

TABLE DES MATIÈRES

ARTICLE 1	APPLICATION – OPPOSABILITÉ – MODIFICATIONS	3
ARTICLE 2	AGENTS DÉLÉGUÉS - APPORTEURS D’AFFAIRES.....	3
ARTICLE 3	DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	4
3.1	INFORMATIONS FOURNIES PAR LE CLIENT	4
	<i>Identification du Client</i>	4
	Généralités	4
	Personnes physiques et indivisions.....	5
	Personnes morales.....	5
	Associations de fait et sociétés sans personnalité juridique	6
	<i>Spécimen de signature du Client.....</i>	6
	<i>Procuration</i>	6
	<i>Vie privée.....</i>	6
3.2	DISCRÉTION PROFESSIONNELLE ET TRANSPARENCE	7
3.3	LISTE DES SIGNATURES ET FORMULAIRES BANCAIRES	8
3.4	PLURALITÉ DE TITULAIRES	8
	<i>Produits ou services communs.....</i>	8
	<i>Indivision.....</i>	9
	<i>Société sans personnalité juridique.....</i>	9
	<i>Association de fait.....</i>	9
3.5	DÉCÈS	10
3.6	ORDRES ET FONDS REÇUS PAR LA BANQUE ET EXÉCUTION.....	11
	<i>Transmission des ordres de paiement à la Banque</i>	11
	<i>Date de réception d’un ordre de paiement et des fonds</i>	11
	<i>Délai d’exécution des opérations de paiement.....</i>	12
	<i>Délai d’exécution en cas de réception de fonds</i>	12
	<i>Date valeur</i>	12
	<i>Refus d’exécution des ordres</i>	12
	<i>Erreurs</i>	12
	<i>Gestion des documents par le Client.....</i>	13
3.7	UTILISATION DU FAX OU D’UN SUPPORT ÉLECTRONIQUE	13
3.8	CORRESPONDANCE.....	13
3.9	AVOIRS BLOQUÉS À TITRE DE GARANTIE	14
3.10	GARANTIES EN FAVEUR DE LA BANQUE	14
3.11	PROTECTION DES DÉPÔTS	15
3.12	LITIGES.....	15
	<i>Responsabilité de la Banque.....</i>	15
	<i>Force majeure.....</i>	15
	<i>Contestations – Plaintes.....</i>	15
	<i>Droit applicable et juridiction compétente.....</i>	15
	<i>Unité monétaire.....</i>	15
3.13	PREUVE.....	16
3.14	TARIFS ET MONTANTS DUS.....	16
3.15	FIN DE LA RELATION BANCAIRE.....	17
3.16	CONSERVATION DES DOCUMENTS	18
3.17	COMPTES DORMANTS	18
3.18	ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES	18
ARTICLE 4	DISPOSITIONS GÉNÉRALES SUR LES OPÉRATIONS EN COMPTE	18
4.1	OUVERTURE	18
4.2	RETRAITS ET VERSEMENTS.....	18
4.3	EXTRAITS DE COMPTE	19

4.4	TAUX D'INTÉRÊTS.....	19
4.5	INTERNET BANKING	19
ARTICLE 5 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES SUR LES COMPTES		20
5.1	COMPTE À VUE.....	20
5.2	COMPTE D'ÉPARGNE	20
5.3	COMPTE JUNIOR.....	21
5.4	EP ARGNE MENSUELLE	21
5.5	COMPTE À TERME	22
5.6	COMPTE-TITRES	22
ARTICLE 6 SERVICE DE PAIEMENTS.....		22
6.1	CHAMP D'APPLICATION	23
6.2	DÉFINITIONS.....	23
6.3	DOMICILIATIONS	23
6.4	AUTORISATION D'UNE OPÉRATION DE PAIEMENT – IDENTIFIANT UNIQUE	24
6.5	RÉVOCATION D'UNE OPERATION DE PAIEMENT.....	24
6.6	NOTIFICATION D'UN REFUS D'EXÉCUTION DES OPERATIONS DE PAIEMENT	25
6.7	RESPONSABILITE	25
ARTICLE 7 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES SUR LES INSTRUMENTS FINANCIERS		26
7.1.	CHAMP D'APPLICATION ET DÉFINITIONS	26
7.2.	CATÉGORISATION DES CLIENTS	26
7.3.	INSTRUMENTS FINANCIERS PROPOSÉS PAR LA BANQUE	26
7.4.	SERVICES D'INVESTISSEMENT PROPOSÉS PAR LA BANQUE.....	27
7.5.	ÉVALUATION DU CARACTERE ADEQUAT OU APPROPRIE D'UNE TRANSACTION	30
7.6.	EXÉCUTION DE TRANSACTIONS PORTANT SUR DES INSTRUMENTS FINANCIERS	36
7.7.	FRAIS	36
7.8.	CONFLITS D'INTÉRÊTS.....	36
7.9.	AVANTAGES REÇUS DE TIERS OU PAYÉS À DES TIERS.....	37
ARTICLE 8 CRÉDITS PROFESSIONNELS.....		37
ARTICLE 9 CREDITS HYPOTHECAIRES.....		37

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, dont le siège social est établi à Nieuweroordweg 1 - 3704 EC Zeist - Pays-Bas, 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, dont les statuts ont été publiés au Moniteur belge du 29 juillet 1993, numéro N.930729-19, ci-après dénommée « la Banque », 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 règlements particuliers ou les accords particuliers conclus pour un produit ou service spécifique. Les dispositions de ces règlements 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, e-mail,...) 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 FSMA (l'Autorité des services et marchés financiers), située rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles.

Article 2 AGENTS DÉLÉGUÉS - APPORTEURS D'AFFAIRES

GENERALITES

- 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 délégué 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 délégués 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 délégués et les apporteurs d'affaires peuvent être transmises à la Banque en vue du traitement des données et de l'exécution des opérations.

L'AGENT DELEGUE

- 2.3 Tout agent délégué de la Banque est dûment inscrit auprès de la FSMA et remplit sa mission en qualité d'intermédiaire indépendant habilité à cet effet par la Banque et dans le respect des dispositions de la Loi du 22 mars 2006 « relative à l'intermédiation en services bancaires et en services d'investissement et à la distribution d'instruments financiers ».

- 2.4 L'agent délégué qui reçoit une demande concernant un produit ou un service est considéré comme l'agent délégué que le Client a choisi pour ses relations ultérieures avec la Banque concernant le produit ou le service en question.
- 2.5 Moyennant une demande écrite, le Client peut choisir un autre agent délégué. Cette modification devient effective dès que la Banque reçoit cette demande.
- 2.6 Le mandat octroyé par la Banque à l'agent délégué se limite à :
- Informer le Client quant au fonctionnement de la Banque, à la politique de crédit menée et à la nature des services financiers proposés par la Banque ;
 - Conseiller le Client sur la conclusion d'une relation avec la Banque en rapport avec l'utilisation des produits d'épargne et de placement proposés par la Banque.
 - Assister le Client dans toutes les démarches à effectuer dans le cadre d'une ouverture de compte ou de l'achat de produit de la Banque.
- 2.7 L'agent délégué n'est pas habilité à :
- Recevoir de l'argent, des chèques, des effets ou toutes autres valeurs au nom de la Banque;
 - Effectuer des opérations financières pour le compte du Client.

L'APPORTEUR D'AFFAIRES

- 2.8 Le rôle de l'apporteur d'affaires se limite à informer le Client potentiel quant au fonctionnement de la Banque, à la politique de crédit menée et à la nature des services financiers que la Banque propose.
- 2.9 L'apporteur d'affaires ou son représentant n'assume aucune fonction de conseil.
- 2.10 L'apporteur d'affaires n'est en aucun cas habilité à :
- Conseiller le Client sur la conclusion d'une relation avec la Banque en rapport avec l'utilisation des produits d'épargne et de placement proposés par la Banque.
 - Assister le Client dans toutes les démarches à effectuer dans le cadre d'une ouverture de compte ou de l'achat de produit de la Banque.
 - Recevoir de l'argent, des chèques, des effets ou toutes autres valeurs au nom de la Banque.
 - Effectuer des opérations financières pour le compte du Client.

Article 3 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

3.1 INFORMATIONS FOURNIES PAR LE CLIENT

IDENTIFICATION DU CLIENT

Généralités

- 3.1.1 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.
- 3.1.2 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).
- 3.1.3 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.
- 3.1.4 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 de la modification.
- 3.1.5 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.

- 3.1.6 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.
- 3.1.7 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.
- 3.1.8 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*), 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. 3.2.4).
- 3.1.9 Aux fins de cette législation, la Banque demandera à tous ses Clients ou Clients potentiels de remplir tous les documents qu'elle jugera utile afin d'identifier leur statut fiscal. A défaut, la Banque se réserve le droit de mettre fin immédiatement à la relation bancaire.
- 3.1.10 Si la Banque n'obtient pas d'auto certification valide du Client, la Banque devra également communiquer les données du Client (cf. art. 3.2.4).
- 3.1.11 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 et indivisions

- 3.1.12 En application des alinéas précédents, le Client personne physique délivre une copie recto verso de sa carte d'identité, une preuve de son domicile ainsi que tout autre document que la Banque jugera utile. Le Client personne physique s'engage à transmettre sans délai à la Banque une nouvelle copie de sa carte d'identité à l'échéance de la validité de cette dernière.
- 3.1.13 Lorsque 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 de domicile, ainsi que tout autre document que la Banque jugera utile (et notamment tout document attestant de la qualité juridique de représentant légal).
- 3.1.14 Une indivision transmet à la Banque un questionnaire « Indivisions » dûment complété (art. 3.4.5. à 3.4.6 des présentes Conditions Générales). Toutes les personnes physiques figurant sur le questionnaire ou le formulaire d'ouverture de compte devront être identifiées conformément aux alinéas précédents.

