Conditions générales

août 2026

Banque Triodos

Table des matières

1. Application – opposabilité – modifications **4**

1.1 Relation avec la Banque 4
1.2 Conditions particulières 4
1.3 Définition du terme « Client » 4
1.4 Accès aux Conditions Générales 4
1.5 Acceptation des Conditions Générales 4
1.6 Dérogation aux Conditions Générales 4
1.7 Modifications des Conditions Générales 4
1.8 Code de conduite 5
1.9 Enregistrement auprès de la Banque nationale de Belgique 5

2. Dispositions générales **6**

2.1 Quelles informations fournissez-vous à la Banque ? 6
2.2 Discrétion Professionnelle et Transparence 9
2.3 Titulaires Multiples 10
2.4 Décès 12
2.5 Exécution et Gestion des Fonds et des Ordres 13
2.6 Utilisation de la Communication Électronique 15
2.7 Correspondance 16
2.8 Avoirs Bloqués à Titre de Garantie 16
2.9 Garanties en faveur de Triodos Bank 16
2.10 Protection de vos Avoirs 17
2.11 Litiges 17
2.12 Preuve 19
2.13 Tarifs et Montants Dus 19
2.14 Fin de la Relation Bancaire 20
2.15 Conservation des Documents 20
2.16 Comptes Dormants 21
2.17 Enregistrement des Communications Électroniques 21
2.18 Offre 21

3. Opérations en compte **22**

3.1 Ouverture d'un Compte 22
3.2 Retraits et Versements 22
3.3 Extraits de Compte 22
3.4 Taux d'Intérêts 22
3.5 Online Banking 23
3.6 Blocage 23
3.7 Mineurs 23

4. Accords spécifiques concernant les comptes **24**
4.1 Compte à Vue 24
4.2 Compte d'Épargne 24
4.3 Compte à Terme 24
4.4 Compte-Titres 25

5. Services de paiement **26**
5.1 Champ d'Application 26
5.2 Définitions 26
5.3 Domiciliation 26
5.4 Autorisation d'une Opération de Paiement et Identifiant Unique 27
5.5 Révocation et Refus d'une Opération de Paiement 27
5.6 Responsabilité 27
5.7 Carte Bancaire 28

6. Accords spécifiques relatifs aux instruments financiers **29**
6.1 Définitions 29
6.2 Instruments Financiers proposés par la Banque 29
6.3 Services d'Investissement proposés par la Banque 30
6.4 Evaluation de l'Adéquation ou du Caractère Approprié d'une Transaction 31
6.5 Exécution de Transactions portant sur des Instruments Financiers 33
6.6 Frais 34
6.7 Conflits d'Intérêts 34
6.8 Avantages Reçus de Tiers ou payés à des Tiers 34

7. Crédits professionnels **35**

1. Application – opposabilité – modifications

1.1 Relation avec la Banque

Votre relation avec Triodos Bank (la succursale belge Banque Triodos), ci-après dénommée « la Banque », est régie par les présentes Conditions Générales.

Coordonnées de la Banque :
Triodos Bank, société anonyme de droit néerlandais ayant son siège social à Zeist et établie à Hoofdstraat 10A, 3972 LA Driebergen-Rijsenburg (Pays-Bas)
Inscription : Registre du commerce d'Utrecht, numéro 30062451

Coordonnées de la succursale belge de la Banque :
Siège social : Boulevard Baudouin 31, boîte 5, 1000 Bruxelles
Inscription : RPM Bruxelles
Numéro de TVA : BE 0450 507 887
Contact : info@triodos.be, www.triodos.be

1.2 Conditions particulières

Les Conditions Générales de la Banque sont complétées par la législation et les pratiques bancaires belges et européennes. De plus, des conditions particulières ou des accords particuliers peuvent s'appliquer à certains produits ou services, tels que les documents d'informations clés pour les épargnants ou investisseurs, ou autres documents applicables au produit ou au service.

Les dispositions de ces conditions particulières ou accords particuliers prévalent sur les Conditions Générales.

1.3 Définition du terme « Client »

Dans les présentes Conditions Générales, nous nous adressons à vous, le Client, en utilisant la forme « vous ». Nous entendons par « Client » :

- toute personne (physique ou morale) qui conclut un contrat avec la Banque
- toute personne physique ou morale qui, à quelque titre que ce soit, agit à la place de la personne susmentionnée (par exemple en tant que représentant légal, mandataire ou bénéficiaire effectif)
- toute personne qui fait usage d'un produit ou un service de la Banque

1.4 Accès aux Conditions Générales

Vous pouvez obtenir gratuitement les Conditions Générales de la Banque auprès de la succursale belge ou les consulter sur www.triodos.be. Vous pouvez également demander à tout moment à la Banque de vous envoyer les Conditions Générales sur support papier ou sur un autre support durable.

1.5 Acceptation des Conditions Générales

Dès que vous avez ouvert un compte auprès de la Banque, vous confirmez avoir pris connaissance des Conditions Générales et les avoir acceptées.

1.6 Dérogation aux Conditions Générales

Vous ne pouvez déroger aux présentes Conditions Générales que si cela a été convenu par écrit avec la Banque.

1.7 Modifications des Conditions Générales

La Banque peut modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. Nous vous en informerons toujours, par exemple par courrier, e-mail ou message sécurisé dans Internet Banking ou l'application Triodos.

Si vous n'êtes pas d'accord avec les modifications, vous pouvez mettre fin au(x) contrat(s) que vous avez conclu(s) avec votre banque dans les deux mois suivant la notification des modifications. Si vous ne le faites pas, les nouvelles Conditions Générales s'appliqueront après ces deux mois et seront considérées comme définitivement acceptées.

1.8 Code de conduite

La Banque a signé le code de conduite de l'Association belge des banques. Ce code de conduite contient les principes de base des bonnes pratiques bancaires. Vous pouvez demander ce document auprès de la succursale belge de la Banque ou le consulter sur le site web de Febelfin (www.febelfin.be).

1.9 Enregistrement auprès de la Banque nationale de Belgique

La Banque est enregistrée auprès de la Banque nationale de Belgique (BNB) en tant qu'établissement de crédit étranger ayant une succursale en Belgique.

2. Dispositions générales

2.1 Quelles informations fournissez-vous à la Banque ?

1. Vos données et obligation de déclaration
Vous devez fournir à la Banque toutes les informations nécessaires concernant :
- votre identité
- votre statut juridique
- votre domicile ou siège social
- votre situation familiale et professionnelle

Cela comprend également : votre régime matrimonial, votre inscription au registre des personnes morales, votre statut TVA et votre numéro d'entreprise (le cas échéant).

Votre situation juridique, telle que votre état civil, votre capacité, votre adresse ou votre représentation, a-t-elle changé ? Dans ce cas, vous devez en informer la Banque dès que possible, par écrit et de manière signée. Cela peut se faire sous forme libre, sauf si la Banque vous demande de le confirmer au moyen d'un document spécifique.

La Banque ne tiendra compte de vos modifications qu'à partir du moment où elle aura reçu votre notification. Elle ne peut être tenue responsable des conséquences éventuelles d'informations tardives ou manquantes.

2. Obligations légales de la Banque
Vous acceptez que la Banque soit tenue de respecter les règles légales de l'Autorité des services et marchés financiers (en abrégé FSMA pour Financial Services and Markets Authority), de la Banque nationale de Belgique et de la Nederlandsche Bank (la Banque néerlandaise). Ces règles prévalent toujours sur vos accords avec la Banque.

De plus, la Banque est tenue de respecter la loi du 18 septembre 2017 (la Loi anti-blanchiment). Elle peut donc à tout moment vous demander des informations concernant :
- votre identité
- vos activités économiques ou professionnelles
- le but de votre relation avec la Banque
- l'origine de vos fonds
- la justification de vos opérations

Elle peut également vous demander des pièces justificatives et en conserver des copies. Votre relation avec la Banque ne deviendra définitive qu'après la réalisation de cette vérification et la confirmation formelle de votre identité.

Cette vérification peut être répétée tout au long de votre relation avec la Banque. La Banque peut également reconsidérer votre acceptation en tant que client si cela s'avère nécessaire.

3. Responsabilité quant à l'exactitude des données
Si vous fournissez des informations erronées ou incomplètes, vous en assumez l'entière responsabilité.

Les documents étrangers doivent être fournis dans une des langues nationales belges ou en anglais, ou être traduits par un traducteur officiellement reconnu. La Banque n'est pas responsable de la traduction, de l'authenticité ou de la validité de ces documents, ni de l'interprétation du droit étranger.

La Banque peut vérifier votre identité, ainsi que celle de vos mandataires ou bénéficiaires effectifs éventuels, via le Registre national, dans les limites de la loi anti-blanchiment.

4. Informations spécifiques par type de client

Pour les personnes physiques
Vous fournissez à la Banque :
- une copie de votre carte d'identité (recto et verso)
- une preuve récente de votre domicile
- des documents supplémentaires (si demandé)

Votre carte d'identité arrive à expiration ? Dans ce cas, vous fournissez spontanément à la Banque une copie de votre nouvelle carte d'identité.

Pour les mineurs ou les personnes incapables, les représentants légaux fournissent :
- une copie de la carte d'identité de l'enfant ou de la personne incapable (ou de l'acte de naissance)
- leur propre carte d'identité
- une preuve récente de domicile

La Banque peut demander des preuves supplémentaires pour confirmer la représentation légale. Toute personne physique figurant sur le formulaire d'ouverture de compte doit s'identifier comme décrit ci-dessus.

Pour les personnes morales
Vous fournissez à la Banque :
- les statuts coordonnés les plus récents
- tous les documents relatifs à la nomination ou à la révocation des représentants, y compris les pouvoirs accordés ou retirés
- une liste actualisée de ces personnes avec mention de leurs pouvoirs (si demandé)

Ces représentants s'identifient comme des personnes physiques. Les bénéficiaires effectifs de la personne morale sont également identifiés comme des personnes physiques.

Pour les associations de fait ou les sociétés sans personnalité juridique
Vous fournissez à la Banque :
- un document prouvant l'existence de votre organisation (tel que des statuts ou un règlement)
- une liste des membres
- le cas échéant : le numéro de TVA et le numéro d'entreprise
- les documents indiquant qui est habilité à représenter votre organisation vis-à-vis de la Banque

Ces représentants s'identifient comme des personnes physiques. Les bénéficiaires effectifs sont également toujours identifiés comme des personnes physiques.

