

Conditions générales de la Banque Triodos

Février 2023

Table des matières

Article 1	Application – opposabilité – modifications	3
Article 2	Agents délégués - apporteurs d'affaires	4
Article 3	Dispositions générales	5
3.1	Informations fournies par le client	5
3.2	Discrétion professionnelle et transparence	7
3.3	Pluralité de titulaires	8
3.4	Décès	9
3.5	Ordres et fonds reçus par la banque et exécution	10
3.6	Utilisation du fax ou d'un support électronique	12
3.7	Correspondance	13
3.8	Avoirs bloqués à titre de garantie	13
3.9	Garanties en faveur de la banque	13
3.10	Protection des dépôts	14
3.11	Litiges	15
3.12	Preuve	15
3.13	Tarifs et montants dus	16
3.14	Fin de la relation bancaire	17
3.15	Conservation des documents	17
3.16	Comptes dormants	17
3.17	Enregistrement des communications électroniques	18
3.18	Offre	18
Article 4	Dispositions générales sur les opérations en compte	19
4.1	Ouverture	19
4.2	Retraits et versements	19
4.3	Extraits de compte	19
4.4	Taux d'intérêts	20
4.5	Online Banking	20
4.6	Mineurs	20
Article 5	Dispositions particulières sur les comptes	21
5.1	Compte à vue	21
5.2	Compte d'épargne	21
5.3	Compte à terme	21
5.4	Compte-titres	22
Article 6	Service de paiements	23
6.1	Champ d'application	23
6.2	Définitions	23
6.3	Domiciliations	24
6.4	Autorisation d'une opération de paiement – identifiant unique	24
6.5	Révocation d'une opération de paiement	25
6.6	Notification d'un refus d'exécution des opérations de paiement	25
6.7	Responsabilité	25

Article 7 Dispositions particulières sur les instruments financiers	27
7.1. Définitions	27
7.2. Catégorisation des clients	27
7.3. Instruments financiers proposés par la banque	27
7.4. Services d'investissement proposés par la banque	28
7.5. Évaluation du caractère adéquat ou approprié d'une transaction	30
7.6. Exécution de transactions portant sur des instruments financiers	33
7.7. Frais	33
7.8. Conflits d'intérêts	33
7.9. Avantages reçus de tiers ou payés à des tiers	33
Article 8 Crédits professionnels	34
Article 9 Crédits hypothécaires	35

CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1

APPLICATION – OPPOSABILITÉ – MODIFICATIONS

- 1.1 Les relations contractuelles entre la succursale belge de Triodos Bank nv (ci-après « La Banque»), société anonyme de droit néerlandais, ayant son siège social à Zeist, établie à 3972 LA Driebergen-Rijsenburg (Pays-Bas), Hoofdstraat 10 a, inscrite au registre du commerce d'Utrecht sous le numéro 30062-451, et dont le siège de la succursale belge est situé rue Haute 139, boîte 3, à 1000 Bruxelles, TVA BE 0450 507 887, RPM Bruxelles, info@triodos.be, www.triodos.be, et sa clientèle sont régies par les présentes conditions générales (« Conditions Générales »).
- 1.2 Les dispositions des Conditions Générales de la Banque sont complétées par la législation et l'usage bancaire belge et européen ainsi que par les conditions particulières ou les accords particuliers conclus pour un produit ou service spécifique. Les dispositions de ces conditions particulières ou accords particuliers prévalent sur les présentes Conditions Générales.
- 1.3 Aux fins de l'application des présentes Conditions Générales, on entend par « Client » tout cocontractant de la Banque ainsi que toute personne physique ou morale qui intervient en quelque qualité que ce soit pour un cocontractant (entre autres mais pas exclusivement en tant que représentant légal, mandataire ou bénéficiaire effectif) ou qui fait usage d'un produit ou d'un service.
- 1.4 Les Conditions Générales de la Banque peuvent être obtenues gratuitement auprès du siège de la succursale belge et peuvent être consultées sur www.triodos.be. En outre, tout Client peut, à tout moment, demander à la Banque de recevoir les Conditions Générales sur support papier ou un autre support durable.
- 1.5 Tout Client est présumé avoir pris connaissance des Conditions Générales de la Banque et les avoir acceptées dès sa première transaction avec la Banque.
- 1.6 Il ne peut être dérogé à l'application des présentes Conditions Générales que par écrit.
- 1.7 La Banque se réserve le droit, à tout moment, de modifier ou de compléter les dispositions des présentes Conditions Générales. Ces modifications seront transmises gratuitement par écrit, au moyen d'un support durable (lettre, extrait de compte, communications électroniques dont notamment : l'e-mail, le message sécurisé...) au Client. Le Client a le droit de mettre fin, sans frais, au contrat d'ouverture de compte par écrit dans les deux mois qui suivent cet avis. Après cette période de deux mois, les Conditions Générales modifiées entrent en vigueur et sont considérées comme définitivement acceptées.
- 1.8 La Banque a signé le Code de conduite de l'Association belge des banques, qui énonce les principes de base des bonnes pratiques bancaires. Ce document peut être obtenu au siège de la succursale belge de la Banque ainsi que sur le site web de la Febelfin (www.febelfin.be).
- 1.9 La Banque est enregistrée en qualité d'établissement de crédit étranger ayant une succursale en Belgique auprès de la BNB (Banque Nationale de Belgique).

Article 2 AGENTS - APORTEURS D'AFFAIRES

GÉNÉRALITÉS

- 2.1 La relation entre les Clients et la Banque peut être initiée directement auprès du siège de la succursale belge de la Banque, via une agence ou non, ou via un agent ou un apporteur d'affaires reconnu par la Banque.
- 2.2 Les données à caractère personnel collectées par la Banque peuvent être transmises aux agents et aux apporteurs d'affaires en vue du traitement des données et l'exécution des opérations. De même, les données à caractère personnel collectées par les agents et les apporteurs d'affaires peuvent être transmises à la Banque en vue du traitement des données et de l'exécution des opérations.

Article 3 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

3.1 INFORMATIONS FOURNIES PAR LE CLIENT

IDENTIFICATION DU CLIENT

Généralités

- > Le Client s'engage à transmettre à la Banque toutes les informations concernant son identité, son statut juridique, son domicile ou son siège social et sa situation familiale et professionnelle, y compris, le cas échéant, son régime matrimonial, son inscription au registre des personnes morales, son statut au regard de la TVA et son numéro d'entreprise.
- > Le Client accepte que la Banque remplisse ses obligations en la matière conformément aux prescriptions ou aux recommandations du législateur et des autorités de contrôle (l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), la Banque Nationale de Belgique et De Nederlandsche Bank).
- > Le Client est tenu de communiquer à la Banque immédiatement et par un écrit signé toutes modifications de sa situation juridique, entre autres celles concernant l'état civil, la capacité, le domicile et la représentation. La Banque n'est tenue de tenir compte des modifications, de quelque nature que ce soit, qu'à dater de la réception de cet avis. Elle ne peut être tenue responsable des conséquences éventuelles d'un retard ou d'une omission dans la transmission de ce type d'informations.
- > Le cas échéant, le Client s'engage également à signer, à première demande de la Banque, un document spécifique sur lequel celle-ci aura indiqué les modifications essentielles portées à sa connaissance ou à produire un document attestant la modification.
- > Conformément à la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, la Banque est en droit de questionner le Client, à tout moment, sur son identification, ses activités économiques et professionnelles, la nature et le but attendu de la relation bancaire ainsi que sur l'origine des fonds et la justification des opérations effectuées. Par ailleurs, la Banque peut demander au Client de fournir tout document de preuve jugé raisonnable et le cas échéant, en conserver une copie. Une relation d'affaires entre la Banque et un Client ne devient définitive qu'à la double condition suspensive que (i) la Banque ait pu procéder à une vérification adéquate des données d'identification, et qu'elle ait accepté le Client comme tel, conformément à la loi du 11 janvier 1993 et (ii) que la Banque ait pu s'assurer de la véracité de l'identité du Client potentiel. Pendant toute la durée de la relation d'affaire, la Banque se réserve le droit, conformément à ses obligations légales, de contrôler que ces conditions sont toujours respectées et le cas échéant, de reconsidérer son acceptation dudit Client.
- > Le Client est responsable des conséquences pouvant découler de la transmission d'informations ou de documents incorrects ou incomplets. Si des documents rédigés à l'étranger sont transmis à la Banque, ils doivent être rédigés dans une des langues nationales ou en anglais ou, le cas échéant, être traduits. La Banque ne peut être tenue responsable de leur authenticité, de leur validité, de leur traduction ni de leur interprétation. Elle n'est pas davantage tenue de vérifier le contenu du droit étranger.
- > La Banque peut vérifier au moyen d'une consultation du Registre National, l'identité des titulaires de comptes, des mandataires et des bénéficiaires effectifs dans le cadre et le respect d'une part de la législation relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et d'autre part de toutes autres dispositions légales ou réglementaires.
- > En application de la législation belge relative à la « Communication des renseignements relatifs aux comptes financiers, par les institutions financières belges et le SPF Finances, dans le cadre d'un échange automatique de renseignements au niveau international et à des fins fiscales » (qui transpose les accords internationaux FATCA et Common Reporting Standard (CRS)), la Banque est tenue d'identifier les pays de résidence fiscale de ses clients et de communiquer les données d'identification et informations récoltées aux autorités fiscales (cf. art. 3.2.6).
- > Aux fins de cette législation, la Banque demandera à tous ses Clients ou Clients potentiels de remplir tous les documents qu'elle jugera utiles (notamment une « auto certification ») afin d'identifier leur statut fiscal. A défaut, la Banque se réserve le droit de mettre fin immédiatement à la relation bancaire.
- > Si la Banque n'obtient pas d'« auto certification » valide du Client, la Banque devra également communiquer les données du Client (cf. art. 3.2.6).
- > La Banque se réserve le droit de ne proposer ses services que sur le territoire belge et à des Clients qui ont leur résidence principale en Belgique.

Personnes physiques

- > En application des alinéas précédents, le Client en tant que personne physique délivre une copie recto verso de sa carte d'identité, une preuve récente de son domicile ainsi que tout autre document que la Banque jugera utile. Le Client personne physique s'engage également à transmettre sans délai à la Banque une nouvelle copie de sa carte d'identité à l'échéance de la validité de cette dernière.
- > Lorsqu'un titulaire est mineur, le(s) représentant(s) légal(aux) fourni(ssen)t à la Banque une copie recto verso de la carte d'identité de l'enfant (ou à défaut une copie de l'extrait d'acte de naissance) ainsi qu'une copie recto verso de la carte d'identité des représentants légaux qui ont demandé l'ouverture du compte et une preuve récente de domicile, ainsi que tout autre document que la Banque jugera utile (et notamment tout document attestant de la qualité juridique de représentant légal).
- > Toutes les personnes physiques figurant sur le formulaire d'ouverture de compte devront être identifiées conformément aux alinéas précédents.

Personnes morales

- > La personne morale transmet à la Banque, entre autres mais pas exclusivement, une copie de ses statuts coordonnés les plus récents, tous les actes de la société concernant la nomination ou la révocation de personnes habilitées à représenter la personne morale, y compris les actes concernant l'attribution et le retrait de pouvoirs. En outre, il peut lui être demandé de transmettre à la Banque une liste actualisée de ces personnes, avec mention de l'étendue des pouvoirs de chacune d'entre elles. Ces personnes doivent elles-mêmes être identifiées comme une personne physique ou une personne morale. Par ailleurs, les bénéficiaires effectifs finaux de la personne morale doivent toujours être identifiés, en tant que personne physique, conformément aux articles
- > 3.1.12 à 3.1.14. Le Client personne morale s'engage à transmettre toutes les informations demandées par la Banque relatives aux représentants légaux, bénéficiaires effectifs et mandataires.

Associations de fait et sociétés sans personnalité juridique

- > Les associations de fait et les sociétés sans personnalité juridique doivent transmettre à la Banque la version la plus récente de leurs statuts coordonnés, leur règlement interne ou tout autre document similaire attestant de l'existence de l'association ou de la société sans personnalité juridique, la liste des membres, le cas échéant le numéro de TVA et le numéro d'entreprise, une copie d'un document précisant les personnes habilitées à engager et à représenter l'association ou la société vis-à-vis de la Banque. Ces personnes devront à leur tour être identifiées comme personne physique ou morale. Par ailleurs, les bénéficiaires effectifs finaux de l'association de fait ou de la société sans personnalité juridique doivent toujours être identifiés, en tant que personne physique, conformément aux articles 3.1.12 à 3.1.14.

SPÉCIMEN DE SIGNATURE DU CLIENT

- > Le Client est tenu de déposer à la Banque un spécimen de sa signature dès qu'il entame une relation avec elle. La signature telle que reprise sur la carte de signature sera à cet effet le seul spécimen de signature valable.
- > Il en va de même pour les représentants légaux et pour les représentants en vertu des statuts ou d'une procuration. La Banque n'est tenue à aucune recherche en la matière.
- > La Banque ne reconnaît que le spécimen de signature déposé. En cas de dépôt d'une procuration, les mandants certifient que les signatures des mandataires sont authentiques.
- > Toute modification de la signature entraîne le dépôt de la nouvelle signature au siège de la Banque.
- > Pour l'exécution d'ordres ou de toutes opérations bancaires, la Banque est uniquement tenue de comparer la signature au spécimen déposé. La Banque, son employé ou son mandataire ne sont responsables qu'en cas de faute grave ou de fraude dans leur chef.
- > En cas de doute sur l'authenticité ou la validité d'une signature, certains documents ou ordres, la Banque a le droit de refuser lesdits signatures, documents ou ordres.

PROCURATION

- > Le Client peut donner procuration écrite à une ou à plusieurs personnes dans les limites des dispositions légales ou réglementaires. Cette procuration est donnée via la carte de signature ou le formulaire d'ouverture du produit ou du service. La Banque n'est pas tenue de donner suite aux procurations qui sont transmises via un autre formulaire. Les procurations sont conservées au siège de la succursale belge de la Banque.