Personnes morales

- 3.1.15 La personne morale transmet à la Banque, entre autres mais pas exclusivement, une copie de ses statuts coordonnés, tous les actes de la société concernant la nomination ou la révocation de personnes habilitées à la représenter, 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 3.1.1 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

- 3.1.16 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. Enfin, le cas échéant, le formulaire «Associations de fait » dûment complété (art. 3.4.16 à 3.4.18 des présentes Conditions Générales) devra également être transmis à la Banque. Par ailleurs, les bénéficiaires effectifs finaux de l'association de fait ou de la société sans personnalité juridique doivent toujours être identifiés.

SPECIMEN DE SIGNATURE DU CLIENT

- 3.1.17 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.
- 3.1.18 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.
- 3.1.19 La Banque ne reconnaît que le spécimen de signature déposé. En cas de dépôt d'une procuration, les mandats certifient que les signatures des mandataires sont authentiques.
- 3.1.20 Toute modification de la signature entraîne le dépôt de la nouvelle signature au siège de la Banque.
- 3.1.21 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.
- 3.1.22 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

- 3.1.23 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.
- 3.1.24 La procuration prend fin par révocation du Client ou par résiliation du mandataire.
- 3.1.25 La procuration prend également fin avec le décès, la déclaration d'incapacité, la dissolution, la faillite ou la déconfiture, soit du Client, soit du mandataire.
- 3.1.26 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.
- 3.1.27 La Banque s'efforce de donner suite à la résiliation dans les plus brefs délais. Sans préjudice de l'application des règlements particuliers, elle n'est responsable qu'au terme de deux jours ouvrables bancaires après réception de l'avis de résiliation de la procuration.
- 3.1.28 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.
- 3.1.29 Les procurations sont personnelles et non cessibles.
- 3.1.30 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.

VIE PRIVEE

- 3.1.31 Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement des données à caractère personnel, la Banque est responsable du stockage et du traitement des données relatives aux personnes et aux Clients encodés dans une ou plusieurs banque(s) de données, que ce soit lorsqu'une législation spécifique le requiert ou lorsqu'il existe un intérêt légitime dans le chef de la Banque (par exemple pour l'évaluation du caractère

approprié ou non d'un service et de son exécution, dans le cadre de la gestion de la clientèle, de la gestion des crédits, de la prospection commerciale, du contrôle des opérations, de la gestion des risques, de la gestion des litiges, de la sécurité et de la lutte contre la fraude).

- 3.1.32 Le Client autorise à cet effet la Banque à stocker et à traiter dans une ou plusieurs banque(s) de données toutes les données qui le concernent.
- 3.1.33 La Banque peut notamment traiter les données personnelles des Clients à des fins commerciales au sens le plus large du terme, y compris à des fins de marketing direct, et ce afin d'assurer la promotion de ses services bancaires. Le Client se voit conférer le droit de s'opposer gratuitement et par écrit à l'utilisation de ses données à des fins de marketing direct. Ce droit d'opposition peut être exercé auprès du siège de la succursale belge de la Banque, rue Haute 139, boîte 3, à 1000 Bruxelles.
- 3.1.34 Les données peuvent être transmises à des tiers avec lesquels la Banque est contractuellement liée, ainsi qu'à toutes les entités de fait ou de droit de Triodos Groep nv, en vue du traitement des données et de l'exécution des opérations. Elles peuvent également être transmises à des établissements, éventuellement situés à l'étranger, qui les traitent pour le compte de la Banque aux fins exposées ci-dessus.
- 3.1.35 Tout Client a le droit de contrôler les données stockées qui le concernent. Il peut demander d'exercer ce droit auprès du département Marketing de la Banque. Le cas échéant, il peut demander par écrit la rectification de données erronées ou la suppression des données qui sont conservées illicitement. Le Client peut obtenir des informations complémentaires auprès du registre public de la Commission de la protection de la vie privée (www.privacycommission.be).
- 3.1.36 En ce qui concerne les instruments financiers, le Client autorise la Banque à transmettre ses données personnelles aux organismes de liquidation et aux affiliés au sens de l'article 1 de l'Arrêté royal n° 62 coordonné relatif au dépôt d'instruments financiers fongibles et à la liquidation d'opérations sur ces instruments du 10 novembre 1967.
- 3.1.37 La Banque est en outre en droit de transmettre à tout tiers intéressé justifiant d'un intérêt légal, comme la Banque Nationale de Belgique, des informations relatives aux obligations souscrites par le Client en raison d'un contrat de crédit et la manière dont ces dernières sont remplies.
- 3.1.38 Sans préjudice des articles qui précèdent, le traitement des données à caractère personnel par les systèmes de paiement et la Banque, agissant en qualité de prestataire de services de paiement au sens de l'article 6 des présentes Conditions Générales, est autorisé lorsque cela est nécessaire pour garantir la prévention, la recherche et la détection des fraudes en matière de paiements ou dans le cadre de la politique anti-blanchiment de la Banque.
- 3.1.39 En ouvrant un compte ou en contractant un crédit auprès de la Banque, les clients professionnels autorisent la Banque à mentionner ces derniers, ainsi qu'une description de leurs activités, dans les publications de la Banque, tant sur des publications « papier » (par exemple La couleur de l'argent), que sur des autres supports durables (par exemple le site internet ou les e-news) ou encore via les réseaux sociaux (par exemple *Facebook*).

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 délégués 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 (entre autres l'article 322 §3 du Code d'impôts sur les revenus et son Arrêté royal d'exécution du 17 juillet 2013), 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 les données d'identification suivantes:
- Pour les Clients personnes physiques: le numéro de registre national ou, uniquement à défaut de ce dernier, le nom, le premier prénom officiel, la date et le lieu ou pays de naissance.
 - Pour les Clients personnes morales inscrites à la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) : leur numéro d'inscription auprès de la BCE.
 - Pour les autres Clients : leur dénomination complète, la forme juridique éventuelle et le pays d'établissement.

A chaque transfert de données, les informations suivantes sont communiquées:

- Les numéros de compte (au moyen du numéro IBAN), ainsi que les contrats (tels que définis dans l'AR du 17 juillet 2013 susmentionné) en cours avec le Client, dont le Client était titulaire ou cotitulaire à n'importe quel moment de l'année civile.
- La date de clôture de l'année civile à laquelle les données communiquées se rapportent.

Ces données sont enregistrées et conservées dans le PCC pendant une période de 8 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.

Le Client a le droit de prendre connaissance et de rectifier ses données en adressant une demande écrite au PCC, auprès de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont, 14, 1000 Bruxelles.

- 3.2.3 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 ce compte, et ce pendant toute la période durant laquelle la procuration est ou était valide.
- 3.2.4 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.
- 3.2.5 Le Client a le droit de prendre connaissance et de rectifier gratuitement ses données traités et communiqués par la Banque.

3.3 LISTE DES SIGNATURES ET FORMULAIRES BANCAIRES

- 3.3.1 Tout document dont découle un engagement de la Banque, tout reçu ou toute quittance doit être établi sur un document à en-tête de la Banque et doit porter la signature des personnes habilitées à la représenter.
- 3.3.2 La liste des personnes dotées d'un pouvoir de représentation générale ou particulière de la Banque, sur laquelle figurent leurs compétences et un spécimen de leur signature, peut être consultée au siège de la succursale belge de la Banque.

3.4 PLURALITÉ DE TITULAIRES

PRODUITS OU SERVICES COMMUNS

- 3.4.1 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. Sans préjudice de l'article 3.4.3 (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.
- 3.4.2 Les conjoints ou cohabitants légaux s'octroient des procurations réciproques via la carte de signature du produit ou du service.

- 3.4.3 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.
- 3.4.4 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

- 3.4.5 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.
- 3.4.6 Contrairement aux dispositions de l'article 3.4.1 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.
- 3.4.7 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 deux jours ouvrables suivant sa réception. Passé ce délai, toute demande adressée à la Banque doit être signée par les deux titulaires.
- 3.4.8 Tout cotitaire 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.
- 3.4.9 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.
- 3.4.10 La Banque ne prend en considération que les indivisions « à parts égales » entre les indivisaires.
- 3.4.11 En cas de saisie à charge d'un membre de l'indivision, de même qu'en cas de décès, incapacité, dissolution, faillite, 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.

SOCIETE SANS PERSONNALITE JURIDIQUE

- 3.4.12 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.
- 3.4.13 Les actes de gestion ou de disposition devront être exercés conformément aux articles 3.4.6 et 3.4.7.
- 3.4.14 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.
- 3.4.15 En cas de saisie à charge d'un associé de la société sans personnalité juridique, de même qu'en cas de décès, incapacité, dissolution, faillite, 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

- 3.4.16 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, la carte de signature et le questionnaire « associations de fait » complété.
- 3.4.17 La gestion du produit ou du service s'effectuera conformément au questionnaire « associations de fait » complété, dont un exemplaire est remis à la Banque.

- 3.4.18 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.
- 3.4.19 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.
- 3.4.20 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.

3.5 DÉCÈS

- 3.5.1 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.
- 3.5.2 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.
- 3.5.3 La Banque ne devient responsable qu'au terme du deuxième jour ouvrable bancaire suivant la réception de l'avis de décès.
- 3.5.4 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.
- 3.5.5 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 3.5.6 et 3.5.7.
- 3.5.6 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.
- 3.5.7 Par dérogation à l'article 3.5.6 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 3.5.6.
- 3.5.8 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.
- 3.5.9 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.
- 3.5.10 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.

- 3.5.11 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.
- 3.5.12 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.

