NAGELMACKERS

CONDITIONS BANCAIRES GENERALES

Siège de la société : Rue Montoyer 14, 1000 Bruxelles
0404.140.107 RPM Bruxelles
www.nagelmackers.be
Compte bancaire : BE71 6350 0200 0069

Les Conditions Bancaires Générales ont été enregistrées le 10 novembre 2026 à Bruxelles et remplacent à dater du 14 janvier 2027 la version précédente applicable depuis le 7 mars 2026. Les clients ont été informés de cette modification par une annexe aux extraits de compte le 13 novembre 2026.

NAGELMACKERS

INTRODUCTION 3

CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES 3
Article 1 - Obligation d'identification et d'information 3
Article 2 - Représentants légaux des personnes morales 5
Article 3 - Procurations 5
Article 4 - Mineurs 7
Article 5 - Nue-propriété et usufruit 7
Article 6 - Correspondance 7
Article 7 - Décès et successions 8
Article 8 - Formulation des ordres donnés à la banque 9
Article 9 - Exécution des ordres donnés à la banque 10
Article 10 - Envoi et transport de documents et avoirs 10
Article 11 - Tarifs, frais, taux d'intérêt, taux de change et impôts 11
Article 12 - Garanties au profit de la banque 11
Article 13 - Pluralité des titulaires et associations de fait 12
Article 14 - Protection des avoirs du client 12
Article 15 - Informations au client 13
Article 16 - Fourniture de preuve par la banque 13
Article 17 - Responsabilité de la banque et de ses auxiliaires 13
Article 18 - Cessation des relations 15
Article 19 - Modifications et communications à la clientèle 16
Article 20 - Discrétion bancaire 16
Article 21 - Traitement de données à caractère personnel 17
Article 22 - Contestations - Plaintes 17
Article 23 - Rectification d'erreurs 18
Article 24 - Droit applicable et tribunal compétent 18
Article 25 - Prescription 18
Article 26 - Service de mobilité interbancaire et comptes dormants 18
Article 27 - Site web 18
Article 28 - Opposabilité des engagements dans le chef de la banque 18

CHAPITRE II – COMPTES ET MOYENS DE PAIEMENT 19
A. Dispositions générales concernant les comptes et moyens de paiement 19
Article 29 - Ouverture et diversité de comptes 19
Article 30 - Opérations en compte 19
Article 31 - Solde créditeur ou débiteur 19
Article 32 - Taux d'intérêt 19
Article 33 - Comptes en monnaies étrangères 19
Article 34 - Remises à l'étranger ou dans une monnaie étrangère 20
Article 35 - Extraits de compte et information périodique 20
Article 36 - Unicité de compte 20

B. Dispositions particulières concernant les comptes et moyens de paiement 20
Article 37 - Comptes à vue 20
Article 38 - Virements 21
Article 39 - Chèques 23
Article 40 - Banque électronique 24
Article 41 - Domiciliations 24
Article 42 - Comptes d'épargne et comptes à terme 24

CHAPITRE III - CRÉDITS 25
Article 43 - Crédits 25

CHAPITRE IV – INVESTISSEMENTS 25
A. Dispositions générales concernant les services d'investissements et services auxiliaires 25
Article 44 - Informations 25
Article 45 - Catégorisation des clients en matière d'investissement 25
Article 46 - Avantages 25
Article 47 - Conflits d'intérêts 25

B. Transactions en instruments financiers 26
Article 48 - Ordres portant sur des instruments financiers 26
Article 49 - Livraison d'instruments financiers 26
Article 50 - Agir comme contrepartie 26
Article 51 - Class actions 26
Article 52 - Opérations diverses 27

C. Gestion de portefeuille et conseil en investissement 27
Article 53 - Gestion de portefeuille et conseil en investissement 27

D. Comptes-titres 27
Article 54 - Dispositions générales 27
Article 55 - Conservation d'instruments financiers 28
Article 56 - Droits de garde et frais 29

CHAPITRE V – SERVICES D'INTERMÉDIATION EN ASSURANCES 29
Article 57 - Informations 29
Article 58 - Avantages 29
Article 59 - Conflits d'intérêts 29

CHAPITRE VI – AUTRES SERVICES 30
Article 60 - Coffres clients 30

Banque Nagelmackers S.A., Rue Montoyer 14, 1000 Bruxelles - T 02 229 76 00 - TVA BE 0404.140.107 - RPM Bruxelles - FSMA 0404.140.107 - www.nagelmackers.be - info@nagelmackers.be 14.01.2027

NAGELMACKERS

CONDITIONS BANCAIRES GENERALES

INTRODUCTION

1. La relation contractuelle entre la Banque Nagelmackers S.A. (ci-après 'la banque') et le client est régie par les présentes Conditions Bancaires Générales, complétées par différents règlements et conventions spécifiques ainsi que par la Liste Générale des Tarifs. En cas de discordances entre les différents documents issus de la relation contractuelle, les règlements et conventions spécifiques priment sur les présentes Conditions Bancaires Générales.

L'ensemble de ces documents forme le contrat-cadre entre la banque et le client, valable pour une durée indéterminée, sous réserve de modifications ultérieures conformément à l'article 19.

Pendant la durée de la relation clients, le client a le droit de recevoir, sur demande, ce contrat-cadre sur support papier ou un autre support durable en français ou en néerlandais. Ce contrat-cadre est toujours disponible dans toutes les agences de la banque et via nagelmackers.be.

Tout cocontractant de la banque qui utilise ou est lié à un service ou un produit proposé par la banque est considéré comme 'client' pour l'application des présentes Conditions Bancaires Générales.

Ces Conditions Bancaires Générales sont aussi d'application, mutatis mutandis, lorsque la banque agit en tant qu'intermédiaire en assurances.

2. La banque a comme autorité de contrôle l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) et la Banque nationale de Belgique (BNB). La banque est inscrite dans les registres de la FSMA (voir www.fsma.be) comme établissement de crédit et comme intermédiaire en assurances. La banque est également inscrite dans les registres de la BNB (voir www.bnb.be) comme établissement de crédit.

Le siège principal de la banque est établi à 1000 Bruxelles, rue Montoyer 14. Le client peut également contacter la banque via ses agences réparties dans toute la Belgique, dont les coordonnés se trouvent sur nagelmackers.be.

La banque est enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0404.140.107.

La communication entre le client et la banque se fait via l'agence gestionnaire du client (sauf si prévu ou convenu autrement), et ce, en français ou en néerlandais, au choix du client. La communication avec une agence peut cependant être limitée par la banque au néerlandais pour la Région flamande et au français pour la Région wallonne. Quand la banque accepte exceptionnellement qu'une autre langue soit utilisée, cela n'implique en aucun cas le droit pour le client d'effectuer toutes ses communications ou une partie de celles-ci dans cette autre langue.

La communication se fait soit 'face to face' avec les préposés compétents de la banque (dans les agences de la banque par exemple), soit selon les moyens de communication et les modalités prévus dans les présentes Conditions Bancaires Générales (voir notamment l'article 6) et dans les règlements et conventions spécifiques d'application.

Les samedis, dimanches, jours fériés et jours de fermeture bancaire (une liste des jours de fermeture bancaire est mise à jour et disponible dans toutes les agences de la banque, sur nagelmackers.be et sur febelfin.be) ne sont pas considérés comme jours ouvrables bancaires.

3. Afin de ne pas alourdir le texte inutilement et sans aucune intention discriminatoire, il sera fait référence au genre masculin dans le présent document pour désigner le 'client'. Par conséquent, la notion de client désignera tant les clients masculins que féminins.

4. Dans le cas de contrats conclus à distance ou en dehors des points de vente, tels que visés dans le Livre VI du Code de droit économique et dans les limites qui y sont prévues, le client a le droit, sauf règlements particuliers ou dispositions contraires, de se rétracter de tels contrats sans pénalité et sans devoir justifier sa décision, pendant un délai de 14 jours à dater du jour de la conclusion du contrat ou de la réception par le client des conditions contractuelles si cette dernière date est ultérieure.

Les informations (pré)contractuelles peuvent être fournies par la banque via un autre support durable que le papier.

Sous réserve de disposition réglementaire contraire, le droit de rétractation s'exerce par l'envoi d'une demande écrite de rétractation à la banque avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de rétractation valable, tous les frais déjà payés par le client pour le contrat seront remboursés dans les 30 jours.

Le droit de rétractation ne s'applique entre autres pas aux services financiers dont le prix dépend des fluctuations sur les marchés financiers sur lesquels la banque n'a pas d'emprise et qui peuvent survenir pendant la période de rétractation.

CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 - Obligation d'identification et d'information

§1. Toute entrée en relation avec la banque de même que l'exécution de toute opération sont subordonnées à la communication préalable par le client des données et documents d'identification requis par la banque concernant le client, ses représentants légaux, ses mandataires et ses bénéficiaires effectifs, tels que :

- pour les personnes physiques : le nom, le prénom, le lieu de naissance, la date de naissance, le domicile, l'état civil, la capacité juridique, le numéro de registre national, le régime matrimonial et un spécimen de la signature ;
- pour les personnes morales : l'acte constitutif, la dernière version des statuts coordonnés, le numéro d'entreprise, le Legal Entity Identifier (LEI) exigé pour la plupart des opérations sur instruments financiers ainsi que tous les actes établissant les pouvoirs des personnes habilitées à représenter la personne morale auprès de la banque.

§2. Le client se soumet à toutes les dispositions légales, réglementaires et prudentielles en matière d'identification des clients, notamment aux dispositions de la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, et de ses arrêtés d'exécution ainsi qu'aux dispositions des règlements et circulaires édictés en cette matière par les autorités de contrôle de la banque (ci-après 'la réglementation anti-blanchiment').

En application de ces dispositions, l'identification du client porte également sur l'objet et la nature de la relation d'affaires. La banque peut à tout moment exiger que le client lui fournisse les explications nécessaires et les pièces justificatives sur l'origine de ses avoirs ou de ses instruments financiers, sur certaines opérations ainsi que sur les activités professionnelles et autres dans le cadre desquelles ces opérations s'inscrivent et en l'absence de celles-ci, elle peut refuser ou reporter l'exécution de ces opérations.

§3. Lorsque le client, son représentant légal, son mandataire ou son bénéficiaire effectif est une PPE (Personne Politiquement Exposé), le client ou la personne concernée en informe immédiatement et expressément la banque. La banque applique dans ces situations les mesures de vigilance accrue prévues par la réglementation anti-

blanchiment, notamment les mesures relatives à l'autorisation de nouer ou de maintenir la relation d'affaires, à l'établissement de l'origine du patrimoine et des fonds concernés et à la surveillance renforcée de la relation d'affaires.

Est une 'PPE' toute personne physique :
- (1) qui occupe ou a occupé une 'fonction publique importante', ou
- (2) qui est le conjoint ou une personne considérée comme l'équivalent d'un conjoint, l'enfant ou le parent d'une personne visée sous (1), ou
- (3) qui est le conjoint ou une personne considérée comme l'équivalent d'un conjoint d'un enfant d'une personne visée sous (1), ou
- (4) qui est 'étroitement associée' à une personne visée sous (1).

Par 'fonction publique importante', on entend celles qui sont reprises dans la réglementation anti-blanchiment, notamment :
- les chefs d'Etat, les chefs de gouvernement, les ministres, les secrétaires d'Etat et les parlementaires ou les membres d'organes législatifs similaires (en Belgique, y compris le niveau des Régions et Communautés) ;
- les membres des organes dirigeants des partis politiques (comme les membres de la direction du parti, le conseil politique, le conseil du parti, le comité de direction, la gestion journalière et le secrétariat du parti) ;
- les membres des cours suprêmes, des cours constitutionnelles ou d'autres hautes juridictions, y compris administratives, dont les décisions ne sont pas susceptibles de recours, sauf circonstances exceptionnelles (comme les conseillers à la Cour de cassation, la Cour d'appel et la Cour du travail, ainsi que le premier président, les présidents, les présidents de chambre, les conseillers d'Etat, les assesseurs et les auditeurs du Conseil d'Etat et les présidents et juges de la Cour constitutionnelle) ;
- les membres des cours des comptes ou des conseils d'administration des banques centrales (comme le Gouverneur, les membres du Comité de direction et du Conseil de régence de la Banque Nationale de Belgique, le premier président, les présidents et les conseillers de la Cour des comptes) ;
- les ambassadeurs, les consuls, les chargés d'affaires et les officiers supérieurs des forces armées (comme les généraux, les amiraux et les vice-amiraux) ;
- les membres des organes d'administration, de direction ou de surveillance des entreprises publiques (comme le CEO, l'Administrateur-délégué, le président, les administrateurs et les membres du Conseil d'administration, le président et les membres du Comité de direction et du Comité exécutif et les commissaires du gouvernement) ;
- les directeurs, les directeurs adjoints et les membres du conseil d'une organisation internationale, ou les personnes qui occupent une position équivalente en son sein (comme l'Union européenne, l'ONU et l'OTAN) ;
- les personnes physiques qui exercent des fonctions reprises comme des fonctions publiques de premier plan dans la liste publiée par la Commission européenne.

Les 'personnes étroitement associées' sont celles visées dans la réglementation anti-blanchiment, notamment toute personne physique qui, conjointement avec une personne visée sous (1), est le bénéficiaire effectif d'une personne morale ou d'une autre entité ou construction juridique (p.ex. une fiducie, un trust…), ou entretient une autre relation d'affaires étroite avec une telle personne, ou est le seul bénéficiaire effectif d'une personne morale ou d'une autre entité ou construction juridique qui a été, dans les faits, créée dans l'intérêt d'une personne visée sous (1).

§4. En application de la loi du 16 décembre 2015 réglant 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'appliquer des obligations d'identification, de diligence et de déclaration en matière fiscale. Cette loi organise notamment la mise en œuvre opérationnelle en Belgique, d'une part, de l'accord intergouvernemental conclu entre la Belgique et les États-Unis d'Amérique en vue de mettre en œuvre le Foreign Account Tax Compliance Act (« FATCA ») et, d'autre part, de la norme commune de déclaration établie par l'OCDE (« Common Reporting Standard » ou « CRS »).

À ce titre, la banque détermine le statut fiscal du client et des personnes qui le contrôlent, recherche les indices de rattachement pertinents, identifie les comptes déclarables et communique au SPF Finances les renseignements requis. Selon le régime applicable, le SPF Finances transmet ces renseignements à l'autorité fiscale américaine ou aux autorités compétentes des autres juridictions participantes.

Le client fournit à la banque, à première demande, toute information, auto-certification, déclaration ou tout document nécessaire à la détermination de sa ou de ses résidences fiscales, de son numéro d'identification fiscale et, le cas échéant, de son statut au regard de FATCA ou du CRS. Il informe immédiatement la banque de toute modification susceptible d'affecter ces informations ou ce statut.

Lorsque les renseignements disponibles font apparaître un rattachement fiscal à une juridiction étrangère ou que le client ne fournit pas les informations ou documents requis, la banque applique les conséquences prévues par la réglementation fiscale applicable, notamment en matière de qualification et de déclaration du compte.

§5. En raison de son appartenance au groupe Caisse d'Epargne Haut de France, la banque se réserve le droit d'appliquer à toute relation bancaire la réglementation édictée par les autorités françaises, pour autant qu'elle soit applicable. Notamment, la banque est tenue, dans le cadre de ses obligations légales concernant la lutte contre les atteintes à la probité, dont la corruption et le trafic d'influence, de procéder à l'évaluation de l'intégrité de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires, au regard de critères de risques tels que : le pays de résidence, la réputation, la nature, l'objet de la relation, et l'interaction avec des agents publics ou des PPE définies au §3 ci-dessus, les aspects financiers en jeu et devises traitées.

Le Client s'engage en conséquence :
- à permettre à la banque de satisfaire aux obligations légales ci-dessus visées, notamment en lui apportant toutes les informations nécessaires spontanément ou à la demande de la banque (statut de PPE, motivation des opérations atypiques) ;
- à ne pas effectuer sur ses comptes ouverts dans les livres de la banque d'opérations financières visant ou liées à la commission d'un fait de corruption ou de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêt, de détournement de fonds publics ou de favoritisme et à justifier sur demande les opérations sans objet apparent;
- à ne pas proposer ou offrir de cadeaux, invitations ou autres avantages à un salarié de la banque afin d'obtenir un avantage indu relatif au fonctionnement de ses comptes ouverts dans les livres de la banque.