- > La procuration prend fin par révocation du Client ou par résiliation du mandataire.
- > La procuration prend également fin avec la dissolution de la relation entre le Client et la Banque, le décès, la déclaration d'incapacité, la faillite ou la déconfiture, soit du Client, soit du mandataire.
- > La Banque se réserve le droit de ne pas tenir compte d'une résiliation qui ne serait pas communiquée par lettre recommandée. La résiliation doit être communiquée exclusivement au siège de la succursale belge de la Banque.
- > La Banque s'efforce de donner suite à la résiliation dans les plus brefs délais. Sans préjudice de l'application des conditions particulières, elle n'est responsable qu'au terme de deux jours ouvrables bancaires après réception de l'avis de résiliation de la procuration.
- > Sauf demande écrite contraire du Client dûment acceptée par la Banque, le mandataire dispose en principe des mêmes compétences en matière de gestion et de disposition que le Client, à l'exception de la résiliation du produit ou du service et des demandes de modifications relatives aux paramètres du produit ou du service ou de modifications des données personnelles du mandant.
- > Les procurations sont personnelles et non cessibles.
- > Le Client et le mandataire ont une responsabilité solidaire et indivisible pour les ordres donnés, les opérations exécutées par le mandataire et pour tout solde débiteur non autorisé, découlant d'une intervention du mandataire ou du Client.

VIE PRIVÉE

- > La Banque traite les données à caractère personnel du Client conformément à la Charte Vie Privée de la Banque. Ce document est disponible sur www.triodos.be, sur simple demande par courrier électronique via info@triodos.be, par lettre, ou auprès du siège de la succursale belge de la Banque, rue Haute 139, boîte 3, à 1000 Bruxelles.
- > La Charte Vie Privée fait partie intégrante de la relation contractuelle avec le Client.
- > La Charte Vie Privée peut être modifiée selon les règles qui y sont mentionnées.

3.2 DISCRÉTION PROFESSIONNELLE ET TRANSPARENCE

- 3.2.1 Conformément à l'usage bancaire en vigueur, la Banque ne transmet aucune information sur ses Clients à des tiers (excepté à ses agents et apporteurs d'affaires), sauf en application des présentes Conditions Générales, moyennant leur accord exprès ou lorsque la Banque y est tenue par la loi ou les règlements applicables.
- 3.2.2 En application de la législation relative à l'élargissement des pouvoirs d'investigation de l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement en ce qui concerne la détermination du revenu imposable d'un contribuable, un point de contact central (PCC) a été mis en place auprès de la Banque Nationale de Belgique. Dans ce cadre, la Banque est tenue de communiquer certaines informations concernant ses clients au PCC, conformément à l'article 4 de la loi du 8 juillet 2018 portant organisation du PCC. Le traitement des données à caractère personnel par le PCC a pour but d'être utilisé dans le cadre d'enquêtes fiscales, de la recherche d'infractions pénalement sanctionnables et de la lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme et de la grande criminalité.
- 3.2.3 Ces données sont enregistrées et conservées dans le PCC pendant une période de 10 années à partir de la date de clôture de la dernière année civile durant laquelle les données d'identification ont été communiquées au PCC ou durant laquelle les comptes ont été clôturés ou les contrats ont pris fin. Les demandes d'information du PCC sont conservées durant deux années calendaires.
- 3.2.4 Le Client a le droit de prendre connaissance de ses données en adressant une demande écrite au PCC, auprès de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.
- 3.2.5 Tout mandataire, au sens des articles 3.1.23 à 3.1.30, a accès à toutes les informations concernant les comptes sur lesquels il a une procuration ainsi que sur les opérations effectuées sur ces comptes, et ce pendant toute la période durant laquelle la procuration est ou était valide.
- 3.2.6 En application de la législation relative à la « Communication des renseignements relatifs aux comptes financiers, par les institutions financières belges et le SPF Finances, dans le cadre d'un échange automatique de renseignements au niveau international et à des fins fiscales », la Banque est tenue d'identifier les pays de résidence fiscale de ses clients et le cas échéant la nationalité et de communiquer les données d'identification suivantes à l'autorité compétente, à savoir le ministre fédéral des Finances ou son représentant autorisé:

- > Nom et prénom
 - > Adresse
 - > Pays de résidence fiscale
 - > Numéro d'Identification Fiscale
 - > Date et lieu de naissance
 - > Numéro IBAN des comptes détenus auprès de la Banque.
 - > Solde ou valeur agrégée au 31/12 ou le cas échéant au moment de la clôture des comptes.
 - > Le montant des intérêts, dividendes ou tout autre revenu des actifs déposés sur un compte- titre.
 - > Le produit brut total d'éventuels ventes, rachats ou remboursements d'actifs déposés sur un compte-titres.
 - > Le montant des intérêts payés sur les comptes d'épargne ou les comptes en terme.
- 3.2.7 Le Client a le droit de prendre connaissance et de rectifier gratuitement ses données traitées et communiquées par la Banque.

3.3 PLURALITÉ DE TITULAIRES

PRODUITS OU SERVICES COMMUNS

- 3.3.1 Si un produit ou un service est ouvert au nom de deux conjoints ou cohabitants légaux, chaque conjoint ou cohabitant légal peut effectuer seul tous les actes de gestion et de disposition, en ce compris la clôture du compte, et ce indépendamment de leur régime matrimonial. Contrairement à ce qui précède, l'octroi d'une procuration à un tiers devra toujours être signé par les deux conjoints ou cohabitants.
- 3.3.2 Sans préjudice de l'article 3.3.3 (annulation de la procuration réciproque), si l'un des conjoints use de ce pouvoir de gestion et de disposition pour léser l'autre conjoint, la Banque ne pourra pas être tenue responsable.
- 3.3.3 Les conjoints ou cohabitants légaux s'octroient des procurations réciproques via la carte de signature du produit ou du service.
- 3.3.4 Chaque conjoint ou cohabitant légal peut individuellement mettre fin à cette procuration réciproque moyennant une demande adressée par écrit à la Banque. Dans ce cas, les conjoints ou cohabitants légaux sont tenus de se mettre mutuellement au courant de cette demande. La Banque s'efforce de donner suite à cette demande le plus rapidement possible et, au plus tard, dans les deux jours ouvrables suivant sa réception. Passé ce délai, toute demande adressée à la Banque doit être signée par les deux titulaires.
- 3.3.5 Les conjoints ou cohabitants légaux ont une responsabilité solidaire et indivisible vis-à-vis de la Banque et de tous les tiers intéressés, tant activement que passivement, pour les relations qui découlent et qui découleront de l'existence et de l'utilisation du produit ou du service.

INDIVISION

- 3.3.6 La Banque ne reconnaît comme membres d'une indivision que les personnes dont l'identité et la signature figurent sur le formulaire d'ouverture, la carte de signature et le questionnaire « indivision » complété.
- 3.3.7 Contrairement aux dispositions de l'article 3.3.1, les cotitulaires d'un produit ou d'un service en indivision ne peuvent poser des actes de gestion ou de disposition que conjointement. Les cotitulaires d'un compte en indivision peuvent toutefois s'octroyer conjointement une procuration réciproque via la carte de signature du produit ou du service.
- 3.3.8 Chaque membre d'une indivision peut individuellement mettre fin à cette procuration réciproque moyennant une demande adressée par écrit à la Banque. Dans ce cas, les membres de l'indivision sont tenus de se mettre mutuellement au courant de cette demande. La Banque s'efforce de donner suite à cette demande le plus rapidement possible et, au plus tard, dans les trois jours ouvrables suivant sa réception. Passé ce délai, toute demande adressée à la Banque doit être signée par tous les titulaires.
- 3.3.9 Tout cotulaire d'un produit ou d'un service en indivision a une responsabilité solidaire et indivisible vis-à-vis de la Banque et de tous les tiers intéressés, tant activement que passivement, pour les engagements qui découlent et découleront de l'existence et de l'utilisation du produit ou du service concerné.
- 3.3.10 Un produit ou un service en indivision sera ouvert au nom des deux personnes en indivision ou, s'il y a plus de deux cotitulaires, pourra être enregistré sous la mention « indivision », suivie d'une dénomination choisie en commun.

- 3.3.11 La Banque ne prend en considération que les indivisions « à parts égales » entre les indivisaires.
- 3.3.12 En cas de saisie à charge d'un membre de l'indivision, de même qu'en cas de décès, incapacité, dissolution ou faillite de l'indivision, la Banque est tenue d'honorer ses obligations légales (blocage, déclaration, etc.) à l'égard des avoirs déposés au nom de l'indivision, sans que la responsabilité de la Banque puisse être engagée.

SOCIÉTÉ SANS PERSONNALITÉ JURIDIQUE

- 3.3.13 La Banque ne reconnaît comme associé d'une société sans personnalité juridique que les personnes dont l'identité et la signature figurent sur le formulaire d'ouverture et la carte de signature.
- 3.3.14 Les actes de gestion ou de disposition devront être exercés conformément aux articles 3.3.6 et 3.3.7.
- 3.3.15 Chaque associé d'une société sans personnalité juridique a une responsabilité solidaire et indivisible vis-à-vis de la Banque et de tous les tiers intéressés, tant activement que passivement, pour les engagements qui découlent et découleront de l'existence et de l'utilisation du produit ou du service concerné.
- 3.3.16 En cas de saisie à charge d'un associé de la société sans personnalité juridique, de même qu'en cas de décès, incapacité, dissolution ou faillite éventuelle dans le cas d'un associé personne morale, la Banque est tenue d'honorer ses obligations légales (blocage, déclaration, etc.) à l'égard des avoirs déposés au nom de la société sans personnalité juridique, sans que la responsabilité de la Banque puisse être engagée.

ASSOCIATION DE FAIT

- 3.3.17 La Banque ne reconnaît comme membres d'une association de fait que les personnes qui agissent en tant que représentants et/ou mandataires de l'association, dont l'identité et la signature figurent sur le formulaire d'ouverture et la carte de signature.
- 3.3.18 La gestion du produit ou du service s'effectuera conformément au formulaire d'ouverture, dont un exemplaire est remis à la Banque.
- 3.3.19 La Banque ne prendra en considération les éventuelles modifications dans la représentation de l'association de fait que si elles résultent d'un accord entre tous les représentants. Cette disposition s'applique en tout état de cause, indépendamment de la répartition interne des pouvoirs de décision au sein de l'association de fait.
- 3.3.20 Les membres de l'association de fait ont une responsabilité solidaire et indivisible vis-à-vis de la Banque et de tous les tiers intéressés, tant activement que passivement pour les engagements qui découlent et qui découleront de l'existence et de l'utilisation du produit ou du service concerné.
- 3.3.21 Les membres de l'association de fait informent la Banque lorsque, pour quelque raison que ce soit, un représentant et/ou un mandataire est remplacé ou si les compétences qui lui sont attribuées sont modifiées. Les noms, prénoms, date de naissance, adresse, une copie recto verso de leur carte d'identité et les compétences des nouveaux représentants sont transmis par écrit à la Banque. Dans le cas de représentants qui ne sont pas domiciliés en Belgique, une preuve d'adresse récente doit également être communiquée à la Banque.

3.4 DÉCÈS

- 3.4.1 En cas de décès du Client, son conjoint ou cohabitant légal, ses héritiers et/ou ses ayants droit, ainsi que les éventuels mandataires, sont tenus d'en informer immédiatement la Banque par écrit, quel que soit le régime matrimonial.
- 3.4.2 Si la Banque ne reçoit pas cette information ou la reçoit tardivement, elle ne peut être tenue responsable des éventuelles opérations illicites effectuées par le cotitulaire et/ou le mandataire après le décès du Client.
- 3.4.3 La Banque ne devient responsable qu'au terme du deuxième jour ouvrable bancaire suivant la réception de l'avis de décès.
- 3.4.4 Immédiatement après l'avis de décès, les héritiers et/ou les ayants droit sont tenus de transmettre à la Banque l'acte de décès et, le cas échéant, les données concernant le notaire chargé de la succession.
- 3.4.5 Le décès entraîne le blocage des comptes et de tous les avoirs au nom du Client décédé ainsi que de son conjoint ou de son cohabitant légal et il ne peut en être disposé que conformément aux articles 3.4.6 et 3.4.7.

- 3.4.6 Pour obtenir le paiement des avoirs, les documents relatifs à la dévolution et au partage de la succession ainsi que tout autre document que la Banque jugerait utile doivent être transmis à la Banque. Ces documents peuvent entre autres être : un jugement, un acte notarié ou un accord mutuel de tous les ayants droit. La Banque ne peut être tenue responsable de l'authenticité des documents qui lui sont remis, en particulier mais non exclusivement lorsqu'il s'agit de documents étrangers.
- 3.4.7 Par dérogation à l'article 3.4.6 et conformément à l'article 1240ter du Code civil, la Banque mettra à disposition du conjoint ou du cohabitant légal survivant, à leur demande expresse et dans les limites prévues par cet article, un montant prélevé sur le solde disponible d'un compte d'épargne, commun ou indivis, dont le défunt ou le conjoint survivant est titulaire ou cotitulaire ou dont le cohabitant légal est cotitulaire. La mise à disposition de ce montant est libératoire dans le chef de la Banque et ne requiert dès lors pas, au préalable, la production d'un document mentionné à l'article 3.4.6.
- 3.4.8 Le conjoint ou le cohabitant légal survivant qui aura retiré, auprès de la Banque et/ou d'autres débiteurs de comptes à vue ou de comptes d'épargne visés à l'alinéa précédent, un montant supérieur à la limite autorisée par l'article 1240ter du Code civil, sera sanctionné comme suit :
- > il perd toute part dans le patrimoine commun, l'indivision ou la succession à concurrence de la somme prélevée au-delà du montant autorisé, conformément à l'article 1240ter du Code civil ; et
 - > il est déchu de la faculté de renoncer à la succession ou de l'accepter sous bénéfice d'inventaire.
- 3.4.9 La Banque peut facturer des frais, dont le montant est précisé dans ses tarifs, pour le suivi du dossier de succession. Les frais sont dus de manière solidaire et indivisible par les cohéritiers. Ils seront directement retenus sur l'actif disponible.
- 3.4.10 Sauf si tous les ayants droit en ont décidé autrement, la correspondance concernant la succession est envoyée à la dernière adresse de la personne décédée. La Banque peut également adresser la correspondance à un des ayants droit ou au notaire chargé de la succession. Ces envois sont réputés valablement effectués envers tous les autres ayants droit.
- 3.4.11 La Banque ne communique les informations concernant les avoirs de la succession que si ses obligations en matière de secret professionnel ne l'empêchent pas de le faire. Elle peut, si elle le juge nécessaire, porter les frais de cette opération au débit du ou des compte(s) de la succession ou du ou des compte(s) personnel(s) du demandeur.
- 3.4.12 Les héritiers et les ayants droit d'un Client décédé sont tenus de respecter de manière solidaire et indivisible les obligations du Client vis-à-vis de la Banque.