3.6 ORDRES ET FONDS REÇUS PAR LA BANQUE ET EXÉCUTION

- 3.6.1 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

- 3.6.2 Le Client transmet ses ordres à la Banque uniquement par courrier, par fax ou par Internet Banking. Les ordres par e-mail ou par téléphone ne sont pas acceptés.
- 3.6.3 La Banque peut, à titre exceptionnel, accepter l'exécution d'un ordre transmis par e-mail ou par téléphone sans pouvoir 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.
- 3.6.4 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.
- 3.6.5 Sauf accord contraire, le Client reçoit à titre de preuve une communication de l'ordre, au moyen d'extraits de compte ou, le cas échéant, au moyen d'Internet Banking.
- 3.6.6 Sans préjudice de ce qui précède, l'indication de l'Identifiant Unique tel que défini à l'article 6.2.9, est nécessaire en vue de l'exécution d'un ordre de paiement. Sans faire 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 RECEPTION D'UN ORDRE DE PAIEMENT ET DES FONDS

- 3.6.7 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.
- 3.6.8 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.
- 3.6.9 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.
- 3.6.10 La Banque fixe des heures limites au-delà desquelles tout ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour bancaire ouvrable suivant.
- 3.6.11 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.
- 3.6.12 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/Document Center \(Tarifs des paiements SEPA et internationaux\)](http://www.triodos.be/DocumentCenter(Tarifs%20des%20paiements%20SEPA%20et%20internationaux)) et sont, à la demande du Client, communiquées sur papier ou sur tout autre support durable.

DELAI D'EXECUTION DES OPERATIONS DE PAIEMENT

3.6.13 La Banque réalise l'opération de paiement, c'est-à-dire 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 de l'Espace Economique Européen ou vers la Suisse, en euros

3.6.14 Les opérations de paiement nationales en euros, c'est-à-dire devant être exécutées entre des comptes payeur et bénéficiaire situés en Belgique, les domiciliations nationales et toutes les opérations de paiement transfrontalières, doivent être exécutées par la Banque dans un délai d'un jour bancaire ouvrable à partir de la réception de l'ordre de paiement.

3.6.15 Les délais prévus peuvent être prolongés d'un jour bancaire ouvrable pour les opérations de paiement initiées sur support papier.

3.6.16 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 effectuées dans la devise d'un Etat membre de l'Espace Economique Européen en dehors de la zone euro vers un pays de l'Espace Economique Européen ou la Suisse

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

Opérations de paiement vers un pays n'appartenant pas à l'Espace Economique Européen ou dans une devise ne relevant pas de l'Espace Economique Européen, à l'exception de la Suisse

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

DELAI D'EXECUTION EN CAS DE RECEPTION DE FONDS

3.6.19 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

3.6.20 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.

3.6.21 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'EXECUTION DES ORDRES

3.6.22 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.

3.6.23 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.

3.6.24 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

3.6.25 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.

3.6.26 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.

3.6.27 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

- 3.6.28 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.
- 3.6.29 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.
- 3.6.30 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 de faute grave.
- 3.6.31 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.

3.7 UTILISATION DU FAX OU D'UN SUPPORT ÉLECTRONIQUE

- 3.7.1 La Banque se réserve le droit de refuser l'envoi de certains documents par fax ou par courrier électronique et de n'accepter que les documents originaux envoyés par la poste, 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.
- 3.7.2 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 par fax ou, le cas échéant, via un support électronique (e-mail,...). Cette règle s'applique sans préjudice du droit du Client de prouver le contenu des documents transmis par fax ou, le cas échéant, via un support électronique, conformément aux dispositions légales applicables. Ce document est conservé au siège de la succursale belge de la Banque.
- 3.7.3 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, par fax ou, le cas échéant, via un support électronique et dans les plus brefs délais, la réception et le contenu du message.
- 3.7.4 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.
- 3.7.5 Sans préjudice du droit du Client de prouver le contenu de l'ordre transmis par fax ou, le cas échéant, via un support électronique qu'il a envoyé, 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, via un support électronique.
- 3.7.6 Le Client reconnaît le risque accru de fraude dû à l'utilisation de certains moyens de communication, comme l'e-mail et le fax, 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, régulièrement modifié que le Client s'abstiendra de noter sur un support quel qu'il soit.

3.8 CORRESPONDANCE

- 3.8.1 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. 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.
- 3.8.2 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'Internet Banking. Le Client ne pourra tenir la Banque responsable ni lui reprocher sa propre négligence s'il n'a pas consulté régulièrement lesdites communications.

- 3.8.3 La correspondance concernant les opérations effectuées pour le compte de plusieurs personnes est envoyée à l'adresse commune transmise par les intéressés ou, le cas échéant, via Internet 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.
- 3.8.4 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.
- 3.8.5 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.
- 3.8.6 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.

3.9 AVOIRS BLOQUÉS À TITRE DE GARANTIE

- 3.9.1 À la demande du Client, la Banque accepte de bloquer, sur un compte d'épargne ou sur un compte à terme, un montant déterminé à titre de garantie pour ses engagements envers un tiers.
- 3.9.2 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.

3.10 GARANTIES EN FAVEUR DE LA BANQUE

UNICITE DE COMPTE ET COMPENSATION

- 3.10.1 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.
- 3.10.2 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.
- 3.10.3 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 RETENTION

- 3.10.4 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. 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 CREANCES

- 3.10.5 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 ;
 - Des administrations fiscales

- 3.10.6 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.
- 3.10.7 Il donne son accord pour que les montants ainsi perçus soient utilisés afin d'acquitter ses dettes auprès de la Banque.
- 3.10.8 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.
- 3.10.9 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 qui a pour objet le paiement d'une somme d'argent.

3.11 PROTECTION DES DÉPOTS

- 3.11.1 La Banque adhère au « Depositogarantiestelsel ». Il s'agit du système Néerlandais de garantie des avoirs bancaires et d'épargne en dépôts.
- 3.11.2 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/document_center ou sur simple demande.

3.12 LITIGES

RESPONSABILITE DE LA BANQUE

- 3.12.1 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

- 3.12.2 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

- 3.12.3 A défaut de contestation écrite des informations qui figurent sur les extraits de compte sous format papier ou, le cas échéant, mis à disposition via Internet Banking, confirmations, notes ou toutes autres informations transmises ou mises à la disposition du Client par la Banque, le cas échéant au moyen d'Internet Banking, dans un délai de 13 mois suivant la date de l'opération sur laquelle porte la contestation, lesdites informations seront considérées comme exactes et approuvées à tous égards. La contestation susmentionnée doit être envoyée par le Client au service Complaints management de la Banque, situé Rue Haute, 139/3 à 1000 Bruxelles.
- 3.12.4 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.

- 3.12.5 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 service Complaints management de la Banque à l'adresse suivante : Banque Triodos, Complaints management, Rue Haute, 139/3, 1000 Bruxelles ou complaints@triodos.be.
- 3.12.6 S'il n'a pas obtenu de la Banque une réponse satisfaisante à sa plainte relative à un service bancaire, le Client « Consommateur » (au sens de l'article 6.2.8) peut s'adresser à l'ombudsman du secteur financier: Ombudsfin, l'Ombudsman en Conflits Financiers, North Gate II, Avenue Roi Albert II 8, 1000 Bruxelles, e-mail ombudsman@ombudsfin.be, site internet www.ombudsfin.be.
- 3.12.7 Tout Client peut également adresser sa plainte à la Direction Générale du Contrôle et de la Médiation près du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie (NG III, boulevard Roi Albert II, 16, 3e étage à 1000 Bruxelles, tél. 02 277 54 84; fax 02 277 54 52; e-mail : eco.inspec.fo@economie.fgov.be. Un formulaire peut être téléchargé sur le site <http://economie.fgov.be>.

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

- 3.12.8 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.

UNITE MONETAIRE

- 3.12.9 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.
- 3.12.10 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.

3.13 PREUVE

- 3.13.1 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.
- 3.13.2 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).
- 3.13.3 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 par fax sans préjudice du droit du Client de prouver le contenu du fax, conformément aux dispositions légales applicables en la matière. Ce document est conservé au siège de la succursale belge de la Banque.
- 3.13.4 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.

3.14 TARIFS ET MONTANTS DUS

GENERALITES

- 3.14.1 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/Document Center.
- 3.14.2 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).
- 3.14.3 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

- 3.14.4 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 sur le revenu que la Banque paie en tant que débiteur ou intermédiaire sont à la charge du bénéficiaire desdits revenus.
 - 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

- 3.14.5 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 par écrit au Client 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.
- 3.14.6 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.
- 3.14.7 Les modifications des taux d'intérêt et des tarifs seront transmises au Client par écrit (lettre, extrait de compte, email...).

3.15 FIN DE LA RELATION BANCAIRE

- 3.15.1 Sauf s'il en a été, spécifiquement et par écrit, convenu autrement, le Client et la Banque peuvent à tout moment mettre fin à leur relation, à la totalité ou à certaines conventions conclues à durée indéterminée et qui les lient, sans devoir justifier leur décision, moyennant un préavis d'un mois.
- 3.15.2 Chaque partie doit être informée de cette décision par lettre recommandée.
- 3.15.3 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.
- 3.15.4 Toutes les conséquences d'une utilisation ultérieure quelconque de ce produit ou de ces services sont à la charge du Client.
- 3.15.5 La clôture implique que tous les montants dont le Client serait redevable à la Banque sont immédiatement exigibles et que les intérêts cessent de courir.
- 3.15.6 Les frais de clôture et de mise à disposition sont à la charge du Client et peuvent être déduits des sommes disponibles.
- 3.15.7 Les frais régulièrement imputés 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.
- 3.15.8 La Banque paiera au Client le solde positif du/des comptes y compris le cas échéant les intérêts auxquels il a droit en vertu des dispositions légales et réglementaires ainsi que des Conditions Générales et de la liste des tarifs, conformément aux modalités qui seront convenues entre la Banque et le Client.
- 3.15.9 En cas de rupture de confiance, de non-respect des règlements, en particulier l'obligation d'identification, de faute dans le chef du Client ou encore s'il survient un incident mettant la

solvabilité du Client en péril, la Banque a le droit de mettre fin au contrat immédiatement sans préavis, ni mise en demeure et moyennant prélèvement de frais de dossier.