§6. Si les exigences posées en matière d'identification et d'information ne sont pas respectées par le client ou son/ses représentant(s) légal/légaux, son/ses mandataire(s), ou son/ses bénéficiaire(s) effectif(s), la banque peut suspendre ou refuser l'exécution d'une opération et bloquer et éventuellement clôturer le(s) compte(s) du client.

Les comptes ne peuvent être utilisés que pour des avoirs et/ou instruments financiers appartenant au(x) titulaire(s) du compte. Il est strictement interdit au titulaire de compte de servir de prête-nom auquel cas ce fait ne peut être opposé à la banque.

§7. Lors de l'entrée en relation et pendant toute la durée de celle-ci, le client, ainsi que ses mandataires, est tenu de communiquer à la banque des informations exactes et complètes et de lui fournir les documents nécessaires à la relation bancaire, notamment ceux

requis pour bénéficier d'un régime particulier, d'un avantage ou d'une exemption.

Le client est également tenu d'informer sans délai la banque de toute modification des informations et documents précédemment communiqués. Il est responsable des conséquences dommageables découlant du caractère inexact ou incomplet des informations fournies ou de l'inexécution partielle ou totale de ses obligations d'information et de communication.

§8. La Banque se réserve le droit de bloquer les comptes du client lorsqu'il existe des motifs raisonnables de douter de sa capacite juridique et/ou qu'il se trouve dans l'une des situations prévues aux articles 488/1 ou 488/2 de l'ancien code civil. En outre la banque se réserve le droit de suspendre l'exécution d'un ordre de paiement lorsqu'il existe un doute raisonnable de la volonté du client d'effectuer cette opération.

Article 2 - Représentants légaux des personnes morales

§1. Les organes des personnes morales sont réputés avoir un pouvoir général de représentation de sorte que toutes limitations quantitatives et qualitatives à ce pouvoir ainsi que les règles internes de gestion sont inopposables à la banque. La banque peut toutefois appliquer les éventuelles limitations de montant par opérations et les exigences de signatures multiples (comme la signature obligatoire de deux administrateurs) qui seraient portées à sa connaissance. Ce principe s'applique dans toute la relation entre la banque et le client, quel que soit le service ou le produit concerné, ce qui inclut notamment le conseil en investissement, la détermination du profil d'investisseur du client ainsi que les contrats et transactions qui peuvent en découler.

§2. Lorsqu'à l'échéance du mandat d'un administrateur, les organes compétents de la personne morale ne procèdent pas au renouvellement de son mandat ou à la nomination d'un nouvel administrateur, la banque pourra considérer, comme c'est communément admis en application des règles du mandat, que la fonction de l'administrateur concerné se poursuit dans la mesure où c'est nécessaire pour assurer la continuité de l'administration de la personne morale jusqu'à qu'il soit procédé à la nomination d'un nouvel administrateur ou au renouvellement de son mandat. Tel sera le cas lorsque le nombre minimum légal d'administrateurs n'est plus atteint.

Dans ce cas, l'administrateur dont le mandat est arrivé à échéance, agissant avec une prudence accrue, peut toujours prêter son concours aux actes, opérations ou transactions qui ne pourraient pas être effectués sans son intervention dans la mesure où ils sont nécessaires et dans l'intérêt de la personne morale.

Dans la mesure où il n'appartient pas à la banque de déterminer les actes auxquels l'administrateur dont le mandat est échu peut ou non prêter son concours tenant compte de la prudence avec laquelle il est tenu d'agir, de la nécessité de l'acte à poser et de l'intérêt de la personne morale, la responsabilité de la banque ne pourra pas être engagée par le client si elle refuse de donner suite à certains actes, opérations ou transactions demandés par le client à l'intervention de cet administrateur.

Il en découle également que la banque ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences dommageables qui pourraient résulter pour le client personne morale de la participation d'un administrateur dont le mandat est échu à l'accomplissement d'actes, opérations ou transactions en son nom.

Le client personne morale garantit par ailleurs la banque contre toute action qui pourrait être engagée contre elle découlant de la participation d'un administrateur dont le mandat est échu à l'accomplissement d'actes, opérations ou transactions en son nom ou découlant du refus de la banque d'exécuter de telles opérations.

Le maintien en fonction d'administrateurs après l'échéance de leur mandat doit demeurer une situation exceptionnelle. Il appartient à la personne morale concernée et aux administrateurs qui sont, le cas échéant, forcés de rester en fonction, de prendre toutes les mesures qui s'imposent pour assurer que les nominations ou renouvellements soient actés le plus rapidement possible.

Article 3 - Procurations

§1. La banque tient à la disposition des clients des formulaires de procuration sous seing privé afin de leur permettre de donner mandat à des tiers pour effectuer, dans les limites définies par la loi et dans les présentes Conditions Bancaires Générales, des opérations en leur nom et pour leur compte.

Sans préjudice des dispositions du §5 du présent article, la banque peut, sans toutefois y être contrainte, accepter des procurations données par les clients sous une autre forme que le formulaire mis à disposition par la banque. Toutefois, le refus par la banque de tenir compte de telles procurations notamment en raison d'un risque d'incompatibilité de ces procurations avec les présentes Conditions Bancaires Générales ou avec toute autre disposition légale ou contractuelle applicable, ne peut en aucun cas engager sa responsabilité vis-à-vis du client et/ou de son mandataire. La banque peut également, pour des raisons de lutte contre la fraude et/ou en application de l'article 1 des présentes Conditions Bancaires Générales refuser de tenir compte d'une procuration non signée en sa présence.

Tout mandataire est tenu de la même manière que le client lui-même, qui en informera ses mandataires, par les dispositions des présentes Conditions Bancaires Générales.

Les dispositions de cet article s'appliquent aux procurations sur un compte, un coffre ou, le cas échéant, à tout autre service bancaire, pour autant qu'il n'y soit pas expressément dérogé sur le document de procuration ou règlement.

Le client peut également donner une procuration électronique limitée à l'usage des moyens de paiement électroniques visés dans le Règlement Online & Mobile Banking. Le présent article s'applique également à ces procurations électroniques sauf si le Règlement Online & Mobile Banking y déroge ou les complète.

Les mandataires et les mandants sont solidairement et indivisiblement responsables de toutes les obligations à l'égard de la banque nées dans le cadre d'un mandat et/ou à la suite d'opérations ou d'actes posés dans le cadre d'un mandat.

§2. Si plusieurs mandataires sont mentionnés, ils peuvent tous agir séparément, sauf stipulation contraire expresse sur le formulaire de procuration.

Sans préjudice de dispositions règlementaires ou contractuelles spécifiques permettant notamment au mandataire d'accorder des délégations de pouvoir dans le cadre des applications de banque à distance, chaque procuration est personnelle, incessible et ne peut être déléguée.

Si la procuration est limitée à un certain plafond, cette limitation est valable pour le mandataire par transaction, sauf stipulation contraire expresse sur le document de procuration.

Le mandataire sur un compte à vue est habilité (pour ou en relation avec ce compte à vue et toujours au nom et pour le compte des mandants titulaires du compte) à :
- effectuer des retraits d'espèces en EUR ou dans une autre devise de ce compte à vue ;
- effectuer toute opération de paiement sur ce compte à vue ;
- ouvrir un compte à terme ;
- réceptionner les extraits de ce compte par le canal qu'il a choisi (pour autant que celui-ci soit utilisé au sein de la banque) ;
- utiliser les formules de chèque déjà délivrées au titulaire du compte, dans les limites prévues à l'article 39 ;
- demander, réceptionner et utiliser des cartes de débit ou de crédit ou l'accès à toute autre forme ou moyen de gestion électronique du compte ;
- clôturer ce compte à vue.

Le mandataire sur un compte d'épargne a les mêmes pouvoirs pour autant qu'il s'agisse d'opérations compatibles avec les dispositions légales propres au compte d'épargne.

Les procurations sur un compte-titres sont gérées au niveau du portefeuille placements global. Cela signifie que les mandataires sont les mêmes pour tous les produits détenus sous un même portefeuille placements.

Le mandataire sur un compte-titres est habilité (toujours au nom et pour le compte des mandants titulaires du compte) à :
- réceptionner les extraits de ce compte par le canal qu'il a choisi (pour autant que celui-ci soit utilisé au sein de la banque) ;
- transmettre tout ordre portant sur les instruments financiers déposés sur ce compte-titres (vente, arbitrage, conversion,…), en ce compris les transferts vers un autre compte-titres ;
- clôturer ce compte-titres.

Un mandataire sur un compte à vue, compte d'épargne ou compte-titres n'est pas habilité, au nom du/des mandant(s), à :
- ouvrir un (autre) compte à vue, compte d'épargne ou compte-titres ;
- demander ou contracter un crédit (sous quelque forme que ce soit mais autre que les cartes de crédit) ;
- obtenir des informations concernant l'utilisation de cartes de crédit dont il n'est pas le titulaire et dont le règlement s'effectue périodiquement via le compte auquel se rapporte sa procuration ;
- obtenir des informations concernant des crédits dont il n'est pas le copreneur et qui sont liés au compte auquel se rapporte sa procuration (par exemple pour des remboursements de crédit) ;
- modifier le compte lié à un contrat de location de coffre clients.

Un contrat de location de coffre clients ne peut être arrêté que par son/ses titulaire(s) et pas par un mandataire. En aucun cas un mandataire ne dispose, sur un contrat de location de coffre client, en dehors du droit d'accès au coffre client, du moindre droit vis-à-vis de la banque en ce qui concerne le coffre client ou son contenu. Le mandataire doit en outre respecter toutes les dispositions du contrat de location de coffre client.

§3. Chaque mandant peut à tout moment révoquer une procuration qu'il a conférée et chaque mandataire peut à tout moment renoncer à un mandat qu'il a reçu. Toute révocation ou renonciation doit être effectuée par écrit auprès de l'agence de la banque où est tenu son compte. La banque tiendra compte de la révocation ou renonciation le plus rapidement possible, sa responsabilité n'étant cependant engagée qu'à partir du troisième jour ouvrable bancaire suivant la réception de l'avis de révocation ou de renonciation.

Des procurations octroyées à un tiers par deux ou plusieurs mandants peuvent à tout moment être révoquées séparément par chacun des mandants. Le mandant qui révoque la procuration doit en informer l'autre ou les autres mandants. La banque ne peut en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque préjudice subi par un mandant du fait de ne pas avoir été informé de la révocation.

Etant donné que les procurations sur un compte-titres sont gérées au niveau du portefeuille placements, la résiliation d'une procuration pour l'un des comptes détenus sous un portefeuille placements entraîne la résiliation de la procuration pour l'ensemble des comptes détenus sous ce même portefeuille placements.

Lorsqu'un mandat prend fin en raison d'un décès, d'une déclaration d'incapacité, d'une dissolution, d'une faillite ou d'une déconfiture du mandant ou de son mandataire, ou, en ce qui concerne les procurations données à partir du 1er septembre 2014, parce que le mandant tombe en incapacité de discernement visé à l'article 488/1 ou 488/2 de l'ancien Code civil et que le mandat ne satisfait pas aux exigences pour pouvoir servir de mandat de protection tel que prévu à l'article 490 et 490/1 §2 de l'ancien Code civil, la banque s'efforcera d'en tenir compte le plus rapidement possible, la responsabilité de la banque n'étant cependant engagée qu'à partir du troisième jour ouvrable bancaire suivant celui où l'événement a été porté à sa connaissance. La banque n'est tenue dans aucun cas d'effectuer elle-même des recherches si l'un des événements précités se produisait. Par ailleurs, la banque ne peut être tenue responsable lorsqu'un mandataire, malgré la révocation de la procuration, continue à émettre des chèques, à utiliser une carte de débit ou de crédit ou un code pour l'Online Banking ou toute autre forme de gestion électronique du compte.

En cas de nouveau titulaire et/ou de l'ajout d'un titulaire supplémentaire sur un compte ou un coffre client, toute procuration donnée antérieurement sur ce compte ou coffre client est maintenue, à moins qu'il n'en soit expressément convenu autrement.

Etant donné que les procurations sur un compte-titres sont gérées au niveau du portefeuille placements, les comptes ajoutés sous un portefeuille placements recevront les mêmes procurations que les comptes existants détenus sous ce même portefeuille placements.

§4. Si plusieurs mandants se donnent procuration mutuellement, la révocation d'une des procurations par un mandant ou la renonciation à l'une des procurations par un mandataire entraîne la révocation simultanée de toutes les autres procurations.

L'octroi d'une nouvelle procuration sur un coffre clients met fin à toutes les procurations antérieures sur ce coffre. L'octroi d'une nouvelle procuration sur un compte ou tout autre service bancaire ne met pas fin aux procurations antérieures sur ce compte ou sur cet autre service bancaire (sauf dispositions contraires dans des règlements spécifiques).

§5. La banque n'assume aucune responsabilité quant aux conséquences qui pourraient résulter du caractère imprécis, incomplet, contradictoire ou illisible des procurations ou des avis de révocation de ces procurations, ni quant aux conséquences qui pourraient résulter d'une révocation effectuée sans qu'elle n'en ait été informée.

La banque peut suspendre temporairement ou définitivement la prise en compte d'un mandat donné par un client lorsqu'elle estime que cette suspension répond au principe de prudence et/ou apparaît être dans l'intérêt manifeste du mandant par exemple lorsque la banque peut raisonnablement considérer que vu les circonstances portées à sa connaissance, le mandant ne semble plus disposer de la capacité de contrôler les actes du mandataire, étant entendu toutefois que la banque ne peut jamais être tenue responsable des actes posés par un mandataire agissant dans le cadre de son mandat.

Le mandant peut limiter le mandat à un certain montant par opération. Les autres limites ou modalités que le mandataire définirait pour le mandat concernent uniquement la relation réciproque mandant-

mandataire, sans que la banque ne doive en tenir compte. Le mandant s'engage donc à informer le mandataire de manière précise et complète des limites fixées au mandat qu'il lui donne et se porte fort de la prise de connaissance effective par le mandataire des dispositions des règlements qui régissent la relation entre la banque et ses clients et leurs mandataires.

Article 4 - Mineurs

§1. Les parents d'un enfant mineur exercent en principe conjointement leur autorité parentale sur l'enfant. Dans ce cadre, ils administrent également ensemble les biens de l'enfant et le représentent ensemble.

Il en découle que les parents ont le droit d'administrer le patrimoine de leur enfant. Ils peuvent donc en principe ouvrir ensemble un compte au nom de leur enfant et y exécuter des opérations. Les parents doivent toutefois toujours agir dans l'intérêt exclusif de l'enfant et dans les limites légales des opérations qu'ils peuvent effectuer sans accord d'un juge.

Vis-à-vis de la banque, lorsque l'autorité parentale s'exerce de manière conjointe, chaque parent est présumé agir avec l'accord de l'autre parent lorsqu'il administre seul les biens de l'enfant. La banque dispose toutefois du droit de requérir l'intervention des deux parents par exemple en cas de doute sur l'accord de l'autre parent sur l'opération envisagée, vu la nature de l'opération envisagée (type d'opération, montant…) ou lors de l'entrée en relation avec l'enfant afin de s'assurer de disposer d'une identification correcte et complète des deux parents.

Si l'un des parents s'oppose formellement à ce que l'autre parent administre seul les avoirs de l'enfant ou si l'autorité parentale et l'administration des biens de l'enfant ont été confiées exclusivement à un parent par décision judiciaire, cette modification dans l'administration des avoirs de l'enfant doit être notifiée sans délai, pièce à l'appui, à la banque. A défaut de cette notification, la banque n'est pas responsable si l'autre parent, déchu du droit d'administrer les biens de son enfant mineur, continue néanmoins à administrer les avoirs de l'enfant auprès de la banque.

§2. L'aliénation d'avoirs et d'instruments financiers d'un enfant mineur requiert l'autorisation préalable du juge de paix. Cette autorisation n'est pas requise si les instruments financiers aliénés sont remplacés par des instruments financiers similaires pour autant que le patrimoine du mineur soit conservé.

Dans tous les cas où la banque doute du fait que les opérations sont réalisées dans l'intérêt de l'enfant ou, notamment en matière d'instruments financiers, que les avoirs sont (ré)investis avec la prudence requise, elle peut subordonner l'exécution de la transaction à l'approbation du juge de paix.

§3. Les règles énoncées ci-dessus s'appliquent également aux tuteurs pour autant qu'il n'y soit pas dérogé par la loi ou par une décision judiciaire.

