financiers propres du sous-dépositaire, sauf si le droit applicable de la juridiction où les instruments financiers sont conservés ne le permet pas. La distinction entre les instruments financiers peut être établie par l'utilisation de comptes séparés pour déposer les instruments financiers des Clients ou d'autres mesures comparables permettant d'obtenir le même niveau de protection. En cas d'utilisation de comptes séparés, il peut s'agir de Comptes Clients communs ou individuels. Les instruments financiers des Clients peuvent par conséquent

être comptabilisés dans un compte commun (compte omnibus) auprès du sous-dépositaire, ou uniquement dans un compte individuel au nom de chaque Client.

En cas de défaut ou d'insolvabilité de la Banque ou du sous-dépositaire, il est possible que le Client ne récupère pas immédiatement ses instruments financiers de par la longueur des procédures d'insolvabilité. Il est également possible qu'à cause d'une irrégularité (par exemple une erreur technique ou administrative), le Client ne soit plus en mesure de récupérer l'ensemble de ses instruments financiers comptabilisés dans un compte omnibus auprès du sous-dépositaire suite à un défaut ou une insolvabilité de la Banque ou du sous-dépositaire. Dans ce cas, le Client peut faire appel au Fonds de Protection des Dépôts et des Instruments Financiers. Le montant maximum de l'indemnisation s'élève à vingt mille (20.000) euros par titulaire.

V.13.3. Administration et Opérations sur titres

(§ 1) La gestion administrative des titres déposés est assurée par la Banque, ce qui inclut : la conservation des titres, les opérations de régularisation (échange, conversion, etc.), la perception des intérêts, des dividendes et des autres revenus, l'encaissement des primes et des capitaux devenus disponibles, et le versement de ces sommes sur le Compte du Client. Le Client reconnaît que le modèle d'administration et de dépôt des titres déposés implique certaines restrictions concernant les opérations sur titres offertes par la Banque. Ainsi, et à titre illustratif, les opérations sur titre suivantes ne sont pas offertes :

- dividendes optionnels sur les marchés internationaux. Nous offrons, le cas échéant, cette option sur les marchés belges, français et néerlandais ;
- des « odd-lot offers », opérations typiques sur le marché américain, par exemple, un mini-tender ;
- offres non officielles, ou des offres qui ne sont pas contrôlées ou réglementées par un organisme officiel ;
- offres de primes de fidélité françaises ;
- participation aux réunions d'entreprise, vote par procuration et offres de consentement ;
- les opérations sur titre non réglementées/non protégées offertes par des tiers.

(§ 2) La Banque informera le Client de l'exercice des droits de souscription ou d'attribution uniquement dans la mesure où elle en a eu connaissance en temps utile. Le Client doit donner ses instructions dans les délais qui lui ont été communiqués par la Banque lorsqu'une opération nécessite un choix de sa part. À défaut d'instructions, la Banque prendra la décision annoncée. Le Client ne pourra pas reprocher à la Banque sa décision ni mettre en cause sa responsabilité si le Client n'a pas manifesté son choix dans les délais. La Banque demandera le paiement en espèces d'un coupon échu lorsqu'il n'est pas possible d'interroger le client sur son choix entre un paiement en espèces et l'attribution d'un nouvel instrument. Si le Client opte en temps utile pour l'attribution d'un nouvel instrument financier, la Banque veillera à ce que le Client reçoive un nombre maximum d'instruments financiers en contrepartie des coupons. Si l'émetteur fixe à l'avance la proportion à respecter entre le paiement en espèces et l'attribution de nouveaux titres, seuls les coupons du Client, donnant droit à l'attribution d'un titre complet, seront présentés à l'émetteur en vue de l'attribution de nouveaux titres ; les éventuels coupons restants seront, quant à eux, présentés en vue d'un paiement en espèces. Si cette proportion n'est pas fixée à l'avance par l'émetteur, tous les coupons du Client seront présentés en vue de l'obtention de nouveaux instruments financiers. Le Client est conscient du fait que, lors du décompte final, il peut se voir attribuer, outre les nouveaux instruments financiers, une fraction du prix de vente de l'instrument financier obtenu par la Banque sur un marché réglementé ou organisé. (§ 3) En cas d'offre publique d'acquisition, le Client est tenu d'informer la Banque de ses intentions. Sauf contrordre dans le délai imparti, il sera réputé ne pas vouloir participer à l'offre publique d'acquisition. En cas de « squeeze-out » subséquent, et sauf contrordre explicite, la Banque apportera les titres faisant l'objet du squeeze-out afin de recueillir le prix de cession. Si le Client s'est exprimé expressément contre un squeeze-out dans le délai imparti, il sera tenu, lorsqu'il souhaitera recevoir la contre-valeur de ses titres, de demander explicitement à la Banque d'assurer leur transfert vers la Caisse des Dépôts et Consignation. La Banque se réserve le droit de lui facturer l'indemnité prévue dans le "Guide Tarifaire de MeDirect".