3.16 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.

3.17 COMPTES DORMANTS

- 3.17.1. 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.
- 3.17.2. 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.
- 3.17.3. Dans le cadre de cette procédure de recherche, la Banque pourra être amenée à consulter le Registre National.

3.18 ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES

- 3.18.1. 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 3.12 des présentes Conditions Générales).
- 3.18.2. Ces enregistrements et les données qu'ils contiennent pourront être conservés afin de permettre le traitement et/ou la vérification des ordres, la prévention des irrégularités ou de fraude, la gestion des comptes et des paiements et la gestion globale de la clientèle.
- 3.18.3. Ces enregistrements sont conservés pour une durée n'excédant pas celle nécessaire à la finalité poursuivie.

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 règlements particuliers relatifs à des comptes spécifiques.
- 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 ou par chèques. Les autres méthodes de versement ne sont pas autorisées, sauf moyennant accord écrit et préalable de la Banque.
- 4.2.2 Les chèques sont acceptés à l'encaissement. La Banque décide de porter leur contre-valeur en compte ou de créditer le compte du montant sauf bonne fin. Dans ce cas, la Banque se réserve le droit de débiter s'il y a lieu le compte du Client du montant des chèques restés impayés,

augmenté le cas échéant des frais afférents engagés par la Banque ou de réclamer ces montants à charge du présentateur.

- 4.2.3 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 papier ou sous format électronique, 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 ou via Internet 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 Internet 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.
- 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 sous un format papier ou sur un support électronique tel qu'Internet Banking. 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 réglementée ou non ou à terme) est rémunéré par un intérêt.
- 4.4.2 A l'exception des comptes d'épargne réglementés, 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/Document.Center.
- 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 INTERNET BANKING

- 4.5.1 L'instrument de paiement « Internet Banking », tel que défini à l'article 6.2.3 des conditions générales, est activé automatiquement par la Banque pour toutes les ouvertures de compte pour professionnels ainsi que pour toutes ouvertures de compte pour personnes privées effectuées par un Client au moyen du formulaire d'ouverture électronique via le site internet www.triodos.be.
- 4.5.2 Lors de l'ouverture d'un compte pour personnes privées au moyen d'un formulaire papier, au siège de la succursale ou via une agence, Internet Banking ne sera pas activé automatiquement et devra être spécifiquement demandé par le Client.
- 4.5.3 L'utilisation d'Internet Banking est soumise au Règlement Internet Banking, disponible gratuitement sur www.triodos.be/Document Center.

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 6.2.8.
- 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 chèque bancaire, virement, domiciliation ou ordre permanent.
- 5.1.6 Le taux d'intérêt débiteur ou créditeur est calculé sur base trimestrielle. Les intérêts sont directement crédités ou débités sur le compte.
- 5.1.7 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.
- 5.1.8 Le taux d'intérêt diffère selon que le débit est autorisé ou non.

5.2 COMPTE D'ÉPARGNE

GENERALITES

- 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.
- 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.

COMPTE D'ÉPARGNE BUSINESS

- 5.2.6 Les comptes d'épargne « business » (pour des personnes morales, associations, sociétés ou indépendants), ne remplissent pas les conditions de l'article 2 de l'Arrêté Royal d'exécution du code d'impôts sur les revenus et ne bénéficient par conséquent pas du même traitement fiscal que les comptes d'épargne réglementés (cf. liste des tarifs).
- 5.2.7 Le versement sur le compte des intérêts et de la prime de fidélité (si applicable) s'effectue selon les modalités définies dans la liste des tarifs.
- 5.2.8 La structure des intérêts et les taux d'intérêt peuvent être modifiés à tout moment. Dans ce cas, le taux d'intérêt de base est calculé pro rata temporis. Lorsque le compte est également rémunéré par une prime de fidélité, le taux de cette dernière est fixe durant toute la période d'acquisition. Il est déterminé le jour du versement pour les nouveaux versements ou le jour où une nouvelle période d'acquisition commence à courir pour les montants déjà inscrits en compte.

COMPTE D'ÉPARGNE REGLEMENTE

- 5.2.9 Les comptes d'épargne pour particuliers (à l'exception des indépendants) de la Banque remplissent les conditions de l'article 2 de l'Arrêté Royal d'exécution du code d'impôts sur les revenus (AR/CIR) relatif à l'exonération du précompte mobilier.
- 5.2.10 Conformément à l'article 2 de l'Arrêté Royal d'exécution du code d'impôts sur les revenus, les intérêts sur comptes épargne sont composés des intérêts de base et d'une prime de fidélité.
- 5.2.11 La structure des intérêts et les taux d'intérêt peuvent être modifiés à tout moment, dans le respect des limites légales. Dans ce cas, le taux d'intérêt de base est calculé pro rata temporis. Le taux de la prime de fidélité est fixe durant toute la période d'acquisition. Il est déterminé le jour du versement pour les nouveaux versements ou le jour où une nouvelle période d'acquisition commence à courir pour les montants déjà inscrits en compte. En cas de transfert visé à l'article 2, 4^b AR/CIR, la prime de fidélité sera calculée pro rata temporis selon le taux de la prime de fidélité applicable à chaque dépôt d'épargne.
- 5.2.12 Le versement sur le compte des intérêts du taux de base a lieu une fois par an le 1^{er} janvier.
- 5.2.13 La prime de fidélité n'est acquise que sur les montants qui sont restés de manière ininterrompue pendant 12 mois suivant le versement. Elle est payée trimestriellement (au 1^{er} janvier, 1^{er} avril, 1^{er} juillet et 1^{er} octobre).
- 5.2.14 Conformément à l'article 2 de l'AR/CIR, les Clients peuvent disposer des avoirs d'un compte d'épargne selon les modalités suivantes :
- Par virement, à l'exclusion de l'ordre permanent, vers un autre compte au nom du titulaire du compte d'épargne ;
 - Par virement vers un compte d'épargne ouvert auprès de la même institution au nom du conjoint ou d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré inclus du titulaire de ce compte ;
 - Par le paiement à la Banque du prix d'achat de valeurs ;
 - Par l'amortissement d'emprunts et de crédits octroyés par la Banque ou par une institution qu'elle représente ;
 - Par le paiement annuel à la Banque des primes d'assurance et des frais liés à la gestion des comptes et des autres services qu'elle fournit au Client.
- 5.2.15 Par ailleurs, les comptes d'épargne règlementés de la Banque respectent l'ensemble des dispositions légales applicables, notamment en ce qui concerne le calcul et le versement de la prime de fidélité.

5.3 COMPTE D'EPARGNE JUNIOR

- 5.3.1 Un compte d'épargne Junior est un compte d'épargne règlementé ouvert au nom d'un enfant mineur, âgé entre 0 et 18 ans. Sauf stipulation contraire, les dispositions précisées dans les points 5.2.1 à 5.2.5 et 5.2.9 à 5.2.15 sont applicables.
- 5.3.2 Un compte d'épargne Junior 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.
- 5.3.3 Pour l'ouverture d'un compte d'épargne Junior, tant les représentants légaux que le mineur titulaire du compte devront être identifiés par la Banque (cf. art. 3.1).
- 5.3.4 Un compte ouvert au nom d'un mineur 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 parents 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.
- 5.3.5 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.

5.4 EPARGNE MENSUELLE

- 5.4.1. Le compte Épargne Mensuelle Triodos est un compte d'épargne règlementé. Par conséquent, l'ensemble des dispositions précisées dans les points 5.2.1 à 5.2.5 et 5.2.9 à 5.2.15 sont applicables.
- 5.4.2. L'Épargne Mensuelle Triodos est un compte réservé aux personnes âgées de plus de 18 ans. Le compte ne peut être ouvert que via le site internet de la Banque et la gestion du compte s'effectue via Internet Banking. Les extraits de compte sont uniquement disponibles en format électronique.
- 5.4.3. La Banque peut uniquement accorder la rémunération prévue (cf. liste des tarifs) de ce compte d'épargne dans la mesure où les conditions suivantes sont respectées :

- Les seuls versements autorisés sur ce compte d'épargne proviennent d'un ordre permanent mensuel à partir d'un compte à vue d'une autre institution financière.
- Le nombre d'ordres permanents vers le compte Épargne Mensuelle Triodos est illimité mais le montant total des versements au cours d'un mois calendrier est limité (cf. liste des tarifs).
- Un client peut disposer de maximum 2 comptes Épargne Mensuelle Triodos (un compte individuel et un compte commun).
- L'Épargne Mensuelle Triodos ne peut pas être utilisée dans le cadre d'une garantie locative ou d'une garantie de crédit.

5.4.4. En cas de non-respect de l'ensemble des conditions reprises au point 5.4.3, la Banque se réserve le droit de convertir le compte Épargne Mensuelle du Client en un compte d'épargne réglementé classique. Par ailleurs, si le montant maximum est dépassé au cours d'un mois calendrier, la Banque se réserve également le droit de retourner au Client le montant intégral dudit versement.

5.5 COMPTE À TERME

5.5.1 Un compte à terme est un compte sur lequel le Client s'engage à bloquer une certaine somme pour une durée qu'il détermine.

5.5.2 Lors de l'ouverture d'un compte à court ou à long terme, un montant minimal peut être demandé.

5.5.3 Ces comptes permettent de placer des sommes à différentes échéances dont la durée et les modalités sont fixées contractuellement au moment de leur ouverture.

5.5.4 Les sommes sont à nouveau disponibles à la date d'échéance, laquelle est déterminée en fonction de la durée choisie. Si la date d'échéance ne tombe pas un jour ouvrable bancaire, la date d'échéance sera reportée au jour ouvrable bancaire suivant.

5.5.5 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 replacées automatiquement pour le même terme. Les intérêts relatifs à ce nouveau terme sont ceux applicables au jour de l'échéance.