3.5 ORDRES ET FONDS REÇUS PAR LA BANQUE ET EXÉCUTION

- 3.5.1 Sans préjudice des règles particulières prévues à l'article 6 des présentes Conditions Générales en matière de Services de paiements pour les comptes à vue, les dispositions suivantes sont d'application tant pour les ordres de paiement, que pour ceux concernant des placements ou tout autre type d'opérations effectués par la Banque, en ce compris la réception de fonds en faveur des Clients.

TRANSMISSION DES ORDRES DE PAIEMENT A LA BANQUE

- 3.5.2 Le Client transmet ses ordres à la Banque uniquement, par Online Banking ou par courrier. Sauf accord contraire, les ordres par e-mail ou par téléphone ne sont pas acceptés.
- 3.5.3 La Banque peut, à titre exceptionnel, accepter l'exécution d'un ordre transmis par e-mail ou par téléphone sans néanmoins y être obligée. L'exécution d'un ordre transmis par e-mail ou par téléphone se fait sous l'entière responsabilité du Client et n'entraîne aucun droit pour le Client ni obligation dans le chef de la Banque d'utiliser ou d'accepter ce canal pour des opérations ultérieures.
- 3.5.4 Le Client est tenu de veiller à ce que les ordres et les communications adressés à la Banque soient clairs et exacts. La Banque est habilitée à différer l'exécution d'un ordre dans l'attente d'instructions complémentaires, sans que sa responsabilité puisse être engagée pour ce retard.
- 3.5.5 Sauf accord contraire, le Client reçoit à titre de preuve une communication de l'ordre, au moyen de la voie de communication préalablement choisie par le client.
- 3.5.6 Sans préjudice de ce qui précède, l'indication de l'Identifiant Unique tel que défini à l'article 6.2, est nécessaire en vue de l'exécution d'un ordre de paiement. Sans qu'il ne fasse partie de l'Identifiant Unique, le nom du bénéficiaire doit également être mentionné sur le formulaire de virement afin que la Banque puisse, le cas échéant, effectuer des contrôles dans le cadre de la législation anti-blanchiment, des embargos et de la politique interne de la Banque. La Banque n'est cependant tenue de vérifier ni la conformité entre le donneur d'ordre ou le bénéficiaire d'une part et l'Identifiant Unique d'autre part, ni la conformité de l'Identifiant Unique avec les autres informations fournies par le Client.

DATE DE RÉCEPTION D'UN ORDRE DE PAIEMENT ET DES FONDS

- 3.5.7 La date de réception de l'ordre de paiement est la date à laquelle l'ordre de paiement est reçu par la Banque. Si la date de réception ne coïncide pas avec un jour bancaire ouvrable, l'ordre de paiement est considéré avoir été reçu le premier jour bancaire ouvrable suivant.
- 3.5.8 Pour les ordres de paiement qui doivent être exécutés dans le futur, dans l'hypothèse d'une domiciliation, d'un virement avec une date mémo ou d'un ordre permanent, la date de réception de l'ordre de paiement est réputée être le jour convenu. Si le jour convenu n'est pas un jour bancaire ouvrable, l'ordre de paiement est considéré avoir été reçu le premier jour bancaire ouvrable suivant.
- 3.5.9 De même, si la Banque reçoit des fonds pour un Client un jour ne correspondant pas à un jour bancaire ouvrable, le compte du Client sera crédité au plus tard le jour bancaire ouvrable suivant.
- 3.5.10 La Banque fixe des heures limites (cutoff time) au-delà desquelles tout ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour bancaire ouvrable suivant.
- 3.5.11 De la même manière, si la Banque reçoit des fonds pour un Client, au-delà de ces heures limites, le compte du Client sera crédité au plus tard le jour bancaire ouvrable suivant.
- 3.5.12 Ces heures limites d'un jour bancaire ouvrable sont à la disposition du Client auprès du siège de la succursale belge de la Banque ou peuvent être consultées sur www.triodos.be (Liste des tarifs des paiements) et sont, à la demande du Client, communiquées sur papier ou sur tout autre support durable.

DÉLAI D'EXÉCUTION DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

- 3.5.13 La Banque réalise l'opération de paiement : la Banque s'assure de la mise à disposition des fonds transférés sur le compte du prestataire de service de paiement du bénéficiaire, les jours bancaires ouvrables, dans les délais d'exécution visés ci-après. Ces délais prennent cours au moment de la réception de l'ordre de paiement, sauf en cas d'ordres de paiement incorrects ou refusés ou en cas d'ordres de paiement qui, conformément à des législations ou des règlements spécifiques, exigent des contrôles supplémentaires.

Opérations de paiement nationales ainsi que vers un pays membre de l'espace SEPA (Single Euro Payments Area), en euros

- 3.5.14 Les opérations de paiement doivent être exécutées par la Banque dans un délai d'un jour bancaire ouvrable à partir de la réception de l'ordre de paiement.
- 3.5.15 Les délais prévus peuvent être prolongés d'un jour bancaire ouvrable pour les opérations de paiement initiées sur support papier.
- 3.5.16 Pour les opérations de paiement nationales initiées électroniquement entre deux comptes payeur et bénéficiaire, ouverts auprès de la Banque, le délai d'exécution est réduit jusqu'à la fin du même jour bancaire ouvrable au cours duquel l'ordre de paiement a été reçu.

Opérations de paiement vers un pays non membre de l'espace SEPA

- 3.5.17 Le délai d'exécution maximum d'une opération de paiement est de cinq jours bancaires ouvrables à partir de la réception de l'ordre.

DÉLAI D'EXÉCUTION EN CAS DE RÉCEPTION DE FONDS

- 3.5.18 La Banque, qui reçoit des fonds pour un Client, met immédiatement ceux-ci à la disposition de celui-ci, sous réserve de la date de réception desdits fonds.

DATE VALEUR

- 3.5.19 Lorsqu'un Client de la Banque est le bénéficiaire de fonds, la date valeur du crédit n'est pas postérieure à celle du jour ouvrable bancaire au cours duquel le montant de l'opération de paiement est reçu par la Banque.
- 3.5.20 Lorsqu'un Client de la Banque est le payeur de fonds, la date valeur du débit n'est pas antérieure au moment où le montant de l'opération de paiement est débité dudit compte.

REFUS D'EXÉCUTION DES ORDRES

- 3.5.21 La Banque est en droit de ne pas exécuter les ordres formulés sur d'autres formulaires ou documents que ceux établis ou acceptés par la Banque. Il en va de même pour les ordres envoyés via un support d'informations ou un moyen de communication refusé par la Banque.
- 3.5.22 La Banque a le droit de ne pas exécuter des ordres si l'état du compte ne permet pas leur exécution ou si celle-ci est empêchée par une saisie à charge du Client ou par toute autre circonstance similaire.

- 3.5.23 La Banque est en droit de ne pas exécuter certains ordres lorsqu'ils ne sont pas conformes à la législation nationale et internationale en vigueur.

ERREURS

- 3.5.24 Si la Banque constate qu'elle a commis une erreur dans une confirmation, un extrait de compte, une note ou toute autre information au Client, elle est tenue de l'en informer sans délai.
- 3.5.25 Si la Banque constate qu'elle a commis une erreur dans l'exécution d'un ordre, quelle qu'en soit la valeur ou l'origine, elle a le droit de rectifier, à tout moment et sans mandat du Client, les opérations qui auraient été comptabilisées au préjudice du Client ou de la Banque.
- 3.5.26 Si, après rectification, le compte présente un solde débiteur, les conditions et intérêts dus sont d'application. Il ne sera dérogé à cette règle que si l'erreur est due à une faute dans le chef de la Banque et que le Client a agi de bonne foi.

GESTION DES DOCUMENTS PAR LE CLIENT

- 3.5.27 Le Client est tenu de conserver et de gérer soigneusement les formulaires, supports d'informations et moyens de communication mis à sa disposition par la Banque.
- 3.5.28 S'il constate une irrégularité telle qu'une perte, un vol ou un usage frauduleux de ces formulaires, supports d'informations ou moyens de communication, il est tenu d'en informer immédiatement la Banque par écrit.
- 3.5.29 Tant que celle-ci n'a pas reçu une telle communication, les conséquences de l'utilisation de ces formulaires, supports d'informations ou moyens de communication sont entièrement à la charge et au risque du Client, sauf s'il est démontré que la Banque s'est rendue coupable de dol ou d'une faute grave.
- 3.5.30 En cas de résiliation de la relation entre le Client et la Banque, le Client est tenu de restituer à la Banque tout formulaire non utilisé ainsi que tout support d'informations et moyen de communication qu'elle a mis à sa disposition.

3.6 UTILISATION D'UN SUPPORT ÉLECTRONIQUE

- 3.6.1 La Banque se réserve le droit de refuser l'envoi de certains documents par courrier électronique et de n'accepter que les documents originaux, sans devoir justifier sa décision vis-à-vis du Client. Cela concerne notamment mais pas exclusivement les documents d'ouverture de compte, la carte de signature ou tout document d'identification.
- 3.6.2 La Banque et le Client conviennent que seul le document, tel qu'il est reçu par la Banque, fait office de preuve des ordres et des communications transmises le cas échéant, via un support électronique (e-mail, message sécurisé...). Cette règle s'applique sans préjudice du droit du Client de prouver le contenu des documents transmis via un support électronique, conformément aux dispositions légales applicables. Ce document est conservé au siège de la succursale belge de la Banque.
- 3.6.3 Si le Client souhaite obtenir un accusé de réception ou une confirmation du contenu de l'ordre ou de la communication, il doit le mentionner expressément dans le message qu'il envoie. La Banque confirmera alors, dans la mesure du possible via un support électronique et dans les plus brefs délais, la réception et le contenu du message.
- 3.6.4 La Banque se réserve le droit de facturer au Client les frais découlant de cette opération, dont le montant est déterminé dans la liste des tarifs. Ils seront directement retenus sur l'actif disponible. Le cas échéant, les frais sont dus de manière solidaire et indivisible par les cotitulaires.
- 3.6.5 Sans préjudice du droit du Client de prouver le contenu de l'ordre transmis, le Client est tenu par la signature qui figure sur le document reçu par la Banque, dans la mesure où cette signature correspond au spécimen qui est en sa possession. Le Client supporte seul les conséquences dommageables d'une fraude ou d'une erreur concernant la communication et l'ordre transmis par fax ou, le cas échéant, .
- 3.6.6 Le Client reconnaît le risque accru de fraude dû à l'utilisation de certains moyens de communication, comme l'e-mail, et s'engage à prendre toutes les mesures de sécurité adéquates pour limiter ce risque de fraude. Ces mesures consistent au minimum, en fonction de leur applicabilité au cas d'espèce, en la sécurisation de l'accès au canal de communication utilisé, par le biais notamment mais pas exclusivement d'un code secret strictement personnel, régulièrement modifié que le Client s'abstiendra de noter sur un support quel qu'il soit ou de communiquer à un tiers.

3.7 CORRESPONDANCE

- 3.7.1 La correspondance destinée au Client est envoyée, le cas échéant à ses frais, à l'adresse postale ou à l'adresse électronique qu'il transmet à cet effet ou via Online Banking. Toute modification d'adresse doit être communiquée sans délai à la Banque par un document signé par le Client. La Banque ne peut être tenue responsable des conséquences éventuelles d'un retard ou d'une omission dans la transmission d'un changement d'adresse.
- 3.7.2 Quel que soit le canal de communication utilisé, le Client est responsable de la consultation des informations mises à disposition par la Banque via un support durable, qu'elles soient mises à disposition sous un format papier ou sur un support électronique tel qu'Online Banking. Le Client ne pourra tenir la Banque responsable ni lui reprocher sa propre négligence s'il n'a pas consulté régulièrement lesdites communications.
- 3.7.3 La correspondance concernant les opérations effectuées pour le compte de plusieurs personnes est envoyée à l'adresse de correspondance commune transmise par les intéressés ou, le cas échéant, via Online Banking. À défaut de communication d'une telle adresse, la correspondance est réputée valablement effectuée vis-à-vis de tous les intéressés dès lors qu'elle est adressée à l'un d'entre eux.
- 3.7.4 La remise par la Banque d'une copie de la correspondance adressée au Client suffit à prouver l'envoi de cette correspondance. Cette copie peut revêtir une autre forme que l'original si elle est le produit d'une technique d'information déterminée.
- 3.7.5 Lorsqu'un Client mentionne son adresse e-mail dans ses communications avec la Banque, cette dernière est en droit de considérer ce support comme un support durable au sens de la législation en la matière.
- 3.7.6 Sur la correspondance envoyée par la Banque figure clairement la dénomination «Triodos Bank » ou « Banque Triodos » ainsi que l'adresse complète du siège de la succursale belge où doit être envoyé le courrier. La Banque rejette toute responsabilité dans le cas où le Client n'utilise pas l'adresse correcte de la Banque.

3.8 AVOIRS BLOQUÉS À TITRE DE GARANTIE

- 3.8.1 À la demande du Client, la Banque accepte de bloquer, sur un compte courant, sur un compte d'épargne ou sur un compte à terme, un montant déterminé à titre de garantie pour ses engagements envers un tiers.
- 3.8.2 Les avoirs bloqués ne peuvent être débloqués que sur présentation d'un document signé à la fois par le titulaire et par le bénéficiaire de l'argent bloqué ou d'un jugement coulé en force de chose jugée, sans préjudice des dispositions légales applicables à certains domaines.

3.9 GARANTIES EN FAVEUR DE LA BANQUE

UNICITÉ DE COMPTE ET COMPENSATION

- 3.9.1 Tous les comptes, en euros ou en devises étrangères, sur lesquels les opérations du Client sont inscrites, auprès d'une ou plusieurs succursales de la Banque, ne forment, en réalité, que les éléments d'un seul compte dont les soldes débiteurs et créditeurs se compensent et ce, indépendamment de la valeur juridique et des modalités attachées à ces comptes.
- 3.9.2 Par conséquent, la Banque a le droit, dans les cas où elle possède un intérêt légitime (entre autres en cas de faillite, liquidation, fin de la relation avec le Client) de procéder, à tout moment, aux opérations comptables nécessaires afin de fusionner les soldes des différents comptes mentionnés à l'alinéa précédent en un seul solde.
- 3.9.3 Même si les comptes du Client forment des entités distinctes, la Banque a toujours le droit de fusionner ces comptes à partir du moment où cela s'avère nécessaire pour apurer un solde débiteur d'un compte avec l'actif d'un autre compte.