V.14. Dispositions communes et évaluation des actifs

Conformément au règlement délégué (UE) 2017/565, la Banque fournit à ses clients les rapports suivants :

- a. Clients ayant signé une convention de gestion de portefeuille
 - un relevé trimestriel des activités de gestion de portefeuille réalisées en son nom (article 60 du règlement) ; et
 - un avertissement lorsque la valeur totale du portefeuille, telle que valorisée au début de chaque période de déclaration, a baissé de 10 %, et pour chaque multiple de 10 % (article 62 du règlement).
- b. Clients auxquels des services de réception et transmission d'Ordres sont fournis
 - un avis, remis dès que possible, confirmant l'exécution de tout Ordre (article 59 du règlement) ;
 - un relevé trimestriel des instruments ou fonds détenus pour le compte du Client (article 63 du règlement).

La valeur des actifs est communiquée à titre indicatif. La responsabilité de la Banque ne peut être engagée d'aucune manière. Les relevés seront considérés corrects et approuvés par les Clients si aucune objection n'a été formulée 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.

V.15. Incitants

Dans le cadre de la fourniture de certains Services d'investissement et Services auxiliaires, la Banque peut fournir à des tiers ou se voir fournir par des tiers des avantages monétaires et/ou non monétaires (incitations). La Banque peut percevoir, par exemple, une commission de distribution de sociétés de gestion d'organismes de placement collectif pour vendre ces derniers. La Banque se conforme à ses obligations légales en termes de communication des incitations perçues dans le cadre de la fourniture de Services d'investissement et informera le Client de l'obtention d'avantages avant la fourniture du Service et/ou avant toute transaction ainsi que des avantages perçus au moins une fois par an. La Banque veillera à ce que de tels avantages visent à améliorer la qualité du Service pertinent fourni au Client conformément à la législation applicable.

La Banque transfère intégralement au Client tout droit, commission et avantage pécuniaire reçus de tiers en lien avec la fourniture de Services de gestion de portefeuille ; de même, lors de la fourniture d'un tel Service, la Banque n'accepte pas d'avantage non pécuniaire autres que ceux pouvant être considérés comme mineurs.

V.16. Conflits d'intérêt

Un conflit d'intérêts est un conflit qui peut surgir lorsque la Banque offre des Services aux Clients pour lesquels la Banque, ou une société membre du même groupe, ou un ou plusieurs Client(s) ont des intérêts contradictoires qui risquent de porter préjudice à un ou des Client(s). La Banque veille à ce que les intérêts des Clients soient au centre de ses préoccupations. La Banque a pris des mesures pour gérer chaque type de conflit qui a été identifié afin d'éviter les éventuelles conséquences négatives de situations de conflits d'intérêts pour le Client. Ces mesures ont été adaptées à la nature des problèmes potentiels. Les employés de la Banque sont tenus de se conformer à sa politique en matière de conflits d'intérêts. La Banque communique sa politique de gestion des conflits d'intérêt ou une synthèse de cette dernière sur son site internet.

V.17. Meilleure sélection

V.17.1. Domaine d'application

La "Politique de meilleure sélection" fournit au Client des informations sur la façon dont la Banque remplit ses obligations en matière d'exécution des Ordres, conformément à MiFID II. Toute transmission d'Ordre par le Client à la Banque implique un

consentement explicite à la "Politique de meilleure sélection". Le Client peut demander à la Banque une preuve de l'exécution de son Ordre conformément à cette politique.

Le principe de meilleure sélection consiste à sélectionner, le cas échéant, pour chaque classe d'instrument financier, l'entité auprès de laquelle les Ordres sont transmis en vue de leur exécution. La meilleure sélection impose de prendre toutes les mesures raisonnables pour obtenir la meilleure exécution possible des Ordres transmis.

V.17.2 – Qualité de la Banque

L'exécution par la Banque d'Ordres sur instruments financiers a lieu dans le respect de la "Politique de meilleure sélection". La Banque recevra l'Ordre du Client et le transmettra à des intermédiaires professionnels. Ce faisant, la Banque agira toujours dans l'intérêt du Client et, sauf instruction spécifique de ce dernier, prendra toutes les mesures raisonnables en vue d'obtenir le meilleur résultat possible.

V.17.3 – Réception et transmission des Ordres

La Banque se charge, selon les tarifs en vigueur, de la réception et la transmission à des intermédiaires professionnels, en Belgique et/ou à l'étranger, d'Ordres et/ou d'Opérations relatives à des instruments financiers, notamment les achats, ventes, souscriptions, transferts, encaissements de coupons, remboursements et Opérations de régularisation, telles qu'échanges, attributions gratuites, estampillages, recoupponnements et conversions. Ces Ordres et Opérations sont exécutés conformément aux lois, règlements et usages applicables sur les différents lieux d'exécution, le cas échéant dans le respect des conditions édictées par l'émetteur et conforme à la description de la «politique de meilleure sélection».

V.17.4. Facteurs prédominants

Les facteurs pris en compte par la Banque sont les suivants : le prix, le coût, la rapidité, la probabilité d'exécution et de règlement, la taille, la nature de l'Ordre, et toutes autres considérations relatives à l'exécution de l'Ordre.

V.17.5 – Durée de validité

La durée de validité des Ordres donnés par le Client est déterminée par les lois, règlements et/ou usages en vigueur sur le lieu d'exécution où ils doivent être exécutés. Le Client peut toutefois, lors de la passation de ses Ordres, réduire cette durée par une stipulation expresse.