5.5.6 Si, à la date de l'échéance, le compte est bloqué pour cause de décès, les montants dus seront soit versés sur le compte d'épargne du (des) titulaire(s) lorsqu'il y en a un, soit les montants seront replacés pour une durée d'un an, au taux en vigueur au moment du nouveau placement.

5.5.7 Chaque versement sur un compte à terme se fait par virement et doit préciser en communication la durée du placement et le mode de capitalisation.

5.5.8 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.

5.5.9 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.

5.5.10 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 et du terme choisi.

5.5.11 Les versements sont porteurs d'intérêts à partir du jour ouvrable bancaire suivant celui du versement.

5.5.12 Aucune modification des taux d'intérêt n'intervient avant l'échéance du terme.

5.6 COMPTE-TITRES

À la demande du Client, la Banque ouvre un compte-titres dont les conditions et modalités sont déterminées dans le « Règlement relatif aux comptes-titres », disponible gratuitement sur simple demande auprès de la Banque et disponible gratuitement sur www.triodos.be/Document Center.

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 6.2.8, le présent article ne leur est pas applicable.
- 6.1.2 Conformément aux articles VII.26 et 54 du Code de droit économique, Livre Services de paiement et de crédit, Titre III. , le Client et la Banque conviennent de ne pas appliquer les articles suivants du Titre III, Livre VII du Code de droit économique
- VII.12 ;
 - VII 133° b et c,
 - VII. 13, 5° d et f,
 - VII. 15§2,
 - VII. 18§2,
 - VII. 19 §2
 - VII. 24
 - VII. 28,
 - VII. 33
 - VII. 37
 - et VII. 38.

6.2 DÉFINITIONS

- 6.2.1 « Services de paiement » : les services de paiement offerts par la Banque comprennent la mise à disposition de comptes à vue, du système Internet 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.
- 6.2.2 « Prestataire de services de paiement » : dans le cadre du présent article relatif aux « Services de paiement », le terme « la Banque » désigne la Banque agissant comme prestataire de services de paiement.
- 6.2.3 « Instrument de paiement » : la Banque met à disposition du Client l'instrument de paiement « Internet Banking » qui fait l'objet du Règlement Internet Banking par le biais duquel le Client peut effectuer des opérations de paiement ;
- 6.2.4 « 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.
- 6.2.5 « Compte de paiement » : il s'agit des comptes à vue uniquement.
- 6.2.6 « Payeur » : la personne physique ou morale qui autorise un ordre de paiement à partir d'un compte à vue ;
- 6.2.7 « Bénéficiaire » : la personne physique ou morale qui est le destinataire prévu des fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement ;
- 6.2.8 « 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 ;
- 6.2.9 « Identifiant Unique » : il s'agit de l'IBAN. Seul l'IBAN est accepté comme Identifiant Unique.
- 6.2.10 « IBAN » : International Bank Account Number : numéro de compte bancaire standardisé permettant d'exécuter des paiements entre les pays membres de la zone SEPA;
- 6.2.11 « BIC » : Bank Identifier Code : code international d'identification permettant d'identifier une banque individuelle ;
- 6.2.12 « 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.

6.3 DOMICILIATIONS

GENERALITES

- 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. Le schéma de domiciliation européen existe sous deux formes : d'une part, le schéma « Core », le schéma principal, et d'autre part le « Business-to-Business », ce dernier étant exclusivement destiné aux domiciliations dont tant le payeur que le Bénéficiaire ne revêtent pas la qualité de consommateur au sens de l'article 6.2.8 des présentes Conditions Générales. La Banque propose le modèle de domiciliation européenne SDD « Business-to-Business » à ses Clients professionnels, et se conforme aux dispositions légales applicables en la matière.
- 6.3.3. La Banque intervient uniquement en tant que banque du Payeur/Débiteur et non en tant que banque du Bénéficiaire/ Créancier.
- 6.3.4. 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, RESILIATION, CONSULTATION

- 6.3.5. 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.
- 6.3.6. Les domiciliations européennes ne sont pas gérées par la Banque mais par le créancier. Elles ne peuvent dès lors pas être consultées par la Banque.
- 6.3.7. 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 DOMICILIE (REFUND)

- 6.3.8. 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.
- 6.3.9. 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.
- 6.3.10. 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.
- 6.3.11. Le remboursement correspond au montant total de l'opération de paiement exécutée.
- 6.3.12. 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.

REVOCAION D'UNE DOMICILIATION

- 6.3.13. 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 3.6.2 à 3.6.6 et à l'article 3.7, 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 RÉVOCAION 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 Internet 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 3.6.22 et 3.6.24, 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, fax 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.

OPERATION DE PAIEMENT NON EXECUTEE OU MAL EXECUTEE

- 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 EXECUTEE OU MAL EXECUTEE

- 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 ERRONE

- 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.

RESILIATION DE LA RELATION

6.7.10 En cas de non-respect par la Banque de ses obligations découlant des articles 3.6.2 à 3.6.17, 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.

Article 7 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES SUR LES INSTRUMENTS FINANCIERS

7.1. CHAMP D'APPLICATION ET DÉFINITIONS

- 7.1.1 Le terme « Instruments financiers » revêt, dans les présentes Conditions Générales, la même signification qu'à l'article 2, premier alinéa, point 1° de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers.
- 7.1.2 Les « Services d'investissement » sont définis, dans les présentes Conditions Générales, comme englobant les services « execution only », les services « execution only avec évaluation du caractère approprié » (« EWAT » - Execution only With Appropriateness Test) et les conseils en investissements ad hoc sans évaluation de portefeuille.
- 7.1.3 Les « Clients non professionnels » sont tous les clients qui ne sont pas qualifiés de « clients professionnels » ou de « contrepartie éligible » au sens de l'Arrêté Royal du 3 juin 2007 portant les règles et modalités visant à transposer la Directive concernant les marchés d'instruments financiers.
- 7.1.4 Les « Instruments financiers non complexes » sont les instruments financiers visés à l'article 27, paragraphe 6, premier tiret, de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers, ainsi que les instruments financiers satisfaisant aux conditions énoncées à l'article 18 de cette même loi.
- 7.1.5 Les « Instruments financiers complexes » sont tous les instruments financiers qui ne sont pas des instruments financiers non complexes.
- 7.1.6 L'« Évaluation du caractère approprié d'une transaction » est l'évaluation mentionnée au point 7.5.18.
- 7.1.7 L'« Évaluation de l'adéquation » est l'évaluation mentionnée au point 7.5.8.
- 7.1.8 Le « Conseil en investissement » est défini au point 7.4.10.
- 7.1.9 La prestation de services « 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, et qui n'a pas été précédée d'un Conseil en investissement.
- 7.1.10 La « Relation de conseil » est la relation entre le Client et la Banque qui s'inscrit dans le cadre du service de « Conseil en investissement » visé à l'article 7.4.11
- 7.1.11 La « Relation d'information » est la relation entre le Client et la Banque qui s'inscrit dans le cadre des services « Execution only » ou « Execution only avec évaluation du caractère approprié » visés aux articles 7.4.6 et 7.5.18.

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 investisseurs non professionnels, qui jouissent, en vertu du droit financier, 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 Triodos Bank nv ;
 - (ii) des droits de participation dans des organismes de placement collectif.

CERTIFICATS D' ACTIONS DE TRIODOS BANK NV

- 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 Triodos Bank nv. La Banque traite ces certificats d'actions comme des Instruments financiers complexes.
- 7.3.3. Pour une description de la nature, des conditions et des modalités des certificats d'actions de Triodos Bank nv 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 www.triodos.be/Document Center. 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. Le client peut décider de souscrire ou d'acheter des droits de participation dans des organismes de placement collectif (de type « SICAV ») proposés par la Banque, et de vendre ces droits. Les droits de participation d'un organisme de placement collectif qui dispose d'un nombre variable de droits de participation sont émis et achetés par l'organisme de placement collectif à leur valeur d'inventaire, majorée ou diminuée des frais. La Banque peut considérer les droits de participation dans certains organismes de placement collectif (de type « SICAV ») proposés par la Banque comme des Instruments financiers complexes.
- 7.3.6. Pour une description de la nature des droits de participation dans des organismes de placement collectif 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/Document Center.
- 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'organisme public de placement collectif sont disponibles sur le site de la Banque, ou à titre gracieux 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/Placements/Fonds de placement.

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. Le [Règlement relatif aux comptes-titres Triodos](#) leur est applicable.
- 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. Le [Règlement relatif aux comptes-titres Triodos](#) leur est applicable.

7.4. SERVICES D'INVESTISSEMENT PROPOSÉS PAR LA BANQUE

La fourniture de Services d'investissement relatifs aux instruments financiers proposés par la Banque s'effectue soit (i) à distance via Internet Banking, soit (ii) lors d'un entretien individuel avec un employé de la Banque ou un agent mandaté par celle-ci.

EXECUTION ONLY

Portée

- 7.4.1. Le Client peut émettre de sa propre initiative et en dehors de toute Relation de conseil, 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 ou à leur exécution pour le compte du Client. Le Client comprend que la Banque n'évalue, en fournissant ce service, ni le caractère approprié ni le caractère adéquat de la transaction à exécuter et qu'il ne bénéficie donc pas de la protection liée à ces évaluations. La transaction (en ce compris le choix de l'instrument financier et la fixation de l'ensemble des modalités) s'effectue sous l'entière responsabilité du Client.

- 7.4.2. Les Services d'investissement relatifs aux Instruments financiers complexes ne seront fournis à la seule initiative du client que moyennant le respect des dispositions des articles 7.4.5 et suivants.

Transmission d'un ordre

- 7.4.3. En vertu des modalités du service *execution only*, le Client ne peut transmettre que des ordres concernant des Instruments financiers non complexes, et ce en virant le montant à placer sur un compte-titres ouvert auprès de la Banque et en indiquant la communication structurée correcte, ou en transmettant son ordre à la Banque par courrier ou par fax (cf. point 3.6).
- 7.4.4. Sauf accord explicite de la Banque, le client ne peut en aucun cas émettre un ordre « *execution only* » portant sur des instruments financiers lors d'un entretien avec un employé, par téléphone ou par courrier électronique (cf. point 3.6.2).