DROIT DE RÉTENTION

- 3.9.4 Toutes les sommes et/ou valeurs, de quelque nature que ce soit, détenues par la Banque pour le compte du Client constituent une garantie des dettes actuelles et futures du Client à son égard, peu importe que ces dettes résultent de la relation bancaire, d'un acte illégal, de dettes fiscales dont la Banque serait

redevable ou de toute autre raison. À défaut d'exécution ou en cas d'exécution tardive des obligations du Client envers la Banque, celle-ci a le droit de retenir d'office, et à tout moment, lesdites sommes et/ou valeurs et de les réaliser. Le produit de la réalisation pourra être affecté à l'apurement de tout ou partie des engagements du Client en principal, intérêts et accessoires.

CESSION DE CRÉANCES

- 3.9.5 Pour garantir le remboursement de toutes sommes dont le Client pourrait être redevable à la Banque dans le cadre de ses relations d'affaires, le Client cède au profit de la Banque, dans les limites légales, toutes les sommes qui lui reviendraient de quelque chef que ce soit. Il cède, notamment mais pas exclusivement les créances qu'il possède ou possédera à l'encontre des :
- > Locataires, fermiers ou toutes autres personnes disposant d'un droit réel ou personnel sur un bien meuble ou immeuble lui appartenant ;
 - > Compagnies d'assurances ;
 - > Institutions bancaires et organismes financiers ;
 - > Employeurs et organismes de sécurité sociale ;
 - > Débiteurs de rentes et pensions alimentaires ;
 - > Administrations fiscales
- 3.9.6 Le Client autorise la Banque, après mise en demeure, à accomplir aux frais du Client les formalités d'exécution et d'opposabilité de ladite cession de créances aux débiteurs cédés, qui ne pourront, dès ce moment, se libérer valablement qu'entre les mains de la Banque.
- 3.9.7 Il donne son accord pour que les montants ainsi perçus soient utilisés afin d'acquitter ses dettes auprès de la Banque.
- 3.9.8 Le Client s'engage à fournir à la Banque, sur simple demande, tous les renseignements ou documents relatifs à ces créances et autorise également la Banque à recueillir de tels renseignements et documents auprès des tiers débiteurs des créances cédées.
- 3.9.9 Le Client s'engage à ne pas céder ni mettre en gage les créances qu'il a vis-à-vis de tiers ou de la Banque sans l'accord écrit et préalable de cette dernière, sauf s'il s'agit d'une créance qu'il a vis-à-vis de la Banque qui a pour objet le paiement d'une somme d'argent.

3.10 PROTECTION DES DÉPÔTS

- 3.10.1 La Banque adhère au « Depositogarantiestelsel ». Il s'agit du système Néerlandais de garantie des avoirs bancaires et d'épargne en dépôts.
- 3.10.2 De plus amples informations sur le « Depositogarantiestelsel » sont disponibles sur www.dnb.nl ou sur www.triodos.be, notamment via le 'Formulaire d'information relatif au système de garantie de dépôts (SGD)' disponible sur www.triodos.be ou sur simple demande.

3.11 LITIGES

RESPONSABILITE DE LA BANQUE

- 3.11.1 Sans préjudice de l'article 6.6 des présentes Conditions Générales relatif à l'utilisation des comptes à vue :
- > La Banque n'est responsable qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle – à l'exclusion des fautes légères – commise dans l'exercice de ses activités professionnelles, par elle ou par ses préposés. Aucune disposition contractuelle n'exonère la Banque de cette responsabilité.
 - > La Banque n'est jamais tenue de dédommager les préjudices indirects occasionnés par une défaillance de sa part. Elle est uniquement responsable pour les dommages causés directement par sa faute lourde ou intentionnelle.

FORCE MAJEURE

- 3.11.2 La Banque ne peut être tenue responsable des préjudices ou des dommages que le Client pourrait subir en raison d'un cas de force majeure et, notamment mais pas exclusivement, de :
- > catastrophes naturelles tels qu'incendies, inondations ou autres ;
 - > mesures adoptées par des autorités belges (fédérales, régionales ou communautaires), européennes ou étrangères ;

- > attaques à main armée, actes de terrorisme, cambriolage ;
- > erreurs ou retards dus à d'autres institutions financières ou tout autre tiers, par des interruptions des lignes de télécommunication, panne de courant, par des pannes totales ou partielles d'ordinateurs ;
- > grèves, y compris celles du propre personnel de la Banque ;
- > opérations ordonnées par des personnes qui sont des représentants de facto de l'autorité, lors de guerres, de troubles ou d'occupation du territoire par des forces armées étrangères ou illégitimes ;
- > le non-respect par des tiers de leurs obligations vis-à-vis de la Banque pour des raisons indépendantes de la volonté de cette dernière.

CONTESTATIONS – PLAINTES

- 3.11.3 Toutes les informations communiquées par la Banque (au moyen de l'Online Banking ou au moyen d'extraits de compte sous format papier, ou encore via tout autre moyen ou support) sont considérées comme exactes et approuvées à tous égards. Le Client a le droit de contester par écrit une opération dans un délai de 13 mois suivant la date de l'opération sur laquelle porte la contestation (date du débit ou du crédit). La contestation susmentionnée doit être envoyée par le Client au département Complaints management de la Banque, situé Rue Haute, 139/3 à 1000 Bruxelles.
- 3.11.4 Le Client adresse toute réclamation visant des services bancaires ou d'investissement fournis par la Banque le plus rapidement possible à la connaissance de son gestionnaire ou d'un collaborateur du département Customer Services.
- 3.11.5 S'il l'estime nécessaire, le Client est à tout moment invité à formuler directement et par écrit une plainte concernant les services fournis au département Complaints management de la Banque à l'adresse suivante : Banque Triodos, Complaints management, Rue Haute, 139/3, 1000 Bruxelles ou complaints@triodos.be.
- 3.11.6 S'il n'a pas obtenu de la Banque une réponse satisfaisante à sa plainte relative à un service bancaire, le Client peut, à certaines conditions, s'adresser à l'ombudsman du secteur financier: Ombudsfm, l'Ombudsman en Conflits Financiers, North Gate II, Avenue Roi Albert II 8, 1000 Bruxelles, e-mail ombudsman@ombudsfm.be, site internet www.ombudsfm.be.
- 3.11.7 Tout Client qui a acheté son produit en ligne et qui est consommateur peut également adresser sa plainte à l'organe de « Règlement en ligne des litiges » de la Commission Européenne via le site internet <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

- 3.11.8 Le droit belge est applicable à l'ensemble des relations nouées entre la Banque et le Client. Les litiges entre la Banque et le Client sont soumis aux cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles lorsque cela est permis par les règles du droit judiciaire.

PRESCRIPTION

- 3.11.9 Le droit d'intenter une action en justice contre la Banque s'éteint après un délai de cinq ans. Ce délai commence à courir à partir de la date de l'opération contestée, sauf si des dispositions légales ou contractuelles prévoient un délai plus court.

UNITÉ MONÉTAIRE

- 3.11.10 La Belgique est le seul lieu de paiement valable, aux fins de l'accomplissement des obligations du Client vis-à-vis de la Banque. L'Euro, en tant que monnaie valable et reconnue du Royaume de Belgique, vaut comme moyen de paiement, sauf en cas de sortie de la Belgique de la zone euro.
- 3.11.11 En cas de conversion d'une dette existante d'un client en euros, vers une monnaie étrangère, la Banque peut à tout moment et sans avertissement, convertir le solde restant dû en euro. Cette conversion n'entraîne aucune novation. La conversion s'effectue au cours du jour de la conversion. Dès que la conversion est effectuée, le Client ne pourra s'acquitter de ses dettes qu'en euros.

3.12 PREUVE

- 3.12.1 Quelle que soit la nature ou la valeur de l'acte juridique à justifier, la Banque peut fournir en tout temps, à l'égard de toute personne, tant dans les affaires civiles que commerciales, la preuve d'une transaction par expédition, copie ou reproduction du document original.
- 3.12.2 Les copies ou reproductions ont la même force probante que le document original dont ils sont tirés, quel que soit le moyen utilisé pour procéder à la copie ou à la reproduction (photocopie ou tout autre procédé).

- 3.12.3 La Banque et le Client conviennent que seul le document, tel qu'il est reçu par la Banque, fait office de preuve des ordres et communications transmis au moyen d'un support durable, sans préjudice du droit du Client de prouver le contenu du support durable, conformément aux dispositions légales applicables en la matière. Ce document est conservé au siège de la succursale belge de la Banque.
- 3.12.4 En ce qui concerne les opérations électroniques, le Client reconnaît la force probante des données informatiques stockées relatives aux avis, informations et ordres échangés, quel que soit le support de ces données, sauf s'il fournit la preuve du contraire. Pour ces opérations, la signature électronique du Client remplace la signature écrite. Conformément aux conditions particulières des services pour lesquels la signature électronique est utilisée, les données suivantes peuvent, entre autres, être considérées comme signature électronique : le code PIN, le code secret ou le code d'accès, ou tout autre procédé qui est accepté légalement comme signature électronique.

3.13 TARIFS ET MONTANTS DUS

GÉNÉRALITÉS

- 3.13.1 Les coûts, tarifs, frais et taux d'intérêts (le cas échéant négatifs) sont portés à la connaissance du Client via une liste des tarifs, disponible gratuitement au siège de la Banque à Bruxelles, en agence ou sur www.triodos.be
- 3.13.2 La Banque se réserve le droit de facturer au Client un montant annuel à titre de provision pour la gestion de son ou de ses compte(s).
- 3.13.3 Sauf si la liste des tarifs en dispose autrement, la Banque est habilitée à débiter d'office les comptes du Client (en tant que titulaire, cotitulaire ou mandataire) des frais mentionnés ci-dessous.

FRAIS

- 3.13.4 Peuvent notamment – mais pas exclusivement – être mis à charge du Client :
- > Les frais liés à des opérations ou à des services particuliers. Cela vaut entre autres pour les frais d'envoi ou de mise à disposition de correspondance, d'extraits de compte, ainsi que pour toutes les autres dépenses encourues dans l'intérêt du Client ou à sa demande.
 - > Les frais provoqués par le Client, tels que les frais de recouvrement. La Banque est libre de décider des moyens qu'elle utilise.
 - > Tous les frais de timbre et d'enregistrement et toutes les autres taxes ou rétributions exigibles découlant ou intervenant à l'occasion d'une opération avec la Banque.
 - > Les impôts que la Banque paie en tant que débiteur ou intermédiaire. Ils sont à la charge du bénéficiaire des revenus concernés.
 - > Les frais supportés par la Banque en raison de l'application des lois, en particulier des lois fiscales, des dispositions adoptées par quelque autorité de contrôle que ce soit concernant les avoirs des Clients.
 - > Les frais supportés par la Banque en raison de l'application de saisies, d'oppositions à des créances de tiers portant sur ces avoirs ou de toutes les mesures prises par la Banque afin de conserver ou de recouvrer ses droits vis-à-vis du Client.
 - > Les frais liés aux mesures prises afin de conserver ou d'exercer ses droits vis-à-vis du Client.
 - > Les frais afférents à la production et à l'envoi de duplicata des extraits de compte.

MODIFICATIONS

- 3.13.5 La Banque se réserve le droit d'apporter des modifications aux taux d'intérêt. Toute modification des taux d'intérêt entrera immédiatement en vigueur et sera communiquée au Client, via un support durable, le plus rapidement possible. Le Client dispose alors d'un délai de 30 jours pendant lequel il peut résilier le contrat d'ouverture de compte avec effet immédiat. A défaut d'une telle résiliation, le nouveau taux d'intérêt est réputé accepté.
- 3.13.6 La Banque se réserve le droit d'apporter des modifications aux tarifs. Toute modification des tarifs sera communiquée au Client 15 jours avant son entrée en vigueur. Si le Client n'est pas d'accord avec la modification, il peut résilier sans préavis le contrat d'ouverture de compte.
- 3.13.7 Les modifications des taux d'intérêt et des tarifs seront transmises au Client au moyen d'un support durable.

3.14 FIN DE LA RELATION BANCAIRE

- 3.14.1 Sous réserve de toute clause contractuelle contraire, le Client et la Banque peuvent à tout moment mettre fin à leur relation, à la totalité de celle-ci ou uniquement à une partie portant sur certaines conventions, sans devoir justifier leur décision, mais moyennant le respect d'un préavis. Le préavis pour le Client est d'un mois. Le préavis pour la Banque est de deux mois vis-à-vis des particuliers et d'un mois vis-à-vis des clients professionnels.
- 3.14.2 La résiliation a lieu par écrit sur un support durable.
- 3.14.3 Lorsqu'il est mis fin à l'utilisation d'un produit ou d'un service à la demande du Client ou à la demande de la Banque, tous les documents de travail et tous les supports d'informations y afférents (formulaire de virement, etc.) doivent immédiatement être remis à la Banque, indépendamment de la personne qui les détient.
- 3.14.4 Le Client est responsable pour tout dommage éventuel découlant d'une utilisation ultérieure quelconque de ce produit ou de ces services.
- 3.14.5 La résiliation de la relation signifie que tous les montants dont le Client serait redevable à la Banque sont immédiatement exigibles et que les intérêts sur les avoirs en Banque au Client cessent de courir. Inversement, la Banque doit remettre au Client tous les montants ou avoirs qu'elle lui doit, en ce compris tous les intérêts contractuels ou réglementaires. Ce transfert a lieu selon les modalités à convenir entre la Banque et le Client.
- 3.14.6 Les frais de clôture et de mise à disposition sont à la charge du Client et peuvent être déduits des sommes disponibles.
- 3.14.7 Les frais périodiques pour la prestation de services par la Banque et la gestion du ou des comptes, ne sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la fin du contrat. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés sans délai au prorata, à partir du mois suivant la date de la résiliation.
- 3.14.8 La Banque a le droit de mettre fin à la relation avec le Client, avec effet immédiat et sans préavis ni mise en demeure, en cas de rupture de confiance, de non-respect des Conditions Générales ou des conditions particulières (tel qu'un manquement à l'obligation d'identification), de faute lourde ou de négligence grave dans le chef du Client ou encore s'il survient un incident mettant la solvabilité du Client en péril ou si la Banque est légalement tenue de le faire.