V.17.6 – Révocation et modification

Toute révocation ou modification autorisée d'un Ordre doit faire, de manière claire, complète et précise, référence à l'Ordre en cause. Le Client veille à la notifier à la Banque en temps utile, compte tenu des délais prévus à l'article V.18.8. À défaut, la Banque ne pourrait assurer sa prise en considération et exécuterait ou transmettrait valablement l'Ordre tel que donné initialement. Une augmentation de quantité ou une modification de la limite de prix d'un Ordre entraîne la perte de la priorité temporelle.

V.17.7 – Ordres en attente d'exécution

Les Ordres en attente d'exécution portant sur une valeur cotée sont annulés en cas d'annonce ou de survenance d'événements, identifiés par avis, affectant l'émetteur concerné ou l'instrument et qui sont de nature à exercer une influence notable sur le cours de cet instrument (par exemple, division d'action, détachement de droits, fusion, scission, mise en paiement d'un

dividende, embargos, sanctions, etc.). Les événements susvisés appellent de la part du Client, s'il le souhaite, un renouvellement exprès des Ordres.

Les Ordres en attente d'exécution sont classés et exécutés selon une priorité stricte à savoir en fonction du moment où ils ont été introduits, ainsi pour deux Ordres aux mêmes conditions de prix dans le carnet d'Ordres, le plus ancien sera exécuté de manière prioritaire par rapport au plus récent.

V.17.8 – Transmission d'Ordres

(§ 1) Les Ordres sont, en principe, exécutés sur le lieu d'exécution qui fournit, avec régularité, le meilleur résultat au Client selon les facteurs susmentionnés. Ce meilleur résultat possible ne sera pas nécessairement atteint au cas par cas, pour chaque Ordre individuel du Client. Il devra donc être apprécié sur une série de transactions. En effet, la meilleure exécution s'apprécie globalement et non transaction par transaction et n'est constitutive que d'une obligation de moyen.

La Banque s'engage à transmettre les Ordres de manière comparable et selon l'heure de réception de ces Ordres à moins que le Client ne donne une instruction contraire, que les caractéristiques de l'Ordre du Client, ou que les conditions prévalant sur le marché ne rendent impraticable l'application de ces principes, ou que la préservation des intérêts du Client ne nécessitent de procéder différemment.

(§ 2) Titres passés par une Marché réglementé ou par un MTF : la Banque transmet les Ordres à passer sur les marchés belges le jour où elle les reçoit, pour autant qu'ils soient en sa possession au plus tard avant la dernière cotation dont les instruments financiers en cause font l'objet ledit jour, et ce en tenant compte d'un délai raisonnable nécessaire en vue de la transmission électronique. Elle transmet les Ordres à passer sur les marchés étrangers dans le meilleur délai possible, en fonction de l'heure de réception de l'Ordre et compte tenu des jours et heures d'ouverture des marchés étrangers, et des décalages horaires.

(§ 3) OPC : Les Ordres portant sur des parts d'un organisme de placement collectif doivent parvenir en temps utile à la Banque, compte tenu de l'heure limite d'acceptation précisée par l'émetteur dans le prospectus et/ou le document d'information clé (ci-après, «KID») et d'un délai raisonnable de transmission.

(§ 4) Ordres à cours limité : le Client a la possibilité de saisir un Ordre à cours limité et de déterminer ainsi le prix d'achat maximal ou le prix de vente minimal. Les Ordres à cours limité sont transmis à l'entité d'exécution en le rendant public à moins d'une instruction contraire du Client.

(§ 5) La transmission d'une instruction spécifique concernant la validité n'a aucune incidence sur les étapes qui doivent être parcourues pour obtenir, pour le Client, le meilleur résultat possible. Toutefois, les Clients sont informés que cela pourrait empêcher la Banque de prendre toutes les mesures qu'elle a conçues et établies dans sa «politique de meilleure sélection», pour obtenir le meilleur résultat possible pour la transmission et l'exécution de ces Ordres au regard des éléments contenus dans ces instructions.

(§ 6) Le Client peut donner un Ordre journalier. L'Ordre n'est valable que pour la durée du jour de transaction auquel il a été placé. Après la fermeture du lieu d'exécution, cet Ordre disparaît automatiquement s'il n'a pas encore été exécuté.

(§ 7) Le Client peut donner des Ordres qui restent valables jusqu'à une date choisie par le Client.

V.17.9 – Sélection des entités d'exécution

Sous réserve de toute exception telle que la réception d'instruction spécifique du Client, tous les Ordres reçus par la Banque seront transmis à des entités d'exécution qui démontrent à la Banque qu'elles ont mis en place des mesures leur permettant de se conformer à leurs obligations et permettent ainsi à la Banque d'agir au mieux des intérêts de ses Clients. Les critères suivants sont pris en considération dans l'évaluation et la sélection des entités d'exécution :

- les termes de la politique de meilleure exécution proposée par l'entité d'exécution ;

- la méthodologie de l'entité d'exécution dans la détermination de l'importance relative des facteurs visés ci-dessus ;
- l'évaluation de l'entité et l'utilisation de modes/lieux d'exécution afin de permettre à l'entité, sur une base fiable, d'atteindre avec régularité le meilleur résultat possible lorsqu'elle exécute les Ordres des Clients ;
- l'approche retenue pour l'agrégation des Ordres Clients ;
- les processus et systèmes de contrôle des procédures de meilleure exécution.