5. Votre signature
La relation avec la Banque s'établit généralement par un onboarding en ligne. Si ce n'est pas le cas et que votre relation avec la Banque débute par une documentation physique, vous devez fournir un spécimen de votre signature. Seule cette signature sera considérée comme valable.

Il en va de même pour les représentants légaux ou pour les mandataires en vertu des statuts ou d'une procuration. La Banque n'est pas tenue d'effectuer des recherches supplémentaires sur ces signatures.

En cas de procuration, vous êtes responsable de l'authenticité de la signature de votre mandataire.

Vous changez de signature physique ? Dans ce cas, vous en informez immédiatement la Banque.

À chaque ordre, la Banque vérifie si votre signature correspond au spécimen déposé. La Banque ou ses collaborateurs ne sont responsables qu'en cas de faute grave ou de fraude.

En cas de doute sur l'authenticité de votre signature ou d'un ordre, la Banque a le droit de la/le refuser.

6. Procurations
Vous pouvez donner procuration à une ou plusieurs personnes, **mais uniquement au moyen des formulaires ou selon la procédure en ligne de la Banque**. Les autres procurations ne sont pas acceptées.

La procuration peut être révoquée aussi bien par vous que par le mandataire.

Une procuration expire également automatiquement dans les cas suivants :
- fin de votre relation avec la Banque
- décès
- incapacité
- faillite
- déconfiture manifeste (de votre part ou du mandataire)

Une révocation doit être envoyée par **e-mail, message sécurisé ou courrier postal** à la succursale belge de la Banque. La Banque a le droit de ne pas tenir compte des révocations envoyées par tout autre moyen. Elle traitera votre révocation dans les plus brefs délais et ne sera responsable qu'au terme de **deux jours ouvrables bancaires après réception**.

Sauf accord écrit contraire, le mandataire dispose des mêmes pouvoirs que vous, sauf en ce qui concerne :
- la résiliation de produits ou de services
- la modification de leurs caractéristiques importantes
- la modification de vos données personnelles

Les procurations sont personnelles et ne peuvent être transférées.

Vous et le mandataire êtes solidairement et indivisiblement responsables :
- des ordres donnés
- des opérations effectuées par le mandataire
- de tout solde débiteur non autorisé

La responsabilité solidaire signifie que la Banque peut s'adresser à chacun d'entre vous pour la totalité du montant. *La responsabilité indivisible* signifie que les dettes ne peuvent pas être fractionnées, par exemple dans le cas d'un héritage. Ces termes seront également utilisés dans la suite des présentes conditions.

7. Données à caractère personnel et vie privée
La Banque traite vos données à caractère personnel conformément à sa Déclaration de confidentialité.

Vous trouverez ce document sur www.triodos.be, ou vous pouvez le demander par :
- e-mail : info@triodos.be
- lettre : Boulevard Baudouin 31, boîte 5, 1000 Bruxelles

- la succursale belge de la Banque

La Déclaration de confidentialité fait partie intégrante de votre contrat avec la Banque et peut être modifiée conformément aux règles qui y sont stipulées.

2.2 Discrétion Professionnelle et Transparence

1. Quand la Banque partage-t-elle vos données ?
La Banque ne partage aucune information vous concernant avec des tiers, sauf dans les cas suivants :
- si cela est nécessaire conformément aux présentes Conditions Générales
- si vous donnez expressément votre consentement
- si la loi ou un règlement l'exige

2. Le Point de Contact Central (PCC)
Conformément à la Loi du 8 juillet 2018, la Banque est tenue de transmettre certaines informations vous concernant au Point de Contact Central (PCC) auprès de la Banque nationale de Belgique. Ceci a pour but :
- de lutter contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et de la grande criminalité
- de détecter les infractions pénales
- de soutenir les enquêtes fiscales

Le PCC enregistre et conserve ces données pendant **dix ans** à compter de la fin de l'année civile au cours de laquelle :
- vos données d'identité ont été communiquées, ou
- vos comptes et contrats ont été clôturés

Les demandes d'information adressées au PCC sont conservées pendant **deux années civiles**.

Vous avez le droit de consulter vos données gratuitement. Pour ce faire, envoyez une demande écrite à :
Point de contact central
Banque nationale de Belgique
Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles

3. Informations pour les mandataires
Un mandataire a accès à toutes les informations concernant :
- les comptes sur lesquels il a une procuration
- toutes les opérations effectuées sur ces comptes

Cet accès reste valable tant que la procuration est ou était valide.

4. Transparence fiscale (FATCA & CRS)
La Banque est légalement tenue de coopérer à l'échange international d'informations fiscales, conformément à la règlementation FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) et à la règlementation CRS (Common Reporting Standard). Cette obligation est prévue par la législation belge.

C'est pourquoi la Banque est tenue de vous demander :
- de remplir une déclaration (auto-certification)
- de communiquer votre résidence fiscale (éventuellement à l'étranger)
- de fournir d'autres documents permettant de confirmer votre statut fiscal

Le cas échéant, la Banque doit transmettre les informations suivantes à l'administration fiscale :

- votre nom et prénom
- votre adresse
- votre pays de résidence fiscale
- votre numéro d'identification fiscale (TIN)
- votre date et lieu de naissance
- le numéro IBAN de vos comptes
- le solde ou la valeur totale au 31 décembre ou à la date de clôture
- le montant brut total des intérêts, dividendes et autres revenus sur les comptes-titres
- le produit brut total de la vente, du rachat ou du remboursement d'actifs financiers sur des comptes-titres
- le montant brut des intérêts sur les comptes d'épargne ou à terme

Si vous ne fournissez pas de déclaration valable, **la Banque peut décider de ne pas établir ou de mettre fin à la relation**. La Banque est alors tenue de communiquer automatiquement les informations dont elle dispose aux autorités fiscales.

La Banque se réserve de plus le droit de ne proposer ses services qu'aux clients **ayant leur résidence principale en Belgique**.

5. Consultation et correction de vos données
Vous avez le droit de consulter et de rectifier gratuitement vos données à caractère personnel traitées et éventuellement communiquées par la Banque.

2.3 Titulaires Multiples

Lorsqu'un produit ou un service est ouvert conjointement par plusieurs personnes, des règles spécifiques s'appliquent. Celles-ci dépendent de la nature de la relation entre les personnes concernées : conjoints ou cohabitants légaux, indivision, société sans personnalité juridique ou association de fait.

1. Situations avec plusieurs titulaires (par exemple, mariage ou cohabitation légale)

Gestion d'un produit ou service commun

- Si vous êtes liés par le mariage ou la cohabitation légale, ou si vous vous trouvez dans une situation similaire et que vous ouvrez ensemble un produit ou un service, chacun et chacune de vous peut effectuer individuellement des actes de gestion et de décision. Cela vaut également pour la clôture du compte, et ce indépendamment de votre régime matrimonial.
- Cependant, vous devez agir conjointement pour donner une procuration à un tiers.

Procurations réciproques et révocation

- Vous vous octroyez automatiquement une procuration réciproque.
- Chaque titulaire peut individuellement mettre fin à cette procuration en adressant une demande écrite à la Banque. Dans ce cas, vous êtes tenus de vous en informer mutuellement.
- La Banque traite la demande dans les plus brefs délais.
- A partir de ce moment, toutes les demandes devront **être signées conjointement**.

Responsabilité

- Vous êtes tous deux **solidairement et indivisiblement responsables** de toutes les obligations découlant de l'utilisation du produit ou du service, tant envers la Banque qu'envers des tiers.

La responsabilité solidaire signifie que la Banque peut réclamer le montant total à chacun d'entre vous. *Indivisible* signifie que la dette ne peut être fractionnée, par exemple dans le cas d'un héritage.

2. Indivision
Une indivision signifie que plusieurs personnes sont copropriétaires d'un produit ou d'un service, sans qu'il soit clairement établi qui possède quelle part.

Reconnaissance et gestion
- La Banque ne reconnaît que les personnes dont l'identité et la signature figurent sur :
  - le formulaire d'ouverture
  - la carte de signature
  - le questionnaire « indivision » complété
- Les cotitulaires ne peuvent poser des actes de gestion et de disposition **que conjointement**, à moins qu'ils ne se donnent mutuellement procuration via la carte de signature.

Révocation de la procuration
- Chaque cotitulaire peut individuellement mettre fin à la procuration en adressant une demande écrite à la Banque.
- Vous êtes tenus d'en informer vous-même les autres titulaires.
- La Banque traitera la demande dans les plus brefs délais, et au plus tard, dans **les trois jours ouvrables bancaires** suivant sa réception.
- Passé ce délai, **toutes les demandes** doivent **être signées par tous les titulaires**.

Responsabilité
- Chaque titulaire est **solidairement et indivisiblement responsable** de toutes les obligations qui découlent de l'utilisation du produit ou du service.

Dénomination et répartition des parts
- Un produit ou un service en indivision est ouvert au nom des personnes concernées.
- Y a-t-il plus de deux titulaires ? Dans ce cas, la Banque ouvre le produit sous la mention **« indivision »**, suivie d'une dénomination choisie en commun.
- La Banque part du principe que chaque membre détient **une part égale**, indépendamment des accords conclus entre eux.

Blocages et conséquences juridiques
- Si l'un des membres de l'indivision décède, fait faillite, est déclaré incapable ou fait l'objet d'une saisie, la Banque est tenue de respecter ses obligations légales (telles que le blocage ou la déclaration), sans que sa responsabilité puisse être engagée.

3. Société sans personnalité juridique

Reconnaissance et gestion
- Seuls les associés dont l'identité et la signature figurent sur le formulaire d'ouverture ou sur la carte de signature sont reconnus par la Banque.
- En concertation avec la Banque, vous déterminez qui est habilité à accomplir des actes de gestion et de disposition, et si cela peut se faire conjointement ou individuellement.

Responsabilité
- Chaque associé ou associée est **solidairement et indivisiblement responsable** de toutes les obligations actuelles et futures envers la Banque et envers les tiers.

En cas de décès ou autres situations juridiques
- En cas de saisie, de décès ou d'incapacité de l'un ou l'une des associés, ou en cas de faillite ou de dissolution d'un associé personne morale, la Banque est tenue de respecter ses obligations légales. Elle ne peut être tenue responsable à cet égard.