3.15 CONSERVATION DES DOCUMENTS

La Banque n'est pas tenue de conserver sa comptabilité, les pièces justificatives et tous autres documents au-delà de cinq ans à compter de la fin de la relation bancaire ni sous une autre forme que celles imposés par la loi. Lorsqu'un Client demande des documents, la Banque peut lui facturer des frais de recherche.

3.16 COMPTES DORMANTS

- 3.16.1. Lorsqu'aucune opération n'est effectuée sur les comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire pendant une durée de plus de cinq ans et qu'aucun contact n'a été établi par le Client avec la Banque pendant cette même période, le Client et l'ensemble de ses comptes seront considérés comme dormants, conformément à la législation en vigueur. Lorsqu'un Client et ses comptes sont déclarés dormants, la Banque effectue la procédure de recherche et d'information prévue par la loi.
- 3.16.2. Le cas échéant, si la procédure de recherche n'aboutit pas, la Banque sera dans l'obligation de transférer les soldes disponibles sur ces comptes dormants à la Caisse des Dépôts et Consignations, auprès de laquelle ces avoirs seront conservés.
- 3.16.3. Dans le cadre de cette procédure de recherche, la Banque pourra être amenée à consulter le Registre National.

3.17 ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

- 3.17.1. Les communications électroniques, en ce compris les communications téléphoniques, entre la Banque et le Client peuvent être enregistrées. Le Client autorise la Banque à effectuer, à conserver, à écouter et à transcrire ces enregistrements. Les données enregistrées auront valeur de preuve en cas de litige, et ce quel que soit le mode de résolution (cf. article 3.11 des présentes Conditions Générales).
- 3.17.2. Ces enregistrements et les données qu'ils contiennent pourront être conservés afin de permettre le traitement et/ou la vérification des ordres, la prévention d'irrégularités ou de fraude, la gestion des comptes et des paiements et la gestion globale de la clientèle.
- 3.17.3. Les communications électroniques entre la Banque et le Client ayant trait à la fourniture de Services d'investissement (à savoir la réception et la transmission d'ordres ou l'exécution d'ordres) seront toujours enregistrées par la Banque. Il est possible pour le Client d'obtenir, sur simple demande, les données enregistrées.
- 3.17.4. Ces enregistrements sont conservés pour une durée n'excédant pas celle nécessaire à la finalité poursuivie.

3.18 OFFRE

La Banque peut suspendre, interrompre ou étendre l'offre de ses produits et services. Dans ce cas, la Banque respectera toutes les conditions légales et contractuelles, dont notamment l'information des Clients en temps utile. La Banque peut également prévoir des restrictions en termes de montants sur ses produits.

Article 4 DISPOSITIONS GÉNÉRALES SUR LES OPÉRATIONS EN COMPTE

4.1 OUVERTURE

- 4.1.1 Sans préjudice des dispositions particulières propres à chaque type de compte, la Banque peut, sur base des pièces d'identification mentionnées aux articles 3.1.1 à 3.1.16, ouvrir des comptes à vue, d'épargne, à terme ou des comptes-titres, en euros, au nom d'une personne physique, personne morale ou d'une association de fait acceptée par elle.
- 4.1.2 En signant la demande d'ouverture, le Client accepte les Conditions Générales de la Banque ainsi que les conditions particulières relatives à des comptes spécifiques et aux services proposés.
- 4.1.3 La Banque se réserve le droit de clôturer sans préavis ni notification un compte qui n'est plus utilisé depuis 2 ans par le Client et dont le solde n'est pas supérieur à 20 euros.

4.2 RETRAITS ET VERSEMENTS

- 4.2.1 Les comptes peuvent être crédités par virements. Les autres méthodes de versement ne sont pas autorisées, sauf moyennant accord écrit et préalable de la Banque.
- 4.2.2 Les retraits ou versements en espèces sont exclus, qu'il s'agisse d'un compte à vue, d'un compte d'épargne, d'un compte à terme ou d'un compte-titres.

4.3 EXTRAITS DE COMPTE

- 4.3.1. La Banque met à la disposition du Client, sous format électronique ou sous format papier, des extraits de compte sur lesquels figurent le détail de chaque opération de crédit ou de débit sur un compte, le solde existant au début et à la fin de la période couverte ainsi que les éventuels frais et/ou intérêts débiteurs ou créditeurs comptabilisés pour la période afférente.
- 4.3.2. La Banque et le Client conviennent des modalités de mise à disposition et de périodicité des extraits de compte au moment de l'ouverture du compte. Le Client peut à tout moment communiquer par écrit (par lettre ou par e-mail) ou via Online Banking de nouvelles instructions concernant ces modalités d'envoi et de fréquence. Le choix de la fréquence des extraits de comptes s'effectue parmi les possibilités offertes par la Banque.
- 4.3.3. Ces modalités de mise à disposition concernent tant les extraits de compte périodiques que l'extrait de compte annuel prévu dans l'Arrêté Royal du 23 mars 1995 mis à disposition du Client consommateur au début de chaque année et qui reprend tous les frais et intérêts appliqués l'année précédente.
- 4.3.4. Lorsque le Client possède un accès à Online Banking, la Banque peut décider de comptabiliser des frais si le Client souhaite également recevoir des extraits de compte sous format papier.
- 4.3.5. La Banque peut également fixer une fréquence à laquelle les extraits de compte sont envoyés gratuitement sous format papier. Pour l'envoi d'extraits de compte sous format papier à une autre fréquence, des frais pourront être chargés audit Client.
- 4.3.6. Les tarifs relatifs aux extraits de compte peuvent être consultés sur la liste des tarifs sur www.triodos.be.
- 4.3.7. Les extraits de compte font office de preuve de l'exécution par la Banque des ordres qui y sont repris, du montant des opérations et du solde du compte. À défaut de contestation par le Client des éléments repris dans l'extrait de compte dans un délai de 13 mois suivant l'exécution de l'opération, ladite opération et toutes les informations la concernant seront considérées comme exactes et approuvées à tous égards (cf. 3.12.3).
- 4.3.8. Le Client assume toutes les conséquences de ses choix relatifs aux modalités de mise à disposition et de périodicité des extraits de compte. Le Client est responsable de la consultation de ses extraits de compte, qu'ils soient mis à disposition via Online Banking ou sous un format papier. Le Client ne pourra tenir la Banque responsable ni lui reprocher sa propre négligence s'il n'a pas consulté régulièrement ses extraits de compte.

4.4 TAUX D'INTÉRÊTS

- 4.4.1 Le solde créditeur sur un compte Triodos quel qu'il soit (à vue, d'épargne ou à terme) est rémunéré par un intérêt.
- 4.4.2 La Banque se réserve le droit de n'octroyer aucune rémunération sur lesdits comptes. Par ailleurs, si des circonstances particulières le justifient (par exemple en fonction des taux appliqués sur la facilité de dépôt des banques à la Banque Centrale Européenne), la Banque pourra imputer un taux d'intérêts négatif à charge du Client sur le solde créditeur d'un compte. En cas de taux négatif, la Banque prélèvera le montant dû directement sur le compte du Client.
- 4.4.3 Les taux d'intérêts en vigueur sont portés à la connaissance du Client via une liste des tarifs, disponible gratuitement au siège de la succursale belge de la Banque à Bruxelles ou en agence, ou sur www.triodos.be.
- 4.4.4 Sous réserve de l'application de dispositions contraignantes, les montants retirés sont porteurs d'intérêts jusqu'à la date valeur du retrait, telle que définie dans la liste des tarifs. Les versements sont porteurs d'intérêts à partir de la date valeur de la réception des fonds, telle que définie dans la liste des tarifs.

4.5 ONLINE BANKING

- 4.5.1 Le Client peut gérer ses comptes via Online Banking.
- 4.5.2 L'utilisation d'Online Banking (gestion des comptes via l'Internet Banking ou l'app Mobile Banking) est soumise aux Conditions Particulières Online Banking, disponible gratuitement sur www.triodos.be

4.6 MINEURS

- 4.6.1 Un compte pour un mineur d'âge peut être ouvert par l'un des deux représentants légaux. Sauf demande particulière, un parent est toujours présumé agir avec l'accord de l'autre parent.
- 4.6.2 Pour l'ouverture d'un compte pour un mineur d'âge, tant les représentants légaux que le mineur titulaire du compte devront être identifiés par la Banque (conformément à l'article 3.1).
- 4.6.3 Un compte ouvert au nom d'un mineur d'âge doit toujours être géré dans l'intérêt de l'enfant. Tous les transferts devront par conséquent être effectués dans l'intérêt exclusif du mineur d'âge. Les représentants légaux déclarent assumer la responsabilité pleine et entière du respect de cette règle légale et garantissent solidairement et indivisiblement la Banque de toute conséquence dommageable due à d'éventuels manquements de leur part.
- 4.6.4 Cependant, lorsque la Banque l'estimera nécessaire ou en cas de doute concernant l'utilisation des sommes ou valeurs mobilières dans le respect de l'intérêt de l'enfant, la Banque se réserve le droit de subordonner l'exécution de l'opération à l'autorisation préalable du juge de paix.

Article 5 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES SUR LES COMPTES

5.1 COMPTE À VUE

- 5.1.1 Un compte à vue est un compte dont le solde est disponible à tout moment et sans préavis.
- 5.1.2 Le compte à vue Triodos est destiné aux professionnels et institutions publiques dont l'objet social ou les objectifs poursuivis correspondent à l'activité bancaire durable de la Banque. La Banque n'ouvre pas de compte à vue pour les personnes physiques Consommateurs au sens de l'article 6.2.
- 5.1.3 Les comptes à vue sont gérés selon les principes du compte courant.
- 5.1.4 Les retraits se font à vue. Ils ne peuvent cependant excéder le montant dont peut disposer le titulaire du compte et sont constitués par les avoirs disponibles sur le compte, éventuellement majorés du crédit dont dispose le titulaire.
- 5.1.5 Le Client peut disposer des avoirs sur son compte uniquement par virement, domiciliation ou ordre permanent, ou par carte bancaire.
- 5.1.6 L'utilisation de la carte bancaire est réglée par nos Conditions Particulières Cartes Bancaires.
- 5.1.7 Le taux d'intérêt débiteur ou créditeur est calculé sur base trimestrielle. Les intérêts sont directement crédités ou débités sur le compte.
- 5.1.8 Toute dette sur le compte à vue entraîne de plein droit et sans mise en demeure des intérêts débiteurs en faveur de la Banque jusqu'à ce que la dette soit entièrement remboursée, même si le compte est clôturé.
- 5.1.9 Le taux d'intérêt diffère selon que le débit est autorisé ou non.

5.2 COMPTE D'ÉPARGNE

GÉNÉRALITÉS

- 5.2.1 Un compte d'épargne est un compte sur lequel des dépôts d'épargne sont inscrits sans terme.
- 5.2.2 Les comptes d'épargne ne peuvent jamais présenter un solde débiteur.
- 5.2.3 Les retraits en espèces, les ordres permanents et les domiciliations ne sont pas autorisés.
- 5.2.4 L'intérêt est calculé à partir du jour où l'argent se trouve sur le compte et jusqu'au jour précédant le retrait de l'argent du compte. En cas de changement de taux d'intérêt, le taux d'intérêt sera calculé pro rata temporis jusqu'au jour d'entrée en vigueur du nouveau taux d'intérêt.
- 5.2.5 Le taux d'intérêt de base et le cas échéant, le taux de la prime de fidélité mentionnés sur les extraits de compte sont ceux en vigueur à la date de l'extrait de compte.
- 5.2.6 La Banque propose plusieurs types de comptes d'épargne. Les conditions de chaque produit se trouvent dans les informations clés pour l'épargnant ou dans les conditions particulières du produit. La Banque se réserve le droit de n'offrir certains types de comptes d'épargne qu'à certains groupes de clients, comme les mineurs d'âge et les professionnels, notamment.

5.3 COMPTE À TERME

- 5.3.1 Un compte à terme est un compte sur lequel le Client s'engage à bloquer une certaine somme pour une durée déterminée.
- 5.3.2 Lors de l'ouverture d'un compte, un montant minimal peut être demandé.
- 5.3.3 Ces comptes permettent de placer des sommes à différentes échéances dont les modalités sont fixées contractuellement au moment de leur ouverture.
- 5.3.4 Les sommes sont à nouveau disponibles à la date d'échéance, laquelle est déterminée en fonction de la durée. Si la date d'échéance ne tombe pas un jour ouvrable bancaire, la date d'échéance sera reportée au jour ouvrable bancaire suivant.
- 5.3.5 Le Client est tenu de communiquer ses instructions concernant le remboursement des montants dus à l'échéance au plus tard le jour ouvrable bancaire précédant la date d'échéance. A défaut, les sommes dues seront versées sur le compte préalablement communiqué.
- 5.3.6 Si, à la date de l'échéance, le compte est bloqué pour cause de décès, les montants dus seront versés sur le compte d'épargne du (des) titulaire(s).

- 5.3.7 Chaque versement sur un compte à terme se fait par virement et doit préciser en communication les modalités de paiement des intérêts.
- 5.3.8 En cas de retrait anticipé, la Banque compte toujours des frais de dossier dont le montant est déterminé dans la liste des tarifs, indépendamment des circonstances de fait. De plus, la Banque se réserve le droit de faire payer au Client une indemnité en fonction du montant, de la période résiduelle et du taux d'intérêt. Des précisions sur cette indemnité sont disponibles dans la liste des tarifs.
- 5.3.9 Les intérêts peuvent, le cas échéant, au choix du Client, être capitalisés ou être inscrits, sur base mensuelle ou annuelle, sur un compte désigné par le Client.
- 5.3.10 Les modalités et les taux d'intérêts sont fixés par la Banque. Ils peuvent varier en fonction de l'importance de l'apport de sommes.
- 5.3.11 Les versements sont porteurs d'intérêts à partir du jour ouvrable bancaire suivant celui du versement.
- 5.3.12 Aucune modification des taux d'intérêt n'intervient avant l'échéance du terme.

5.4 COMPTE-TITRES

- 5.4.1 Le Client peut confier des titres ou des instruments financiers à la Banque, en dépôt à découvert, via l'ouverture d'un compte-titres au nom du Client.
- 5.4.2 Ce compte-titres doit être couplé à un compte de centralisation afin de permettre la réception des revenus ou de la contrevaletur des titres ou instruments financiers confiés pour conservation. Ce compte de centralisation est un compte courant ou un compte d'épargne ouvert au nom du Client dans les livres de la Banque. Le Client veille à ce que le compte de Centralisation soit suffisamment approvisionné afin de permettre le prélèvement des frais, indemnités ou taxes qui seraient du(e)s.
- 5.4.3 Les conditions et modalités de ce compte-titre sont déterminées plus en détail dans les Conditions Particulières Services d'investissement, disponibles gratuitement sur simple demande auprès de la Banque et sur www.triodos.be.