EXECUTION WITH APPROPRIATENESS TEST (EWAT) – ÉVALUATION DE CARACTÈRE APPROPRIÉ

Portée

- 7.4.5. Si le Client souhaite investir dans des Instruments financiers complexes sans recevoir de Conseil en investissement, 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 (évaluation du caractère approprié).
- 7.4.6. La Banque ne procède à une évaluation du caractère approprié que pour les Clients désirant de leur propre initiative, en dehors de toute Relation de conseil en investissement, investir dans des Instruments financiers complexes. Les Clients EWAT (qui souhaitent investir dans des Instruments financiers complexes sans recevoir de Conseil en investissement) sont automatiquement en relation d'information avec la Banque.
- 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.

Transmission d'un ordre

- 7.4.8. Les ordres portant sur des Instruments financiers complexes ne peuvent être émis que par virement du montant à placer sur le compte-titres ouvert auprès de la Banque, avec mention de la communication structurée correcte, ou encore en étant transmis par courrier ou par fax à la Banque (voir point 3.6).
- 7.4.9. Sauf accord explicite de la Banque, 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 (voir point 3.6.2).

CONSEIL EN INVESTISSEMENT AD HOC SANS APPROCHE DE PORTEFEUILLE

Définition

- 7.4.10 Le terme « Conseil en investissement » recouvre « *la fourniture de recommandations personnalisées à un client, que ce soit à la demande de celui-ci ou à l'initiative de l'établissement d'investissement, relatives à une ou plusieurs transactions portant sur des instruments financiers* ».

Étendue et établissement d'une Relation de conseil

- 7.4.11. La Banque ne fournit de Conseils en investissement dans le cadre d'une Relation de conseil qu'aux clients qui satisfont aux conditions suivantes :
- (i) Le caractère durable des instruments financiers proposés par la Banque est primordial aux yeux du Client ;
 - (ii) Le Client est conscient que les instruments financiers proposés par la Banque sont des produits à risque, et est disposé à prendre ce risque ;
 - (iii) L'horizon d'investissement du Client est supérieur à 5 ans ;
- 7.4.12. La Banque fournit des Conseils en investissement ad hoc sans approche de portefeuille (ci-après les « Conseils en investissement ») aux Clients qui le demandent et dont le résultat au 'questionnaire d'évaluation de l'adéquation des produits d'investissement' leur permet de bénéficier desdits Conseils. Le Conseil en investissement se réfère à une ou plusieurs opérations financières distinctes, sans que la Banque prenne en considération les actifs financiers que le Client détient déjà dans son portefeuille d'investissement auprès de la Banque et/ou dans d'autres établissements.

- 7.4.13. L'étendue du Conseil en investissement se limite à la transaction. La Banque ne suit pas l'évolution et la composition du portefeuille d'investissement du Client et ne fournit pas de Conseils en investissement quant à la pertinence de ce portefeuille. Le Client comprend et accepte qu'il est seul responsable de la composition et du suivi de son portefeuille d'investissement et de tous les éléments qui le composent.
- 7.4.14. Le Client qui a bénéficié, avant le 1^{er} juillet 2015 de la part de la Banque, de Conseils en investissement relatif à son portefeuille d'investissement et s'est ainsi vu attribuer un profil d'investisseur reconnaît expressément qu'il bénéficiera exclusivement, lors de la transaction suivante, de Conseils en investissement ad hoc pour cette transaction particulière. Le profil d'investisseur antérieur cessera dès lors d'être pris en considération.
- 7.4.15. Excepté pour les Clients en Relation de conseil, la Banque ne fournit pas, sous quelque forme que ce soit, de Conseils en investissement à distance.
- 7.4.16. La Banque exécute des opérations sur instruments financiers en conformité avec les instructions du client, après Conseil en investissement préalable et dans le respect des dispositions et modalités énoncées dans les présentes Conditions générales.
- 7.4.17. La Banque n'accepte pas que, dans le cadre d'une Relation de conseil, les clients investissent uniquement via des ordres permanents. Dans des cas exceptionnels, la Banque peut cependant l'autoriser. Cette exception expire automatiquement à l'issue d'une période d'un (1) an.

Transmission d'un ordre

- 7.4.18. En principe, les clients ne peuvent pas, dans le cadre d'une Relation de conseil, transmettre des ordres sans avoir obtenu au préalable des Conseils en investissement lors d'un entretien en face-à-face avec un employé de la Banque. Si le Client donne un ordre sans avoir préalablement reçu de Conseils en investissement, la Banque bloque le montant à placer sur un compte d'attente et prend contact avec le Client afin de fixer un rendez-vous.
- 7.4.19. Si un client transmet toutefois – en contradiction avec le point 7.4.18 – un ordre dans le cadre d'une Relation de Conseil, la Banque vérifie si la transaction est conforme aux derniers Conseils en investissement fournis dans la note de Conseil visée au point 7.5.11. Ces notes de Conseils ne peuvent pas dater de plus de six mois. S'il n'est pas satisfait à ces conditions, le Client est contacté en vue d'une mise à jour de la dernière note de Conseil émise.

GESTION DE PORTEFEUILLE

- 7.4.20. La Banque a conclu un accord de collaboration avec Puilaetco Dewaay Private Bankers par lequel Triodos Investment Management définit un environnement d'investissement durable, que Puilaetco Dewaay utilise dans le cadre d'un service de gestion de portefeuille durable.
- 7.4.21. Le Client peut obtenir des renseignements complémentaires concernant ce Service d'investissement, sans frais et dès la première demande, auprès du département Customer Services de la Banque ou sur [www.triodos.be/Gestion de patrimoine](http://www.triodos.be/Gestion%20de%20patrimoine).

CONSERVATION ET GESTION D'INSTRUMENTS FINANCIERS EN DEPOT A DECOUVERT

- 7.4.22. La Banque peut accepter de prendre en dépôt à découvert des actions et parts sociales belges ou étrangères d'organismes de placement collectifs que la Banque distribue.
- 7.4.23. 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 interprofessionnel ou professionnel belge ou étranger.
- 7.4.24. Le Client accepte que les instruments financiers remis en dépôt à découvert soient soumis au régime de fongibilité. Par conséquent, le Client accepte que ces instruments financiers puissent être remplacés par des instruments de même nature et d'égale valeur. Le régime de la fongibilité est applicable à tous les instruments financiers à moins que cela ne soit pas compatible avec les caractéristiques de l'instrument.
- 7.4.25. Le Client donne ses instructions quant aux opérations relatives aux instruments financiers mis en dépôt.
- 7.4.26. 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.

- 7.4.27. 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.
- 7.4.28. 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.

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

- 7.5.1 Avant d'exécuter un ordre, de quelque nature que ce soit, portant sur un Instrument financier complexe, ou de fournir au Client des Conseils en investissement, la Banque recueille suffisamment d'informations 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 relatives au Client, et utilise respectivement à cet effet le Questionnaire « Evaluation de l'adéquation des produits d'investissement' » ou le Questionnaire « Connaissances et expérience » (cf. les articles 7.5.5 et 7.5.17 et suivants).
- 7.5.3 Lors de la collecte des données nécessaires à l'évaluation du caractère adéquat ou du caractère approprié d'une transaction, la Banque s'assure que ces dernières ne sont pas manifestement périmées, inexactes ou incomplètes.
- 7.5.4 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 négatives que pourraient entraîner des informations périmées, inexactes ou incomplètes.

ÉVALUATION DE L'ADEQUATION

Collecte d'informations

- 7.5.5 La Banque ne fournit au Client des Conseils en investissement qu'après avoir obtenu de sa part suffisamment d'informations relatives à ses connaissances et à son expérience dans le domaine des placements en général et des instruments financiers proposés par la Banque en particulier, ainsi qu'à sa situation financière et à ses objectifs d'investissement. À cette fin, la Banque utilise le Questionnaire « Évaluation de l'adéquation des produits d'investissement », qu'elle complète avec le client lors d'un entretien en face-à-face.
- 7.5.6 En signant le Questionnaire « Évaluation de l'adéquation des produits d'investissement », le Client déclare avoir répondu honnêtement et avec exactitude à toutes les questions. La Banque ne peut donc pas être tenue pour responsable d'éventuelles conséquences négatives résultant de la décision du client de ne pas fournir les informations requises ou de fournir des informations incomplètes.
- 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 des Conseils en investissement ou d'exécuter la transaction envisagée.

Résultat de l'évaluation de l'adéquation

- 7.5.8 Sur la base de toutes les informations obtenues de la part du Client, la Banque évalue, pour chaque transaction envisagée, si l'instrument financier qu'elle propose ou que le Client demande, est adéquat pour le Client. Cette évaluation ne tient pas compte des actifs financiers détenus par le Client dans l'ensemble de son portefeuille, que ce soit auprès de la Banque ou dans un autre établissement.
- 7.5.9 Si la Banque estime, sur la base des informations recueillies, qu'un instrument financier ne convient pas au Client, elle conseille au Client de ne pas effectuer cette transaction.
- 7.5.10 Par ailleurs, la Banque fournit toujours un avis négatif dans les cas suivants :
- (i) Lorsque le Client demande lui-même un Conseil en investissement à propos d'une transaction donnée portant sur des instruments financiers qui ne lui conviennent pas, sur la base de ses connaissances, de son expérience et de ses objectifs de placement ;
 - (ii) Lorsque la Banque est d'avis, sur la base des informations fournies par le Client, que celui-ci surestime ses capacités financières.