4. Association de fait

Reconnaissance et représentation
- La Banque ne reconnaît comme représentants ou mandataires de l'association que les personnes dont l'identité et la signature figurent sur le formulaire d'ouverture et la carte de signature, ou qui ont été ajoutées en ligne.
- La gestion s'effectue conformément aux accords établis sur le formulaire d'ouverture ou en ligne.

Modifications dans la représentation
- La Banque ne tient compte des modifications dans la représentation que si elles résultent **d'un accord entre tous les représentants**. Les accords internes au sein de l'association de fait ne sont pas déterminants à cet égard.

Responsabilité
- Tous les représentants sont **solidairement et indivisiblement responsables** de toutes les obligations découlant de l'utilisation du produit ou du service.

En cas de modifications
- Si un représentant ou un mandataire est remplacé ou si ses pouvoirs sont modifiés, les membres de l'association de fait doivent en informer immédiatement la Banque.

2.4 Décès

En cas de décès d'un client ou une cliente, des règles spécifiques s'appliquent concernant l'utilisation et l'accès aux avoirs.

Notification du décès
- En cas de décès de vous-même, de votre conjoint ou de votre cohabitant légal, vos **héritiers et/ou ayants droit, ainsi que les éventuels mandataires**, doivent **en informer immédiatement la Banque par écrit**, quel que soit le régime matrimonial.
- La Banque doit recevoir l'avis de décès **dans les deux jours ouvrables bancaires**. À défaut, la Banque **ne pourra être tenue responsable** des opérations effectuées après le décès par le cotitulaire ou le mandataire.

Étapes à suivre après le décès
- Immédiatement après l'avis de décès, les héritiers et/ou ayants droit doivent fournir :
  - un **acte de décès officiel**
  - et, le cas échéant, les **coordonnées du notaire** chargé de la succession.
- La Banque **bloque les comptes et les avoirs** au nom du défunt ou au nom commun avec le partenaire survivant.

Libération des avoirs
- Pour accéder aux avoirs du défunt, vous devez fournir des documents attestant **la succession et le partage**. Il peut s'agir :
  - d'un acte notarié,
  - d'un jugement,
  - ou d'un accord signé par tous les ayants droit.
- La Banque peut également demander **des documents supplémentaires** si nécessaire et n'est **pas responsable** de l'authenticité des documents fournis.

Libération exceptionnelle en faveur du partenaire survivant
- À la demande expresse du conjoint ou du cohabitant légal survivant, la Banque peut **libérer prématurément** une partie du solde d'un compte commun ou indivis sans documents préalables, conformément **à l'article 4.65 du Code civil**.

- La Banque ne peut être tenue responsable de cette libération.

Attention : si vous retirez plus que ce qui est légalement autorisé :
- vous perdez la part successorale équivalente au montant que vous avez retiré en trop.
- vous perdez également la possibilité de renoncer à la succession ou de l'accepter sous bénéfice d'inventaire.

Frais et communication
- La Banque peut **facturer des frais** pour le traitement de la succession. Ceux-ci figurent dans les tarifs de la Banque.
- Tous les héritiers sont **solidairement et indivisiblement responsables** de ces frais, et la Banque les prélève sur les avoirs disponibles.
- Sauf convention contraire, la Banque envoie la correspondance relative à la succession à :
  - la dernière adresse connue du défunt,
  - ou à l'un des héritiers,
  - ou au notaire chargé de la succession.
- La Banque considère que, par cet envoi, **tous les héritiers ont été informé**s.

Informations sur la succession
- La Banque ne communique les informations sur les avoirs de la succession que si cela **n'est pas contraire à son devoir de discrétion professionnelle**.
- Les frais éventuels liés à ces informations sont prélevés sur le compte de la succession ou sur le compte personnel de la personne qui en fait la demande.

Responsabilité des héritiers
- En tant qu'héritier ou ayant droit, vous êtes, avec les autres héritiers, **solidairement et indivisiblement responsable** de toutes les obligations du client décédé envers la Banque.

2.5 Exécution et Gestion des Fonds et des Ordres

Quelles sont les règles applicables ?
À côté des règles spécifiques en matière de services de paiements pour les comptes à vue (article 6), les dispositions suivantes s'appliquent à toutes les opérations : ordres de paiement, ordres d'investissement et réception de fonds.

Comment passer un ordre ?
Vous transmettez vos ordres via **Online Banking ou par courrier**. Les ordres par e-mail ou par téléphone ne sont en principe pas autorisés, sauf si vous l'avez convenu au préalable avec la Banque.

La Banque peut néanmoins, à titre exceptionnel, accepter un tel ordre, mais cela se fait sous votre entière responsabilité. Cela ne signifie pas que vous pouvez utiliser systématiquement l'e-mail ou le téléphone pour vos ordres ultérieurs.

Veillez toujours à ce que vos instructions soient claires et complètes. Si ce n'est pas le cas, la Banque peut reporter votre ordre jusqu'à ce qu'elle dispose de suffisamment d'informations. Vous recevrez une confirmation de votre ordre via le canal de communication que vous avez indiqué.

Quelles sont les informations obligatoires ?
Lors d'un virement, mentionnez toujours le **numéro IBAN et le nom du ou de la bénéficiaire**. Ces informations sont nécessaires pour les contrôles liés à la législation anti-blanchiment, aux règles d'embargo et à la politique interne de la Banque. Il sera vérifié si le nom communiqué du ou de la bénéficiaire correspond à celui du titulaire du compte bénéficiaire. Il vous sera alors indiqué s'il y

a concordance, quasi-concordance ou non-concordance, et vous devez ensuite indiquer si vous souhaitez modifier, confirmer ou annuler l'ordre.

Quand la Banque reçoit-elle et traite-t-elle votre ordre ?
La date de réception correspond au jour où la Banque reçoit votre ordre. Ce jour n'est pas un jour ouvrable bancaire ? Dans ce cas, le jour ouvrable bancaire suivant est considéré comme la date de réception.

Pour les ordres futurs, tels que les domiciliations, les ordres permanents ou les virements avec une date mémo, la date d'exécution convenue s'applique. Si ce jour n'est pas un jour ouvrable bancaire, l'ordre sera traité le jour ouvrable bancaire suivant.

Les fonds qui parviennent à la Banque un jour bancaire non ouvrable seront versés sur votre compte le jour ouvrable bancaire suivant.

Attention : la Banque applique une **heure limite** (cut-off time). Votre ordre est-il reçu après cette heure limite ? Votre ordre ne sera alors traité que le jour ouvrable bancaire suivant. Vous trouverez ces informations auprès de la succursale belge de la Banque ou sur www.triodos.be (Liste des tarifs des paiements).

Quand votre paiement sera-t-il exécuté ?
La Banque exécute votre ordre pendant les jours ouvrables bancaires. Le paiement doit être crédité sur le compte du bénéficiaire dans les délais d'exécution visés ci-dessous. Ces délais commencent à courir à partir de la date de réception, sauf si des contrôles supplémentaires sont nécessaires ou si l'ordre est refusé.

- Pour les paiements électroniques SEPA, le montant sera crédité sur votre compte le jour ouvrable bancaire suivant. Pour les paiements électroniques « instantanés », le paiement sera effectué le jour même.
- Vous passez votre ordre sur papier ? Dans ce cas, l'exécution peut prendre **un jour ouvrable bancaire supplémentaire**.
- Pour les paiements électroniques en dehors de la zone SEPA, la Banque exécute l'ordre dans **les cinq jours ouvrables bancaires**.

Que se passe-t-il lorsque la Banque reçoit de l'argent pour vous ?
La Banque veille à ce que le montant soit disponible dans les plus brefs délais. La **date valeur**, c'est-à-dire le jour à partir duquel les intérêts sont calculés, est alors le jour où la Banque a reçu l'argent. Pour les débits, la date valeur est le jour où le montant est débité de votre compte.

Quand la Banque peut-elle refuser d'exécuter un ordre ?
La Banque peut refuser d'exécuter votre ordre si :

- vous utilisez un formulaire incorrect ou un moyen de communication refusé par la Banque ;
- le solde de votre compte est insuffisant ;
- votre compte fait l'objet d'une saisie ;
- l'ordre n'est pas conforme à la législation nationale ou internationale.

En cas de refus, la Banque vous en informera dans les plus brefs délais.

Si possible, vous recevrez des informations sur la raison du refus et sur la manière de corriger une éventuelle erreur.

Que faire en cas d'erreur ?
La Banque constate-t-elle une erreur dans un document qu'elle vous a remis ? Elle vous en informe alors dans les plus brefs délais.

Si elle a commis une erreur dans l'exécution d'un ordre, elle peut la rectifier elle-même, sans votre autorisation, même si cette erreur était à votre avantage.

La correction entraîne-t-elle un solde négatif ? Dans ce cas, les conditions et intérêts habituels sont d'application, sauf si l'erreur est imputable à la Banque et que vous avez agi de bonne foi.

Comment gérez-vous vos documents ?
Vous devez conserver soigneusement tous les documents, formulaires et moyens de communication mis à disposition par la Banque.

Vous constatez qu'un document a été perdu, volé ou utilisé de manière non autorisée ? **Informez-en immédiatement la Banque par écrit**. Jusqu'à réception de votre notification, vous êtes responsable de l'utilisation de ce document, sauf en cas de faute grave ou de fraude commise par la Banque.

2.6 Utilisation de la Communication Électronique

Les documents originaux peuvent être obligatoires
La Banque travaille autant que possible par voie électronique. Dans certains cas, la Banque peut décider de ne pas accepter certains documents sous forme électronique. Elle peut alors demander la version papier originale, sans avoir à se justifier. Pensez par exemple à un contrat de crédit pour un montant important.

Qu'est-ce qui fait office de preuve ?
La Banque considère les documents, tels qu'elle les a reçus, comme **preuve du contenu** de vos ordres ou messages électroniques. Cela ne signifie pas que vous perdez votre droit de prouver le contenu de votre message conformément aux dispositions légales applicables. Ces documents sont conservés auprès de la succursale belge de la Banque.

Confirmation et frais
Vous souhaitez obtenir un accusé de réception ou une confirmation du contenu de votre ordre électronique ? Veuillez l'indiquer clairement dans votre message. La Banque confirmera alors dans la mesure du possible la réception et le contenu de votre ordre par voie électronique.