Article 6 SERVICE DE PAIEMENTS

6.1 CHAMP D'APPLICATION

- 6.1.1 Le présent article ne concerne que les comptes d'épargne professionnels et les comptes à vue. Ces derniers n'étant pas offerts aux consommateurs, tels que définis à l'article 6.2, le présent article ne leur est pas applicable.
- 6.1.2 Conformément à l'article VII.5 du Code de droit économique, le Client et la Banque conviennent de ne pas appliquer les articles suivants du Titre III -Les services de paiement-, Livre VII -Services de paiement et de crédit- du Code de droit économique :
- > VII.8,
 - > VII.22, 3° b et c,
 - > VII.24§2,
 - > VII.27§2,
 - > VII.28§2.

Conformément à l'article VII.29 du Code de droit économique, les articles suivants dudit Code ne sont pas d'application : les articles VII.30§1, VII.32§3, VII.33, VII.42, VII.44, VII.46, VII.47, VII.50 et VII.55/3 jusque VII.55/7.

6.2 DÉFINITIONS

Les notions suivantes, ont pour les besoins de l'article 6 des Conditions Générales, le sens suivant :

- > « Services de paiement » : les services de paiement offerts par la Banque comprennent la mise à disposition de comptes à vue, du service Online Banking et la fourniture des services y afférents permettant l'exécution d'opérations de paiement tels que des virements, des domiciliations et des ordres permanents.
- > « Prestataire de services de paiement » : le terme désigne la Banque agissant comme prestataire de services de paiement.
- > « Instrument de paiement » : la Banque met à disposition du Client l'instrument de paiement « Online Banking » qui fait l'objet des Conditions Particulières Online Banking, ainsi qu'une carte bancaire qui fait l'objet des Conditions Particulières Cartes Bancaires, par le biais desquels le Client peut effectuer des opérations de paiement. La carte bancaire est uniquement disponible pour les clients professionnels.
- > « Opération de paiement » : action, initiée par le payeur ou le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire.
- > « Compte de paiement » : il s'agit des comptes à vue uniquement.
- > « Payeur » : la personne physique ou morale qui autorise un ordre de paiement à partir d'un compte à vue ;
- > « Bénéficiaire » : la personne physique ou morale qui est le destinataire prévu des fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement ;
- > « Consommateur » : personne physique qui, dans le cadre de contrats de services de paiement offerts ou fournis par la Banque, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle ;
- > « Identifiant Unique » : il s'agit de l'IBAN. Seul l'IBAN est accepté comme Identifiant Unique.
- > « IBAN » : International Bank Account Number : numéro de compte bancaire standardisé permettant d'exécuter des paiements entre les pays membres de la zone SEPA;
- > « BIC » : Bank Identifier Code : code international d'identification permettant d'identifier une banque individuelle ;
- > « SEPA » : Single Euro Payments Area. Le SEPA est l'espace où les citoyens, les entreprises et les autres acteurs économiques peuvent effectuer et recevoir des paiements en euro, au sein de l'Europe, dans ou en dehors des frontières nationales, aux mêmes conditions et en ayant les mêmes droits et devoirs, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.
- > « Utilisateur de services de paiement » : la personne physique ou morale qui utilise un service de paiement en qualité de payeur, de bénéficiaire ou les deux.
- > « Service d'Initiation de Paiements » : un service en ligne consistant à initier un ordre de paiement à la demande de l'utilisateur de services de paiement concernant un compte de paiement détenu auprès d'un autre prestataire de services de paiement.

- > « Service d'Informations sur les comptes » : un service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par l'utilisateur de services de paiement soit auprès d'un autre prestataire de services de paiement, soit auprès de plus d'un prestataire de services de paiement.

6.3 DOMICILIATIONS

GÉNÉRALITÉS

- 6.3.1. La domiciliation est un service de paiement visant à débiter le compte de paiement d'un Payeur lorsque l'opération de paiement est initiée par le Bénéficiaire sur la base du consentement donné par le Payeur au Bénéficiaire, à la banque du Bénéficiaire ou à la banque du Payeur.
- 6.3.2. La Banque ne proposant pas de comptes de paiement pour les Consommateurs, les dispositions du Règlement européen n°260/2012 relatives aux possibilités de blocage des domiciliations ne lui sont pas directement applicables. Néanmoins, la Banque est libre de mettre à disposition de ses Clients des modalités de blocage de domiciliations similaires.

AUTORISATION, RÉSILIATION, CONSULTATION

- 6.3.3. La réalisation d'une domiciliation européenne nécessite l'octroi d'un mandat par le Client à son créancier pour encaisser des paiements uniques ou récurrents.
- 6.3.4. Les domiciliations européennes ne sont pas gérées par la Banque mais par le créancier. Elles ne peuvent dès lors pas être consultées auprès de la Banque. La Banque n'est pas responsable pour l'authenticité et la validité du mandat.
- 6.3.5. Le Client peut résilier la domiciliation européenne à n'importe quel moment, mais uniquement par notification directe au créancier. Une notification à la Banque n'a pas pour effet de résilier le mandat.

REMBOURSEMENT D'UN PAIEMENT DOMICILIÉ (REFUND)

- 6.3.6. Le Client peut demander le remboursement par la Banque d'une Opération de paiement, autorisée dans le cadre d'une domiciliation, et déjà exécutée par la Banque. Cette demande doit être notifiée à la Banque par un document écrit et signé dans un délai de huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités.
- 6.3.7. Dans un délai de dix jours ouvrables bancaires suivant la réception de la demande de remboursement, la Banque soit rembourse le montant total de l'Opération de paiement, soit justifie son refus de rembourser ce montant.
- 6.3.8. Par dérogation à l'alinéa précédent, le Client n'a pas droit au remboursement lorsqu'il a donné directement à la Banque son consentement à l'opération de paiement et quand les informations relatives à la future opération de paiement ont été mises à sa disposition par la Banque quatre semaines au moins avant l'échéance. Ces conditions sont cumulatives.
- 6.3.9. Le remboursement correspond au montant total de l'opération de paiement exécutée.
- 6.3.10. L'attention du Client est attirée sur le fait que le remboursement effectué conformément aux dispositions précédentes n'affecte en rien les obligations contractées dans le cadre de la convention sous-jacente avec le Bénéficiaire du paiement. Tout litige entre le Client et le Bénéficiaire devra être réglé directement entre ces derniers. Le Client accepte expressément qu'il ne pourra à cet égard tirer aucun argument ou défense des dispositions en place régissant les relations interbancaires en la matière.

RÉVOCATION D'UNE DOMICILIATION

- 6.3.11. Une domiciliation peut être révoquée au plus tard à la fin du jour bancaire ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

6.4 AUTORISATION D'UNE OPÉRATION DE PAIEMENT – IDENTIFIANT UNIQUE

- 6.4.1. La Banque réalise uniquement les ordres de paiement autorisés par le Client selon les modalités décrites à l'article 3.5.2 à 3.5.6 et à l'article 3.6, sauf convention contraire avec la Banque.
- 6.4.2. Sans préjudice de l'article 6.4.1, l'indication de l'Identifiant Unique est nécessaire et suffisante en vue de l'exécution d'un ordre de paiement. La Banque n'est pas tenue de vérifier la conformité entre l'Identifiant Unique et les autres informations fournies par le Client.

6.5 RÉVOCATION D'UNE OPERATION DE PAIEMENT

- 6.5.1 Sauf convention contraire, dès qu'une opération de paiement a été reçue par la Banque, elle ne peut plus être révoquée ou modifiée, sous réserve d'une opération de paiement devant être exécutée dans le futur qui peut être révoquée jusqu'au jour bancaire ouvrable précédant le jour convenu.
- 6.5.2 S'il s'agit d'une domiciliation, celle-ci peut être révoquée au plus tard à la fin du jour bancaire ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds.
- 6.5.3 Toute modification ou révocation d'une opération de paiement doit être confirmée par un document écrit et signé par le Client ou via Online Banking.

6.6 NOTIFICATION D'UN REFUS D'EXÉCUTION DES OPERATIONS DE PAIEMENT

- 6.6.1 En cas de refus d'exécution conformément aux articles 3.5.22 et 3.5.24, le refus et, si possible, les motifs de ce refus ainsi que la procédure à suivre pour corriger toute erreur factuelle l'ayant entraîné sont notifiés au Client, à moins d'une interdiction en vertu d'une législation ou réglementation.
- 6.6.2 Cette notification sera fournie ou mise à disposition par la Banque selon des modalités convenues par e-mail, téléphone ou courrier, dès que possible et, en tout cas, dans les délais prévus par les présentes Conditions Générales pour l'exécution des opérations de paiement.

6.7 RESPONSABILITE

OPERATION DE PAIEMENT NON AUTORISEE PAR LE CLIENT

- 6.7.1 La Banque, après examen de la légitimité de la réclamation de son Client, lui remboursera dans les plus brefs délais le montant de l'opération de paiement non autorisée, le cas échéant, augmenté du montant des dommages indemnifiables.

OPÉRATION DE PAIEMENT NON EXÉCUTÉE OU MAL EXÉCUTÉE

- 6.7.2 Après examen de la légitimité de la réclamation de son Client/payeur, en cas d'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée qui implique sa responsabilité, et pour autant que le montant de l'opération de paiement ait effectivement été débité du compte, la Banque remboursera, le cas échéant, dans les plus brefs délais le montant de cette transaction, éventuellement augmenté du montant des dommages indemnifiables.
- 6.7.3 La Banque ne sera toutefois pas responsable vis-à-vis de son Client/payeur si elle peut démontrer qu'elle a satisfait à toutes ses obligations. Le cas échéant, le prestataire de service de paiement du bénéficiaire sera responsable à l'égard de celui-ci.
- 6.7.4 Si la Banque est responsable en sa qualité de banque du bénéficiaire conformément à l'article qui précède, elle mettra immédiatement le montant de l'opération de paiement à la disposition du Client/bénéficiaire et, le cas échéant, elle créditera le compte de celui-ci du montant correspondant.
- 6.7.5 A la demande du Client, si une opération de paiement est mal ou non exécutée, indépendamment de la responsabilité visée dans le présent article, la Banque, tente de tracer immédiatement l'opération de paiement et elle informe le Client/payeur des résultats.

DOMICILIATION NON EXÉCUTÉE OU MAL EXÉCUTÉE

- 6.7.6 Si la Banque est responsable en sa qualité de prestataire de services de paiement du Client/payeur, elle restituera à celui-ci, si besoin est et sans tarder, le montant de l'opération de paiement mal ou non exécutée et rétablira le compte de paiement débité dans la situation qui aurait été la sienne si la mauvaise exécution n'avait pas eu lieu, le cas échéant augmenté du montant des dommages indemnifiables.
- 6.7.7 Le Client et la Banque ont, par ailleurs, convenu de ne pas appliquer les articles Art. VII. 37 et 38 du Code de droit économique relatives au remboursement d'opérations de paiement initiées par ou via le bénéficiaire.

IDENTIFIANT UNIQUE ERRONÉ

- 6.7.8 La Banque n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution en cas d'indication incorrecte de l'identifiant unique. La Banque n'a aucun devoir de contrôle de la conformité entre l'identifiant unique et les autres informations qui lui sont fournies par le Client.
- 6.7.9 Toutefois, à la demande du Client et dans la mesure du raisonnable, la Banque s'efforce de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. La Banque peut imputer des frais de recouvrement au Client.

RÉSILIATION DE LA RELATION

- 6.7.10 En cas de non-respect par la Banque de ses obligations découlant des articles 3.5.2 à 3.5.17, 6.5 et 6.6, le Client a le droit, sauf s'il en a été spécifiquement convenu autrement par écrit; de résilier sa relation contractuelle avec la Banque sans délai et sans frais ni pénalité à partir du moment où il a connaissance ou aurait dû avoir connaissance du non-respect de ces obligations.

SERVICE D'INITIATION DE PAIEMENTS SERVICE D'INFORMATIONS SUR LES COMPTES

- 6.7.11 Lorsque le Client a recours aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'un prestataire de services d'information sur les comptes, la Banque peut refuser l'accès au Compte de paiement pour des raisons objectivement motivées et documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au Compte de paiement de la part de ce prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une Opération de paiement.
- 6.7.12 Sans préjudice des articles 6.4 à 6.7, lorsqu'un Ordre de paiement est initié par le Payeur par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement, la Banque rembourse au Payeur le montant de l'Opération non exécutée ou mal exécutée et, le cas échéant, rétablit le Compte de paiement du Payeur dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'Opération mal exécutée n'avait pas eu lieu, sans préjudice du droit de recours de la Banque contre le prestataire de services d'initiation de paiement. Toutefois, c'est au prestataire de services d'initiation de paiement qu'incombe la charge de prouver que l'Ordre de paiement a été reçu par la Banque et que, pour ce qui le concerne, l'Opération de paiement a été authentifiée et dûment enregistrée, et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre en relation avec la mauvaise exécution, inexécution ou exécution tardive de l'Opération.

6.8. CARTE BANCAIRE

Le titulaire ou mandataire d'un compte à vue peut commander ou obtenir une carte bancaire auprès de la Banque. Son utilisation est régie par les Conditions Particulières Cartes Bancaires.