Article 5 - Nue-propriété et usufruit

Pour certains services, la banque peut tenir compte de l'existence d'un usufruit sur des avoirs en compte ou sur des instruments financiers sur un compte-titres.

En l'absence de production de documents fiables (par ex. un acte notarié) attestant de la qualité de nu-propriétaire et d'usufruitier, la banque peut refuser d'ouvrir ce type de compte(-titres).

Les nus-propriétaires et les usufruitiers doivent immédiatement signaler à la banque, par écrit et conjointement, toute modification de la nue-propriété et/ou de l'usufruit. En cas de doute concernant (la fin de) l'usufruit, la banque a le droit de bloquer à la fois le capital, les revenus et les versements.

Les nus-propriétaires et les usufruitiers sont responsables des éventuelles conséquences fiscales et/ou juridiques de la structure qu'ils ont choisie.

Les nus-propriétaires et les usufruitiers sont solidairement responsables de tous les frais découlant de la gestion et des opérations liées aux avoirs en compte ou aux instruments financiers faisant l'objet de l'usufruit.

Lorsqu'un compte est scindé en nue-propriété et usufruit, tous les nus-propriétaires et usufruitiers doivent toujours agir ensemble, à moins qu'un système particulier de procuration n'ait été organisé.

Article 6 - Correspondance

§1. Dans le cadre du présent article, la correspondance doit être comprise au sens large et comprend toute communication écrite ou électronique entre la banque et le client, indépendamment du canal et du contenu.

Une communication par courrier électronique ou par tout autre moyen électronique est présumée reçue par son destinataire, le jour de l'envoi de cette communication, ou, si elle est effectuée par « affichage » sur le site web de la banque, le jour où cet « affichage » est effectué. Une communication par courrier ordinaire est présumée reçue le troisième jour ouvrable bancaire suivant celui de l'envoi. Un courrier envoyé par recommandé au siège principal ou à une agence de la banque est présumée reçue le jour de l'accusé de réception ou récépissé recommandé remis par la banque.

La banque peut utiliser différents canaux dont l'Online & Mobile Banking, l'e-mail, les messages, l'affichage dans les agences de la banque, le site web de la banque et le courrier, et choisira toujours un canal adapté au contexte de la relation entre la banque et le client. Il s'agit notamment des communications légales ou réglementaires obligatoires ou non, des (annexes aux) extraits de compte, des rapports de gestion et des relevés périodiques de compte-titres et d'avoirs en portefeuilles.

Sous réserve de dispositions légales contraires ou de conventions particulières, la banque peut valablement déduire de la communication d'une adresse électronique (e-mail) à la banque ou de l'utilisation de l'Online & Mobile Banking que le client accepte la mise à disposition de communications via le canal électronique concerné, et que ce canal est adéquat au regard du contexte dans lequel se déroule la relation entre la banque et le client. Le client peut démontrer le contraire par tous les moyens de droit.

Outre la communication 'face to face' avec les préposés compétents de la banque (son agence), le client peut contacter la banque : (i) en ligne, via Mobile Banking et Online Banking, dans le respect des conditions et selon les fonctionnalités apparaissant sur l'application mobile et le site web de la banque, (ii) par courrier électronique du client au départ de son adresse e-mail à l'adresse de courrier électronique de son agence, (iii) par courrier ordinaire adressé à son agence, (iv) par remise à son agence contre accusé de réception de l'agence, ou (v) par téléphone, étant entendu que la banque a le droit de ne pas tenir compte d'une communication reçue par téléphone si elle a des doutes quant à l'identité de l'appelant et étant entendu que la banque peut en toute hypothèse demander, avant de tenir compte de cette communication, que celle-ci lui soit confirmée par courrier électronique du client au départ de son adresse e-mail, auquel cas, seul ce courrier sera considéré comme valant communication.

§2. Le client peut choisir s'il souhaite que ses extraits de compte soient mis à disposition par voie électronique ou par courrier, sauf restrictions dans des règlements spécifiques ou des conventions particulières.

§3. La correspondance est, au choix du client, envoyée par courrier à son domicile ou au siège social, ou à une adresse de correspondance qu'il a donnée.

Les lettres de rappel, les mises en demeure et les significations peuvent toujours être adressées valablement au domicile et/ou à l'adresse de correspondance.

Lorsque le compte a été ouvert au nom de plusieurs titulaires ou lorsque des opérations sont effectuées pour le compte de plusieurs personnes, la correspondance est envoyée à l'adresse indiquée de commun accord par les titulaires ou, à défaut, à l'adresse de l'un des cotitulaires au choix de la banque.

Tout changement d'adresse du domicile et/ou de l'adresse de correspondance doit être immédiatement notifié par écrit à la banque. Toute correspondance sera considérée comme valablement expédiée à la dernière adresse communiquée à la banque. La banque ne sera jamais responsable du préjudice qui peut survenir dans le cas où le client aurait omis de communiquer son changement d'adresse ou l'aurait fait tardivement, ou dans le cas où le client n'aurait pas pris connaissance de la correspondance tenue à sa disposition ou l'aurait fait tardivement.

§4. A la demande expresse du client, la banque peut ou non accepter, dans des cas très exceptionnels, de tenir de la correspondance à disposition pour le client dans une agence de la banque. La banque peut à tout moment, sans préavis ni motivation, révoquer son éventuel accord avec cette exception.

Même dans le cas d'un accord exceptionnel, la banque peut toujours transmettre de la correspondance au client par courrier ou de toute autre manière, par exemple dans le cadre de ses obligations légales en matière d'informations par rapport au client.

Le client doit venir retirer la correspondance tenue à sa disposition dans une agence de la banque au moins tous les 30 jours. La banque a la possibilité mais non l'obligation d'envoyer au client la correspondance qui n'a pas été retirée à temps, par la poste ou de toute autre manière (les frais supplémentaires étant à la charge du client) ou même de la détruire après au moins six mois.

Toute correspondance mise à disposition dans une agence de la banque à titre exceptionnel et à la demande expresse du client conformément au § 4 sera dans tous les cas considérés comme envoyée régulièrement.

§5. Sans préjudice du §1er ci-dessus, le client est présumé avoir pris connaissance de sa correspondance au moins dans les 30 jours suivant la mise à disposition, indépendamment de la manière dont la correspondance est mise à disposition. La correspondance est présumée être mise à disposition à la date qui s'y trouve mentionnée. Le client doit notamment vérifier si la situation donnée des comptes (à vue, d'épargne et/ou compte-titres) correspond à la situation réelle de ces comptes. S'il constate des inexactitudes, le client doit introduire une plainte par écrit dans les délais prévus à l'art. 22.

La preuve de l'expédition de la correspondance peut être fournie par la banque par la remise de la copie de cette correspondance ou par tout autre moyen, y compris par voie électronique.

Le client accepte que la mention d'une opération sur extrait de compte ou sur un rapport de gestion suffise comme preuve de l'exécution de l'ordre donné à la banque et que, excepté quand des dispositions légales l'imposent, aucune autre preuve ne doit être fournie.

La banque n'est pas responsable de la perte de correspondance par la Poste et peut détruire la correspondance retournée, après un délai de six mois.

Les lettres adressées à la banque doivent mentionner clairement, correctement et intégralement le nom de la banque ainsi que l'adresse complète de l'agence ou du siège destinataire.

La banque peut toujours envoyer un extrait de compte de contrôle par courrier ordinaire ou recommandé au domicile du client ou à l'adresse mentionnée par celui-ci.

Article 7 - Décès et successions

§1. En cas de décès d'un (co)titulaire ou de son conjoint, les titulaires, les conjoints, les ayants droit, les mandataires et les représentants légaux doivent immédiatement en avertir la banque.

Après réception de l'avis de décès, la banque bloque tous les avoirs sur les comptes (à vue, d'épargne et/ou compte-titres) et les coffres clients au nom du défunt et/ou de son conjoint, et/ou ensemble avec des tiers et les ordres de paiement permanents et domiciliations sont suspendus. Une exception est cependant possible pour les frais liés à la dernière maladie et aux funérailles, sur présentation de la facture.

A défaut d'un tel avis, toutes les opérations effectuées par la banque seront opposables aux ayants droit du défunt et la banque ne peut être tenue responsable des conséquences dommageables qui pourraient découler pour ces derniers des opérations effectuées par des cotitulaires ou mandataires après le décès du titulaire, sauf en cas de faute grave ou de fraude dans le chef de la banque.

Sauf instructions contraires de tous les ayants droit du défunt, la banque envoie la correspondance relative aux comptes du défunt à la dernière adresse indiquée par celui-ci, au nom de la succession. Elle peut également envoyer cette correspondance à l'un des ayants droit, au notaire ou à toute autre personne chargée de la gestion des intérêts des ayants droit.

§2. La libération des avoirs et des instruments financiers bloqués, ainsi que du contenu des coffres, aura lieu après transmission à la banque d'un document valable établissant la succession (en principe, un acte de notoriété), après paiement des éventuelles dettes fiscales et sociales conformément aux dispositions légales en la matière et après que la banque soit entrée en possession des instructions données, soit conjointement par tous les héritiers, soit par leur(s) mandataire(s) commun(s) (par exemple : un notaire). La banque n'est pas responsable si ces pièces s'avèrent ne pas être exactes ou authentiques, sauf en cas de faute grave ou de fraude dans le chef de la banque.

En cas de décès d'un(e) client(e) marié(e) ou cohabitant légal, le/la partenaire/cohabitant légal survivant(e) peut, par le biais d'un formulaire spécifique, demander à la banque de mettre à sa disposition un 'pécule' dont le montant ne peut dépasser ni 5 000 EUR ni la moitié des avoirs disponibles. Le/la partenaire ou cohabitant légal survivant(e) qui demande un montant supérieur à la banque ainsi qu'à d'autres institutions financières perd ses droits sur le patrimoine commun à concurrence de la partie excédentaire et ne peut plus renoncer à la succession ou l'accepter sous bénéfice d'inventaire.

§3. La banque peut imputer des frais pour l'administration et la gestion d'un dossier de succession. Ces frais sont à charge de la succession.

Les héritiers et les ayants droit d'un client décédé sont tenus solidairement et indivisiblement de respecter tous les engagements du client envers la banque.

Article 8 - Formulation des ordres donnés à la banque

§1. Dispositions générales

La banque met à la disposition de ses clients différents formulaires à utiliser pour l'enregistrement des ordres qui lui sont donnés. Les clients sont tenus de les conserver avec le plus grand soin et sont responsables de toutes les conséquences éventuelles en cas de perte, de vol ou d'abus de ces formulaires.

En application d'un accord spécial, la banque peut permettre, en certaines circonstances, la réception des ordres des clients sur un support informatique. Ensuite, la banque exécute ces ordres sous la responsabilité du donneur d'ordre qui a créé le support informatique.

Tous les ordres qui n'ont pas été donnés par le biais des formulaires prévus à cet effet ou via les canaux électroniques contractuels prévus à cet effet, tous les ordres qui sont incomplets, qui peuvent porter à confusion, qui sont imprécis, qui font douter ou qui ne fournissent aucune sûreté quant à leur authenticité, tels que les ordres qui n'ont pas été signés par le client en présence d'un représentant de la banque, peuvent être rejetés par la banque, et soit, ils ne seront pas exécutés, soit leur exécution sera suspendue sans que la banque puisse être tenue pour responsable de la non-exécution ou du retard dans l'exécution.

La banque peut également décider de refuser l'exécution d'opérations pour des raisons légitimes, par exemple lorsqu'elle soupçonne que la personne qui transmet les ordres n'y est pas habilitée, pour des raisons de sécurité, lorsque les documents ou l'information demandés ne sont pas délivrés, pour répondre à ses obligations légales ou déontologiques ou lorsque l'opération est liée à des activités illégales.

L'exécution de l'ordre peut être soumise à la production préalable d'une confirmation écrite de cet ordre ou une confirmation de l'ordre via les canaux électroniques spécialement prévus contractuellement et pourvue d'une signature électronique qui satisfait aux exigences posées par l'article 8.1., 3° du nouveau Code civil.

Si la banque procédait malgré tout à l'exécution de cet ordre, l'exécution est alors opposable au client et l'exécution se déroulera sous la seule responsabilité du client qui sera responsable de toutes les éventuelles conséquences dommageables du caractère incomplet ou non clair de l'ordre donné. La banque ne pourra jamais être tenue pour responsable des éventuels erreurs, fautes, ou retards qui en découlent et ce, sauf faute lourde de la banque lors de l'exécution de l'ordre.

L'exécution des ordres est essentiellement basée sur le numéro de compte (IBAN).

Sous réserve du service de vérification du bénéficiaire prévu à l'article 38 §1 la banque n'est pas tenue de comparer l'identité du bénéficiaire avec l'IBAN communiqué par le client. Lorsque le service de vérification est proposé, la banque fournit au client les informations prévues par la réglementation applicable avant que celui-ci n'autorise l'ordre. Si une absence de concordance exacte est communiquée au client et que celui-ci confirme malgré tout l'opération, cette confirmation emporte acceptation du risque et exonère la banque de toute responsabilité.

Lorsque le client recourt à des communications structurées ou non pour ses virements ou autres opérations, il est seul responsable des éventuelles conséquences dommageables. La banque n'est pas tenue de contrôler ces communications de quelque manière que ce soit.

§2. Identification

Tous les ordres doivent, en principe, être donnés par écrit ou via les canaux électroniques prévus contractuellement à cet effet et pourvus d'une signature électronique qui satisfait aux exigences posées par l'article 8.1.3° du nouveau code civil.

Sans préjudice de l'utilisation d'applications de banque à distance régies par des règlements spécifiques (Règlement Online & Mobile Banking…), la banque peut également proposer au client de signer ses transactions au moyen d'un système d'identification et de signature électronique mis à sa disposition lors de rendez-vous en présence d'un préposé de la banque.

Lorsque cette possibilité est offerte au client, celui-ci peut s'identifier et signer les transactions au moyen de tout dispositif, procédé ou moyen d'identification et de signature électronique mis à sa disposition ou accepté par la banque.

Le client utilise ce moyen conformément aux instructions de la banque et, le cas échéant, aux conditions spécifiques qui lui sont applicables, notamment en recourant aux éléments d'authentification personnels requis. Il veille à préserver la confidentialité et la sécurité de ces éléments et à respecter toutes les mesures de sécurité communiquées par la banque.

Le client accepte que l'utilisation du moyen d'identification et de signature électronique conformément aux modalités prévues par la banque constitue une preuve suffisante de son identification et de son consentement à la transaction, pour autant que cette utilisation soit validée par le système informatique de la banque comme émanant du client concerné. Ce procédé remplace la signature manuscrite du client et constitue sa signature électronique au sens de la loi. Il permet d'assurer l'intégrité des données et l'identification correcte du signataire, équivaut à une signature manuscrite apposée sur un bordereau de transaction ou tout autre document et constitue la preuve de l'accord sans réserve du client sur la transaction effectuée et sur l'ensemble de ses modalités d'exécution.

Lorsque le client choisit de signer une transaction de manière électronique, il fournit à la banque une adresse de courrier électronique (e-mail) vers laquelle la banque peut lui adresser le bordereau de l'opération et, le cas échéant, les extraits de compte. La communication d'une telle adresse à la banque établit à suffisance le fait que le client dispose d'un accès régulier à internet.

En choisissant de signer électroniquement, le client accepte expressément de recevoir l'ensemble des informations (pré) contractuelles par le biais du site web de la banque lorsque la législation applicable à la transaction effectuée autorise ce mode de communication. La banque s'engage à ce que l'information disponible sur le site web soit complète, à jour et qu'elle demeure accessible pendant le laps de temps qui est raisonnablement nécessaire au client pour l'examiner.

L'ensemble de ce processus de signature est intégralement et valablement traçable par le biais des logs informatiques de la banque. Ceux-ci formalisent l'enregistrement de la trace informatique générée par chaque étape franchie par le client ainsi que le détail lié. Toute reproduction du contenu de ces logs sur tout support quelconque est réputée conforme à l'original et est opposable, comme moyen de preuve, au client qui contesterait avoir validé les différentes étapes de la transaction effectuée.

Les dispositions qui précèdent ne portent pas préjudice au droit du client d'apporter la preuve contraire conformément aux dispositions des présentes Conditions Bancaires Générales, en particulier les dispositions en matière de plainte et de prescription.