La Banque peut facturer des frais pour cette confirmation, comme indiqué dans sa liste des tarifs. Les frais seront automatiquement déduits de vos avoirs disponibles. Y a-t-il plusieurs titulaires ? Dans ce cas, les frais sont dus de manière solidaire et indivisible par les cotitulaires.

Signature et responsabilité
Votre signature sur un document électronique est contraignante, pour autant qu'elle corresponde au spécimen enregistré auprès de la Banque. Si la Banque a agi de bonne foi, vous supportez seul les conséquences des erreurs, fautes ou fraudes dans la communication ou l'exécution de votre ordre. Vous pouvez bien entendu toujours apporter la preuve du contenu effectif de votre message.

Utilisation sécurisée du courrier électronique
Vous reconnaissez que les communications électroniques, telles que les e-mails, comportent des risques supplémentaires. Vous êtes responsable de la mise en place de **mesures de sécurité suffisantes**, telles que :
- la création d'un mot de passe strictement personnel,
- modifier régulièrement ce mot de passe,
- ne pas noter votre mot de passe ni le partager avec d'autres personnes.

Privilégiez de préférence un message sécurisé via Internet Banking ou l'application lorsqu'il s'agit d'informations personnelles ou financières.

2.7 Correspondance

À quelle adresse votre courrier est-il envoyé ?
La Banque envoie toute la correspondance à l'adresse postale, à l'adresse e-mail ou via Online Banking, conformément aux informations que vous avez fournies. Dans certains cas, cela peut entraîner des frais. Communiquez toujours immédiatement tout changement d'adresse par écrit. Cela peut se faire (de préférence) par voie électronique. La Banque ne peut être tenue responsable des problèmes ou des retards si vous n'avez pas (ou tardivement) communiqué votre nouvelle adresse.

Vous êtes responsable de la consultation
Que vous receviez des messages sous un format papier ou sous forme électronique (via Online Banking ou par e-mail), vous êtes responsable de la consultation des informations qui sont mises à disposition par la Banque. La Banque ne peut être tenue responsable si vous ne consultez pas régulièrement les documents ou les messages.

Une seule adresse pour les comptes de plusieurs personnes
Êtes-vous plusieurs titulaires d'un produit ou d'un service ? Dans ce cas, la correspondance est envoyée à l'adresse de correspondance commune que vous avez communiquée ou via Online Banking. Vous n'avez pas d'adresse de correspondance commune ? La Banque envoie alors la correspondance à l'un ou l'une d'entre vous et considère cela comme suffisant.

Une copie suffit comme preuve
Une copie d'une lettre ou d'un message envoyé par la Banque constitue une preuve de l'envoi du message. Cette copie peut être légèrement différente de l'original, en fonction du système numérique utilisé.

L'e-mail est un canal valable
Dès que vous communiquez votre adresse e-mail à la Banque, cette dernière peut l'utiliser comme canal de communication valable conformément aux dispositions légales.

Utilisez toujours l'adresse correcte de la Banque
Sur toute correspondance envoyée par la Banque figure la dénomination « Triodos Bank » ou « Banque Triodos », ainsi que l'adresse complète de la succursale belge. Si vous envoyez vous-même un courrier à la Banque, vous êtes responsable de l'exactitude de l'adresse. La Banque ne peut être tenue responsable des courriers perdus qui ont été envoyés à une adresse incorrecte. L'adresse correcte se trouve sur notre site web: Bureaux et agences pop-up en Belgique.

2.8 Avoirs Bloqués à Titre de Garantie

À votre demande, la Banque peut bloquer, sur votre compte à vue, votre compte d'épargne ou votre compte à terme, un montant déterminé à titre de garantie pour des engagements envers un tiers.

La Banque ne peut libérer ce montant que lorsque vous et le bénéficiaire le confirmez conjointement par écrit, ou sur la base d'un jugement définitif. Des exceptions à cette règle ne sont possibles que si la loi le prévoit expressément.

2.9 Garanties en faveur de Triodos Bank

Unicité de comptes et compensation de dettes
Tous les comptes que vous détenez auprès de la Banque, en euros ou en devises étrangères, sont considérés comme un tout. Les soldes débiteurs et créditeurs de ces comptes peuvent être compensés entre eux, indépendamment des conditions propres à chaque compte.

Si la Banque a un intérêt légitime, par exemple en cas de faillite, de liquidation ou de fin de la relation, elle peut à tout moment procéder à la compensation des différents soldes en un seul solde. Même lorsque les comptes sont gérés séparément, la Banque peut utiliser les avoirs d'un compte pour compenser un solde négatif sur un autre compte.

Droit de rétention des avoirs
Toutes les sommes ou valeurs détenues par la Banque pour votre compte constituent une garantie de vos dettes actuelles ou futures à son égard. Il peut s'agir de dettes résultant de la relation bancaire elle-même, mais aussi par exemple d'un acte illégal ou d'obligations fiscales pour lesquelles la Banque est redevable d'impôts.

A défaut d'exécution de vos obligations ou en cas d'exécution tardive, la Banque peut retenir ces avoirs, y compris les intérêts et les frais, et les utiliser afin de rembourser tout ou partie de vos dettes. Dans certains cas, elle peut également les vendre.

Cession de créances
Afin de garantir le remboursement de vos dettes envers la Banque, vous cédez automatiquement, dans les limites légales, toutes les sommes qui vous reviendraient de quelque chef que ce soit.

Il s'agit notamment des créances à l'encontre des :
- locataires ou fermiers
- des compagnies d'assurances
- banques et institutions financières
- employeurs et organismes de sécurité sociale
- personnes redevables d'intérêts ou de pensions alimentaires
- administrations fiscales

Après mise en demeure, la Banque peut, à vos frais, prendre les mesures nécessaires pour rendre cette cession juridiquement opposable à vos débiteurs. À partir de ce moment, ceux-ci ne pourront payer valablement qu'entre les mains de la Banque.

Vous acceptez que les sommes ainsi reçues soient utilisées afin d'acquitter vos dettes envers la Banque. À la demande de la Banque, vous fournissez toutes les informations ou tous les documents relatifs à ces créances. La Banque peut également demander directement des informations aux parties concernées.

Vous ne pouvez céder ou mettre en gage vos propres créances vis-à-vis de la Banque sans l'accord écrit de celle-ci, sauf s'il s'agit d'une créance qui a pour objet le paiement d'une somme d'argent.

2.10 Protection de vos Avoirs

La Banque est affiliée au **système néerlandais de garantie de dépôts**. Ce système protège vos avoirs bancaires et d'épargne jusqu'à un montant maximal fixé par la loi, au cas où la Banque rencontrerait des difficultés financières.

Vous souhaitez savoir comment cela fonctionne ou quel montant est protégé ? Vous trouverez toutes les informations sur www.dnb.nl, www.triodos.be ou dans le Formulaire d'information relatif au système de garantie de dépôts (SGD) disponible sur le site web de la Banque.

2.11 Litiges

Responsabilité de la Banque
La Banque n'est responsable que des fautes lourdes ou intentionnelles (à l'exclusion des fautes légères) commises par elle-même ou par ses préposés. La Banque n'est jamais responsable des dommages indirects (tels que la perte de bénéfices ou les dommages consécutifs), même si la

faute est imputable à la Banque. En ce qui concerne les services de paiement, des dispositions supplémentaires sont prévues dans les présentes Conditions Générales.

Responsabilité des agents d'exécution
Vous acceptez de ne pas réclamer de dommages-intérêts extracontractuels aux personnes agissant au nom de la Banque, telles que les employés, les administrateurs ou autres préposés. Ceux-ci ne constituent pas une partie distincte dans votre relation avec la Banque, mais agissent pour le compte de la Banque. Cette disposition s'applique dans la mesure où la loi le permet.

Force majeure
La Banque n'est pas responsable des dommages en cas de force majeure. Il peut s'agir notamment (mais pas exclusivement) de catastrophes naturelles, de mesures gouvernementales, d'actes de terrorisme, de cambriolages, de grèves, de pannes de courant, de problèmes informatiques ou de retards auprès d'autres institutions financières. La Banque n'est pas non plus responsable en cas de non-respect par des tiers de leurs obligations pour des raisons indépendantes de leur volonté.

Plaintes et contestations
Toutes les informations communiquées par la Banque (via Online Banking, par courrier ou sur un autre support durable) sont considérées comme exactes, sauf si vous les contestez par écrit dans un délai de 13 mois. Vous pouvez adresser votre contestation à :

Banque Triodos – Complaints Management
Boulevard Baudouin 31/5
1000 Bruxelles
complaints@triodos.be

Vous avez une réclamation à formuler concernant des services bancaires ou d'investissement ? Vous pouvez également la signaler dans un premier temps à votre personne de contact ou à nos collègues du Service Clientèle.

Si la réponse de la Banque ne vous satisfait pas, vous pouvez, sous certaines conditions, vous adresser au service de médiation indépendant :

Ombudsfin – Ombudsman en Conflits Financiers
North Gate II
Boulevard du Roi Albert II 8
1000 Bruxelles
ombudsman@ombudsfin.be
www.ombudsfin.be

Avez-vous acheté un produit en ligne ? Bien que la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges soit désormais fermée, vous pouvez toujours trouver de l'aide auprès du site suivant : Consumer Redress in the EU - Consumer Redress in the EU.

Droit applicable et tribunal compétent
Votre relation avec la Banque est régie par le droit belge. En cas de litige, celui-ci sera traité, lorsque la loi le permet, par les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

Prescription
Vous souhaitez intenter une action en justice contre la Banque ? Vous devez le faire dans les cinq ans suivant l'opération contestée, sauf si un délai plus court s'applique en vertu de dispositions légales ou contractuelles.

Moyen de paiement et conversion monétaire
Pour tous les paiements, la Belgique est considérée comme le lieu de paiement. L'euro est le moyen de paiement officiel, sauf en cas de sortie de la Belgique de la zone euro.

Si une dette libellée en euros a été convertie dans une autre devise, la Banque peut à tout moment et sans avertissement, la reconvertir en euros. Le taux de change en vigueur le jour de la conversion s'applique, et vous devez dès lors rembourser votre dette en euros.

2.12 Preuve

Qu'est-ce qui fait office de preuve ?
Pour chaque transaction, quel qu'en soit le montant ou le type, la Banque peut fournir comme preuve une copie ou une reproduction du document original. Cela vaut tant pour les affaires civiles que commerciales. Une copie ou une reproduction a la même force probante que le document original, quel que soit le moyen utilisé pour procéder à la copie ou à la reproduction.