- 7.5.11 Le client peut, à sa demande expresse et moyennant la signature d'un avertissement, ne pas respecter l'avis négatif de la Banque et demander l'exécution de la transaction à ses propres risques, hors du cadre du Conseil en investissement. La Banque avertit alors de manière exhaustive le Client des conséquences de la transaction envisagée. Le client confirme expressément que la Banque ne peut être tenue pour responsable de toute perte, tout préjudice, ou de toute autre conséquence résultant d'une transaction ou d'un investissement dans des instruments financiers jugés non adéquats pour le Client.
- 7.5.12 Le Client reçoit de la Banque une note de conseil confirmant la réception dudit Conseil. La note de conseil reprend les instruments financiers figurant dans la gamme de produits de la Banque et que celle-ci juge adéquats pour le Client sur la base des informations fournies et indique, le cas échéant, une suggestion de répartition entre différents instruments financiers.
- 7.5.13 Par ailleurs, la Banque considère que les cas de figure suivants constituent explicitement un manquement délibéré au Conseil en investissement fourni :
- (i) Le Client décide d'investir dans des instruments financiers non-adéquats au regard de ses connaissances et de son expérience ;
 - (ii) Le Client décide d'investir dans des instruments financiers non-adéquats au regard des objectifs d'investissement ;
 - (iii) La Banque estime que le Client surestime ses capacités financières et le Client décide d'investir un montant plus élevé que ce qu'il est en mesure de supporter financièrement selon les calculs internes de la Banque.
- 7.5.14 Lorsqu'un Client qui se trouve dans une Relation de conseil avec la Banque émet de sa propre initiative un ordre en transférant le montant à placer sur son compte-titres auprès de la Banque, la Banque bloque le montant à placer et évalue d'abord le caractère adéquat de la transaction envisagée.
- (i) En cas d'évaluation négative, la Banque reverse le montant bloqué au Client, sauf si ce dernier demande l'exécution de la transaction à ses propres risques, hors du cadre de la Relation de conseil et s'il a signé au préalable l'avertissement visé au point 7.5.11.
 - (ii) En cas d'évaluation positive, la Banque exécute l'ordre en conformité avec le Conseil en investissement et les instructions du Client.

Vente d'instruments financiers

- 7.5.15 Si l'adéquation d'un instrument financier a déjà été évaluée lors de l'achat d'un instrument financier, la Banque est réputée avoir satisfait à son obligation d'évaluation lors de la vente dudit instrument financier et le Client est réputé posséder les connaissances et l'expérience requises et présenter une situation financière et des objectifs de placement adéquats à la vente de l'instrument financier.

Conservation des informations

- 7.5.16 La Banque conserve pendant cinq ans, pour chaque Client les informations concernant les opérations qui ont fait l'objet de Conseils en investissement et au minimum :
- (i) Les données recueillies à propos des connaissances et de l'expérience, de la situation financière et des objectifs d'investissement du Client;
 - (ii) La modification des données concernant le client ;
 - (iii) Toutes les données légalement requises concernant la transaction ;
 - (iv) Le fait que le Client a reçu un Conseil en investissement ;
 - (v) L'instrument financier qui lui a été conseillé.

Cessation de la Relation de conseil

- 7.5.17 Si le Client décide de ne pas tenir compte des Conseils en investissement de la Banque en ce qui concerne trois transactions différentes, la Banque se réserve le droit de résilier la Relation de conseil qu'elle entretient avec le client. Le client a alors la faculté d'exécuter ses opérations sous le régime « execution only » ou « EWAT ». La résiliation de la Relation de conseil peut également être demandée à tout moment par le Client. Dans tous les cas, la résiliation s'effectue par écrit, avec effet immédiat.

EVALUATION DU CARACTERE APPROPRIE D'INSTRUMENTS FINANCIERS COMPLEXES.

Généralités

7.5.18 Le Client qui souhaite investir à distance se trouve automatiquement dans une relation d'information vis-à-vis de la Banque. Cependant, la Banque n'exécute les ordres d'un Client portant sur des Instruments financiers complexes qu'après avoir obtenu du Client des renseignements suffisants quant à ses connaissances et à son expérience dans le domaine des placements en général et des instruments financiers complexes proposés par la Banque en particulier (évaluation du caractère approprié).

Questionnaire « Connaissances & expérience »

7.5.19 Avant de donner un ordre portant sur des Instruments financiers complexes, le Client complète un questionnaire intitulé « [Connaissances et expérience](http://www.triodos.be/Placements/Investissez%20dans%20la%20Banque%20Triodos/Certificats%20d'actions/Investissez%20maintenant) », disponible sur www.triodos.be/Placements/Investissez dans la Banque Triodos/Certificats d'actions/Investissez maintenant. Le Client renvoie le questionnaire « Connaissances et expérience », dûment complété et signé, à l'adresse Middle Office Retail Banking, Rue Haute 139/3, 1000 Bruxelles, ou par fax au numéro 02 548 28 29.

7.5.20 Si le client a déjà donné un ordre portant sur des Instruments financiers complexes, par virement du montant à placer sur son compte-titres, la Banque bloque ce montant et adresse par courrier au client un questionnaire « Connaissance et expérience ». Le Client est tenu de compléter ce questionnaire et de le renvoyer signé à la Banque, au plus tard 14 jours calendrier à compter de la date de la lettre qui accompagne le questionnaire. Le montant à placer reste bloqué sur un compte d'attente en attendant l'évaluation par la Banque du caractère approprié de la transaction.

7.5.21 En signant le questionnaire « Connaissances et expérience », le Client confirme avoir répondu aux questions avec exactitude et honnêteté.

Absence d'informations ou informations insuffisantes fournies par le client

7.5.22 Le Client comprend et accepte qu'il est nécessaire de compléter le questionnaire « Connaissances et expérience ». Si le Client néglige de fournir à la Banque les renseignements demandés, celle-ci n'exécute pas la transaction.

7.5.23 La disposition qui précède s'applique également lorsque le Client transmet à la Banque un questionnaire incomplet, excepté dans les cas suivants :

- (i) Le titulaire du compte peut être identifié sans ambiguïté, même si le Client n'a pas complété toutes les données d'identification ;
- (ii) Le Client a laissé au maximum quatre questions de connaissances sans réponse ;
- (iii) Le Client a ajouté des commentaires dans le questionnaire, qui n'ont cependant aucun effet sur le résultat.

7.5.24 Si le Client décide de ne pas transmettre de 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 à placer déjà versé est remboursé au Client. Le Client reçoit un avertissement de la Banque lui indiquant que cette décision ne permet pas à la Banque de déterminer si l'instrument financier proposé est approprié.

Évaluation positive

7.5.25 Si la Banque estime, sur la base des informations recueillies, que le Client dispose de connaissances et d'expérience suffisantes pour comprendre les risques associés à l'instrument financier complexe proposé, elle en informe par écrit le Client et lui fournit les données nécessaires à l'exécution d'un ordre.

7.5.26 Si le Client a déjà donné son ordre avant d'avoir complété le questionnaire « Connaissances et expérience », la Banque bloque le montant à placer sur un compte d'attente en attendant l'évaluation du caractère approprié. Si l'évaluation du caractère approprié se révèle positive, la Banque débloque alors le montant à placer et effectue la transaction. La Banque confirme par écrit au Client l'exécution de l'ordre.

Évaluation négative

7.5.27 Si la Banque, sur la base des renseignements obtenus, estime que l'instrument financier ne convient pas au Client, elle l'en informe par écrit. La Banque informe également par écrit le Client de la possibilité de faire exécuter, malgré tout, de son propre chef une transaction jugée non appropriée, sous réserve de la signature d'un avertissement indiquant au Client les risques potentiels que présente pour lui un tel investissement.

- 7.5.28 Si le Client maintient l'ordre en question malgré l'évaluation négative, il reçoit un avertissement écrit de la Banque lui demandant de confirmer que la Banque ne peut être tenue responsable de toute perte, tout préjudice ou toute autre conséquence résultant d'une transaction ou d'un investissement dans des instruments financiers jugés non adaptés au Client. La Banque n'exécutera pas la transaction tant qu'elle n'a pas reçu l'avertissement signé du Client. Si le Client n'a pas renvoyé cet avertissement dûment signé dans un délai de quatorze jours à compter de la date de l'avertissement, la Banque n'exécute pas la transaction et rembourse au Client le montant à placer.
- 7.5.29 Si le Client a déjà donné son ordre avant d'avoir complété le questionnaire « Connaissances et expérience », la Banque bloque le montant à placer sur un compte d'attente, en attendant l'évaluation du caractère approprié. Si la Banque juge la transaction inappropriée, elle adresse au Client un avertissement écrit et demande au Client s'il a l'intention d'exécuter la transaction à ses propres risques. Le Client renvoie l'avertissement susmentionné, dûment complété et signé, à la Banque par courrier ou par fax dans un délai de quatorze jours calendrier à compter de la date de l'avertissement. Les différents 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 débloque le montant à placer et le restitue au Client.
 - (ii) Le Client renvoie l'avertissement à la Banque dans les quatorze jours calendrier suivant la date de l'avertissement 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 débloque le montant à placer et exécute la transaction.
 - (iii) La Banque ne reçoit du Client aucun avertissement signé dans les quatorze jours calendrier suivant la date dudit avertissement. La Banque débloque le montant à placer et le restitue au Client.

Vente d'instruments financiers

- 7.5.30 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 de l'instrument financier et le Client est réputé disposer des connaissances et de l'expérience requises pour vendre ledit instrument financier.

Conservation des informations

- 7.5.31 La Banque conserve pendant cinq ans, pour chaque Client les informations concernant les opérations pour lesquelles elle a procédé à une évaluation du caractère approprié et au minimum :
- (i) Les données recueillies à propos des connaissances et de l'expérience du Client ;
 - (ii) La modification des données concernant le Client ;
 - (iii) Toutes les données légalement requises concernant la transaction ;
 - (iv) L'avertissement émis par la Banque, lorsque celle-ci n'est pas en mesure d'évaluer le caractère approprié en l'absence d'informations (suffisantes) fournies.