Article 7 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES SUR LES INSTRUMENTS FINANCIERS

7.1. DÉFINITIONS

Les notions suivantes, reprises dans l'article 7 des Conditions Générales, peuvent être définies comme suit :

- > La « Loi du 2 août 2002 » est la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier.
- > L'« A.R. MiFID » est l'Arrêté Royal du 3 juin 2007 portant les règles et modalités visant à transposer la Directive concernant les marchés d'instruments financiers.
- > Les « Services d'investissement » sont les services comme définis par l'art.2, 1° de la loi du 25 octobre 2016 relative l'accès à l'activité de prestation de services d'investissement et au statut et au contrôle des sociétés de gestion de portefeuille et de conseil en investissement.
- > Les « Instruments financiers » sont les instruments tels que définis à l'article 2, 1° de la Loi du 2 août 2002. Les « Instruments financiers non complexes » sont les instruments financiers qui répondent aux conditions énoncées à l'article 18 de l'A.R. MiFID
- > Les « Instruments financiers complexes » sont tous les instruments financiers qui ne répondent pas aux conditions énoncées à l'article 18 de l'A.R. MiFID.
- > Le « Client non professionnel » est tout client qui n'est pas qualifié de « client professionnel » ou de « contrepartie éligible » au sens de l'Annexe A de l'A.R. MiFID.
- > « Execution only » est le service décrit à l'art.27, §6 de la Loi du 2 août 2002.
- > La « prestation de service(s) à distance » est un service fourni par la Banque à l'initiative unilatérale du Client, sans la présence physique simultanée (du (ou d'un) représentant) de la Banque et du Client.
- > « OPC » est un organisme de placement collectif réglementé par la loi du 3 août 2012 relative aux organismes de placement collectif qui satisfont aux conditions énoncées dans la Directive 2009/65/CE et aux organismes de placement collectif en créances ou par la loi du 19 avril 2014 relative aux organismes de placement collectif alternatifs et à leurs gestionnaires.
- > L'« Évaluation de l'adéquation » est l'évaluation décrite à l'article 27,§4 de la Loi du 2 août 2002.
- > L'« Évaluation du caractère approprié d'une transaction » est l'évaluation décrite à l'art.27,§5 de la Loi du 2 août 2002.

7.2. CATÉGORISATION DES CLIENTS

- 7.2.1 Tous les clients pour lesquels la Banque exécute des Services d'investissement sont traités, sans exception, par la Banque comme des Clients non professionnels, qui jouissent de la protection la plus élevée.
- 7.2.2 Le client n'est pas autorisé à changer de catégorie en ce qui concerne la prestation de Services d'investissement.

7.3. INSTRUMENTS FINANCIERS PROPOSÉS PAR LA BANQUE

- 7.3.1. Les clients peuvent acquérir auprès de la Banque, en fonction de l'offre en vigueur à un moment donné, les Instruments financiers suivants :
- (i) des Certificats d'actions de la Banque ; et
 - (ii) des Droits de participation dans des OPC.

CERTIFICATS D' ACTIONS DE LA BANQUE

- 7.3.2. La Banque offre à ses Clients la possibilité de contribuer à la capitalisation de la Banque en achetant des Certificats d'actions de la Banque. La Banque traite ces certificats comme des Instruments financiers complexes.
- 7.3.3. Pour une description de la nature, des conditions et des modalités des Certificats ainsi que les risques qui y sont associés, la Banque renvoie à la brochure d'information, au prospectus et au résumé du prospectus disponibles sur le site web de la Banque (www.triodos.be). En souscrivant, le Client accepte les conditions qui figurent dans le prospectus.
- 7.3.4. Des informations complémentaires sont disponibles auprès du département Customer Services de la Banque ainsi que sur www.triodos.be.

DROITS DE PARTICIPATION DANS DES ORGANISMES DE PLACEMENT COLLECTIF

Généralités

- 7.3.5. La Banque propose des formules d'investissement durable sous forme de droits de participation dans des OPC à capital variable (SICAV). La Banque peut considérer les droits de participation dans certains OPC comme des Instruments financiers complexes.
- 7.3.6. Pour une description de la nature des droits de participation dans des OPC et des risques associés à ces droits, la Banque renvoie au document intitulé « Informations clés pour l'investisseur », de même qu'aux prospectus que le Client peut obtenir gratuitement auprès de la Banque ou sur www.triodos.be
- 7.3.7. La Banque met gracieusement, et dans un laps de temps suffisant avant la souscription envisagée, les Informations clés pour l'investisseur à la disposition du Client. Le prospectus, le dernier rapport annuel, le rapport semestriel ainsi que les statuts ou le règlement de gestion de l'OPC sont disponibles sur le site de la Banque, ou peuvent être obtenu gratuitement sur simple demande. En souscrivant, le Client déclare accepter les conditions qui sont énumérées dans le prospectus et dans les Informations clés pour l'investisseur.
- 7.3.8. Des informations complémentaires sont également disponibles auprès du département Customer Services de la Banque ainsi que sur www.triodos.be.

Conservation des droits de participation

- 7.3.9. Les droits de participation ne sont mis en dépôt à découvert, sur un compte-titres ouvert au nom du Client qu'après paiement. Les Conditions Particulières Services d'investissement leur sont applicables.
- 7.3.10. Les droits de participation dont la vente a été demandée à la Banque sont automatiquement mis en dépôt à découvert sur un compte-titres au nom du Client dans les cas où la vente n'a pas pu s'effectuer et où l'ordre n'a pas été renouvelé. Les Conditions Particulières Services d'investissement leur sont applicables.

7.4. SERVICES D'INVESTISSEMENT PROPOSÉS PAR LA BANQUE

GÉNÉRALITÉS

- 7.4.1. La Banque offre des Services d'investissement comme décrit ci-dessous et peut également fournir des services auxiliaires comme définis à l'art. 2,2° de la loi du 25 octobre 2016 relative à l'accès à l'activité de prestation de services d'investissement et au statut et au contrôle des sociétés de gestion de portefeuille et de conseil en investissement.

EXECUTION ONLY

- 7.4.2. Le Client peut émettre, de sa propre initiative, un ordre portant sur des Instruments financiers non complexes. Le Service d'investissement fourni par la Banque dans de telles circonstances se limite à la réception et à la transmission de ces ordres et/ou à leur exécution pour le compte du Client.
- 7.4.3. Le Client accepte que la Banque, dans le cadre de la fourniture de ce service, n'est pas tenue d'effectuer ni une Évaluation du caractère approprié d'une transaction, ni une Évaluation de l'adéquation, comme décrites à l'article 7.5, et que le Client ne jouit donc pas de la protection liée à l'évaluation en question ayant trait au service fourni ou à l'instrument financier proposé. La transaction, incluant également le choix de l'Instrument financier ainsi que la détermination de toutes les modalités, se fait par conséquent entièrement sur responsabilité du Client.
- 7.4.4. Dans le cadre du service execution only, le Client ne peut émettre que des ordres portant sur des Instruments financiers non complexes. Des Services d'investissement ayant trait à des Instrument financiers complexes ne peuvent jamais être fournis comme un service execution only.
- 7.4.5. Le client ne peut en aucun cas émettre de sa propre initiative un ordre portant sur des Instruments financiers non complexes lors d'un entretien avec un employé, par téléphone ou par courrier électronique.

RÉCEPTION ET TRANSMISSION/EXÉCUTION DES ORDRES AVEC ÉVALUATION DE CARACTÈRE APPROPRIÉ

- 7.4.6. Si le Client souhaite investir dans des Instruments financiers complexes, la Banque vérifie toujours, avant de procéder à l'exécution de l'ordre ou de transmettre celui-ci, si le Client en question dispose de connaissances et expérience lui permettant de comprendre les risques associés à l'Instrument financier complexe concerné, et ce, afin que la banque puisse s'assurer que le service d'investissement à effectuer est bien approprié au Client. La Banque effectue à cette fin une Évaluation du caractère approprié telle que visée à l'article 7.5 des Conditions Générales.

- 7.4.7. La Banque effectue des opérations sur Instruments financiers complexes selon les instructions du Client et conformément aux conditions et modalités figurant dans les présentes Conditions Générales.
- 7.4.8. Le client ne peut en aucun cas émettre un ordre portant sur des Instruments financiers lors d'un entretien avec un employé, par téléphone ou par courrier électronique.

GESTION DE PORTEFEUILLE

- 7.4.9. Le Client peut investir dans en gestion de portefeuille, ce qui implique que le Client autorise la Banque à gérer discrétionnairement le portefeuille du Client sur base de modèles de portefeuilles standards et en tenant compte du profil d'investisseur du Client.
- 7.4.10. Avant que le client ne puisse investir en gestion de portefeuille, la Banque vérifie toujours à ce que le service en question ainsi que le profil d'investisseur choisi correspondent bien au Client, et ce au moyen d'une Évaluation de l'adéquation comme visée à l'article article 7.5 des Conditions Générales.
- 7.4.11. La Banque effectue des transactions dans le cadre de la gestion de portefeuille selon les modalités prévues dans une convention particulière conclue entre la Banque et le Client. Les Clients en gestion de portefeuille ne peuvent en principe pas émettre des ordres sans convention particulière préalable.
- 7.4.12. Le Client ne peut en aucun cas émettre un ordre lors d'un entretien avec un employé, par téléphone ou par courrier électronique.

GESTION DE PATRIMOINE

- 7.4.13. La Banque a conclu un accord de collaboration avec Puilaetco Dewaay Private Bankers SA ('Puilaetco Dewaay') pour la gestion financière du patrimoine du Client. Ce patrimoine peut être investi dans des Instruments Financiers que la Banque offre ainsi que dans d'autres Instruments Financiers offerts par Puilaetco Dewaay, dans le respect des lignes directrices de la gestion durable du patrimoine déterminées par la Banque.
- 7.4.14. Avant que le Client ne puisse donner son patrimoine en gestion financière chez Puilaetco Dewaay, la Banque et Puilaetco Dewaay effectuent une Évaluation de l'adéquation et établissent un profil d'investisseur.
- 7.4.15. La gestion financière du patrimoine sera effectuée conformément les modalités énoncées dans une convention spécifique conclue entre le Client, Puilaetco Dewaay et Triodos Bank.
- 7.4.16. Le Client peut obtenir des renseignements complémentaires concernant le Service d'investissement concerné, sans frais et dès la première demande, auprès du département Customer Services de la Banque ou sur le site web de la Banque (www.triodos.be).

CONSERVATION ET GESTION D'INSTRUMENTS FINANCIERS EN DÉPÔT À DÉCOUVERT

- 7.4.17. La Banque peut accepter de prendre en dépôt à découvert les Instruments financiers qu'elle offre.
- 7.4.18. Le Client autorise la Banque à conserver les Instruments financiers donnés en dépôt à un autre endroit que celui où ils ont été déposés ou à les mettre en dépôt auprès d'un autre dépositaire belge ou étranger.
- 7.4.19. Le Client donne ses instructions quant aux opérations relatives aux Instruments financiers mis en dépôt.
- 7.4.20. Sauf instruction contraire du Client, la Banque a le droit de procéder aux opérations courantes pour le compte du Client. Dans ce cas, elle ne peut être tenue pour responsable des négligences, oublis ou manquements survenus dans le cadre de l'exercice de certains droits d'inscription ou préférentiels ou d'autres droits qui sont associés aux instruments financiers mis en dépôt.
- 7.4.21. Sauf instructions contraires du Client, la Banque se charge des formalités qui vont de pair avec la gestion des instruments financiers mis en dépôt, dont le recouvrement des intérêts et des dividendes, la réalisation des droits de souscription, la réalisation des opérations de conversion, le dépôt pour les réunions. Les recettes telles que les intérêts et les dividendes sont portées, sous réserve du paiement, au crédit du compte d'épargne du Client ou sur un compte désigné par le Client et ouvert à son nom.
- 7.4.22. La Banque s'engage à respecter toutes les obligations légales en ce qui concerne l'établissement de comptes rendus relatifs aux fonds placés en dépôt.
- 7.4.23. Le Client accepte que les Instruments financiers placés en dépôt à découvert tombent sous le système de la fongibilité, prévu à l'article 6 de l'Arrêté royal n°62 coordonné du 10 novembre 1967 relatif au dépôt d'instruments financiers fongibles et à la liquidation d'opérations sur ces instruments. Le Client accepte par conséquent que ces Instruments financiers puissent être remplacés par des Instruments financiers de même nature et de même valeur. Les Instruments financiers du Client sont protégés par ledit Arrêté royal et le Client a le droit, en cas de faillite de la Banque ou du tiers-dépositaire, de revendiquer un nombre identique d'Instruments financiers de la même catégorie auprès de la Banque ou auprès du tiers-dépositaire. Ce droit de revendication doit être exercé conformément aux formes et endéans les délais prescrits par la réglementation applicable en matière de faillite.

7.5. ÉVALUATION DU CARACTERE ADEQUAT OU APPROPRIE D'UNE TRANSACTION

GÉNÉRALITÉS

- 7.5.1 Avant d'exécuter ou de recevoir un ordre, de quelque nature que ce soit, portant sur un Instrument financier complexe, la Banque effectue une Évaluation du caractère approprié d'une transaction pour évaluer si l'Instrument financier proposé ou demandé est adéquat ou approprié pour le Client concerné.
- 7.5.2 La Banque est responsable de la collecte des informations exigées, et utilise respectivement à cet effet le Questionnaire « Connaissances et expérience ».
- 7.5.3 Avant de donner son accord quant à la fourniture du service gestion de portefeuille (conformément à l'art. 7.4.10 et suivants) au Client, elle effectue une Évaluation de l'adéquation afin de s'assurer que le service demandé soit bien adéquat pour le client concerné. La Banque est responsable de la collecte des informations exigées et utilise respectivement à cet effet le Questionnaire « Évaluation de l'adéquation des produits d'investissement ».
- 7.5.4 Lors de la collecte des données nécessaires pour l'Évaluation de l'adéquation et/ou pour l'Évaluation du caractère approprié d'une transaction, la Banque s'assure que ces dernières ne sont pas manifestement périmées, inexactes ou incomplètes.
- 7.5.5 Sauf si la loi le requiert, la Banque ne procède en principe à aucun examen ou contrôle supplémentaire de l'authenticité des données fournies. Par conséquent, la Banque ne peut être tenue pour responsable des conséquences que pourraient entraîner des informations périmées, inexactes ou incomplètes. En signant le Questionnaire « Évaluation de l'adéquation des produits d'investissement » ainsi que le Questionnaire « Connaissances et expérience », le Client déclare avoir répondu honnêtement et avec exactitude à toutes les questions.
- 7.5.6 La Banque conserve pendant cinq ans pour chaque Client au moins les données collectées du Client, le résultat de l'Évaluation de l'adéquation ou de l'Évaluation du caractère approprié, les modifications des données concernant le Client, les éventuels avertissements donnés par la Banque, de même que toutes les communications entre la Banque et le Client ayant trait à l'Évaluation de l'adéquation ou du caractère approprié d'une transaction, et, le cas échéant, le Service d'investissement fourni.