V.17.10 – Couverture de frais

La transmission des Ordres d'achat, de souscription ou de vente est subordonnée à la remise préalable à la Banque d'une couverture suffisante en espèces pour couvrir tous les frais ou taxes.

V.17.11 – Inscription en Compte

Sauf instructions contraires du Client, la contre-valeur en espèces des Opérations sur instruments financiers est inscrite au Compte du Client tenu en euros, après, le cas échéant, conversion des autres monnaies selon les taux de change légaux ou au cours du marché au jour du décompte de l'Opération.

V.17.12 – Difficultés techniques

La Banque met en place des procédures pour détecter et corriger les problèmes techniques lors de la transmission des Ordres des Clients et met tout en œuvre pour corriger les anomalies dans les délais les plus brefs. Le traitement des réclamations Clients liées à ces problèmes techniques seront traitées de manière transparente et équitable.

V.17.13 – Demandes d'annulation

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.

ANNEXE 1 : DESCRIPTION GENERALE DE LA NATURE ET DES RISQUES LIES AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

Pour de plus amples informations, nous vous renvoyons au document «description générale de la nature et des risques des instruments financiers», disponible sur le site internet de la Banque : <https://www.medirect.be/wp-content/uploads/DESCRIPTION-GE%CC%81NE%CC%81RALE-DE-LA-NATURE-ET-DES-RISQUES-DES-INSTRUMENTS-FINANCIERS.pdf>.

Cette annexe vise à fournir une description générale de la nature et des risques liés aux instruments financiers. La description fournie dans ce document 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 permettre au Client de prendre des décisions d'investissement informées.

Sauf mention contraire, les Services d'investissement seront liés à des instruments financiers pour lesquels le marché cible identifié dépend du service d'investissement proposé.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE LA CARTE DE DÉBIT



Table des matières

INTRODUCTION	3
I. DÉFINITIONS	3
II. COMMANDE D'UNE CARTE	3
III. CODE PIN	4
IV. DESCRIPTION ET UTILISATION DES SERVICES LIÉS À LA CARTE	4
V. LIMITES APPLICABLES	4
VI. FRAIS ET COMMISSIONS	5
VII. OPÉRATION DE PAIEMENT VALIDE ET IRRÉVOCABLE	5
VIII. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU TITULAIRE DE LA CARTE/DU COMPTE	5
IX. OBLIGATIONS DE LA BANQUE	7
X. REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT AUTORISÉES	7
XI. TENUE DES REGISTRES	8
XII. RETRAIT OU BLOCAGE DE LA CARTE ET ANNULATION DES SERVICES QUI Y SONT LIÉS	8
XIII. VALIDITÉ DE LA CARTE	8
XIV. MODIFICATIONS DES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE LA CARTE DE DÉBIT	8

INTRODUCTION

Outre l'application des Conditions Générales, les présentes conditions particulières (les **Conditions Particulières de la carte de débit**) régissent les droits, obligations et responsabilités particulières qu'entraîne l'utilisation des Services liés à la carte de débit, tant pour le titulaire de la carte de débit et le titulaire du compte auquel cette carte est liée, ainsi que MeDirect Bank SA.

En cas de contradiction avec les Conditions Générales, les Conditions Particulières de la carte de débit prévalent sur les Conditions Générales.

Toutes les conditions sont toujours disponibles gratuitement en français, en néerlandais et en anglais sur www.medirect.be.

I. DÉFINITIONS

Bénéficiaire	Toute personne qui est le destinataire prévu des fonds.
Compte de paiement	Un Compte à vue utilisé pour l'exécution d'une Opération de paiement..
Compte	Le compte à vue auquel la Carte Physique ou la Carte Virtuelle est liée.
Titulaire du Compte	Le Client qui est le (co-)titulaire du Compte.
Guichet bancaire de retrait automatique	deUn dispositif automatisé externe permettant, entre autres, le retrait de billets de banque.
Carte	Une Carte Physique ou une Carte Virtuelle.
Carte Physique	La carte de débit physique Mastercard® dotée d'une bande magnétique équipée d'une puce fournie par la Banque sur demande initiale du Client et renouvelée périodiquement.
Carte Virtuelle	Une carte de débit virtuelle, uniquement pour effectuer des paiements en ligne.
Mastercard	Mastercard Europe SA, dont le siège est situé Chaussée de Tervueren 198A, 1410 Waterloo, Belgique, qui gère la marque Mastercard®.
Titulaire de la Carte	Le Client au nom duquel la Banque a émis la Carte et qui est le Titulaire du Compte.
Code PIN	Le code secret mis en place par le Client lors de sa demande de Carte Physique, et permettant l'utilisation de cette Carte sur les terminaux prévus à cet effet.