Qu'en est-il des documents que vous envoyez ?
Pour tout ce que vous envoyez à la Banque au moyen d'un support durable (tel que papier ou e-mail), seul le document reçu par la Banque fait foi. Ce document est conservé à la succursale belge de la Banque. Vous conservez toutefois le droit de prouver le contenu de votre ordre, conformément à la loi.

Opérations électroniques
Pour les opérations électroniques, vous acceptez que les données enregistrées par la Banque servent de preuve, sauf si vous pouvez démontrer qu'elles sont inexactes. Dans ce cas, votre signature électronique remplace votre signature manuscrite. Il peut s'agir, par exemple, d'un code PIN, d'un mot de passe, d'un code d'accès ou d'une donnée biométrique, selon le service utilisé et les conditions particulières.

2.13 Tarifs et Montants Dus

Où trouver les informations ?
Les coûts, tarifs, frais et taux d'intérêts de la Banque sont publiés dans une liste des tarifs. Vous pouvez l'obtenir gratuitement auprès de la succursale belge ou via www.triodos.be. La Banque peut facturer chaque année des frais de gestion pour votre/vos compte(s).

Sauf si la liste des tarifs en dispose autrement, les frais sont automatiquement prélevés sur votre/vos compte(s). Cela vaut également si vous êtes cotitulaire ou mandataire.

Quels sont les frais facturés par la Banque ?
La Banque facture notamment les frais suivants :
- les frais liés à des opérations ou services particuliers, tels que les frais d'envoi ou la mise à disposition d'extraits de compte
- les frais engagés dans votre intérêt ou à votre demande
- les frais que vous occasionnez, tels que les frais de recouvrement
- droits de timbre, droits d'enregistrement, taxes ou prélèvements résultant d'une transaction
- les impôts que la Banque doit payer en tant que débiteur ou intermédiaire, lorsque vous êtes le bénéficiaire du revenu
- les frais engagés pour se conformer à des obligations légales (telles que le rapportage fiscal)
- les frais liés aux saisies ou autres mesures visant à protéger les droits de la Banque
- les frais liés aux duplicatas de documents ou extraits

La Banque décide de la manière dont elle recouvre ces frais et peut les prélever directement sur vos avoirs disponibles.

Que se passe-t-il en cas de modification des tarifs ou des taux d'intérêt ?
La Banque peut modifier les taux d'intérêt à tout moment. Vous en êtes informé dans les plus brefs délais via un support durable. Vous disposez alors de 30 jours pour résilier votre contrat d'ouverture de compte avec effet immédiat. A défaut d'une telle résiliation, le nouveau taux d'intérêt est réputé accepté.

Pour les autres tarifs, un avis vous sera communiqué au moins 15 jours à l'avance sur un support durable. Si vous n'êtes pas d'accord avec la modification, vous pouvez résilier votre contrat.

2.14 Fin de la Relation Bancaire

Résiliation libre avec délai de préavis
Sauf disposition contractuelle contraire, vous et la Banque pouvez décider à tout moment de mettre fin (en tout ou en partie) à votre relation. Cela peut se faire sans justification, mais moyennant le respect d'un délai de préavis qui est le suivant :
- Pour vous : 1 mois.
- Pour la Banque : 2 mois pour les personnes physiques, 1 mois pour les entreprises.

La résiliation a lieu par écrit via un support durable, tant pour vous que pour la Banque.

Que se passe-t-il en cas de résiliation ?
Si vous mettez fin à un produit ou un service, vous devez immédiatement remettre à la Banque tous les documents et supports d'informations (tels que les formulaires de virement), indépendamment de la personne qui les détient.

S'ils sont malgré tout encore utilisés, vous êtes responsable des conséquences et des dommages éventuels.

À la fin de la relation, vous devez également payer immédiatement tous les montants dus à la Banque. À partir de ce moment, les intérêts sur vos avoirs cessent de courir. Les montants que la Banque vous doit encore (tels que les avoirs ou les intérêts) vous seront remboursés selon les modalités convenues d'un commun accord.

La Banque peut déduire des frais de clôture ou autres frais de votre solde encore disponible. Vous ne payez que les frais jusqu'à la date de fin du contrat. Si vous les avez déjà payés à l'avance, le surplus vous sera remboursé à partir du mois suivant la résiliation.

Résiliation immédiate
La Banque peut mettre fin à la relation, sans préavis ni mise en demeure, dans les cas suivants :
- rupture de confiance
- non-respect des Conditions Générales ou particulières (manquement à l'obligation d'identification)
- faute lourde ou une négligence grave de votre part
- incident mettant en péril votre solvabilité
- lorsque la Banque est légalement tenue de le faire.

2.15 Conservation des Documents

La Banque conserve sa comptabilité, pièces justificatives et autres documents pendant cinq ans à compter de la fin de la relation bancaire, sauf si la loi prescrit un délai de conservation plus long.

Vous demandez vous-même des documents ? Dans ce cas, la Banque peut facturer des frais de recherche.

2.16 Comptes Dormants

Si vous n'effectuez aucune opération sur vos comptes pendant cinq ans et ne prenez pas contact avec la Banque pendant cette même période, la Banque considère vos comptes comme dormants, conformément à la législation en vigueur. Dans ce cas, la Banque effectue la procédure de recherche et d'information prévue par la loi.

Si cette procédure n'aboutit à aucun résultat, la Banque doit transférer vos avoirs à la Caisse des Dépôts et Consignations. Ils y sont conservés temporairement et peuvent être réclamés sous certaines conditions.

Afin de vous retrouver, la Banque est autorisée à consulter le Registre national.

Lorsqu'un compte n'a pas été utilisé pendant deux ans et que son solde n'excède pas 20 euros, la Banque est en droit de clôturer le compte sans devoir vous en informer au préalable.

2.17 Enregistrement des Communications Électroniques

La Banque est autorisée à enregistrer les communications électroniques entre vous et la Banque, telles que les conversations téléphoniques. Vous donnez votre accord à cet effet. Ces enregistrements peuvent être écoutés, conservés et transcrits, et auront valeur de preuve en cas de litige.

La Banque utilise ces enregistrements notamment pour traiter ou vérifier des ordres, prévenir des irrégularités ou des fraudes, gérer les comptes et les paiements, et pour la gestion globale de la clientèle.

La conversation porte-t-elle sur des services d'investissement, tels que la transmission d'ordres ? Dans ce cas, la Banque enregistre toujours la conversation. Il vous est possible d'obtenir, sur simple demande, les enregistrements.

Les enregistrements sont conservés pour une durée n'excédant pas celle nécessaire à la finalité poursuivie.

2.18 Offre

La Banque peut temporairement interrompre, suspendre ou étendre l'offre de ses produits et services. Dans ce cas, la Banque respectera les conditions légales et contractuelles en vigueur. Si l'offre subit des modifications, la Banque vous en informe en temps utile au moyen d'un support durable.

La Banque peut par ailleurs fixer des limites aux montants pouvant être placés sur ses produits.

3. Opérations en compte

3.1 Ouverture d'un Compte

Vous pouvez ouvrir un compte à vue (pas pour les personnes physiques), un compte d'épargne, un compte à terme ou un compte-titres auprès de la Banque Triodos Belgique au nom d'une personne physique, d'une entreprise ou d'une association de fait.

Pour ce faire, vous devez fournir les pièces justificatives requises mentionnées à l'article 2.1.4.

En signant la demande d'ouverture d'un compte, vous acceptez automatiquement les Conditions Générales de la Banque ainsi que les Conditions particulières relatives à chaque type de compte.

3.2 Retraits et Versements

Les retraits et les versements sur les comptes s'effectuent uniquement par virement, sauf si vous obtenez l'autorisation d'utiliser une autre méthode.

Il n'est pas possible de retirer ou de déposer de l'argent en espèces pour les comptes d'épargne. Le retrait d'argent est toutefois possible pour les comptes à vue.

3.3 Extraits de Compte

Vous recevez vos extraits de compte soit sous format électronique, soit sous format papier.

Vous en décidez lors de l'ouverture de votre compte, tout comme la fréquence à laquelle vous souhaitez recevoir ces extraits de compte. Vous pouvez modifier cela à tout moment par courrier, par e-mail ou de préférence via le self-service.

Les extraits de compte reprennent le détail de chaque opération, le solde initial avant l'opération et le solde final après les opérations. Les frais et/ou intérêts éventuels pour cette période y sont également mentionnés.

Conformément à la loi, vous recevez pour chaque compte, au début de chaque année, un aperçu des frais et intérêts appliqués l'année précédente.

Si vous possédez un accès Online Banking à vos extraits de compte et que vous souhaitez également les recevoir sous format papier, la Banque peut vous facturer des frais à cet effet.

Si vous optez pour des extraits de compte sous format papier, vous payez 2 euros par envoi.

Nos tarifs sont disponibles sur www.triodos.be.

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. A défaut de contestation de votre part des éléments repris dans l'extrait de compte dans un délai de 13 mois suivant l'exécution de l'opération, cette opération et toutes les informations la concernant seront considérées comme exactes et approuvées à tous égards.

Vous êtes responsable des conséquences de vos choix relatifs aux modalités de mise à disposition et de la fréquence des extraits de compte, ainsi que de leur vérification régulière.

3.4 Taux d'Intérêts

Un intérêt est calculé pour chaque solde sur un compte Triodos. Cet intérêt peut être négatif, positif ou même nul.

En cas de taux d'intérêt négatif, le montant dû est automatiquement prélevé sur votre compte.

En cas de taux d'intérêt positif, le montant est crédité sur votre compte.

Vous pouvez retrouver les taux d'intérêts en vigueur dans la liste des tarifs disponibles sur www.triodos.be ou auprès de la succursale belge de la Banque à Bruxelles.

Vous percevez des intérêts sur les montants qui restent sur votre compte depuis le dépôt jusqu'au jour du retrait.

3.5 Online Banking

Vous pouvez gérer tous vos comptes via Online Banking via Internet Banking (sur votre PC) ou via l'application Triodos (sur votre appareil mobile).

Les conditions particulières Online Banking sont disponibles sur www.triodos.be.