ÉVALUATION DE L'ADÉQUATION

- 7.5.7 Le Client comprend que sa décision de ne pas fournir à la Banque les renseignements demandés, ou de lui fournir des renseignements incomplets, a pour conséquence l'impossibilité, pour la Banque, de fournir le Service d'investissement demandé.
- 7.5.8 Sur base de toutes les informations obtenues de la part du Client, la Banque évalue si le Service d'investissement demandé par le Client est adéquat pour le Client.
- 7.5.9 Lorsque le Client le souhaite, il peut toujours opter pour un profil d'investisseur plus défensif. Cependant, le Client ne peut choisir un profil d'investisseur moins défensif.
- 7.5.10 Si la Banque estime, sur base des informations recueillies, que le service demandé ne convient pas au Client, elle conseille au Client de ne pas effectuer ce choix.
- 7.5.11 La Banque confirme au Client le profil d'investisseur reçu.
- 7.5.12 Lorsque le Client est mineur, il ne peut être choisi qu'entre les deux profils les plus défensifs, sauf autorisation du juge de paix.

ÉVALUATION DU CARACTÈRE APPROPRIÉ D'UNE TRANSACTION

Questionnaire « Connaissances & expérience »

- 7.5.13 Le Questionnaire intitulé « Connaissances et expérience » peut être complété dans l'Online Banking. Le Client n'utilisant pas l'Online Banking peut demander à la Banque un exemplaire papier du questionnaire à remplir. Dans ce cas, le Client peut faire parvenir personnellement ou renvoyer le Questionnaire « Connaissances et expérience », dûment complété et signé, à l'adresse Middle Office Retail Banking, Rue Haute 139/3, 1000 Bruxelles.
- 7.5.14 Si le client a déjà donné un ordre portant sur des Instruments financiers complexes, par virement du montant à placer sur son compte-titres ou en initiant un ordre au moyen de la signature d'un ordre d'achat, la Banque bloque cet ordre et adresse par courrier au client un Questionnaire « Connaissance et expérience ». Le Client doit compléter ce questionnaire et doit le renvoyer signé à la Banque, au plus tard 14 jours calendrier à compter de la date de la lettre qui accompagne le questionnaire. L'ordre de placement est bloqué et, en cas de virement, le montant reste bloqué sur un compte d'attente en attendant l'Évaluation du caractère approprié de la transaction par la Banque.

Absence d'informations ou informations insuffisantes fournies par le client

7.5.15 Si le Client ne transmet pas le questionnaire à la Banque ou ne lui transmet qu'un questionnaire incomplet, la transaction envisagée n'est pas effectuée et, le cas échéant, le montant déjà versé est remboursé au Client. Le Client reçoit un avertissement de la Banque lui indiquant que la Banque ne parvient pas à déterminer si l'Instrument financier proposé est approprié au Client.

Évaluation négative

7.5.16 Si la Banque, sur la base des renseignements obtenus, estime que l'instrument financier ne convient pas au Client, le Client reçoit un avertissement de la Banque.

7.5.17 Si le Client a déjà donné son ordre avant d'avoir complété le Questionnaire « Connaissances et expérience », la Banque bloque l'ordre en attendant l'Évaluation du caractère approprié, si celui-ci est nécessaire.

Suite à l'envoi de l'avertissement, les scénarios suivants peuvent se présenter :

- (i) Le Client renvoie l'avertissement à la Banque dans les quatorze jours calendrier suivant la date de l'avertissement et indique ne plus souhaiter procéder à la transaction. La Banque annule l'ordre. Dans l'hypothèse où l'ordre avait été initié par un versement, la Banque débloque le montant à placer et le restitue au Client.
- (ii) Le Client renvoie l'avertissement à la Banque dans les quatorze jours calendrier et indique son intention de procéder à la transaction à ses propres risques. Le Client confirme expressément que la Banque ne peut être tenue responsable de toute perte, tout préjudice, ni de toute autre conséquence résultant d'une transaction ou d'un investissement dans des instruments financiers inappropriés. La Banque exécute la transaction.
- (iii) La Banque ne reçoit du Client aucun avertissement signé dans les quatorze jours calendrier suivant celui-ci. La Banque annule l'ordre. Dans l'hypothèse où l'ordre avait été initié par un versement, la Banque débloque le montant à placer et le restitue au Client.

Vente d'instruments financiers

7.5.18 Si la connaissance et l'expérience du Client ont déjà fait l'objet d'une évaluation lors de l'achat d'un Instrument financier, la Banque est réputée avoir satisfait à son obligation d'évaluation du caractère approprié de la vente dudit Instrument financier.

PERSONNES SOUMISES À L'ÉVALUATION DU CARACTÈRE APPROPRIÉ

7.5.19 L'évaluation du caractère approprié comprend un questionnaire « Connaissances et expérience ». Ce questionnaire doit en principe être complété et signé par la personne qui effectue le Service d'investissement.

7.5.20 Si la personne qui effectue le Service d'investissement ne peut pas agir seule, l'évaluation du caractère approprié doit être effectuée par chacune des personnes qui agissent conjointement.

PERSONNES SOUMISES À L'ÉVALUATION DU CARACTÈRE ADÉQUAT

7.5.21 L'évaluation du caractère adéquat comprend un Questionnaire Connaissances et expérience, ainsi qu'un questionnaire concernant la situation financière et les objectifs de l'investissement.

7.5.22 Le questionnaire Connaissances et expérience doit être rempli par la personne qui effectue le Service d'investissement. Si la personne qui effectue le Service d'investissement ne peut agir seule, le questionnaire Connaissances et expérience doit être rempli par chacune des personnes qui agissent conjointement. Si la Banque fournit le Service d'investissement à plusieurs titulaires, le questionnaire Connaissances et expérience doit être rempli par chaque titulaire ou par leurs représentants respectifs.

7.5.23 Le questionnaire relatif à la situation financière et aux objectifs d'investissement ne doit être rempli qu'une seule fois par service d'investissement. La Banque prend en compte la situation financière et les objectifs d'investissement du titulaire du compte. Si le Service d'investissement est exécuté pour plusieurs titulaires ensemble, la situation financière et les objectifs d'investissement communs seront pris en compte.

PROFILS DE PRODUITS ET CATÉGORIES DE RISQUES

7.5.24 Le Client accepte que les profils des produits et les classes de risques attribués aux Instruments financiers proposés par la Banque peuvent changer en raison de divers facteurs, y compris, mais pas exclusivement, les conditions économiques et les attentes du marché.

7.5.25 Le Client reconnaît et accepte que la Banque ne l'informe pas des changements qui interviennent dans le

profil de produit et/ou la catégorie de risques des Instruments financiers acquis.

- 7.5.26 Le Client ne peut se baser sur une telle modification de profil ou de classes de risque pour mettre en cause le caractère adéquat ou approprié d'une opération effectuée par le passé.

RESPONSABILITÉS ET RISQUES EN CAS D'INVESTISSEMENT DANS DES INSTRUMENTS FINANCIERS

- 7.5.27 Le Client comprend qu'il existe des risques associés à l'investissement dans les Instruments financiers proposés par la Banque, y compris la perte éventuelle du capital investi. La Banque recommande au client de prendre connaissance des informations concernant les instruments financiers et les institutions émettrices, telles que mentionnées dans les Informations clés pour l'investisseur, les rapports annuels et les prospectus.
- 7.5.28 En donnant un ordre sur un Instrument financier proposé par la Banque, le Client indique qu'il est conscient des risques qu'il prend et qu'il sait qu'il en est seul responsable. Ceci reste valable lorsque le client utilise des informations générales ou destinées aux investisseurs émanant de la Banque.
- 7.5.29 Le Client est responsable de la composition de son portefeuille d'investissement, de la décision de donner ou non un ordre en vue de transactions portant sur des Instruments financiers et du suivi de son portefeuille d'investissement.

DURÉE DE VALIDITÉ ET ACTUALISATION DE L'ÉVALUATION DU CARACTÈRE APPROPRIÉ ET DU CARACTÈRE ADÉQUAT

Responsabilité du Client / de la Banque

- 7.5.30 Le Client s'engage à informer la Banque immédiatement et par écrit de tout changement de nature à affecter son Évaluation du caractère approprié et/ou du caractère adéquat, comme les changements intervenus dans ses connaissances et expérience, dans sa situation financière, en ce compris sa capacité de supporter des pertes, et ses objectifs d'investissement, en ce compris son niveau de tolérance au risque, et ce, notamment s'il veut effectuer un nouvel investissement. Il est par ailleurs de la responsabilité du Client de fournir des renseignements exacts et complets à la Banque dès que la Banque lui en fait la demande.
- 7.5.31 La Banque se fonde entièrement, lors de l'Évaluation du caractère approprié et du caractère adéquat, sur les renseignements fournis par ses Clients, sauf si elle sait, ou devrait savoir, que ces renseignements sont manifestement périmés, inexacts ou incomplets.

Évaluation du caractère approprié d'une transaction

- 7.5.32 L'Évaluation du caractère approprié d'une transaction est valable à compter de la date à laquelle la Banque informe le Client du résultat de cette évaluation, et reste valable jusqu'à ce que le Client informe la Banque d'une modification de circonstances susceptible d'affecter l'Évaluation du caractère approprié. La Banque se réserve également le droit de mettre à jour plus tôt que prévu l'Évaluation du caractère approprié du Client.

Évaluation de l'adéquation des produits d'investissement

- 7.5.33 La Banque vérifie, pour chaque Service d'investissement qui nécessite une Évaluation de l'adéquation, si les informations recueillies auprès du Client sont toujours à jour et, si nécessaire, procède à une nouvelle Évaluation de l'adéquation.

RESPONSABILITÉ

- 7.5.34 Toutes les opérations effectuées par la Banque dans le cadre de ses Services d'investissement le sont pour le compte du Client. La Banque n'est pas responsable, vis-à-vis du Client, de quelque dommage que ce soit qui résulterait d'une diminution ou d'une augmentation de la valeur des Instruments financiers, ou d'autres circonstances, des pertes et/ou manques à gagner du Client ou de tout autre préjudice subi par le Client, sauf en cas de fraude, de faute intentionnelle ou de faute grave de la part de la Banque, de ses employés ou de ses mandataires.
- 7.5.35 La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects ou consécutifs, en ce compris mais pas exclusivement, les atteintes à la réputation, les manques à gagner, les pertes de chiffre d'affaires, les pertes de données et les frais occasionnés, sauf dans les cas de fraude, de faute intentionnelle ou de faute grave de la part de la Banque, de ses employés ou de ses mandataires.
- 7.5.36 La Banque ne peut être tenue responsable de quelque préjudice que ce soit résultant des mesures que la Banque peut ou doit prendre sur la base de toute instruction contraignante, en cas de force majeure ou en raison d'erreurs commises par des tiers.

7.6. EXÉCUTION DE TRANSACTIONS PORTANT SUR DES INSTRUMENTS FINANCIERS

- 7.6.1 En ce qui concerne les conditions et les modalités relatives à l'exécution d'ordres portant sur des instruments financiers, il est renvoyé au Conditions Particulières Services d'investissement, qui peuvent être obtenues sans frais auprès de la Banque ou consultées sur le site internet de la Banque (www.triodos.be).

7.7. FRAIS

- 7.7.1 Pour la fourniture de Services d'investissement, la Banque facture au Client, divers frais et taxes dont les tarifs figurent en fonction de l'Instrument financier, dans le prospectus, les résumés ou les Informations clés pour l'investisseur ou la documentation produit. Tous ces documents sont également disponibles sur le site web de la Banque (www.triodos.be).
- 7.7.2 La Banque fournit au Client un aperçu de tous les frais et charges qui sont liés à un Service d'investissement, avant que la Banque ne fournisse ce service. Ensuite, la Banque communique au moins une fois par an un aperçu des frais effectifs ainsi que des charges liées au Service d'investissement concerné.

7.8. CONFLITS D'INTÉRÊTS

- 7.8.1 Dans la fourniture de Services d'investissement, des conflits d'intérêts peuvent survenir entre, (i) d'une part, la Banque, (en ce compris ses administrateurs, employés et agents délégués, ou toute personne qui lui est directement ou indirectement associée), et, ses Clients, ou (ii) d'autre part entre ses Clients eux-mêmes, ce qui peut nuire aux intérêts des Clients.
- 7.8.2 Dans ce contexte, la Banque a défini une politique en matière de gestion des conflits d'intérêts afin de veiller à ce que toutes les mesures organisationnelles et administratives raisonnables soient prises pour agir dans l'intérêt du Client.
- 7.8.3 La politique en matière de gestion des conflits d'intérêts inclut notamment les mesures visant à identifier, prévenir et gérer les éventuels conflits d'intérêts. Cette politique décrit les circonstances qui donnent lieu à un conflit d'intérêts, ou peuvent y donner lieu, ainsi que les circonstances qui entraînent un risque substantiel que les intérêts d'un ou plusieurs clients se trouvent affectés. Elle définit en outre les procédures à suivre et les mesures à prendre pour gérer le conflit d'intérêts et veiller à ce que les personnes qui participent aux activités de la Banque puissent agir avec une indépendance suffisante.
- 7.8.4 Lorsque, dans le cadre de la fourniture de Services d'investissement par la Banque, un conflit d'intérêts se présente et ne peut être évité ou contrôlé, et que la Banque peut raisonnablement supposer qu'il sera impossible de prévenir le risque de voir les intérêts du Client affectés, la Banque informe le Client de la nature et/ou l'origine dudit conflit d'intérêts.
- 7.8.5 Le Client peut recevoir par écrit, sur simple demande, de plus amples renseignements concernant la politique en matière de conflit d'intérêts.

7.9. AVANTAGES REÇUS DE TIERS OU PAYÉS À DES TIERS

- 7.9.1 Lors de la fourniture de Services d'investissement, certains frais ou avantages non monétaires peuvent être payés par des tiers à la Banque, ou par la Banque à des tiers, c'est ce que l'on appelle les inducements.
- 7.9.2 La Banque veillera toujours à ce que ces frais améliorent la qualité du service fourni au Client, et ne contreviennent pas à l'obligation de la Banque d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts du Client.
- 7.9.3 La Banque procure au Client des informations détaillées quant aux inducements avant de fournir un Service d'investissement au Client.

Article 8 CRÉDITS PROFESSIONNELS

- 8.1 La Banque octroie des crédits professionnels aux conditions et modalités déterminées dans les Conditions Générales des ouvertures de crédit.
- 8.2 De plus amples informations sont disponibles auprès du département Crédits de la Banque.

Article 9 CRÉDITS HYPOTHÉCAIRES

- 9.1 La Banque octroie des crédits hypothécaires aux conditions et modalités déterminées dans le prospectus et les conditions particulières applicables aux crédits hypothécaires.
- 9.2 De plus amples informations sont disponibles auprès du département Mortgage Loans de la Banque.