Sous réserve des restrictions reprises à l'article 38 §1.1, en matière d'ordre de virement, la banque peut accepter des ordres, sans néanmoins y être obligée, qui sont donnés par téléphone, ou via des canaux électroniques mais sans signature électronique. Si la banque décide d'exécuter l'ordre ainsi donné, seul le client en sera responsable, sauf faute lourde de la banque et celle-ci peut toujours faire dépendre l'exécution réelle de l'ordre de la production préalable d'une

confirmation écrite de l'ordre par le client ou par une confirmation de l'ordre via les canaux électroniques prévus contractuellement et pourvue d'une signature électronique qui satisfait aux exigences posées l'article 8.1., 3° du nouveau Code civil.

§3. Position débitrice

Si en raison de circonstances, l'exécution de l'ordre ou de différents ordres donne lieu à un solde débiteur dans un compte tenu par le client, le client est alors tenu par le remboursement immédiat de la situation débitrice ainsi créée. Le client accepte que la banque calcule un intérêt conventionnel sur le montant du solde débiteur tant que celle-ci perdure et le taux d'intérêt sera porté à la connaissance de la clientèle conformément à l'article 19 des présentes Conditions Bancaires Générales.

§4. Consentement à une opérations de paiement

Une opération de paiement n'est réputée autorisée que si le payeur a donné son consentement à l'exécution de l'ordre de paiement. La manière dont ce consentement est donné est définie aux articles 38, 40 et 41 ainsi que dans les réglementations spécifiques applicables. En l'absence d'un tel consentement, l'opération de paiement est réputée non autorisée.

Le consentement du payeur à l'exécution d'une opération de paiement implique son consentement explicite à l'accès, au traitement et à la conservation des données personnelles nécessaires à l'exécution de l'opération de paiement.

Dans la situation visée à l'article 31 alinéa 2, le moment de réception de l'ordre de paiement est reporté au moment où il y a à nouveau une provision suffisante sur le compte ou au moment où les avoirs sont à nouveau disponibles.

Le payeur peut toujours retirer son consentement, mais au plus tard jusqu'au moment où l'ordre de paiement devient irrévocable. Le consentement à l'exécution d'une série d'opérations de paiement peut aussi être retiré avec pour effet que toute opération de paiement postérieure doit être réputée non autorisée.

Le moment où l'ordre de paiement devient irrévocable est défini aux articles 38, 40 et 41 ainsi que dans les règlements spécifiques applicables.

Article 9 - Exécution des ordres donnés à la banque

§1. Dispositions générales

La banque exécute les ordres du client, en ce compris le retrait d'espèces, conformément à ses instructions. Toutefois, la banque peut suspendre ou refuser l'exécution des ordres, notamment si elle a des raisons de soupçonner une fraude ou un abus de confiance ou de faiblesse à l'égard du client. La responsabilité de la banque ne pourra en aucune hypothèse être mise en cause en raison du refus d'exécuter un ordre ou de le suspendre, même si - in fine - le motif ayant justifié le refus ou la suspension s'avère être erroné. La banque peut également suspendre ou refuser l'exécution des ordres en cas de probabilité d'un lien quelconque à de l'évasion fiscale ou à des activités illégales, dont le blanchiment, ou, en cas de doute sur l'authenticité de l'ordre ou lorsque la Banque en serait empêchée en raison d'une disposition légale ou réglementaire La banque peut encore suspendre ou refuser l'exécution des ordres si ceux-ci se révèlent être inexécutables, contradictoires, trop compliqués ou trop coûteux. A défaut d'instructions précises sur le mode d'exécution, la banque déterminera le mode d'exécution des ordres qui lui sont donnés.

En cas de désaccord entre deux ou plusieurs titulaires, représentants légaux ou mandataires, la banque peut (sans en être obligée) refuser par précaution d'exécuter certaines opérations et/ou procéder au blocage des comptes concernés, et ce tant que le désaccord subsiste.

Elle a le droit, chaque fois qu'elle l'estime utile ou nécessaire, de faire appel à des tiers pour l'exécution des ordres qu'elle a reçus. Toute somme créditée sur un compte peut être utilisée par la banque de quelque manière que ce soit pour l'exécution des ordres donnés par le client, sans distinction de priorité entre eux.

Toute inscription en compte d'une opération dont l'issue n'est pas connue au moment de l'inscription se fait, sauf convention contraire, 'sous réserve de bonne fin', même si cette clause n'est pas explicitement mentionnée. Lorsque la condition en matière de réserve de l'opération n'est pas remplie, la banque annule l'opération d'office et sans avis préalable sur le compte.

Lorsque la banque reçoit ou délivre, pour compte d'un client, des documents quelconques, elle les vérifie soigneusement, sans toutefois assumer de responsabilité quant à leur authenticité, leur validité, leur traduction ou leur interprétation. A moins d'y être légalement obligée, la banque n'est pas tenue de faire parvenir aux clients la preuve de l'exécution des ordres qui lui ont été donnés.

Pour l'exécution des ordres, la banque doit uniquement comparer la signature apposée sur l'ordre au spécimen déposé. Sauf en cas de dol ou de faute grave de la banque, de ses préposés ou mandataires, les opérations exécutées sur la base de signatures falsifiées, ou d'autres éléments de l'ordre qui sont faux ou falsifiés, sont opposables au client, éventuellement en dérogation aux principes du droit commun.

§2. Refus des ordres de paiement

Lorsque la banque refuse d'exécuter un ordre de paiement qui lui a été valablement adressé, elle notifie dès que possible au client ce refus et, si possible, les motifs de ce refus ainsi que la procédure à suivre pour corriger toute erreur factuelle ayant entraîné le refus. Pour ce faire, la banque peut imputer des frais raisonnables.

Article 10 - Envoi et transport de documents et avoirs

Tous les instruments financiers, documents, formulaires de chèque, cartes, valeurs et autres avoirs envoyés à la banque ou expédiés par elle au client ou à un correspondant, circulent aux risques et périls du client.

Leur prise ou remise à domicile par la banque se fait également aux risques et périls du client.

Lors de tels envois, prise ou remise, la banque ne peut être tenue pour responsable qu'en cas de faute lourde ou de dol dans le chef de la banque, de ses préposés ou de ses mandataires.

La banque ne peut être tenue pour responsable de la perte, du vol, de la falsification d'argent, de chèques, de cartes, de valeurs ou de formules de virement qui sont déposés dans la boîte aux lettres normale d'une agence ou du siège central de la banque.

La banque peut souscrire aux frais du client toute assurance qu'elle jugera nécessaire pour couvrir les envois qu'elle expédie aux clients ou les prises ou remises à domicile qu'elle effectue, sans toutefois qu'il n'y ait dans son chef une quelconque obligation à cet égard.

La banque n'a pas l'obligation de conserver sur le lieu où s'est effectué le dépôt, les biens, instruments financiers ou autres documents qui lui sont confiés, qu'elle peut conserver en tout autre lieu selon les nécessités de son organisation ou toutes autres circonstances.

Article 11 - Tarifs, frais, taux d'intérêt, taux de change et impôts

§1. Les tarifs, frais, taux d'intérêt et taux de change des produits et services bancaires sont portés à la connaissance du client au moyen de la Liste Générale des Tarifs disponible dans toutes les agences et sur nagelmackers.be et/ou au moyen d'une annexe aux extraits de compte, et/ou par courrier ordinaire et/ou par tout autre moyen approprié. Les taxes, rétributions et impôts sont imposés de plein droit.

Sont entre autres à charge du client :
- les frais de consultance, les frais de recherche dans les archives consécutivement aux demandes de documents de quelque nature que ce soit, la délivrance de copies, les frais de port, les frais de téléphone, les assurances, les honoraires, les commissions, les provisions et toute autre dépense effectuée pour le compte du client ou dans son intérêt ;
- les frais administratifs en cas d'exercice du droit d'accès aux données à caractère personnel du client ;
- les frais pour l'établissement, l'opposabilité aux tiers, la conservation, la réalisation ou l'exécution de garanties, y compris les assurances ;
- tous les frais dus sur la base d'une convention de crédit ;
- les frais administratifs provoqués par la cession de créances qui est communiquée à la banque par un tiers ;
- les frais de recherche et d'administration en cas de non-communication d'un changement d'adresse à la banque (par ex. les extraits de compte ou la correspondance qui n'ont pas pu être distribués et reviennent à la banque) ;
- les frais de recherche et d'administration en cas de non-respect des obligations légales d'information et d'identification prévues à l'article 1 ;
- les frais d'administration pour les comptes auxquels il est mis fin mais desquels des avoirs ou instruments financiers n'ont pas été transférés ou retirés en temps utile par le client ;
- les frais d'expédition par la banque de lettres recommandées (mises en demeure, lettres de préavis…) qui trouvent leur origine dans des manquements du client quant à ses obligations légales et/ou contractuelles ;
- les frais de dossier concernant le règlement de successions (des frais plus élevés sont possibles pour les dossiers de successions de longue durée, c.-à-d. dont le règlement dure plus de 6 mois après le décès pour une raison extérieure à la banque) ;
- les impôts, droits ou redevances tels que les droits de timbre, les droits d'enregistrement, la T.V.A., le précompte mobilier, la taxe boursière, la taxe sur les comptes-titres, etc., qui sont exigibles en raison de ou à l'occasion des opérations avec la banque ;
- les frais de change, les coûts des paiements internationaux, cartes de crédit, ordres de Bourse, etc.

La banque a toujours le droit de débiter d'office les comptes dont le client est (co)titulaire du montant de tous les frais et taxes précités et des coûts des produits et services fournis par elle. Si le client ne dispose ni d'un compte avec une couverture suffisante pour le paiement de ces coûts, ni d'un compte à vue, la banque peut d'office procéder à l'ouverture d'un compte à vue au nom du client et le débiter des coûts, pourvu qu'il en avertisse le client (par ex. par le biais d'un extrait de compte). Outre le droit d'imputer les frais au moment de la fourniture du service, la banque a le droit d'imputer, anticipativement ou non, les frais susmentionnés en une fois (annuellement) ou de manière étalée (tous les 6 mois, tous les 3 mois…).

Si la banque est tenue de retenir un impôt ou une taxe à la source et que le client ne peut pas suffisamment prouver que cette obligation de retenue ne lui est pas applicable, la banque peut retenir l'impôt ou la taxe et/ou bloquer des fonds et/ou des instruments financiers du client suffisants pour assurer la retenue future de cet impôt ou de cette taxe. Si la banque est obligée par l'administration fiscale de lui payer l'impôt ou la taxe, majoré ou non d'amendes, elle peut imputer ces montants en totalité à charge du client.

Lorsqu'un revenu mobilier étranger est perçu par le client, la banque procède à la retenue du précompte mobilier, pour autant qu'elle soit informée de la nature du versement.

Le client demeure responsable de la déclaration de ses revenus mobiliers d'origine étrangère si la banque n'était pas en mesure de déterminer la nature imposable du versement. Dans ce cas le client supporte seul les conséquences de la non-retenue et s'engage à indemniser la banque de tout préjudice subi par celle-ci.

§2. La banque peut modifier les tarifs et les frais conformément à l'art. 19.

§3. La banque peut modifier unilatéralement les taux d'intérêt, compte tenu notamment des données du marché et sous réserve de ce qui est stipulé dans des contrats particuliers ou la législation spécifique en la matière. La modification est communiquée au client le plus rapidement possible après son introduction si celui-ci n'agit pas dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales. Si le client n'est pas d'accord avec la modification, il est libre de résilier immédiatement le contrat, sans préjudice d'autres contrats particuliers. Une modification de taux d'intérêt plus favorable au client peut être appliquée sans préavis individuel.

Quand, dans des règlements spécifiques ou des conventions particulières, le taux d'intérêt est basé sur un taux de référence (par ex. l'Euribor), le cas échéant augmenté ou diminué d'une certaine marge, la banque peut appliquer des modifications au taux d'intérêt ainsi déterminé avec effet immédiat et sans notification.

§4. Le taux de change utilisé lors d'une opération de paiement est le taux de change en vigueur au moment de l'exécution de celle-ci. Ce taux de change est basé sur le taux de change interbancaire augmenté d'une marge. La banque peut appliquer des modifications au taux de change ainsi déterminé avec effet immédiat et sans notification.

§5. La banque peut offrir certains produits et services à des conditions plus avantageuses (par ex. coût inférieur ou taux créditeur plus avantageux) pour le client, moyennant respect de certaines conditions ou limites d'utilisation (par ex. un solde minimum ou pas d'opérations cash). Si et dès que le client ne respecte pas (plus) ces conditions ou limites d'utilisation pendant une plus courte ou une plus longue durée, la banque a le droit de considérer et traiter irrévocablement le produit ou le service en question (par ex. un compte à vue online ou un compte d'épargne online) comme la version de base du produit ou du service sans les conditions plus avantageuses (par ex. le simple compte à vue ou d'épargne).

Article 12 - Garanties au profit de la banque

§1. Unicité de compte

Conformément à l'article 36 des présentes Conditions Bancaires Générales.

§2. Compensation

La banque peut à tout moment, même après la faillite du client ou en toute autre situation de concours, procéder à la compensation partielle ou totale de toute créance, exigible ou non, qu'elle détient sur le client avec les créances, exigibles ou non, que celui-ci pourrait détenir sur elle, et ce, indépendamment du fait que ces créances soient exprimées en euros ou en monnaie étrangère.

La banque peut également effectuer une compensation entre les créances exigibles d'un type différent (par exemple, apurer un solde débiteur sur un compte à vue avec (le produit) des instruments financiers sur un compte-titres après leur réalisation), dans la mesure où il existe un lien entre les deux créances (par exemple, un solde débiteur sur un compte à vue à la suite d'un achat d'instruments

financiers sans provision suffisante sur le compte à vue, ou dans le cadre de débit de frais, impôts ou taxes liés au compte-titres). Si cela est nécessaire pour pouvoir procéder à la compensation avec des créances exigibles, la banque a le droit de réaliser unilatéralement les instruments financiers.

La banque peut à tout moment compenser le solde débiteur d'un compte dont le client est titulaire ou cotitulaire avec le solde créditeur d'un compte dont le client est seul titulaire.

§3. Mis en gage et cession à titre de sûreté

§3.1. Toutes les sommes d'argent, les instruments financiers, les documents, les biens, les valeurs et les effets de commerce conservés par la banque pour le compte du client sont donnés en gage par le client à la banque en garantie de tous les engagements existants et futurs du client de quelque nature qu'ils soient (entre autres au titre de cautionnements donnés ou encore à donner par le client, d'autres sûretés personnelles, d'autres relations contractuelles, de responsabilités, etc.) avec ou sans des tiers.

En cas d'exigibilité de ces engagements ou en cas de retard dans leur exécution, la banque est habilitée à conserver lesdits avoirs en compte, instruments financiers, sommes d'argent, biens, valeurs et effets commerciaux et à les réaliser dans les formes prescrites par la loi et à en affecter le produit à l'apurement de ces engagements en principal, intérêts, frais ou accessoires.

§3.2. Le client cède toutes ses créances actuelles et futures contre des tiers à la banque en garantie de tous les engagements existants et futurs du client de quelque nature qu'ils soient (entre autres au titre de cautionnements donnés ou à encore donner par le client, d'autres sûretés personnelles, d'autres relations contractuelles, de responsabilités, etc.), avec ou sans des tiers. Cette cession inclut toutes les créances de quelque nature qu'elles soient et à quelque titre que ce soit contre des tiers (créances résultant de contrats de vente, de location, de services, de dépôt et d'assurance, créances résultant d'activités professionnelles du client, créances sur des institutions financières, notamment au titre d'avoirs en compte et créances résultant de crédits et prêts octroyés, créances résultant de revenus de biens mobiliers ou immobiliers, pensions, créances en responsabilité contractuelle et extracontractuelle, créances sur tous les niveaux des pouvoirs publics, etc.).

A la première requête de la banque, le client l'informera en détail de l'identité de ses débiteurs et des créances cédées. La banque peut (1) informer les débiteurs des créances cédées de cette cession et leur demander toutes les informations souhaitées sur les créances cédées, (2) tout faire pour opposer la cession à des tiers, et ce, aux frais du client, (3) remettre aux débiteurs des créances cédées un exemplaire des actes (de crédit) attestant les dettes du client à l'égard de la banque, (4) recevoir les montants dus au client au titre des créances cédées, directement du débiteur contre simple quittance et sans autre formalité ni mise en demeure du client, et (5) réaliser la cession par voie légale pour apurer tous les montants qui lui sont dus, tel que décrit au paragraphe précédent.