II. COMMANDE D'UNE CARTE

(§ 1) Le Client, ou exceptionnellement son mandataire (qui doit être préalablement approuvé par écrit par la Banque au cas par cas), peut demander à la Banque de lui délivrer une Carte. La Banque se réserve le droit de refuser de délivrer la Carte sans avoir à justifier sa décision. La Banque n'enverra jamais de sa propre initiative une Carte au Client, sauf s'il s'agit d'un renouvellement ou d'un remplacement d'une Carte existante. La Carte expire le dernier jour à minuit du mois et de l'année de la date d'expiration indiquée sur la Carte. Dès réception d'une nouvelle Carte Physique, le Titulaire doit rendre inutilisable sa Carte Physique précédente, par exemple en la coupant en deux.

(§ 2) La demande d'une Carte peut se faire sur le Site Internet dédié de la Banque ou dans l'Application bancaire. Lors de la demande d'une Carte physique, le Client sera invité à créer un Code PIN à quatre chiffres. Le Client doit choisir un Code PIN difficile à deviner par des tiers (ex : pas son année de naissance, les quatre premiers chiffres de son numéro de téléphone...). Les demandes de Cartes doivent être confirmées via l'Application de signature électronique. La Carte n'est délivrée que si le Client qui deviendra Titulaire de la Carte est également Titulaire du Compte. La signature de la demande d'octroi de la Carte et des Services qui y sont liés implique l'acceptation des Conditions Particulières de la carte de débit.

(§ 3) La Carte physique sera envoyée au Titulaire de la Carte par courrier postal. Il sera informé de la date d'envoi et de la date d'arrivée prévue sur le Site internet dédié ou dans l'Application bancaire. À partir de la date d'envoi par la poste, le Titulaire de la Carte dispose d'un délai de 30 jours pour notifier sa non-réception à la Banque, soit via les canaux en ligne, soit en appelant la Banque (numéro de téléphone +32 (0)2 887 20 05). Dès réception de la Carte par le Titulaire, celui-ci est responsable de son utilisation conformément aux Conditions Particulières de la carte de débit.

(§ 4) La Carte reste à tout moment la propriété de la Banque.

III. CODE PIN

Le Code PIN est strictement personnel et ne peut être communiqué à des tiers ni être écrit sous quelque forme que ce soit. Le Titulaire de la Carte doit respecter les recommandations de la Banque en matière d'obligation de diligence et de prudence et les présentes Conditions Particulières de la carte de débit. La responsabilité de Banque ne peut être engagée en cas de non-respect de ces recommandations et des Conditions Générales Particulières de la carte de débit par le Titulaire de la Carte. La Banque n'enverra jamais le Code PIN par courrier postal au Titulaire de la Carte. Le Client peut toujours vérifier son Code PIN soit sur le Site Internet dédié de la Banque, soit dans l'Application bancaire. Le Titulaire de la carte ne peut pas modifier le Code PIN.

IV. DESCRIPTION ET UTILISATION DES SERVICES LIÉS À LA CARTE

(§ 1) L'utilisation de la Carte est strictement limitée aux objectifs décrits ci-après. L'utilisation de la Carte à d'autres fins est strictement interdite et la Banque ne peut être tenue responsable de toute perte ou tout dommage de quelque nature que ce soit pouvant résulter de cette utilisation interdite.

(§ 2) Les Titulaires de Cartes peuvent utiliser leur Carte Physique pour retirer des billets aux Guichets bancaires de retrait automatique de banque portant le logo Mastercard. Ces retraits sont débités du Compte soit immédiatement, soit après un bref délai.

(§ 3) Les Titulaires de Cartes peuvent utiliser leur Carte Physique pour effectuer des Opérations de paiement dans des points de vente où les terminaux portent le logo Mastercard. Pour effectuer ces Opérations de paiement, le Titulaire de la Carte doit introduire la Carte Physique dans le terminal et saisir son Code PIN. Des conditions supplémentaires peuvent s'appliquer et l'utilisation de la Carte Physique peut être limitée, par exemple pour des raisons de sécurité. L'Opération de paiement est immédiatement débitée du Compte (ou après un bref délai).

(§ 4) La Carte Physique permet des Opérations de paiement sans contact avec des terminaux compatibles. La fonction de paiement sans contact est automatiquement activée après utilisation par le Titulaire de la Carte Physique pour effectuer une première Opération de paiement à l'aide de son Code PIN ou pour effectuer un retrait en espèces à l'aide de son Code PIN. Pour les paiements inférieurs à 50 euros, l'Opération de paiement peut être effectuée sans Code PIN. Pour plusieurs opérations consécutives sans Code PIN, une limite totale de 100 euros s'applique. Cette limite est réinitialisée dès lors qu'une Opération de paiement avec Code PIN ou un retrait est effectué avec la Carte Physique. Le Titulaire de la Carte pourra alors à nouveau effectuer des Opérations de paiement sans Code PIN.

(§ 5) Le Titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour effectuer des achats en ligne. Pour effectuer l'Opération de paiement en ligne, le Titulaire de la Carte sera invité à utiliser le site Internet dédié de la Banque ou l'Application bancaire pour confirmer l'Opération de paiement. La Carte Virtuelle ne peut être utilisée que pour effectuer des achats en ligne.