PERSONNES SOUMISES A L'EVALUATION DU CARACTERE ADEQUAT ET DU CARACTERE APPROPRIE

- 7.5.32 Les questionnaires respectifs « Évaluation de l'adéquation des produits d'investissement » et « Connaissances et expérience » doivent en principe être complétés et signés par le Client titulaire du compte pour lequel la Banque fournit le Service d'investissement.

Personnes physiques représentées par d'autres personnes physiques

- 7.5.33 Si la Banque fournit un Conseil en investissement ou un service EWAT à une personne physique (par exemple une personne mineure) représentée par une autre personne physique, elle tient compte, dans l'évaluation du caractère adéquat ou approprié, des connaissances et de l'expérience du représentant autorisé à effectuer des transactions pour le compte de la personne physique. S'il y a plusieurs représentants, la Banque prend en considération le plus bas niveau commun de connaissances et d'expérience.
- 7.5.34 Dans son évaluation du caractère adéquat, la Banque prend également en considération les objectifs d'investissement et la situation financière dans le chef de la personne physique représentée.

Organisations - EWAT

- 7.5.35 Si la Banque fournit un service « EWAT » à une organisation (qu'il s'agisse de société ou d'association dotée ou non de la personnalité juridique), elle tient compte, dans l'évaluation du caractère approprié, des connaissances et de l'expérience du représentant autorisé à effectuer des transactions au nom de l'organisation ou l'indivision.
- 7.5.36 Lorsqu'il y a plusieurs représentants qui ont chacun la capacité d'agir seul, la Banque prend en considération les connaissances et expérience du représentant qui a l'intention d'effectuer ladite transaction.
- 7.5.37 Lorsqu'il y a plusieurs représentants qui doivent agir conjointement, la Banque prend en considération les connaissances et expérience communes des représentants agissant conjointement pour effectuer la transaction.
- 7.5.38 La Banque considère dans tous les cas que les informations qu'elle a récoltées concernent la connaissance et expérience du ou des représentants qui ont effectivement effectué ladite transaction.

Organisations– Conseil en investissement

- 7.5.39 Si la Banque fournit un service de Conseil en investissement à une organisation (qu'il s'agisse de société ou d'association dotée ou non de la personnalité juridique), la Banque tient compte, pour l'évaluation du caractère adéquat d'un produit d'investissement, d'une part des connaissances et expérience du représentant chargé d'effectuer les transactions pour compte de l'organisation et d'autre part des objectifs de placement et de la situation financière de l'organisation proprement dite.
- 7.5.40 Pour les sociétés sans personnalité juridique, le représentant doit obtenir un consensus préalable entre tous les associés concernant les objectifs de placement et la situation financière de l'organisation. La Banque n'a pas l'obligation de vérifier l'existence d'un tel consensus et peut se baser sur la déclaration du représentant.
- 7.5.41 Lorsqu'il y a plusieurs représentants qui ont chacun la capacité d'agir seul, la Banque tient compte, pour l'évaluation du caractère adéquat d'un produit d'investissement, d'une part des connaissances et expérience du représentant qui a l'intention d'effectuer ladite transaction et d'autre part des objectifs de placement et la situation financière de ladite société. La Banque peut se baser sur la déclaration du représentant.
- 7.5.42 Lorsqu'il y a plusieurs représentants qui doivent agir conjointement pour représenter l'organisation, la Banque tient compte, pour l'évaluation du caractère adéquat d'un produit d'investissement, des connaissances et expérience communes des personnes qui agissent conjointement ainsi que des objectifs de placement et de la situation financière de ladite société ou indivision. Par conséquent, lesdits représentants complètent et signent ensemble le questionnaire d'évaluation de l'adéquation du produit d'investissement. Si les représentants ne parviennent pas à un accord, aucune transaction ne pourra être effectuée.

Co-titulaires et indivisions sans représentant

- 7.5.43 Pour les cotitulaires d'un compte-titres ainsi que pour les indivisions avec représentant, la Banque rassemble:
- Dans l'hypothèse d'un EWAT, les informations concernant les connaissances et expérience dans le chef des titulaires séparément.
 - Dans l'hypothèse d'un Conseils en investissement, les informations concernant les connaissances et expérience dans le chef des titulaires séparément et celles relatives aux objectifs de placement et situation financière commun.

La Banque tient toujours compte du plus petit dénominateur commun des connaissances et expérience et, le cas échéant, de la situation financière et objectifs de placement communs.

PROFILS DE PRODUITS ET CATEGORIES DE RISQUES

- 7.5.44 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.
- 7.5.45 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.
- 7.5.46 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.

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

- 7.5.47 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.
- 7.5.48 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.
- 7.5.49 Le Client déclare comprendre que le Conseil en investissement fourni par la Banque n'est qu'une recommandation personnalisée qui ne garantit ni la réussite d'une transaction sur instruments financiers ni un quelconque bénéfice. Le Client comprend également que la Banque fonde ses Conseils en investissement sur des circonstances temporelles et factuelles variables et que le Conseil en investissement fourni ne possède donc qu'une durée de validité limitée. Le Client comprend et reconnaît que la Banque prendra toutes les mesures raisonnables pour conseiller le Client de manière adéquate, mais que la Banque ne fournit aucune garantie quant aux instruments financiers qu'elle recommande.
- 7.5.50 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.

DUREE DE VALIDITE ET ACTUALISATION DE L'EVALUATION DU CARACTERE APPROPRIE ET DU CARACTERE ADEQUAT

Responsabilité du Client / de la Banque

- 7.5.51 Le Client s'engage à informer la Banque immédiatement et par écrit de tout changement de nature à affecter son évaluation du caractère approprié ou du caractère adéquat, comme les changements intervenus dans ses connaissances et expérience, dans sa situation financière, ses objectifs d'investissement, et ce, notamment s'il souhaite 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.
- 7.5.52 La Banque se fonde entièrement, lors de son 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 des connaissances et expérience

- 7.5.53 L'évaluation des connaissances et expérience dont la Banque tient compte reste à compter de la date à laquelle la Banque informe le Client du résultat de cette évaluation, sauf si le Client informe la Banque d'une modification de circonstances susceptible d'affecter l'évaluation de sa connaissance ou de son expérience. La Banque se réserve également le droit de mettre à jour plus tôt que prévu l'évaluation des connaissances et expérience du Client.

Évaluation de l'adéquation des produits d'investissement

- 7.5.54 La Banque vérifie, pour chaque transaction, si les informations recueillies auprès du Client sont à jour et, si nécessaire, ajuste les informations avant de fournir tout Conseil en investissement.
- 7.5.55 Dans le cas d'un Client mineur qui se trouve dans une Relation de conseil, la Banque vérifie avec lui, dès la première transaction effectuée à son nom après qu'il a atteint l'âge de la majorité, s'il souhaite poursuivre la Relation de conseil existante. Si tel est le cas, il est procédé à une nouvelle évaluation du caractère adéquat de ladite première transaction. Dans le cas contraire, la Relation de conseil est résiliée avec effet immédiat.

RESPONSABILITE

- 7.5.56 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.

- 7.5.57 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.
- 7.5.58 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.
- 7.5.59 Les parties conviennent de ce que toutes les réclamations ayant trait aux Conseils en investissement sont prescrites au bout de 6 mois à compter du moment où la faute ou le préjudice se sont manifestés pour la première fois.

CESSATION DE LA RELATION DE CONSEIL

- 7.5.60 Le Client et la Banque ont le droit de résilier par écrit la Relation de conseil avec effet immédiat et sans préavis ni justification, et sans qu'aucune indemnité soit due (i) si des circonstances exceptionnelles empêchent, provisoirement ou non, toute coopération entre la Banque et le Client, ou (ii) si l'autre partie manque gravement à ses obligations au titre des présentes Conditions générales.
- 7.5.61 La Banque se réserve le droit de résilier la Relation de conseil avec le Client comme prévu au point 7.5.17.

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 « [Règlement relatif aux comptes-titres Triodos](#) », qui peut être obtenu sans frais auprès de la Banque ou consulté sur [www.triodos.be/Document Center/Tarifs et conditions/ Règlement relatif aux comptes-titres](http://www.triodos.be/Document/Center/Tarifs%20et%20conditions/R%C3%A8glement%20relatif%20aux%20comptes-titres)

7.7. FRAIS

- 7.7.1 Pour la fourniture de Services d'investissement, la Banque facture au Client, divers frais, charges et coûts dont les tarifs figurent d'une part dans le document « [Liste des tarifs pour personnes privées](#) » disponible auprès de la Banque ou qui peut être obtenu sur demande et d'autre part, en fonction de l'instrument financier, dans le prospectus, les résumés ou les Informations clés pour l'investisseur. Tous ces documents sont également disponibles sur [www.triodos.be/Document Center](http://www.triodos.be/Document/Center). Les avantages éventuels reçus de tiers ou les avantages éventuels payés à des tiers par la Banque sont mentionnés au point 7.9. des présentes Conditions Générales.

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. Les détails de cette politique peuvent être demandés auprès de la Banque.
- 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 À sa demande expresse, le Client peut recevoir par écrit 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 peuvent être payés par des tiers à la Banque, ou par la Banque à des tiers.

7.9.2 Dans la négociation de droits de participation dans des organismes de placement collectif, la Banque reçoit de l'émetteur et/ou du distributeur de l'organisme concerné un pourcentage de la commission de gestion.

7.9.3 La Banque peut elle-même rémunérer des tiers qui la mettraient en relation avec un Client. Cette intervention peut justifier, dans certains cas, un paiement unique ou récurrent, dans le but de maintenir la stabilité de la relation entre toutes les parties.

7.9.4 À sa demande expresse, le Client peut recevoir par écrit de plus amples renseignements concernant la politique de la Banque en la matière.

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 CREDITS HYPOTHECAIRES

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.