§4. Exception d'inexécution

Aussi longtemps que le client reste redevable d'une quelconque somme découlant de sa relation avec la banque (notamment en raison de frais ou taxes), la banque peut refuser au client de restituer les sommes d'argent, les instruments financiers, les biens, les valeurs et les effets de commerce qu'elle détient pour son compte, y compris dans les hypothèses visées à l'article 18.

Toute restitution éventuelle s'effectue sans porter atteinte aux droits de la Banque relatifs aux sommes restant dues par le client.

§5. Coobligés et cautions

Les dispositions relatives à la compensation s'appliquent également aux coobligés et cautions.

Article 13 - Pluralité des titulaires et associations de fait

§1. Pluralité des titulaires

La banque peut accepter que plusieurs personnes souscrivent à un produit ou à un service en commun, en indivision ou en copropriété. Sauf avis contraire écrit, la banque peut déduire que les avoirs et/ou instruments financiers sont réputés appartenir à chacun des cotitulaires par parts égales.

Chaque cotitulaire d'un compte commun (à vue, d'épargne et/ou un compte-titres) est tenu solidairement et indivisiblement de tous les engagements qui découlent de l'existence et du fonctionnement de ce compte.

Chaque cotitulaire est responsable solidairement et indivisiblement de l'usage et de l'abus des documents de fonctionnement. Les procurations sur un compte(-titres) commun ne peuvent être données que moyennant le consentement de tous les cotitulaires.

Les opérations sur un compte ou compte-titres indivis ne peuvent être effectuées que par tous les cotitulaires agissant conjointement ou par un mandataire désigné par tous les cotitulaires.

Pour les associations sans personnalité juridique, les opérations peuvent uniquement être effectuées par les personnes qui ont été préalablement désignées par l'association comme compétentes pour effectuer ces opérations. Tous les associés d'une association sans personnalité juridique sont tenus solidairement et indivisiblement à l'égard de la banque des conséquences de toutes les opérations effectuées au nom de l'association.

§2. Associations de fait

Une association de fait est toute association sans personnalité juridique de deux ou plusieurs personnes qui accomplissent de commun accord un objectif commun et désintéressé. Les membres, les administrateurs et les représentants de l'association de fait n'ont aucun droit à une part des bénéfices ni à la récupération d'un éventuel apport. La qualité d'administrateur découle des statuts, d'une nomination conforme aux statuts ou de l'exercice dans les faits de la fonction d'administrateur. L'association de fait informera la banque en cas de changement de ses statuts ou dans l'organisation de sa gestion.

La gestion du compte de l'association de fait s'opère conformément aux statuts, par les représentants désignés dans les documents d'ouverture du compte et leurs éventuelles modifications ultérieures. Les représentants reconnaissent que les avoirs en compte ne leur appartiennent pas, mais appartiennent à l'association de fait.

L'association de fait est tenue de transmettre à la banque à première demande et sans délai la liste correcte et complète de ses membres. Toutes les personnes reprises dans cette liste et/ou qui paient une cotisation sont considérées comme membres de l'association de fait. La banque peut toujours considérer d'autres personnes comme membres si elle dispose d'indices raisonnables en ce sens.

Les représentants et les autres administrateurs de l'association de fait sont solidairement et indivisiblement responsables de toutes les opérations effectuées sur le compte, de l'apurement du solde débiteur, du respect des conventions de crédit et de tous les autres engagements de l'association de fait à l'égard de la banque. Par ailleurs, les autres membres de l'association de fait sont également solidairement et indivisiblement responsables à cet égard.

Article 14 - Protection des avoirs du client

Le client jouit de la protection du système de protection des dépôts et des instruments financiers conformément à la législation en vigueur. De plus amples informations à ce sujet peuvent être obtenues auprès

de la banque, notamment sur nagelmackers.be, ou auprès du Fonds de garantie pour les services financiers, situé à 1040 Bruxelles, rue du Commerce, 96 (site web http://www.fondsdegarantie.belgium.be) et/ou auprès du Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers, situé à 1040 Bruxelles, avenue des Arts, 30 (site web http://www.beschermingsfonds.be).

Article 15 - Informations au client

§1. Les informations de nature générale (par exemple, informations commerciales, financières ou économiques) que la banque fournit au client (que ce soit à sa demande ou non) sont toujours données à titre purement indicatif, sans aucune garantie ni engagement, sauf dol ou faute lourde dans le chef de la banque ou de ses préposés ou mandataires. Ces informations sont toujours strictement confidentielles et ne peuvent dès lors en aucun cas être transmises à des tiers à moins que ce ne soit avec l'accord écrit de la banque ou qu'il s'agisse d'informations destinées au grand public (par ex. via le site web de la banque).

§2. La banque n'a aucune autre obligation de conservation physique, électronique ou sous toute autre forme, que les obligations imposées à ce sujet par la réglementation anti-blanchiment pour tous les documents (ou leurs copies) (par ex. documents d'ouverture de comptes, bordereaux d'exécution, extraits de compte y compris leurs duplicata, correspondance avec le client, lettres et contrats de crédit, etc.) et pour toutes les autres données (par ex. soldes des comptes, historiques des comptes, autres données relatives aux comptes et aux opérations des clients, aperçus de produits et portefeuilles, informations sur des contreparties, etc.) qui se rapportent directement ou indirectement aux (anciennes) relations client.

Lorsque cette conservation porte sur des données à caractère personnel, les durées et critères de conservation applicables sont précisés dans la Déclaration Vie Privée de la banque, disponible sur nagelmackers.be.

Le premier alinéa s'applique non seulement à (1) tous les clients et ex-clients, mais aussi à (2) leurs héritiers (futurs), légataires, ayants cause et autres ayants droit, ainsi qu'à (3) tous leurs mandataires et bénéficiaires effectifs (précédents, actuels et futurs), et plus généralement à (4) tous les tiers au sens le plus large.

§3. Les éventuels délais de conservation contenus dans une législation différente (de la réglementation anti-blanchiment), par ex. en matière de comptabilité ou fiscalité, ne portent en aucune manière préjudice au §2. Aucune des personnes visées au deuxième alinéa du §2 ne peut faire valoir ces délais de conservation ni en tirer aucun droit envers la banque, sauf si la législation concernée leur accorde expressément ce droit.

§4. La banque peut porter en compte des frais de recherche et en demander le paiement préalable, à moins que la loi en dispose autrement, à toute personne qui demande des informations et des documents de quelque nature que ce soit (tels que ceux visés notamment dans le présent article).

Article 16 - Fourniture de preuve par la banque

La banque peut à tout moment et envers toute personne, et ce tant en matière civile qu'en matière commerciale, apporter des preuves à l'aide de copies ou de reproductions du document original ou d'un support informatique. Ces pièces ont la même force probante que l'original, quelle que soit la méthode utilisée pour produire la copie ou la reproduction (papier carbone, photocopie, microfilm, scanning autre forme de conservation électronique ou tout support durable ou moyen).

Article 17 - Responsabilité de la banque et de ses auxiliaires

§1. Responsabilité en général

Sauf application d'autres dispositions légales impératives ou contractuelles spécifiques, la banque est uniquement responsable de son dol ou de sa faute lourde commise, dans le cadre de ses activités professionnelles, par elle ou celle de ses préposés ou mandataires.

En tout état de cause, en cas de violation du contrat-cadre, la banque n'est responsable à l'égard du client que sur le plan contractuel, toute responsabilité extracontractuelle étant expressément exclue, dans la mesure où la loi le permet.

Également, dans la mesure où la loi le permet, toute réclamation liée, de quelque manière que ce soit, au présent contrat-cadre ne peut donner lieu qu'à la responsabilité des parties cocontractantes. En aucun cas, l'employé, l'agent, le sous-traitant, le mandataire, le dirigeant, l'organe, ou généralement tout autre auxiliaire de la banque impliqué dans l'exécution du présent contrat-cadre ne peut être tenu pour responsable .

La banque n'est en aucun cas responsable d'un cas de force majeure, ni de ses conséquences néfastes sur ses services, ni des dommages qui peuvent en découler pour des clients ou des tiers, même si des engagements relevant des principales prestations de la banque ne peuvent pas être (entièrement) tenus en raison d'un cas de force majeure.

Les cas de force majeure englobent entre autres :

- conflits sociaux tels que grève du personnel de la banque ;
- attaque à main armée, effraction dans ses bâtiments ou systèmes informatiques, et les autres cas dans lesquels la banque est victime d'une criminalité grave, ainsi que la perte ou la mauvaise utilisation de valeurs ou données qui en découle ;
- mesures imposées ou décisions prises par une autorité belge, européenne ou étrangère, internationale ou supranationale ou autre, ou par une autre instance compétente, y compris toutes les mesures de nature monétaire et toutes leurs conséquences directes et indirectes pour les clients (par ex. en matière de perte de change, de restriction de crédit, de restrictions de la discrétion bancaire...) qui en découlent ;
- guerre, terrorisme, troubles, émeutes et occupation (d'une partie) du territoire ;
- la mise hors service de moyens de communication tels que le téléphone, l'e-mail ou le téléfax, ainsi que de l'infrastructure électrique et/ou électronique et la perte d'informations ou de données allant de pair, à moins qu'elles ne résultent de la faute grave ou d'un dol de la banque ou de ses préposés ou mandataires ;
- incendie, tremblement de terre, inondation, ouragan, trombe, tornade, violente tempête et autres catastrophes naturelles, pandémie ou épidémie ;
- catastrophes nucléaires.

La force majeure dans le chef de tiers qui fournissent des services à la banque vaut aussi pour cas de force majeure dans le chef de la banque même (par ex. grève postale, attaque à main armée de transports de fonds, panne ou effraction chez des partenaires qui fournissent des services informatiques ou autres...).

Une responsabilité dans le chef de la banque n'implique en aucun cas qu'elle est tenue d'indemniser le dommage indirect de quelque nature qu'il soit, comme par exemple la perte de chance ou perte de profits, perte de clientèle, atteinte à la réputation ou perturbation des activités.

§2. Responsabilité lors d'opérations de paiement

§2.1. Ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique

Un ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique (voir article 38 §1.2) est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire indiqué par l'identifiant unique. La banque vérifie néanmoins, pour autant que cela soit possible techniquement et sans intervention manuelle, si l'identifiant unique est cohérent.

Si l'identifiant unique fourni par le client est inexact, la banque n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement au titre des §2.3 à §2.4 inclus, pour autant qu'elle a effectué le contrôle visé à l'alinéa précédent et ce, même si le client a fourni des informations complémentaires. Toutefois, la banque du payeur s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. La banque peut imputer des frais de recouvrement au client.

Au cas où il n'est pas possible de récupérer les fonds, la banque fournit au payeur, sur demande écrite, toutes les informations dont il dispose et qui présentent un intérêt pour le payeur, afin que celui-ci puisse introduire un recours devant une juridiction pour récupérer les fonds.

Lorsque la loi l'impose, la banque propose au payeur, avant l'autorisation d'un virement, un service de vérification du nom du bénéficiaire conformément à l'article 38, §1.2, consistant à vérifier la cohérence entre l'identifiant unique communiqué et le nom ou identifiant du bénéficiaire. Cette vérification est effectuée dans les conditions et limites prévues par la réglementation applicable, sans créer d'obligation supplémentaire à charge de la banque au-delà de celles prévues par la réglementation.

§2.2. Opération de paiement non autorisée

2.2.1. Sans préjudice de l'application de l'article 22 § 2 ci-dessous, la banque, en cas d'opération de paiement non autorisée, rembourse au payeur le montant de cette opération immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informée, et en tout état de cause, au plus tard à la fin du premier jour ouvrable bancaire suivant, sauf si la banque a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et si elle communique ces raisons par écrit au SPF Economie.

Le cas échéant, la banque rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date valeur à laquelle le compte de paiement du client-payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité. La banque indemnisera les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le client-payeur pour déterminer le dommage à indemniser.

2.2.2. Par dérogation au paragraphe 2.2.1, le client est responsable des opérations de paiement non autorisées dans les conditions décrites dans les règlements spécifiques, notamment le règlement Online & Mobile Banking, le règlement des services liés aux cartes de débit et de crédit.

§2.3. Opération de paiement non exécuté ou mal exécutée

2.3.1. Ordre de paiement initié par le client payeur

A. Responsabilité de la banque du payeur

Lorsqu'un ordre de paiement est initié par le payeur, la banque du payeur est responsable envers le payeur de la bonne exécution de l'opération de paiement, sans préjudice des exceptions autorisées par la loi et des exceptions prévues au §2.1, §2.5 et à l'article 22 §2.

Lorsque la banque du payeur est responsable au titre de l'alinéa précédent, elle restitue sans tarder au payeur le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, si besoin est, rétablit le compte de paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu. La date valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité.

B. Responsabilité de la banque du bénéficiaire

Par dérogation au point A ci-dessus, la banque du bénéficiaire est responsable envers le bénéficiaire de l'exécution correcte de l'opération de paiement dans le cas où la banque du payeur peut quant à elle prouver au payeur et, le cas échéant, à la banque du bénéficiaire, qu'elle a reçu le montant de l'opération de paiement.

Lorsque la banque du bénéficiaire est responsable, elle met immédiatement le montant de l'opération de paiement à la disposition du bénéficiaire et, si besoin est, crédite le compte du bénéficiaire du montant correspondant. La date valeur à laquelle le compte de paiement du bénéficiaire a été crédité n'est pas postérieure à la date valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

C. Exécution tardive

Lorsqu'une opération de paiement est exécutée tardivement, la banque du bénéficiaire veille, à la demande de la banque du payeur agissant pour le compte du payeur, à ce que la date valeur à laquelle le compte de paiement du bénéficiaire a été crédité ne soit pas postérieure à la date valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

D. Traçabilité de l'opération

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et où l'ordre de paiement est initié par le payeur, la banque de celui-ci s'efforce, immédiatement, sur demande du payeur, quelle que soit la responsabilité déterminée au titre de la présente section 2.3.1, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche au payeur, sans frais pour celui-ci.

E. Transactions hors EEE

Si la devise de l'opération de paiement n'est pas la devise d'un Etat membre de l'Espace économique européen (ci-après 'EEE'), la présente section 2.3.1 s'applique uniquement aux parties de l'opération de paiement qui sont effectuées dans l'EEE.

La présente section 2.3.1 ne s'applique pas aux opérations de paiement lorsque la banque du bénéficiaire ou la banque du payeur est située en dehors de l'EEE. En pareil cas, la responsabilité de la banque est régie par les dispositions de l'article 17 §1.

2.3.2. Ordre de paiement initié par ou via le bénéficiaire

A. Responsabilité de la banque du bénéficiaire

Lorsqu'un ordre de paiement est initié par ou via le bénéficiaire, sa banque est responsable à l'égard du bénéficiaire de la bonne transmission de l'ordre de paiement à la banque du payeur, sans préjudice des exceptions autorisées par la loi et des exceptions prévues au §2.1, §2.5 et à l'article 22 §2.

Lorsque la banque du bénéficiaire est responsable au titre du paragraphe précédent, il retransmet immédiatement l'ordre de paiement en question à la banque du payeur. En outre, la banque du bénéficiaire veille à ce que le montant de l'opération de paiement soit mis à la disposition du bénéficiaire immédiatement après que ce montant a été crédité sur son propre compte. La date valeur attribuée au montant de cette opération sur le compte de paiement du bénéficiaire n'est pas postérieure à la date valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

B. Responsabilité de la banque du payeur

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée pour laquelle la banque du bénéficiaire n'est pas responsable au titre

du point A ci-dessus, c'est la banque du payeur qui est responsable à l'égard du payeur.

La banque du payeur dont la responsabilité au titre du paragraphe précédent est engagée restitue au payeur, si besoin est et sans tarder, le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, le cas échéant, rétablit sans tarder le compte de paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu. La date valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité.