V. LIMITES APPLICABLES

(§ 1) Les Opérations de paiement et les retraits sont autorisés à concurrence du solde disponible sur le Compte et dans les limites par Opération de paiement, par jour et par mois. Le Titulaire de la Carte peut effectuer des Opérations de paiement en ligne ou dans des points de vente avec la Carte Physique jusqu'à 5 000 euros par jour (jusque 10 000 euros par semaine). Le plafond de retrait au Guichet bancaire de retrait automatique est de 1 000 euros par jour (jusque 3 000 euros par semaine). Ces limites peuvent être consultées sur le site internet de la Banque. En cas d'Opérations de paiement effectivement exécutées en dehors de la Belgique, des limites fixées par les gestionnaires de réseau locaux peuvent s'appliquer.

(§ 2) Lorsque l'une des limites est atteinte, ou lorsque le solde disponible sur le Compte est insuffisant, la Banque n'autorise pas l'Opération de paiement. Le Titulaire de la Carte est immédiatement informé par un message affiché sur le terminal de paiement ou le Guichet bancaire de retrait automatique.

VI. FRAIS ET COMMISSIONS

Tous les frais et commissions liés à la Carte et aux Services liés à la Carte, selon le cas, sont mentionnés dans le Guide Tarifaire MeDirect, dont un exemplaire est disponible sur le site internet de la Banque. Le Titulaire de la Carte/du Compte autorise la Banque à débiter le Compte de ces frais contractuels. Le cas échéant, la Banque peut appliquer et débiter des frais ou commissions spécifiques de débit lors de la première demande de Carte.

VII. OPÉRATION DE PAIEMENT VALIDE ET IRRÉVOCABLE

Le Code PIN a la même valeur probante que la signature manuscrite du Client et en est son équivalent. Lors de la saisie de son Code PIN, le Titulaire de la Carte est réputé avoir donné valablement et irrévocablement son consentement à l'Opération de paiement. Le Titulaire de la Carte ne peut pas révoquer ou annuler l'Opération de paiement initiée au moyen de la Carte et en appliquant valablement la procédure d'authentification exigée par la Banque pour confirmer une Opération de paiement.

VIII. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU TITULAIRE DE LA CARTE/DU COMPTE

(§ 1) Le Titulaire de la Carte :

- utilisera la Carte conformément aux présentes Conditions Particulières de la carte de débit ;
- informera la Banque (numéro de téléphone +32 (0)2 887 20 04, disponible 24/7) dès qu'il aura connaissance de la perte, du vol, de l'usage abusif ou non autorisé de sa Carte, déposera immédiatement plainte auprès des services de police et remettra à la Banque, dès réception, une copie de la plainte déposée auprès des services de police. En dehors des heures de bureau, les appels peuvent être redirigés vers un tiers qui traite les appels pour le compte de la Banque. Il ne sera facturé aucun frais supplémentaire au Client pour les appels redirigés vers ce tiers ;
- prendra toutes les mesures raisonnables pour protéger la Carte et les données de sécurité personnelles, par exemple en interdisant à un tiers (y compris son conjoint, des membres de sa famille ou des amis) l'accès à son Code PIN et/ou l'utilisation de la Carte, de noter son Code PIN sous quelque forme que ce soit ou de le divulguer oralement ;
- ne laissera pas la Carte sans surveillance dans un endroit réellement accessible au public ou dans un véhicule, même s'il est verrouillé ;
- choisira un Code PIN sécurisé difficile à deviner par des tiers ;
- ne remettra pas la Carte à des tiers (y compris son conjoint, des membres de sa famille ou des amis) et ne leur permettra pas de l'utiliser ;
- n'utilisera la Carte que dans des conditions de sécurité suffisantes, le secret du Code PIN étant préservé ;

- ne pliera pas la Carte Physique, ne l'approchera pas d'un champ magnétique, ne l'exposera pas à des conditions physiques extrêmes et ne l'endommagera pas de quelque manière que ce soit ;
- informera immédiatement la Banque par écrit de tout changement d'adresse ;
- informera la Banque dès qu'il aura connaissance de toute erreur ou irrégularité constatée dans ses relevés, en ce compris les Opérations de paiement non autorisées ;
- remplacera sa Carte et modifiera immédiatement son PIN s'il a des raisons de soupçonner que sa confidentialité est compromise ;
- détruira l'ancienne Carte Physique lorsqu'elle sera remplacée par une nouvelle Carte Physique.

Le Titulaire de la Carte accepte que la Banque enregistre son appel téléphonique et utilise ces enregistrements à des fins de formation et dans le cadre de l'administration de la preuve.

(§ 2) Lorsqu'un Titulaire de Carte/Compte remarque, sur ses extraits de Compte, une Opération de paiement qui est soit non autorisée (une Opération de paiement est réputée autorisée si le client a donné son accord préalable à l'Opération) soit incorrectement exécutée, ainsi que toute erreur ou irrégularité sur son Compte, il doit immédiatement en informer la Banque au plus tard dans les treize mois suivant la date de valeur du débit ou du crédit. En cas d'Opération de paiement non autorisée, la Banque remboursera immédiatement le Titulaire du Compte, sauf en cas de présomption de fraude ou de négligence grave dans le chef du Titulaire de la Carte, ou si le Titulaire de la Carte n'a pas respecté ses obligations visées à l'article VII.