3.6 Blocage

La Banque peut bloquer temporairement vos avoirs, instruments financiers ou autres services, en tout ou en partie. Cela n'a lieu que lorsqu'il existe des raisons objectives et justifiées. Cela peut par exemple être le cas pour protéger ses propres droits ou ceux de tiers, ou si une autorité compétente l'ordonne.

3.7 Mineurs

En tant que représentant légal d'un mineur, vous pouvez ouvrir un compte pour un ou une jeune, sans l'intervention de l'autre représentant légal. Nous supposons que vous êtes, en tant que parents, d'accord à ce sujet.

Lors de l'ouverture d'un compte pour mineurs, vous devez présenter les documents nécessaires prouvant votre identité ainsi que celle du mineur.

Toutes les opérations sur ce compte doivent être effectuées dans l'intérêt exclusif de cette jeune personne. En tant que représentant légal, vous vous portez garant envers la Banque des dommages que le mineur pourrait subir en raison d'une mauvaise gestion du compte.

Si nous soupçonnons que des sommes sont retirées du compte sans servir l'intérêt du mineur, nous avons le droit d'attendre la décision du juge de paix avant d'exécuter cette opération. Dans ce cas, nous pouvons également bloquer le compte.

Le compte d'un mineur a été bloqué ? Ce blocage peut être levé sur la base de l'une des deux conditions suivantes :

- un accord commun des représentants légaux,
- ou une décision judiciaire.

La Banque peut toujours demander qu'une décision judiciaire lui soit présentée.

4. Accords spécifiques concernant les comptes

4.1 Compte à Vue

Un compte à vue est un compte qui vous permet d'accéder à votre argent à tout moment. À la Banque Triodos, le compte à vue est destiné aux indépendants, sociétés, associations et aux institutions publiques qui contribuent à un monde plus durable. Nous n'ouvrons pas de comptes à vue pour les particuliers considérés comme des consommateurs.

Vous pouvez effectuer des paiements par virement, domiciliation, ordre permanent ou carte bancaire. Les retraits d'argent sont possibles tant que le montant disponible sur votre compte le permet. Ce montant correspond au solde de votre compte, éventuellement majoré d'un crédit dont vous disposez.

Les intérêts sur votre compte sont calculés chaque trimestre et sont directement crédités ou débités sur le compte. Si vous avez une dette sur votre compte, vous payez automatiquement des intérêts débiteurs jusqu'au remboursement complet de la dette, même si le compte est clôturé. Le taux d'intérêt diffère selon que vous ayez été autorisé ou non à contracter la dette.

L'utilisation de la carte bancaire est soumise à des règles spécifiques, que vous pouvez consulter dans les conditions particulières Instruments de paiement.

4.2 Compte d'Épargne

Un compte d'épargne est un compte sur lequel vous pouvez épargner de l'argent sans terme. Le solde ne peut jamais être négatif et les retraits en espèces ainsi que les ordres permanents ou les domiciliations ne sont pas possibles.

Les intérêts sur un compte d'épargne sont calculés à partir du jour où l'argent se trouve sur le compte jusqu'au jour précédent le retrait. En cas de modification du taux d'intérêt, nous adaptons le calcul au prorata. Votre extrait de compte indique toujours les taux d'intérêt en vigueur pour le taux de base et, le cas échéant, pour la prime de fidélité.

La Banque Triodos propose différents types de comptes d'épargne, chacun avec ses propres conditions. Ces conditions sont décrites dans les informations clés pour les épargnants ou dans les conditions particulières du produit. Certains types de comptes sont exclusivement réservés à certains groupes, comme les mineurs ou les professionnels.

4.3 Compte à Terme

Avec un compte à terme, vous bloquez une certaine somme pendant une durée déterminée. Lors de l'ouverture du compte, un montant minimal peut être demandé. Vous choisissez vous-même la durée pendant laquelle vous souhaitez bloquer votre argent, parmi les options proposées par la Banque, et le montant sera disponible à la date d'échéance convenue. Cette date tombe un jour où la banque est fermée ? Dans ce cas, la date d'échéance sera reportée au jour ouvrable bancaire suivant. Si vous souhaitez récupérer le montant bloqué avant la date d'échéance convenue, vous devrez payer une indemnité de rupture.

Vous souhaitez bloquer à nouveau ce montant à la date d'échéance ?
Dans ce cas, vous devez en informer la banque au plus tard le jour ouvrable bancaire précédant la date d'échéance. A défaut, la Banque versera automatiquement le montant sur le compte préalablement communiqué.

En cas de décès, le montant sera transféré sur le compte d'épargne du ou des titulaires du compte.

Les versements sur un compte à terme se font en ligne. Indiquez la manière dont vous souhaitez recevoir les intérêts : ceux-ci peuvent être versés mensuellement ou annuellement, ou ajoutés à

votre capital épargné. L'argent commence à produire des intérêts à partir du premier jour ouvrable bancaire suivant celui de votre versement.

Le taux d'intérêt reste fixe jusqu'à la date d'échéance. En cas de retrait anticipé, la Banque facture des frais de dossier. Une indemnité supplémentaire peut également être appliquée, en fonction du montant, de la durée restante et du taux d'intérêt. Vous trouverez tous les détails à ce sujet dans la liste des tarifs.

4.4 Compte-Titres

En tant que client ou cliente, vous pouvez confier des titres ou des instruments financiers à la Banque Triodos, en dépôt à découvert, en ouvrant un compte-titres à votre nom. Ce compte-titres est lié à un **compte de centralisation** destiné à recevoir les revenus ou le produit de la vente.

Le compte de centralisation est un compte à vue ou un compte d'épargne auprès de la Banque Triodos, également à votre nom.

Il vous incombe de veiller à ce que le solde du compte de centralisation soit suffisant pour couvrir les frais, indemnités ou taxes éventuels.

Les conditions et modalités du compte-titres sont reprises dans les **Conditions Particulières Services d'investissement**. Ces conditions sont disponibles gratuitement auprès de la Banque ou peuvent être consultées sur www.triodos.be.

5. Services de paiement

5.1 Champ d'Application

Cet article concerne les comptes à vue et les comptes d'épargne des clientes et clients professionnels. Étant donné que les consommateurs ne peuvent pas ouvrir de compte à vue auprès de la Banque Triodos, cet article ne s'applique pas à eux.

Ces services sont soumis à des règles et accords spécifiques.

Certaines dispositions du Code de droit économique ne sont pas applicables. Cela signifie, par conséquent, que toutes les règles standard relatives aux services de paiement ne s'appliquent pas, mais qu'elles ont été adaptées au fonctionnement de nos services. La Banque Triodos fait ainsi usage de la possibilité prévue à l'article VII.29 du Code de droit économique afin d'exclure l'application des dispositions énumérées dans cet article de ses contrats conclus avec des clients professionnels.

5.2 Définitions

Les termes suivants sont utilisés dans le présent article :

- **Services de paiement :** il s'agit des services offerts par la Banque Triodos, tels que les comptes à vue et le service Online Banking, qui vous permettent d'exécuter des virements, des domiciliations et des ordres permanents.
- **Prestataire de services de paiement :** il s'agit de la Banque Triodos dans son rôle de prestataire de Services de paiement.
- **Opération de paiement :** action consistant à verser, transférer ou retirer de l'argent, indépendamment des accords conclus entre le Payeur et le Bénéficiaire.
- **Payeur :** la personne physique ou morale qui effectue un paiement à partir d'un compte à vue.
- **Bénéficiaire :** la personne physique ou morale qui reçoit l'argent lors d'un paiement.
- **Consommateur :** particulier qui utilise des services bancaires à des fins privées, en dehors d'un contexte commercial ou professionnel.
- **Identifiant unique :** le numéro IBAN, utilisé pour effectuer des paiements.
- **IBAN :** International Bank Account Number: numéro de compte bancaire international standardisé qui permet d'exécuter des paiements en Europe (SEPA).
- **SEPA :** Single Euro Payments Area : l'Espace unique de paiement en euros est une zone dans laquelle vous pouvez effectuer et recevoir des paiements en euros aux mêmes conditions, quel que soit l'État membre européen.
- **BIC :** Bank Identifier Code : code bancaire international qui identifie une banque spécifique.
- **Service d'initiation de paiements :** service en ligne qui vous permet d'initier un paiement sur un compte à vue auprès d'un autre Prestataire de services de paiement.

5.3 Domiciliation

Avec une domiciliation, vous payez automatiquement via votre compte à vue. Vous donnez préalablement l'autorisation à votre créancier de prélever des paiements uniques ou récurrents. La Banque n'offrant pas de comptes à vue aux Consommateurs, cela signifie que certaines dispositions du Règlement européen n° 260/2012 ne lui sont pas applicables. La Banque peut toutefois proposer des options similaires.

Le mandat donné dans le cadre d'une domiciliation se règle directement avec votre créancier. La Banque ne gère pas ces mandats et n'est donc pas responsable de leur contenu.

Si vous souhaitez mettre fin à une domiciliation, vous devez également le faire directement auprès de votre créancier, et non via la Banque.

Vous souhaitez demander le remboursement d'un paiement domicilié ?

Dans ce cas, vous devez introduire une demande écrite et signée auprès de la Banque dans les huit semaines suivant le prélèvement du montant sur votre compte, ou contactez-nous en ligne. La Banque vous remboursera le montant dans les dix jours ouvrables bancaires, sauf s'il existe un motif valable de refus. Vous n'avez pas droit au remboursement lorsque vous avez approuvé le paiement directement auprès de la Banque et lorsque vous avez reçu des informations sur la transaction au moins quatre semaines à l'avance.

Attention : un remboursement n'affecte en rien vos obligations envers le créancier. Tout litige doit être réglé directement avec lui.

Vous pouvez révoquer une domiciliation jusqu'à la fin du jour ouvrable bancaire précédant le jour du paiement.

5.4 Autorisation d'une Opération de Paiement et Identifiant Unique

La Banque Triodos n'exécute que les paiements pour lesquels vous, en tant que client ou cliente, avez donné votre consentement préalable, conformément aux dispositions de nos Conditions Générales. Pour effectuer un paiement, l'utilisation d'un Identifiant unique, tel qu'un numéro IBAN, est obligatoire.

La Banque ne vérifie pas si cet identifiant correspond aux autres informations que vous avez fournies lors du paiement. Veillez donc à remplir soigneusement toutes les données demandées.