Cette obligation ne s'applique pas lorsque la banque du payeur prouve que la banque du bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement même si l'exécution de l'opération de paiement est simplement retardée. Dans ce cas, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire attribue une date valeur au montant de cette opération sur le compte de paiement du bénéficiaire qui n'est pas postérieure à la date valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

C. Exécution tardive

En cas de transmission tardive de l'ordre de paiement, la date valeur attribuée au montant de l'opération sur le compte de paiement du bénéficiaire n'est pas postérieure à la date valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

D. Traçabilité de l'opération

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et où l'ordre de paiement est initié par ou via le bénéficiaire, la banque de celui-ci s'efforce immédiatement, sur demande, quelle que soit la responsabilité déterminée au titre de la présente section 2.3.2, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche au bénéficiaire, sans frais pour celui-ci.

E. Transactions hors EEE

Si la devise de l'opération de paiement n'est pas la devise d'un Etat membre de l'Espace économique européen (ci-après 'EEE'), la présente section 2.3.2 s'applique uniquement aux parties de l'opération de paiement qui sont effectuées dans l'EEE.

La présente section 2.3.2 ne s'applique pas aux opérations de paiement dans lesquelles la banque du bénéficiaire ou la banque du payeur est située en dehors de l'EEE. En pareil cas, la responsabilité de la banque est régie par les dispositions de l'article 17 §1.

§2.4. Responsabilité pour des frais éventuels

En plus de cela, la banque est également redevable, à l'égard du client, des frais dont le client est responsable et des intérêts qu'il supporte du fait de la non-exécution ou de la mauvaise exécution, y compris les exécutions tardives, de l'opération de paiement. De même, le client a droit à des indemnisations complémentaires pour d'autres conséquences financières éventuelles, en plus de celles prévues au présent article 17 §2.

Cependant, dans le cas où le client agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales, la responsabilité de la banque est limitée aux intérêts créditeurs qu'il aurait normalement dû percevoir si l'opération de paiement avait été exécutée correctement, les autres frais et indemnités relatifs à d'autres conséquences financières éventuelles ne peuvent être mis à charge de la banque.

§2.5. Circonstances anormales et imprévisibles

La responsabilité visée à l'article 9 §3 et dans le présent article 17 §2 ne s'applique pas en cas de force majeure ni lorsque la banque est liée par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou de l'Union européenne.

Article 18 - Cessation des relations

§1. Sous réserve de conventions particulières (e.a. conventions de crédit et conventions de durée déterminée), des articles VII.56/1-VII.59/3 du Code de droit économique instaurant le service bancaire de base et de la législation anti-discrimination, la banque peut, à tout moment et sans motivation, mettre fin à la relation clients avec le client, partiellement (uniquement pour certaines conventions qui la lient au client) ou totalement, moyennant un délai de préavis de deux mois.

Le délai de préavis n'est cependant que d'un mois s'il ne concerne ni un service de paiement ni un compte à vue ou compte d'épargne et/ou si le client agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales.

En cas de négligence grave, de faute grave, de non-exécution d'obligation, de soldes débiteurs non autorisés pendant plus d'un mois ou de fraude dans le chef du client, de son représentant et/ou de son mandataire, la banque peut décider de mettre immédiatement fin à sa relation avec le client, sans délai de préavis.

En outre, la banque se réserve également le droit de mettre immédiatement un terme à une relation avec le client lorsque, conformément à l'article 1 des présentes Conditions Bancaires Générales de la banque, les obligations d'identification et d'information n'ont pas été ou ne sont pas remplies, ou lorsque cela résulte pour la banque d'une obligation légale, réglementaire ou prudentielle, ou dans le cas où les transactions ou opérations du client sont contraires aux prescriptions légales ou déontologiques.

A partir du moment où la décision de la banque visée aux paragraphes précédents prend effet, tous les engagements du client, découlant de conventions ou d'opérations auxquelles il a été mis un terme, sont immédiatement exigibles, de plein droit et sans mise en demeure.

§2. Sous réserve de conventions particulières et des conséquences de mesures judiciaires ou de dispositions légales, le client peut, à tout moment et sans motivation, mettre un terme à la relation clients avec la banque, totalement ou partiellement, sans délai de préavis mais moyennant respect de l'article 8.

Dès la prise de connaissance de cette décision, la banque liquidera aussi vite que possible les opérations en cours et clôturera les comptes, sous réserve de dispositions légales ou réglementaires.

§3. S'il est mis fin à la relation clients, la banque garde les avoirs du client (après déduction de tous les coûts) à sa disposition sans intérêt. Si le client ne vient pas retirer ses avoirs et ne donne pas d'instructions pour les virer, la banque a le droit de les lui transférer de la manière qui lui convient le mieux ou les déposer à la Caisse des Dépôts et Consignations, après déduction des frais éventuels. Cela s'applique aussi mutatis mutandis pour les instruments financiers, documents et éventuels autres avoirs du client.

Après qu'il ait été mis fin à un compte-titres, par quelque partie que ce soit, la banque peut vendre à tout moment les instruments financiers qui y sont déposés à partir de la fin du délai de préavis, pour autant qu'elle n'ait pas reçu d'instructions de transfert claires de la part du client. La banque crédite les revenus nets (après déduction de tous les coûts) sur un compte à vue ou d'épargne dont le client est (co-)titulaire. A défaut d'un tel compte, la banque tient ces revenus nets, sans intérêt, à la disposition du client et dispose dans un tel cas des mêmes droits que ceux déterminés au paragraphe précédent. Sauf faute lourde ou dol, la banque n'est jamais responsable des pertes qui pourraient en découler pour le client.

Les dispositions des Conditions Bancaires Générales et de tous les autres règlements et contrats spécifiques qui lient les parties

demeurent d'application jusqu'à la liquidation de toutes les opérations et tous les engagements.

§4. Les frais périodiques pour les services de paiement sont uniquement dus au prorata jusqu'à la fin du contrat et seront, en cas de paiement anticipé, immédiatement remboursés au prorata à partir du mois calendrier suivant la résiliation.

La clôture des comptes à vue et d'épargne est gratuite. Après la clôture, les frais de gestion payés sur une base annuelle sont remboursés au prorata du nombre entier de mois calendrier à compter du mois suivant la date de clôture du compte jusqu'à la fin de la période pour laquelle les frais de gestion ont été payés.

Ce §4 ne s'applique pas aux clients qui agissent dans le cadre de leurs activités professionnelles ou commerciales.

§5. Dans tous les autres cas que ceux visés au §4, les frais périodiques (qu'ils soient payés anticipativement ou non) pour des produits ou services sont dus intégralement, lors de leur résiliation, pour la période de paiement en cours, sauf disposition contraire dans des conventions spéciales ou dans la législation.

§6. Sous réserve des articles VII.56/1-VII.59/3 du Code de droit économique instaurant le service bancaire de base et de la législation anti-discrimination, la banque peut refuser toute nouvelle relation clients ou toute extension d'une relation clients existante, ce sans avoir à motiver sa décision.

Article 19 - Modifications et communications à la clientèle

§1. La banque peut toujours modifier les Conditions Bancaires Générales, les règlements et conventions spécifiques qui les complètent, ainsi que les tarifs et frais de ses produits et services. La banque informera le client de ces modifications au moins un mois avant leur entrée en vigueur (sauf conventions spéciales contraires ou suite à des obligations légales ou prudentielles).

Si le client n'agit pas dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales et que les modifications portent sur un service de paiement ou un compte de paiement, ce délai s'élève à au moins deux mois.

Pendant les délais précités aux alinéas 1 et 2 du présent paragraphe, le client a le droit de mettre un terme à sa relation avec la banque sans délai et sans frais. Le cas échéant, il informera la banque, avant l'entrée en vigueur des modifications, qu'il n'accepte pas ces modifications et qu'il résilie les contrats, produits ou services modifiés. A défaut d'une telle résiliation, le client est censé avoir accepté ces modifications.

L'alinéa précédent ne s'applique pas au client qui agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales ou si la modification découle d'une obligation légale ou réglementaire.

§2. Nonobstant le §1, il suffit d'informer le client le plus rapidement possible des modifications suivantes :
- modifications ne portant pas sur des comptes d'épargne, si le client agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales ;
- modifications qui sont raisonnablement à considérer comme étant à l'unique avantage du client.

Nonobstant le §1 et l'alinéa précédent, il suffit d'informer le client dans un délai raisonnable d'adaptations purement textuelles (par exemple, correction de fautes de frappe, changements de nom, actualisation du montant d'exonération fiscale, éclaircissements sans impact pour le client...).

§3. La modification de taux d'intérêt et de taux de change se fait conformément à l'article 11.

§4. Les communications et notifications au client se font conformément à l'article 6.

Article 20 - Discrétion bancaire

§1. Conformément aux usages bancaires généralement admis, la banque ne donne aucune information à des tiers concernant ses clients, leurs produits, services, avoirs et opérations sauf :
- si la loi l'y oblige ;
- dans le cadre de la phase précontractuelle ou de l'exécution du contrat avec le client ;
- si un intérêt légitime le justifie ;
- si le client y consent expressément.

Dans ce contexte, ne sont pas considérés comme des tiers : toute personne physique ou morale qui, en exécution d'un contrat conclu avec la banque, intervient dans la relation avec le client ou dans le traitement de ses données, comme par exemple des travailleurs, des agents indépendants, des mandataires, des sous-traitants et des prestataires de services externalisés.

Le devoir de discrétion dans le chef de la banque continue à s'appliquer après le décès du client, sauf vis-à-vis des personnes qui démontrent leur qualité d'héritiers ou d'ayants-droits concernant les avoirs ou produits bancaires du défunt client.

§2. En application de la réglementation relative au fonctionnement du point de contact central de la Banque Nationale de Belgique (PCC) visé dans la loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central, la banque doit communiquer des informations au PCC sur base régulière.

La banque doit communiquer au PCC des informations sur certains produits, l'identité de ses clients qui détiennent ces produits et leurs éventuels mandataires et sur certaines opérations en espèces et les personnes qui ont effectué ces opérations.

La banque est ainsi tenue de donner des informations sur :
- le solde périodique, l'ouverture et la clôture de comptes bancaires et de paiement et l'octroi et la révocation de procurations sur ces comptes ; ces informations comprennent le numéro de compte et la date ;
- certaines opérations en espèces ;
- l'existence et la cessation de contrats financiers comme les conventions pour la location de coffres clients, les services d'investissements et les crédits ; pour des contrats financiers, ces informations comprennent le montant globalisé périodique sur lequel porte l'ensemble de ces différents contrats.

Toutes ces informations sont enregistrées dans les fichiers du PCC à 1000 Bruxelles, avenue du Berlaimont 14, et peuvent entre autres être utilisées dans le cadre d'une enquête fiscale, de recherche d'infractions pénales et de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et de la criminalité grave, pour autant que les conditions imposées par la loi soient respectées.

Chaque personne a le droit de s'adresser à la Banque Nationale de Belgique pour prendre connaissance des données reprises dans les fichiers du PCC à son sujet. Chaque personne peut également demander à la banque de faire corriger ou supprimer des informations incorrectes que la banque aurait transmises et qui sont enregistrées à son nom auprès du PCC.

Le PCC conserve pendant 10 ans les données fournies par la banque et les efface ensuite de manière irréversible.

Article 21 - Traitement de données à caractère personnel

§1. La banque traite les données à caractère personnel de ses clients en conformité avec sa Déclaration Vie Privée, dont la dernière version est disponible à tout moment sur nagelmackers.be et dans les agences de la banque. Dans ce §1, la notion de client(s) ne se rapporte qu'à des personnes physiques.

Dans cette Déclaration Vie Privée, le client trouve notamment toutes les informations en ce qui concerne le traitement de ses données à caractère personnel par la banque, les raisons et la manière dont ce traitement s'effectue, ses droits à cet égard (par exemple son droit d'accès, son droit de rectification, son droit à l'effacement de ses données à caractère personnel…) et la manière dont il peut exercer ses droits.

La Déclaration Vie Privée sera adaptée périodiquement (par exemple à la suite de développements technologiques, de nouvelles réglementations, de modifications des activités de la banque…) et prévoit comment le client en sera informé.

§2. Les clients qui communiquent à la banque des données à caractère personnel de personnes physiques (par exemple des membres de la famille, des représentants, des salariés, des bénéficiaires économiques finaux, des personnes de contact…) ne le feront que conformément aux réglementations en vigueur, à condition que ces autres personnes soient suffisamment informées de cette communication de leurs données à caractère personnel à la banque et après avoir transmis à ces personnes la dernière version de la Déclaration Vie Privée de la banque (toujours disponible sur nagelmackers.be et dans toutes les agences de la banque).

Article 22 - Contestations - Plaintes

§1. Le client doit faire part à la banque de toute contestation relative à une opération exécutée par la banque et/ou relative au contenu des communications, (annexes aux) extraits de comptes, aperçus périodiques de comptes-titres et/ou de portefeuilles de gestion d'actifs, documents et autres correspondances mis à sa disposition sans délai et au plus tard dans les trois mois de la mise à disposition. Toute contestation concernant des éventuels paiements ou remboursements à la banque de crédits ou d'autres engagements conformément à un décompte préalablement remis au client doit, en outre, être communiquée à la banque dans le mois suivant le paiement ou le remboursement.

Le client doit communiquer immédiatement à la banque, et de surcroît dans les trois mois, toute contestation concernant des opérations ou ordres qui, d'après lui, n'ont pas, à tort, été exécutés, et ce, à partir du moment où la mise à disposition de l'avis d'exécution aurait dû avoir lieu.

Les contestations relatives à des aperçus périodiques de comptes-titres et de portefeuilles de gestion de patrimoine (par exemple portefeuilles de gestion discrétionnaire de patrimoine) doivent être communiquées à la banque dans les 45 jours suivant leur mise à disposition.

Les contestations relatives aux ordres portant sur des instruments financiers doivent quant à elles être communiquées dans les deux jours ouvrables bancaires après réception de l'avis d'exécution ou, en cas de non-exécution, dans les deux jours ouvrables bancaires à partir du moment où la réception de l'avis d'exécution aurait dû avoir lieu.

Si le client ne transmet pas de contestation à la banque dans les délais visés dans les quatre précédents alinéas, il est censé accepter de manière définitive et irrévocable l'opération concernée (ou sa non-exécution) ou les communications, (annexes aux) extraits de comptes, aperçus périodiques de comptes-titres et/ou de portefeuilles de gestion d'actifs, documents et autres correspondances et renoncer de manière définitive et irrévocable à toute contestation possible à ce sujet. Pour toute éventuelle faute, question ou remarque à ce sujet, le client peut s'adresser à son agence gestionnaire.

§2. En dérogation au §1, le client qui agit en dehors de toute activité professionnelle ou commerciale doit faire part à la banque de toute contestation relative à des opérations de paiement qui ne sont pas autorisées ou qui n'ont pas été exécutées correctement sans délai au moment où il constate une telle opération donnant lieu à une plainte et au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit ou de crédit afin que l'opération soit corrigée.

Lorsque le client agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales, il doit informer la banque de sa réclamation au plus tard trois mois après la date de débit et de crédit.

§3. Toute communication adressée par le client à la banque visée aux §1 et 2 est faite par écrit ou via les canaux électroniques spécialement prévus contractuellement à cet effet et pourvue d'une signature électronique satisfaisant aux exigences posées par l'article 8.1., 3° du nouveau Code civil

A défaut d'une telle communication de la part du client dans les délais maximums visés aux §1 et 2, le contenu (les soldes des comptes entre autres) des communications, (annexes aux) extraits de comptes, aperçus périodiques de comptes-titres et/ou de portefeuilles de gestion d'actifs, documents et autres correspondances visées à l'article 6 des présentes Conditions Bancaires Générales est irrévocablement considéré comme totalement accepté et approuvé par le client et le client est réputé renoncer définitivement à tout droit de contestation.

§4. Le client peut formuler ses plaintes auprès de l'agence ou auprès du Service Plaintes de la banque, Rue Montoyer 14, à 1000 Bruxelles, et ce, par courrier, via Online & Mobile Banking, via le formulaire électronique sur le site Internet de la banque (www.nagelmackers.be/fr/procedure-de-plainte) ou par e-mail (plaintes@nagelmackers.be).

Dans l'hypothèse où le client ne serait pas satisfait de la réponse de l'agence, le client peut encore s'adresser au Service Plaintes de la banque via les canaux mentionnés ci-dessus.