(§ 3) Le cas échéant, le Compte qui a été débité sera crédité comme si l'Opération de paiement non autorisée ou incorrectement exécutée n'avait pas eu lieu. Tous les autres frais ou commissions encourus seront également remboursés. La Banque supporte la charge de la preuve que l'Opération de paiement a été dûment authentifiée, enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été effectuée à la suite d'un défaut technique ou de tout autre problème.

(§ 4) Le Titulaire du Compte supporte les pertes de toute Opération de paiement non autorisée résultant de la Carte volée ou détournée à concurrence de 50 euros au maximum, jusqu'à ce que lui-même ou le Titulaire de la Carte (s'il s'agit de personnes physiques distinctes, qui doivent être préalablement agréées par écrit par la Banque au cas par cas) ait notifié la Banque conformément à l'article VIII. Le Titulaire du Compte assumera toutefois toutes les pertes occasionnées par des Opérations de paiement non autorisées (dans ce cas, la limite de 50 euros ne s'applique pas) jusqu'au moment où ce dernier ou le Titulaire de la Carte (s'il s'agit de personnes physiques distinctes, à faire approuver au préalable par écrit par la Banque au cas par cas) notifiera à la Banque, conformément à l'article VIII, le non-respect intentionnel ou par négligence grave par le Titulaire d'une ou plusieurs de ses obligations découlant des Conditions Particulières de la carte de débit.

(§ 5) Si le Titulaire de la Carte a agi frauduleusement ou par négligence grave, le Titulaire du Compte supporte toutes les pertes résultant d'une Opération de paiement non autorisée effectuée, tant avant qu'après la notification visée à l'article VIII (nonobstant l'obligation pour la Banque de prendre toutes les mesures nécessaires pour empêcher l'utilisation de la Carte).

(§ 6) Les négligences graves comprennent, entre autres et sans s'y limiter :

- le Titulaire de la Carte écrivant ses données personnelles de sécurité (par exemple : Code PIN ou tout autre code) sous une forme aisément reconnaissable et notamment sur la Carte ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le Titulaire avec sa Carte ;
- le fait pour le Titulaire de la Carte de ne pas notifier à la Banque la perte (y compris si la Carte est « avalée » par un Guichet bancaire de retrait automatique) ou le vol de la Carte dès qu'il en a eu connaissance.

Selon le cas, d'autres incidents peuvent également être qualifiés de négligences graves, qu'ils résultent ou non du non-respect par le Titulaire de la Carte des obligations qui lui incombent en vertu des Conditions Particulières de la carte de débit.

(§ 7) Par dérogation aux règles ci-dessus, le Titulaire du Compte ne subira aucune perte dans les cas suivants, sauf si le Titulaire de la Carte/du Compte a agi frauduleusement ou avec une négligence grave :

- la perte, le vol ou le détournement de la Carte n'a pas pu être détecté par le Titulaire de la Carte avant l'Opération de paiement ;
- la perte résulte d'actes ou d'omissions d'un employé de la Banque ou d'un sous-traitant ;
- lorsque l'Opération de paiement n'a pas nécessité l'utilisation d'une authentification forte de l'utilisateur (en particulier l'utilisation d'un Code PIN), sauf si le Titulaire de la Carte/du Compte a agi frauduleusement.

IX. OBLIGATIONS DE LA BANQUE

La Banque doit satisfaire aux obligations suivantes :

- elle doit veiller à ce que les données de sécurité personnelles de la Carte ne soient pas accessibles à d'autres parties que le Titulaire de la Carte autorisé à l'utiliser ;
- elle doit s'abstenir d'envoyer une Carte non demandée, sauf si une Carte déjà délivrée au Titulaire doit être remplacée ou renouvelée ;
- elle doit s'assurer que le Titulaire de la Carte puisse toujours effectuer les notifications décrites à l'article VIII, en mettant à sa disposition les moyens adéquats ;
- elle veille à ce que le Titulaire de la Carte puisse demander le déblocage de la Carte bloquée, ce que la Banque fera effectivement après avoir vérifié que toutes les conditions de déblocage sont réunies ;
- elle doit être en mesure de fournir au Titulaire de la Carte, s'il en fait la demande et pendant une période de 18 mois à compter de la notification visée à l'article VIII, la preuve de la notification faite ;
- elle doit empêcher l'utilisation de la Carte après la notification prévue à l'article VIII ;
- elle assume le risque lié à l'envoi de la Carte au Titulaire ou de tout autre moyen lui permettant de l'utiliser et notamment toute donnée de sécurité personnalisée ;
- elle tient des registres des opérations internes pendant une période d'au moins 10 ans à compter de la date à laquelle les opérations ont été effectuées.

X. REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT AUTORISÉES

(§ 1) Sous réserve des conditions ci-dessous, le Titulaire du Compte a droit au remboursement d'une Opération de paiement autorisée initiée par ou via le bénéficiaire de l'Opération de paiement :

- l'autorisation n'indiquait pas le montant exact de l'Opération de paiement au moment où elle a été donnée ; et
- le montant de l'Opération de paiement dépasse le montant que le Titulaire de la Carte/du Compte pouvait raisonnablement escompter, compte tenu de son historique de dépenses antérieures, des conditions fixées dans le contrat et des circonstances de l'affaire. Cette condition ne s'applique toutefois pas si le Titulaire de la Carte/du Compte invoque uniquement des frais et commissions de change, alors que le taux de change de référence ou les frais tels que notifiés ont été appliqués.

Le Titulaire de la Carte/du Compte doit fournir à la Banque les éléments factuels justifiant ce droit au remboursement.

(§ 2) Le remboursement couvre le montant total de l'Opération de paiement effectuée. Le Titulaire de la Carte/du Compte peut demander le remboursement d'une Opération de paiement autorisée pendant une période de huit semaines à compter de la date à laquelle le montant a été débité. La Banque remboursera la totalité de l'Opération de paiement ou justifiera son refus dans les dix jours ouvrables suivant la réception d'une demande de remboursement. En cas de refus, le Client peut déposer une plainte conformément à l'article I.20,1. des Conditions Générales.

XI. TENUE DES REGISTRES

En complément de ce qui est précisé à l'article II.6, §11 des Conditions Générales, la Banque conservera les enregistrements électroniques des Opérations de Paiement effectuées au moyen de la Carte pendant une durée de 10 ans à compter de l'exécution de ces Opérations de Paiement. Pour certaines Opérations de paiement, le Guichet bancaire de retrait automatique doit en principe délivrer un reçu reprenant les données introduites par le Titulaire de la Carte, s'il en fait la demande. Ce reçu enregistre l'Opération de paiement que le Titulaire de la Carte a effectuée à ce Guichet particulier.

XII. RETRAIT OU BLOCAGE DE LA CARTE ET ANNULATION DES SERVICES QUI Y SONT LIÉS

(§ 1) Le Titulaire de la Carte peut, à tout moment et sans frais, résilier la Carte avec effet immédiat ou moyennant un préavis ne dépassant pas 1 mois. Dans ce cas, il doit détruire la Carte physique et en informer la Banque. L'Opération de paiement autorisée avant l'annulation de la Carte mais non encore entièrement exécutée au moment de l'annulation peut toujours être traitée et débitée du Compte.

(§ 2) La Banque peut décider à tout moment de suspendre ou de mettre fin à l'utilisation de la Carte, ou de tout ou partie des Services qui lui sont liés. La Banque le fait moyennant un préavis de deux mois. La Banque peut bloquer la Carte pour des raisons objectivement justifiées liées à la sécurité de la Carte (par ex. trois tentatives successives incorrectes de composition du code PIN, la déclaration de perte, de vol ou d'usage abusif de la Carte, l'oubli de la Carte physique à un terminal) ou la présomption d'usage abusif ou non autorisé de la Carte (par exemple : utilisation de la Carte sans respecter les présentes Conditions Particulières de la carte de débit ou les autres exigences de la Banque) ou en cas de défectuosité de la Carte. La Banque informera le Titulaire de la Carte de la mise en opposition de celle-ci, si possible avant son blocage et au plus tard dans les meilleurs délais.

(§ 3) Si cela n'est pas possible pour des raisons de sécurité objectivement justifiées, ou si ces informations ne sont pas légalement autorisées, la Banque s'abstiendra de fournir les informations visées au paragraphe 1. La Banque déblocuera la Carte ou la remplacera dès qu'il n'y aura plus de raison de la bloquer.

XIII. VALIDITÉ DE LA CARTE

Pour des raisons de sécurité, la Carte n'est valable que pendant une période limitée. La Banque se réserve le droit d'écourter ou de prolonger la validité de la Carte ou de remplacer la Carte par une nouvelle carte si elle l'exige pour des raisons techniques.

XIV. MODIFICATIONS DES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE LA CARTE DE DÉBIT

(§ 1) La Banque peut modifier ou compléter à sa seule discrétion les Conditions Particulières de la carte de débit en envoyant une Notification au Client. Ces modifications entreront en vigueur à la date effective, qui ne peut être inférieure à deux (2) mois suivant la date d'envoi de la Notification, excepté si la/les modification(s) est/sont d'ordre technique, rédactionnel ou formel, est/sont imposée(s) par la loi ou la réglementation ou liée(s) à une mise à jour de ces dernières ou ne portent pas préjudice aux droits du Client, auxquels cas la date effective peut être antérieure.

(§ 2) À défaut de faire savoir à la Banque qu'il refuse les modifications apportées aux Conditions Particulières de la carte de débit avant leur entrée en vigueur, le Client est supposé les avoir acceptées. Les Clients qui n'acceptent pas les nouvelles Conditions Particulières de la carte de débit avant qu'elles n'entrent en vigueur peuvent mettre fin aux Services liés à la Carte,



immédiatement et sans frais. La Banque mettra fin aux Services liés à la Carte pour tout Client qui n'accepte pas les Conditions Particulières de la carte de débit modifiées.