5.5 Révocation et Refus d'une Opération de Paiement

Si la Banque refuse d'exécuter un paiement, vous recevrez une notification dans les plus brefs délais. Vous recevrez, si possible, une explication sur le motif du refus ainsi que sur la manière de corriger d'éventuelles erreurs. Cela se fait toujours dans le respect de la loi.

La notification de refus vous sera communiquée selon les moyens de communication convenus, tels que l'e-mail, le téléphone ou courrier. Cela se fait dans les délais prévus dans les présentes Conditions Générales pour les Opérations de paiement.

5.6 Responsabilité

En cas de paiement non exécuté ou mal exécuté, la Banque rembourse le montant si elle en est responsable et pour autant que le montant ait effectivement été débité de votre compte. Si la Banque a satisfait à toutes ses obligations, la responsabilité incombe à la banque du bénéficiaire. Sur demande, la Banque peut vous aider à retracer l'erreur et vous informera des résultats.

Pour les domiciliations, la Banque rétablit, si nécessaire, votre compte dans son état initial, avec un remboursement et, le cas échéant, majoré d'intérêts. Vous avez convenu avec la Banque de ne pas appliquer certaines dispositions légales, telles que celles relatives aux limites de dépenses, au blocage de moyens de paiement et aux obligations de notification en cas de perte ou d'utilisation abusive. Cela signifie que la Banque n'est pas tenue de bloquer un moyen de paiement ni de vous en informer. Vous ne pouvez pas non plus invoquer cette protection pour faire annuler une Opération de paiement.

Lorsque vous commettez une erreur dans le numéro IBAN ou dans un autre identifiant unique, la Banque n'est pas responsable des erreurs ou des paiements échoués.

Lors de la réception de votre ordre, la Banque vérifie si le nom du bénéficiaire correspond au titulaire du compte indiqué. Vous verrez alors s'il y a:

- une concordance parfaite,
- une quasi-concordance,
- ou une non-concordance.

Sur cette base, vous choisissez de confirmer, de modifier ou d'annuler l'ordre.

Vous confirmez tout de même l'ordre ? Dans ce cas, la Banque ne peut être tenue responsable des éventuelles erreurs.

Si la Banque ne respecte pas ses obligations, vous avez le droit de résilier le contrat avec la Banque sans frais et sans préavis. Vous pouvez le faire à partir du moment où vous avez connaissance ou auriez dû avoir connaissance du non-respect par la Banque de ses obligations.

Lorsque vous avez recours à un service externe tel qu'un Service d'initiation de paiement, la Banque peut refuser l'accès à votre compte en cas de fraude ou d'accès non autorisé. En cas d'erreurs via un tel service, la Banque vous rembourse et rétablit votre compte dans son état initial, sauf si l'erreur n'est pas imputable à la Banque. Le service externe doit alors démontrer que l'ordre de paiement a été traité correctement et intégralement.

5.7 Carte Bancaire

Le ou la titulaire ou mandataire d'un compte à vue peut demander une carte bancaire auprès de la Banque. Son utilisation est réglementée par les conditions particulières Instruments de paiement.

6. Accords spécifiques relatifs aux instruments financiers

6.1 Définitions

La Banque Triodos applique des accords clairs en matière d'instruments financiers et de services d'investissement. Nous expliquons ci-dessous les principaux termes utilisés dans cet article :

- **La Loi du 2 août 2002** concerne la surveillance du secteur financier.
- **L'Arrêté Royal MiFID** est un arrêté royal du 3 juin 2007 qui établit les règles pour les marchés d'instruments financiers.
- **Les Services d'investissement** sont des services tels que décrits dans la loi du 25 octobre 2016 relative à l'accès aux services d'investissement et à la surveillance des sociétés de gestion de portefeuille et de conseil en investissement.
- **Les Instruments financiers** sont les produits définis dans la Loi du 2 août 2002, tels que les actions, les obligations et les fonds.
- **Les Instruments financiers non complexes** répondent aux conditions de l'article 18 de l'Arrêté Royal MiFID, tels que les actions ou obligations simples.
- **Les Instruments financiers complexes** sont des produits qui ne remplissent pas ces conditions, tels que les produits dérivés.
- Un **Client non professionnel** est un client qui bénéficie de la protection la plus élevée et qui n'est pas considéré comme un investisseur professionnel.
- **Execution Only** signifie qu'il vous est possible de passer des ordres d'investissement de manière autonome, sans conseil de la Banque, comme décrit dans la Loi du 2 août 2002.
- **Les Services à distance** désignent les services fournis entièrement en ligne ou par téléphone, sans contact physique entre la Banque et le client.
- Un **OPC** (Organisme de Placement Collectif) est un fonds dans lequel plusieurs investisseurs investissent ensemble, réglementé par les Lois du 3 août 2012 pour les fonds qui répondent aux règles européennes et du 19 avril 2014 pour les fonds d'investissement alternatifs.
- Une **Évaluation de l'adéquation** permet de déterminer si un investissement convient à votre situation financière et à vos objectifs, comme le prévoit la Loi du 2 août 2002.
- Une **Évaluation du caractère approprié d'une transaction** permet de vérifier si un service d'investissement ou un instrument financier est approprié à vos connaissances et à votre expérience, comme décrit dans la Loi du 2 août 2002.

Tous les clients qui utilisent des Services d'investissement sont traités par la Banque comme **des clients non professionnels**. Cela signifie que vous bénéficiez, en tant que client ou cliente, du plus haut niveau de protection. Il n'est pas possible de changer de catégorie de clients pour ces services.

6.2 Instruments Financiers proposés par la Banque

À la Banque Triodos, vous pouvez, en fonction de l'offre, investir dans des instruments financiers spécifiques.

Ces instruments financiers sont **des droits de participation dans des Organismes de Placement Collectif (OPC)**, c'est-à-dire des possibilités d'investissement durable sous la forme de SICAV (sociétés d'investissement à capital variable).

La Banque propose différentes formules d'investissement durable. Dans certains cas, celles-ci peuvent être considérées comme des Instruments financiers complexes. Pour plus d'informations sur la nature et les risques, vous pouvez consultez le document d'informations clés, le prospectus et d'autres rapports pertinents, disponibles gratuitement auprès de la Banque ou sur le site web. Ces documents vous seront remis en temps utile afin de vous permettre de prendre des décisions en toute connaissance de cause. En investissant, vous déclarez accepter les conditions énoncées dans le prospectus et dans le document d'informations clés.

Les droits de participation sont mis en dépôt à découvert sur un compte-titres ouvert au nom du client, dès que le paiement a été effectué. Si un ordre de vente à la Banque ne peut être exécuté et n'est pas renouvelé, les droits sont automatiquement mis en dépôt à découvert. Les Conditions Particulières Services d'investissement s'appliquent à ces processus.

Si vous avez investi dans le passé dans **des certificats d'actions de la Banque**, vous pouvez continuer à les détenir auprès de la Banque tant qu'ils sont nominatifs. Si vous souhaitez acheter ou vendre des certificats d'actions, vous devez d'abord les rendre négociables (c'est-à-dire les dématérialiser) et les transférer à un courtier.

La Banque Triodos n'offre pas de service de dépôt pour les certificats négociables.

Pour plus d'informations, consultez le site https://www.triodos.com/en/investor-relations.

Pour toute question ou clarification supplémentaire, veuillez contacter le Service Clientèle de la Banque ou consulter le site de la Banque Triodos.

6.3 Services d'Investissement proposés par la Banque

La Banque Triodos propose différentes manières d'investir, selon vos souhaits et votre expérience.

Voici un aperçu :

Execution Only
Avec Execution Only, vous investissez de manière entièrement autonome dans **des produits simples et non complexes**, tels que des actions ou des obligations. La Banque exécute ou transmet vos ordres, mais ne donne aucun conseil et ne vérifie pas si l'investissement est approprié. Vous êtes donc la seule personne responsable de vos choix. Les ordres peuvent uniquement être passés en ligne, et non par téléphone, par e-mail ou lors d'entretiens avec des collaborateurs.

Les produits complexes ne sont pas disponibles dans le cadre de ce service.

Execution Only avec évaluation du caractère approprié d'une transaction
Vous souhaitez investir dans des **produits complexes** ? La Banque vérifie d'abord si cet investissement est approprié à vos connaissances et à votre expérience. C'est ce qu'on appelle une Évaluation du caractère approprié d'une transaction. Si le produit est jugé approprié, la Banque exécute votre ordre selon les règles d'Execution Only.

Gestion de portefeuille
Dans le cadre de la gestion de portefeuille, vous confiez vos investissements à la Banque Triodos. La Banque gère votre portefeuille selon un modèle qui correspond à votre profil d'investisseur. Au préalable, la Banque vérifie, au moyen d'une Évaluation de l'adéquation, si ce service et ce profil sont adaptés à votre situation. Vous ne pouvez investir que par le biais d'une convention particulière et ne pouvez pas passer d'ordres individuels.

Gestion de patrimoine
Pour la gestion de patrimoine, Triodos collabore avec Puilaetco Dewaay Private Bankers. Votre patrimoine est investi de manière durable dans des produits de Triodos ou de Puilaetco, selon une convention qui correspond à votre profil. Ici aussi, une Évaluation de l'adéquation est réalisée au préalable.

Conservation des investissements
La Banque Triodos peut conserver vos instruments financiers sur un compte-titres. La Banque peut les conserver auprès d'une autre partie, par exemple en Belgique ou à l'étranger. Les dividendes et autres revenus sont versés sur votre compte. Si vous ne donnez aucune instruction, la Banque

procède aux opérations courantes, telles que le recouvrement des dividendes ou la réalisation des droits de souscription. Dans ce cas, la Banque ne peut être tenue responsable des oublis ou manquements survenus dans le cadre de l'exercice de certains droits d'inscription, droits préférentiels ou autres droits. En cas de faillite de la Banque ou du dépositaire, vous avez droit à des instruments de remplacement de même nature et de même valeur.

Pour plus d'informations sur ces services, consultez www.triodos.be ou demandez-les gratuitement auprès du Service Clientèle.

6.4 Evaluation de l'Adéquation ou du Caractère Approprié d'une Transaction

La Banque effectue des évaluations afin de s'assurer que les Services d'investissement et les Instruments financiers correspondent à vos connaissances, votre expérience, votre situation financière et à vos objectifs. Ces évaluations sont obligatoires pour les Instruments financiers complexes et les Services d'investissement spécifiques tels que la gestion de portefeuille.