Si le Service Plaintes de la banque ne peut répondre définitivement dans les 5 jours ouvrables bancaires après réception de sa plainte, la banque envoie un accusé de réception au client. Dans les 30 jours, la banque donne sa réponse définitive au client ou une explication de la raison pour laquelle ce n'est pas possible avec une confirmation du délai de réponse attendu. En tout cas, la banque enverra une réponse définitive au client dans un délai raisonnable en tenant compte de la complexité de la plainte. Pour les plaintes en relation avec les services et opérations de paiement, un délai maximal de quinze jours ouvrables suivant la réception de la plainte sera observé. Si une réponse ne peut être donnée dans ce délai de quinze jours ouvrables pour des raisons échappant au contrôle de la Banque, celle-ci enverra une réponse d'attente motivant le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation, les raisons du retard et précisant la date ultime à laquelle le client recevra une réponse définitive. En tout état de cause, le délai pour recevoir une réponse définitive et abordant tous les points de la plainte ne dépassera pas trente-cinq jours ouvrables supplémentaires

Le client accepte que la banque réponde à sa plainte sur papier ou sur tout autre support durable similaire (par exemple par e-mail). La banque ne compte aucuns frais pour le traitement d'une plainte.

Une plainte relative à une fraude (au paiement) ne pourra être traitée que si le client transmet une copie de la plainte déposée à la police (incluant le procès-verbal d'audition) ou auprès d'une autre instance judiciaire compétente.

Le client qui n'a pas obtenu une réponse satisfaisante à sa plainte portant sur des services bancaires et de paiement de la part du Service Plaintes de la banque, peut introduire gratuitement une plainte auprès du Service de médiation en matière financière (Ombudsfin, North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 bte 2, 1000 Bruxelles), pour autant que les conditions de recevabilité et de compétence fixées par Ombudsfin soient remplies.

Les modalités d'introduction d'une plainte, les conditions de recevabilité, les catégories de demandeurs admissibles ainsi que les compétences d'Ombudsfin sont disponibles sur www.ombudsfin.be > Introduire une plainte.

S'il s'agit d'une plainte concernant les services fournis par la banque en tant qu'intermédiaire d'assurance, et que le client n'a pas reçu une réponse satisfaisante, il peut s'adresser au service de médiation de litiges en assurances (Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles), selon les modalités disponibles sur www.ombudsman-insurance.be > Introduire une plainte.

Le client ne renonce pas à son droit d'utiliser d'autres voies de recours.

Toutes ces informations sur la gestion des plaintes sont également disponibles sur le site de la banque > Documents et Informations essentielles > Procédure de plainte.

Article 23 - Rectification d'erreurs

La banque peut toujours et sans l'accord ou avertissement du client rectifier d'office les erreurs, quelle que soit leur nature, qu'elle aurait commises ou non dans l'exécution ou la comptabilisation d'une opération, ainsi que celles dans la transmission d'un ordre, même si elles émanent d'un correspondant remettant. Pour la rectification de l'erreur et du débit du client qui y est associé, l'article 11 §1 alinéa 3 est d'application.

Article 24 - Droit applicable et tribunal compétent

Sauf convention écrite contraire, les relations d'affaires entre la banque et le client sont gouvernées par le droit belge et sont exprimées et exécutées dans la monnaie officielle en vigueur en Belgique. Pour tout litige avec un consommateur (dans le sens du Code de droit économique), les tribunaux belges sont compétents. Pour les autres litiges, seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents (sauf convention écrite contraire ou dispositions légales contraignantes), sans préjudice du droit de la banque à intenter une action devant toute autre juridiction normalement compétente.

Article 25 - Prescription

Toute action contre la banque est prescrite après un délai de trois ans à compter de la date de l'opération ou du fait qui donne lieu à l'action. Ce délai s'applique sous réserve, d'une part, d'éventuels délais de prescription impératifs plus longs imposés par la loi et, d'autre part, de délais de prescription spéciaux de plus courte durée imposés contractuellement (entre autres ailleurs dans les présentes Conditions Bancaires Générales) ou légalement.

Le fait que la banque n'applique pas pendant une certaine période un droit dont elle dispose ne signifie en aucun qu'elle renonce à ce droit.

Article 26 - Service de mobilité interbancaire et comptes dormants

§1. Un consommateur qui désire changer de banque en Belgique pour ses ordres de paiement peut faire appel au service de mobilité interbancaire. Ce service, fondé sur des accords interbancaires, est destiné à faciliter le transfert de ses ordres de paiement. La liquidation du compte de paiement ouvert dans l'ancienne banque peut également être incluse dans le service proposé. Pour utiliser ce service, le consommateur doit s'adresser à la banque dans laquelle il désire transférer ses ordres de paiement.

§2. Les comptes dormants sont des comptes qui n'ont fait l'objet, de la part de leurs titulaires ou de leurs ayants droit, d'aucune intervention depuis au moins cinq ans. Conformément à la loi du 24 juillet 2008, la banque tentera de retrouver les titulaires ou ayants droit de comptes dormants. A cet effet, elle leur adressera une lettre et, si nécessaire, elle demandera à Febelfin d'effectuer une recherche d'adresse en consultant le registre national ou la banque carrefour de la sécurité sociale. La banque est en droit d'imputer sur les avoirs et valeurs qu'elle détient pour le compte du client tous les frais de recherche.

Si malgré tout, les comptes dormants ne font pas l'objet d'une intervention de la part de leurs titulaires ou de leurs ayants droit, les actifs de ces comptes sont transférés à la Caisse des Dépôts et Consignations au plus tard à la fin de la sixième année qui suit la dernière intervention.

Article 27 - Site web

La banque fournit des informations sur ses produits et services via un site web. En dépit des efforts consentis par la banque pour toujours garantir l'exactitude des informations contenues sur le site web, la banque ne peut pas être tenue responsable d'un quelconque retard pris dans l'actualisation de ces informations, ni d'erreurs matérielles. La banque n'est pas non plus responsable d'autres défaillances à ce sujet, sauf en cas de faute lourde ou de dol de la banque ou de ses préposés ou mandataires.

Quoi qu'il en soit, et sauf mention contraire expresse, l'information contenue sur le site web ne constitue en aucun cas une offre d'acquisition de produits ou services financiers.

Toute utilisation du site web ou des informations qui y sont fournies requiert la lecture préalable du 'disclaimer' (clause de non-responsabilité) et l'acceptation inconditionnelle de son contenu. La banque ne peut pas être tenue responsable d'une interruption, panne ou défaillance du fonctionnement correct ou de l'utilisation du site web, à moins que cela soit imputable à sa faute lourde ou dol ou celle de ses préposés ou mandataires.

Article 28 - Opposabilité des engagements dans le chef de la banque

Tout document contenant ou constatant un engagement de la banque n'est opposable à la banque que s'il est revêtu des signatures des personnes autorisées à l'engager de manière statutaire ou en vertu d'une procuration valable. La liste des personnes habilitées à représenter la banque, avec mention de leurs pouvoirs, est publiée aux Annexes du Moniteur belge. Une confirmation écrite des services compétents de la banque peut également à tout moment être obtenue au siège social de la banque.

Les agents indépendants de la banque peuvent uniquement agir au nom et pour le compte de la banque pour les activités et opérations bancaires figurant à l'article 4 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut

et au contrôle des établissements de crédit et des sociétés de bourse, à l'exclusion du leasing et des activités de crédit. Les autres activités ou opérations éventuelles d'un agent bancaire, par exemple en tant que courtier en crédit ou intermédiaire en assurances, ne sont jamais exercées pour le compte de la banque ni sous sa responsabilité. Toutes les opérations doivent en outre être enregistrées sur des documents préimprimés et prénumérotés comportant l'en-tête de la banque, que cette dernière met à disposition à cet effet et dont le client doit toujours recevoir un exemplaire.

CHAPITRE II – COMPTES ET MOYENS DE PAIEMENT

A. Dispositions générales concernant les comptes et moyens de paiement

Article 29 - Ouverture et diversité de comptes

Sur la base des documents d'identification mentionnés à l'article 1, la banque peut ouvrir des comptes à vue et des comptes à terme, en EUR ou en monnaies étrangères, ainsi que des comptes d'épargne en EUR au nom des clients qu'elle a acceptés. Elle peut aussi ouvrir, sur la base d'une convention particulière, d'autres comptes.

Tout type de compte est géré par des règlements et/ou des règles de fonctionnement spécifiques, disponibles sur nagelmackers.be et dans toutes les agences de la banque.

Le client prendra connaissance du règlement correspondant et l'acceptera avant d'ouvrir et de conserver des comptes.

Article 30 - Opérations en compte

§1. Les comptes ouverts auprès de la banque peuvent être crédités de diverses manières, à savoir par le versement d'espèces aux guichets de la banque, par transfert d'avoirs venant d'un autre compte, ou de toute autre façon acceptée explicitement par la banque.

Pour chaque opération de guichet, un bordereau d'opération est délivré au client.

Pour tout retrait en espèces d'un montant supérieur à 2 500 EUR, le client devra tenir compte du temps nécessaire pour la mise à disposition des fonds à l'agence.

Pour des raisons de sécurité et de prévention des vols et des fraudes, il est interdit au client de déposer dans les boîtes aux lettres des agences de la banque des espèces, des formules de virement et des valeurs, qu'ils soient mis dans une enveloppe ou non.

Si des virements sont effectués en faveur de comptes inexistants ou clôturés, la banque peut soit restituer le montant au donneur d'ordre soit le verser sur un autre compte ouvert au nom du bénéficiaire.

Les opérations sur comptes en monnaie étrangère sont soumises à la réglementation de change en vigueur.

§2. Lorsque le client verse des espèces sur son compte de paiement dans la devise de ce compte de paiement, la banque veille à ce que le montant versé soit mis à disposition et reçoive une date valeur immédiatement après réception de celui-ci, ou, si le client agit en dehors de toute activité professionnelle ou commerciale, au plus tard le jour ouvrable bancaire suivant celui de la réception des fonds.

Si les espèces sont remises à la banque après 16h ou un jour qui n'est pas un jour ouvrable bancaire, les espèces sont réputées avoir été reçues le jour ouvrable bancaire suivant.

§3. Lors du dépôt de billets de banque, la banque peut refuser de créditer le compte si elle doute de la validité des billets. Les faux billets présumés sont retenus par la banque pour être retirés de la circulation et leur valeur n'est pas créditée. Si la valeur des faux billets a néanmoins été créditée, la banque récupérera ce montant par débit en compte.

Article 31 - Solde créditeur ou débiteur

Sauf convention particulière, tout compte ouvert auprès de la banque doit présenter en permanence un solde créditeur. La banque peut refuser d'exécuter un ordre de paiement si la provision est insuffisante ou si les avoirs ne sont pas disponibles pour toute autre raison. Si dans de tels cas, la banque procède néanmoins à l'exécution d'un tel ordre, l'exécution est opposable au client.

La banque a également le droit d'exécuter des ordres de paiement à une date ultérieure lorsqu'il y a à nouveau une provision suffisante sur le compte ou lorsque les avoirs sont à nouveau disponibles.

Pour déterminer s'il y a ou non provision, la banque tient compte exclusivement des avoirs définitivement portés en compte. L'exécution à titre exceptionnel par la banque d'un ordre alors que la provision est insuffisante ne crée jamais pour le client un quelconque droit à bénéficier d'une facilité de crédit mais doit toujours être interprétée comme une tolérance à caractère exceptionnel dans le chef de la banque. La banque se réserve d'ailleurs le droit d'exiger à tout moment l'apurement immédiat du solde débiteur en question.

Un compte présentant un solde nul pendant six mois consécutifs peut être clôturé par la banque sans en avertir le client.

Article 32 - Taux d'intérêt

La banque fixe les taux d'intérêt débiteurs et créditeurs en tenant compte notamment des données du marché.

Les taux d'intérêt sont communiqués au client de la manière indiquée à l'article 19. La banque se réserve le droit de modifier unilatéralement à tout moment les taux d'intérêt dans le respect de toutes les dispositions légales en vigueur.

Article 33 - Comptes en monnaies étrangères

Les comptes en monnaies étrangères (= toute autre monnaie que la monnaie officielle en vigueur en Belgique) sont soumis à des conditions particulières.

Des versements d'espèces en monnaies étrangères ne peuvent être exécutés que sur un compte en EUR, pas sur un compte en monnaie étrangère.

Les avoirs du client ont leur contrepartie dans ceux de la banque auprès de ses correspondants dans le pays où la devise concernée a cours. Toutes les dispositions fiscales ou autres édictées dans ce pays, ainsi que toutes les mesures prises par les autorités de ce pays, s'appliquent de plein droit à ces comptes ; la banque ne peut donc encourir aucune responsabilité dans les cas où de telles dispositions ou mesures entraîneraient la disparition ou la diminution des avoirs de la banque dans le pays concerné, ou les rendraient indisponibles ou improductifs, ou entraîneraient d'autres conséquences préjudiciables pour le client.

La banque a toujours la possibilité de rembourser les avoirs en monnaies étrangères par le transfert des fonds sur un compte dans cette devise, à ouvrir dans ce pays au nom du client, sous réserve de

la réglementation de change en vigueur tant en Belgique que dans le pays de la devise concernée.

Article 34 - Remises à l'étranger ou dans une monnaie étrangère

Les versements, transferts ou remises quelconques opérés auprès de l'un des correspondants de la banque à l'étranger au bénéfice d'un titulaire de compte, ne sont définitivement acquis par ce dernier qu'au moment où la banque est effectivement en possession des fonds transmis par le correspondant, et ce nonobstant la réception par la banque d'un avis d'exécution émanant du correspondant.

Sauf instructions contraires, les versements, transferts et remises en monnaies étrangères au profit d'un client sont soit portés sur le compte du client dans cette monnaie, soit, à défaut d'un tel compte, convertis en EUR et enregistrés sur un compte libellé en EUR.

Article 35 - Extraits de compte et information périodique

§1. Extraits de compte

La banque délivre au client des extraits de compte mentionnant le solde de départ du compte, le détail des opérations effectuées sur le compte et enfin le solde final après lesdites opérations. La banque détermine la forme sous laquelle les extraits de compte sont adressés au client.

Sauf dispositions légales impératives contraires, les extraits de compte sont adressés au client conformément à la périodicité choisie par le client parmi une série de périodicités proposées par la banque.

La mise à disposition et donc la communication des extraits de compte est considérée comme effective lorsque l'extrait de compte est, en fonction du canal d'envoi applicable, soit consultable via Online Banking, soit envoyé par la poste, soit (exceptionnellement) disponible dans une agence de la banque.

Les dispositions de l'article 6 relatif à la correspondance s'appliquent également à la mise à disposition des extraits de compte. Des duplicata d'extraits peuvent être obtenus contre paiement et jusqu'à maximum trois ans après la date de l'extrait de compte initial.

Les informations relatives aux coûts des opérations de paiement seront mises au moins une fois par mois à la disposition du client qui agit en dehors de toute activité professionnelle ou commerciale et ce, via extrait de compte. Pour le client qui agit dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales, les extraits de compte sont mis à disposition sur demande, sauf conventions particulières.

§2. Information périodique

Le client payeur qui agit en dehors de toute activité professionnelle ou commerciale peut demander à la banque de recevoir gratuitement, au moins une fois par mois, les informations suivantes au moyen d'un support électronique :

1° une référence permettant au payeur d'identifier chaque opération de paiement et, le cas échéant, les informations relatives au bénéficiaire ;
2° le montant de l'opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle le compte de paiement du client payeur est débité ou dans la devise utilisée dans l'ordre de paiement ;
3° le montant de tous les frais appliqués à l'opération de paiement et, le cas échéant, la ventilation des montants de ces frais, ou l'intérêt dû par le payeur ;
4° le cas échéant, le taux de change appliqué à l'opération de paiement par la banque du payeur et le montant de l'opération de paiement après cette conversion monétaire ;
5° la date valeur du débit ou la date de réception de l'ordre de paiement.

Sauf dispositions légales impératives contraires, ces informations sont réputées avoir été mises à disposition lorsqu'elles peuvent être consultées via Online & Mobile Banking.

Article 36 - Unicité de compte

Sauf conventions particulières contraires ou dispositions légales, tous les comptes ouverts au nom du (des) même(s) titulaire(s), constituent, dans la mesure où leurs modalités de fonctionnement le permettent, les éléments comptables d'un compte courant unique et indivisible, dont les soldes créditeurs et débiteurs se compensent en permanence.

Les différents comptes (notamment les compte à vue, compte d'épargne…) du (des) même(s) titulaire(s) font donc partie d'un compte courant unique indépendamment notamment du fait qu'ils sont libellés en EUR ou en devises, que différents taux et conditions d'intérêts leur soient appliqués, que des chèques ou d'autres moyens de paiement y soient liés.