Avant d'exécuter ou de transmettre un ordre portant sur des Instruments financiers complexes, la Banque procède à une **Évaluation du caractère approprié**. Cette évaluation examine si l'instrument financier demandé est approprié à vos connaissances et à votre expérience. Pour les services tels que la gestion de portefeuille, la Banque procède à une **Evaluation de l'adéquation**. Elle examine votre situation financière, votre capacité à supporter des risques et vos objectifs d'investissement.

La Banque recueille les informations nécessaires via :
- Le **questionnaire « Connaissances et expérience »** pour l'Évaluation du caractère approprié.
- Le **questionnaire « Évaluation de l'adéquation des produits d'investissement »** pour l'Évaluation de l'adéquation.

La Banque s'assure que les données collectées ne sont pas périmées, inexactes ou incomplètes. Elle se fonde toutefois entièrement sur les informations que vous lui fournissez, sauf si la loi en dispose autrement. Cela signifie que la Banque ne procède à aucun contrôle supplémentaire pour vérifier l'authenticité des données reçues, à moins que celles-ci ne semblent manifestement inexactes ou incomplètes. En signant les questionnaires, vous confirmez avoir répondu à toutes les questions en toute honnêteté.

Toutes les données collectées, les résultats des évaluations, les modifications apportées aux données des clients et les éventuels avertissements sont conservés par la Banque pendant au moins cinq ans. Cela vaut également pour toutes les communications relatives à ces évaluations et aux Services d'investissement fournis.

Évaluation de l'adéquation
Lors d'une Évaluation de l'adéquation, la Banque examine si un service, tel que la gestion de portefeuille, est adapté à votre situation. Sur la base des informations fournies dans le questionnaire, la Banque établit un profil d'investisseur. Ce profil détermine la manière dont la Banque gère vos investissements.

Vous pouvez toujours opter pour un profil d'investisseur plus défensif, mais vous ne pouvez pas choisir un profil moins défensif que celui qui convient à votre situation. Les mineurs ne peuvent choisir que parmi les deux profils les plus défensifs, sauf décision contraire du juge de paix.

Si, sur la base des informations fournies, la Banque estime qu'un service ou un instrument financier **ne vous convient pas**, elle vous conseillera de ne pas y souscrire. Dans ce cas, le service ne sera pas offert ou la transaction ne sera pas exécutée. Cela vise à protéger vos intérêts et votre situation financière.

Évaluation du caractère approprié
Afin d'évaluer si un Instrument financier complexe est approprié pour vous en tant que client ou cliente, la Banque vous demande de remplir un **questionnaire « Connaissances et expérience »**.

Votre Relationship Manager vous accompagne dans ce processus.

Lors de la vente d'instruments financiers qui ont déjà été jugés appropriés lors de leur achat, une nouvelle Évaluation du caractère approprié n'est pas nécessaire.

Qui remplit quel questionnaire ?
L'Évaluation du caractère approprié comprend un **questionnaire « Connaissances et expérience »**.

Celui-ci doit être complété et signé par la personne qui demande ou effectue le Service d'investissement.

Cette personne ne peut-elle pas agir seule ?
Dans ce cas, chaque personne qui demande ou exécute le service conjointement doit remplir et signer le questionnaire séparément, comme décrit ci-dessous.

L'Évaluation de l'adéquation comprend deux questionnaires :
1. **Le questionnaire « Connaissances et expérience »**
2. Le questionnaire concernant votre **situation financière et vos objectifs d'investissement**

Les questionnaires ne sont remplis que par un seul titulaire. Pour les comptes communs, les autres titulaires doivent ensuite confirmer ou refuser, après quoi le titulaire ayant initialement rempli le questionnaire sera invité à apporter des modifications.

Profils de produits et catégories de risque
Pour les Instruments financiers, la Banque utilise des profils de produits et des classes de risques afin de décrire les caractéristiques et les risques de ces produits. Vous reconnaissez et acceptez que ces profils et classes peuvent changer en raison de divers facteurs tels que les conditions économiques et les attentes du marché.

La Banque ne vous informe pas activement des modifications apportées aux profils de produits ou aux classes de risques des Instruments financiers acquis. Vous ne pouvez tirer aucun droit de ces changements et vous ne pouvez pas contester des transactions antérieures sur la base de ces modifications.

Responsabilités et risques liés à l'investissement
Investir dans des Instruments financiers comporte toujours des risques, notamment celui de perdre tout ou partie du capital investi. La Banque vous recommande donc de lire attentivement toutes les informations concernant les Instruments financiers et les institutions émettrices, telles que celles contenues dans les documents d'informations clés, les rapports annuels et les prospectus.

Lorsque vous passez un ordre, vous indiquez que vous êtes conscient des risques et que vous comprenez que vous êtes la seule personne responsable des conséquences. Cela vaut également lorsque vous utilisez des informations générales ou spécifiques fournies par la Banque.

Vous êtes responsable :
- de la composition de votre portefeuille d'investissement
- de la décision de passer ou non un ordre en vue de transactions portant sur des Instruments financiers
- du suivi de votre portefeuille d'investissement et de la gestion de vos investissements

Durée de validité et actualisation des évaluations

Responsabilités du client
Vous devez informer immédiatement la Banque par écrit de tout changement de nature à affecter votre Évaluation du caractère approprié et/ou votre Évaluation de l'adéquation. Cela comprend notamment les changements intervenus dans vos connaissances et votre expérience, dans votre situation financière, dans votre capacité à supporter des pertes et dans vos objectifs d'investissement, en ce compris votre niveau de tolérance au risque. Ceci est particulièrement important lorsque vous souhaitez effectuer un nouvel investissement. Il est de votre responsabilité de fournir des renseignements exacts et complets à la Banque.

Responsabilités de la Banque
La Banque se fonde entièrement sur les informations que vous lui fournissez, sauf s'il est évident que ces informations sont périmées, inexactes ou incomplètes.

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

Évaluation de l'adéquation
Pour les Services d'investissement qui nécessitent une Évaluation de l'adéquation, la Banque vérifie, à chaque nouvelle transaction, si les informations recueillies précédemment sont toujours à jour. Si ce n'est pas le cas, la Banque procède à une nouvelle évaluation.

La Banque vous demandera régulièrement de remplir à nouveau l'Évaluation de l'adéquation. Si vous ne remplissez pas à nouveau l'Évaluation de l'adéquation, la Banque ne sera plus en mesure d'évaluer si nos services sont encore adaptés à votre situation et nous serons tenus de mettre fin à nos services.

Responsabilité
La Banque exécute ses Services d'investissement pour le compte et aux risques du client. Cela signifie que la Banque n'est pas responsable des dommages éventuels résultant d'une diminution ou d'une augmentation de la valeur des Instruments financiers, des pertes, des manques à gagner ou de tout autre préjudice subi. Une exception s'applique en cas de fraude, de faute intentionnelle ou de négligence grave de la part de la Banque, de ses employés ou de ses représentants.

La Banque n'est pas non plus responsable des dommages indirects ou consécutifs. Cela comprend, entre autres, les atteintes à la réputation, les manques à gagner, les pertes de chiffre d'affaires, les pertes de données ou les frais occasionnés, sauf en cas de fraude, de faute intentionnelle ou de négligence grave de la part de la Banque, de ses employés ou de ses représentants.

De plus, la Banque ne peut être tenue responsable des dommages résultant de mesures qu'elle peut ou doit prendre en vertu d'obligations légales, en cas de force majeure ou en raison d'erreurs commises par des tiers.

6.5 Exécution de Transactions portant sur des Instruments Financiers

La Banque exécute les transactions portant sur des Instruments financiers selon des conditions et modalités spécifiques. Ces conditions et modalités sont reprises dans les **Conditions Particulières Services d'investissement**. Vous pouvez les demander gratuitement à la Banque ou les consulter sur le site web de la Banque (www.triodos.be).

6.6 Frais

La Banque facture des frais et des taxes pour la fourniture de Services d'investissement. Les tarifs varient en fonction de l'Instrument financier et sont repris dans des documents tels que le prospectus, le document d'informations clés, les résumés et la documentation produit.

La Banque vous donne un aperçu de tous les frais et charges qui sont liés à un Service d'investissement spécifique, avant que la Banque ne fournisse ce service. De plus, vous recevez au moins une fois par an un aperçu des frais et charges réellement engagés dans le cadre du Service d'investissement.

6.7 Conflits d'Intérêts

Dans la fourniture de Services d'investissement, des conflits d'intérêts peuvent survenir.

Cela peut se produire :
- entre la Banque (y compris ses administrateurs, employés ou représentants) et ses clients
- entre les clients eux-mêmes, lorsque les intérêts d'un ou de plusieurs clients sont lésés

La Banque a défini une politique visant à prévenir et à gérer ces conflits. Cette politique décrit :
- comment les conflits potentiels sont identifiés et gérés
- les mesures prises pour veiller à ce que les employés puissent agir de manière indépendante

Si un conflit d'intérêts ne peut être évité et que vos intérêts sont susceptibles d'être affectés, la Banque vous informe clairement de la nature et de l'origine du conflit.

Vous pouvez demander à la Banque de plus amples informations sur la manière dont elle gère les conflits d'intérêts.

6.8 Avantages Reçus de Tiers ou payés à des Tiers

Lors de la fourniture de Services d'investissement, la Banque peut recevoir ou payer des rémunérations ou autres avantages (inducements) à des tiers.

Ces avantages sont gérés avec soin.

La Banque veille à ce que ces inducements :
- améliorent la qualité de ses services
- n'aient aucune incidence sur son obligation d'agir de manière honnête et professionnelle afin de servir au mieux vos intérêts.

La Banque vous procure des informations détaillées quant aux inducements avant de fournir un Service d'investissement.

7. Crédits professionnels

La Banque Triodos offre des crédits professionnels aux conditions et modalités déterminées dans les **Conditions Générales des ouvertures de crédit**.

Pour plus d'informations, veuillez-vous adresser au département Crédits de la Banque.

Triodos Bank nv
Succursale belge
Boulevard Baudouin 31/5
1000 Bruxelles
Tel. +32 (0)2 548 28 00
www.triodos.be
Tva BE 0450.507.887
RPR Bruxelles
Siège social : Zeist, Pays-Bas

Banque Triodos