En conséquence, la banque peut à tout moment et sur simple avis opérer des transferts entre les éléments du compte courant. La banque peut donc effectuer des transferts d'une rubrique à l'autre, de comptes à solde créditeur vers des comptes à solde débiteur et inversement, et même de comptes à solde débiteur vers d'autres comptes à solde débiteur.

En application du principe de l'unicité des comptes, les avoirs sur les dépôts à terme sont immédiatement exigibles et les avoirs en monnaie étrangère sont convertis en EUR au cours du jour précédant la conversion, tous les coûts étant à charge du client.

Les comptes devant conserver leur individualité en vertu de dispositions légales ou de conventions particulières ne sont pas repris dans ce compte courant.

B. Dispositions particulières concernant les comptes et moyens de paiement

Article 37 - Comptes à vue

§1. A la demande du client, la banque peut ouvrir un compte à vue en EUR ou dans une autre monnaie.

Un compte à vue peut être un compte de paiement au sens de l'article I.9 8° du Code de droit économique.

Il existe, pour chaque type de compte à vue, un règlement spécifique disponible dans toutes les agences de la banque et sur nagelmackers.be. Pour chaque type de compte à vue, on y explique s'il s'agit d'un compte de paiement, un aperçu des modalités de fonctionnement y est donné.

Un aperçu des modalités de fonctionnement y est donné pour chaque type de compte à vue, e.a. le groupe cible auquel le compte à vue est réservé, les frais (portés en compte), les informations sur les intérêts créditeurs et débiteurs, les opérations créditrices et débitrices autorisées, le système de dates valeur et les canaux d'envoi possibles pour les extraits de compte.

Le client prendra connaissance du règlement correspondant et l'acceptera avant d'ouvrir et de conserver des comptes à vue.

§2. Toute personne physique ayant son domicile principal en Belgique et qui satisfait aux exigences requises par les articles VII.56/1-VII.59/3 du Code de droit économique pour bénéficier du service bancaire

de base a le droit d'ouvrir un compte de paiement compte à vue moyennant le paiement d'une contribution limitée, fixée par la loi. Ce compte permet de verser, d'encaisser et de retirer de l'argent, d'exécuter des virements et des ordres permanents, de domicilier des factures et d'obtenir des extraits de compte.

Article 38 - Virements

§1. Ordre de virement

§1.1. Généralités

Lors de la transmission d'un ordre de virement, le client-payeur doit communiquer à la banque le numéro de compte du bénéficiaire et le code d'identification de la banque de ce dernier. Ensemble, ces deux données constituent l'identifiant unique (voir également article 8). Sans cet identifiant unique, la banque ne peut pas exécuter l'ordre de virement. Le nom du bénéficiaire doit également être mentionné sur l'ordre de virement, afin que la banque soit en mesure, le cas échéant, d'effectuer des contrôles dans le cadre entre autres de la réglementation anti-blanchiment, de la réglementation en matière d'embargo et de la politique interne de compliance de la banque, sans que cette donnée soit constitutive de l'identifiant unique.

La banque exécutera les ordres de virements suivant les modes de transmissions supportés par elle, ce qui comprend, entre autres, les applications de banque à distance et les ordres de virement signés par le client au sein d'un point de vente en présence d'un préposé de la banque.

La banque n'accepte pas d'ordre de virement transmis par fax, téléphone ou support papier.

Cette restriction ne s'applique pas aux virements entre comptes d'un même titulaire au sein de la banque Nagelmackers. Le client décharge la banque de toute responsabilité en ce qui concerne l'authenticité, la validité et l'interprétation de l'ordre donné, sauf en cas de dol ou de faute lourde de la banque, de ses préposés ou mandataires.

La banque a le droit, mais non le devoir, d'exécuter immédiatement les ordres de virement dont la date de signature fait défaut ou est située dans le futur. Le client qui souhaite qu'un virement soit exécuté à une date ultérieure doit utiliser les systèmes spécifiques prévus à cet effet (ordres de paiement permanents, virement avec date mémo…) auxquels les dispositions du présent article s'appliquent également mutatis mutandis.

§1.2. Service assurant la vérification du nom du bénéficiaire

La banque fournit, sans frais supplémentaires et conformément aux dispositions légales applicables pour l'ensemble des virements SEPA (zone SEPA telle que définie par l'European Payments Council), le service assurant la vérification du nom du bénéficiaire consistant à confronter l'IBAN visé par l'ordre avec le nom du bénéficiaire fourni par le payeur. La banque effectue ce service immédiatement après que le client a fourni les informations pertinentes relatives au bénéficiaire, et avant que le client ne soit invité à autoriser le virement concerné.

Pour l'application du présent article, le nom du bénéficiaire s'entend :

- dans le cas d'une personne physique, du nom et du prénom ;
- dans le cas d'une personne morale, de la dénomination légale ou du nom commercial.

Le service de vérification ne garantit pas la détection d'usurpations de nom, la Banque n'étant pas tenue à une obligation de résultat à cet égard.

Retour d'information : La banque communique au client le résultat de la vérification :

1. Concordance : l'identifiant unique et le nom du bénéficiaire concordent ;
2. Absence de concordance : ces données ne concordent pas ou, lorsque le compte de paiement indiqué est détenu par plusieurs bénéficiaires, le bénéficiaire indiqué par le client ne fait pas partie des titulaires du compte ;
3. Concordance proche : le nom du bénéficiaire est presque équivalent à celui associé à l'identifiant unique. Dans ce cas, la banque communique au client le nom exact transmis par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire.

En l'absence de concordance ou en cas de concordance proche, la banque avertit le client que l'autorisation du virement pourrait entraîner le transfert des fonds vers un compte qui n'est pas détenu par le bénéficiaire indiqué.

Le client reste libre de tenir compte ou non des informations communiquées par la banque, le cas échéant sous son entière responsabilité

Pour autant que la banque ait correctement exécuté le service de vérification décrit ci-dessus :

- la banque n'est pas responsable de l'exécution d'un virement SEPA, instantané ou non, vers un bénéficiaire non voulu, dès lors que l'identifiant unique fourni par le client était inexact ;
- le client ne peut prétendre à aucun remboursement à ce titre et assume toutes les conséquences résultant du fait de ne pas avoir tenu compte des informations communiquées par la banque.

§2. Consentement

§2.1. Principe

Le donneur d'ordre peut retirer son consentement à l'ordre de virement, quel que soit le canal utilisé, jusqu'au moment où l'ordre de virement a été reçu par la banque conformément au §8. Sauf disposition contraire dans le règlement spécifique en la matière.

§2.2. Retrait de consentement

Le donneur d'ordre peut retirer son consentement à l'ordre de virement, quel que soit le canal utilisé, jusqu'au moment où l'ordre de virement a été reçu par la banque conformément au §8. Sauf disposition contraire dans le règlement spécifique en la matière, un ordre de virement devant être exécuté soit à une date spécifique, soit à l'issue d'un certain délai, soit à partir de la mise à disposition de fonds suffisants, reste révocable ou modifiable jusqu'à la fin du jour ouvrable bancaire qui précède le jour ouvrable bancaire où l'ordre doit être exécuté. Si le jour ainsi fixé n'est pas un jour ouvrable bancaire, c'est le jour ouvrable bancaire suivant qui est pris en considération. La fin du jour ouvrable bancaire est prévue au §8.

Lorsque l'opération de paiement est initiée par ou via le bénéficiaire, le payeur ne pourra plus révoquer l'ordre de paiement après avoir donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement en faveur du bénéficiaire.

§3. Frais

Pour les virements entre comptes détenus auprès de la banque ou entre un compte détenu auprès de la banque et un compte détenu auprès d'une banque établie dans un Etat membre de l'Espace économique européen (ci-après 'EEE'), le payeur et le bénéficiaire paient toujours, chacun pour leur part, les frais imputés par leur banque respective.

Pour les virements vers et à partir d'un compte détenu auprès d'une banque établie en dehors de l'EEE, le client doit faire savoir au préalable à la banque si les frais liés aux transferts de fonds transfrontaliers doivent être imputés au bénéficiaire ou au payeur ou si le payeur et le bénéficiaire paient chacun les frais prélevés par leur banque respective. A défaut d'instruction claire de la part du client, les ordres

de virement seront exécutés pour le montant nominal et le payeur et le bénéficiaire payeront, chacun pour leur part, les frais imputés par leur banque respective.

Sauf convention contraire, la banque peut déduire ses frais du montant transféré avant de créditer le compte du client. Dans les informations fournies au client, la banque indique le cas échéant séparément le montant total de l'opération de paiement et le montant des frais.

§4. Réglementation de change
Les transferts de fonds transfrontaliers sont exécutés par la banque dans le respect de la réglementation en vigueur en matière de change et conformément aux tarifs d'application au moment de l'exécution de l'ordre.

§5. Correspondants - Généralités
Pour l'exécution des ordres de virement ou de paiement qui lui sont transmis, la banque peut, de sa propre initiative, faire appel à des correspondants ou à des tiers, quand elle l'estime nécessaire ou adéquat. L'exécution d'ordres de virement ou de paiement par une banque désignée par le client-donneur d'ordre se fait exclusivement aux risques de ce dernier.

§6. Correspondants – Comptes non libellés en EUR
Les virements vers un compte libellé dans une autre devise que l'EUR sont exécutés par la banque via un correspondant dans le pays de cette autre devise. Dans ce cas, toutes les dispositions légales de ce pays (fiscalité, embargos, etc.) ainsi que les conditions contractuelles de ce correspondant sont d'application pour ces virements, et la banque ne peut jamais être tenue responsable dans l'hypothèse où la disparition, la réduction, l'indisponibilité, l'improductivité des fonds ou d'autres conséquences fâcheuses pour le client en résulteraient.

§7. Avances
Si, pour quelque raison que ce soit (entre autres des problèmes imputables au correspondant étranger, la révocation de l'ordre de virement par le donneur d'ordre, une provision en compte insuffisante, une saisie, une faillite, une décision judiciaire, des motifs d'ordre légal…) et quel que soit le délai, le montant d'un ordre de virement transfrontalier qui a déjà été crédité sur le compte du client-bénéficiaire à titre d'arrhes, n'est pas transmis à la banque ou lui est réclamé, la banque peut, de plein droit et sans mise en demeure, à moins que la loi n'en dispose autrement, débiter le compte du client-bénéficiaire des montants suivants :
- les montants crédités ;
- les frais éventuels ;
- le montant d'une éventuelle perte de cours due aux variations des cours survenues entre la date du crédit d'une part et la date du débit d'autre part.

§8. Jours ouvrables bancaires et moment de réception
§8.1. Jours ouvrables bancaires
Lorsque les présentes Conditions Bancaires Générales ou les règlements spécifiques réfèrent à un jour ouvrable bancaire, il s'agit d'un jour où la banque est accessible pour exercer une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement, en respectant le moment limite de réception. Les samedis, dimanches, jours fériés et jours de fermeture bancaire (une liste des jours de fermeture bancaire est mise à jour et disponible dans toutes les agences de la banque, sur nagelmackers.be et sur febelfin.be) ne sont en tout état de cause pas considérés comme jours ouvrables bancaires.

§8.2. Moment de réception
Pour les virements, le moment de la réception est le moment où la banque a reçu l'ordre de paiement.

Par exemple, le moment de la réception est :
- pour les ordres de virement électronique : le délai prévu dans la réglementation spécifique (Règlement Online & Mobile Banking...) ;
- pour les domiciliations : le délai prévu à l'article 41 §3.

Lorsqu'une date d'exécution spécifique est convenue pour les ordres de virement, le moment de réception de l'ordre est réputé être le jour convenu.

Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable bancaire, l'ordre de virement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable bancaire suivant.

Sous réserve de conventions particulières contraires, les ordres de virement reçus un jour ouvrable bancaire après 16h (ordres de virement individuels) ou après 15h (fichiers contenant plusieurs ordres de virement) sont également réputés avoir été reçus le jour ouvrable bancaire suivant.

Un ordre de virement dont l'exécution est refusée par la banque conformément aux présentes Conditions Bancaires Générales ou à un règlement spécifique est réputé ne pas avoir été reçu.

§9. Virements nationaux – Délais d'exécution maximaux
§9.1. Si le virement est effectué d'un compte libellé en EUR vers un compte libellé en EUR, le compte de la banque du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du jour ouvrable bancaire suivant la date de réception prévue au §8.

§9.2. Lorsque le virement n'est pas libellé en EUR mais dans une autre devise de l'EEE, sans ou avec conversion monétaire, le compte de la banque du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du quatrième jour ouvrable bancaire suivant celui au cours duquel a lieu le moment de réception tel que défini au §8.

§9.3. Pour l'exécution des opérations de paiement nationales initiées électroniquement entre deux comptes de paiement où la banque agit en tant que banque du payeur et de banque du bénéficiaire, le délai d'exécution est réduit jusqu'à la fin du jour ouvrable bancaire où l'ordre de virement a été reçu.

§9.4. Lorsque le virement n'est pas libellé en EUR ou dans une autre devise de l'EEE, il n'y aura pas de délai d'exécution maximal, mais la banque s'efforcera de créditer le compte de la banque du bénéficiaire dès que possible.

§10. Virements transfrontaliers vers un compte d'un bénéficiaire détenu auprès d'une banque établie dans l'EEE – Délai d'exécution maximal
§10.1. Pour les virements en EUR, le compte de la banque du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du premier jour ouvrable bancaire suivant celui au cours duquel a lieu le moment de réception tel que défini au §8.

§10.2. Pour les virements impliquant une seule conversion monétaire entre l'EUR et une autre devise de l'EEE, et à condition que le transfert se fasse en EUR, le compte de la banque du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du premier jour ouvrable bancaire suivant celui au cours duquel a lieu le moment de réception tel que défini au §8.

§10.3. Pour les virements dans une devise de l'EEE, sans ou avec conversion monétaire visé par le §10.2., le compte de la banque du bénéficiaire est crédité au plus tard à la fin du quatrième jour ouvrable bancaire suivant celui au cours duquel a lieu le moment de réception tel que défini au §8.

§10.4. Si le virement n'est pas effectué en EUR ni dans une devise de l'EEE, il n'y a pas de délai d'exécution maximum mais la banque s'efforcera de créditer le compte de la banque du bénéficiaire au plus vite.

§11. Virements transfrontaliers vers un compte d'un bénéficiaire détenu auprès d'une banque établie en dehors de l'EEE - Délai d'exécution maximal

Les virements vers un compte du bénéficiaire détenu auprès d'une banque établie en dehors de l'EEE ne sont pas soumis à un délai d'exécution maximal, mais la banque s'efforcera de créditer le compte de la banque du bénéficiaire dès que possible.

§12. Date valeur

Pour les virements sortants, la date valeur du débit du compte du client-payeur n'est pas antérieure à la date à laquelle le montant du virement a été débité de ce compte de paiement.

Pour les virements entrants, la date valeur du crédit du compte du client-bénéficiaire n'est pas postérieure au jour bancaire ouvrable où le montant du virement est crédité sur le compte de la banque.

§13. Disponibilité des fonds

Si la banque reçoit un virement entrant en faveur d'un compte détenu par un client-bénéficiaire avant 16h durant un jour bancaire ouvrable, le crédit du compte du client-bénéficiaire de la banque a encore lieu ce même jour bancaire ouvrable. Si la banque reçoit le virement entrant après 16h ou un jour qui n'est pas un jour bancaire ouvrable, le compte du client-bénéficiaire est crédité le jour bancaire ouvrable suivant.

Ce qui précède ne s'applique pas si, de la part de la banque, une conversion entre devises dont une n'appartenant pas à l'EEE est nécessaire.

§14. Virements instantanés

La Banque offre la possibilité à ses clients d' effectuer ou de recevoir des virements instantanés.

Les virements instantanés sont des virements présentant les caractéristiques suivantes :

- virement pouvant être effectué 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ;
- le compte du donneur d'ordre du virement et celui du bénéficiaire du virement sont détenus dans un des pays de la zone SEPA ;
- le montant du transfert est libellé est en euros.

Par dérogation aux §9 et §10 (ok), immédiatement après le moment de réception d'un ordre de paiement pour un virement instantané, la Banque vérifie si toutes les conditions nécessaires au traitement de l'opération sont remplies et si les fonds sont disponibles, débite le compte du client payeur de ce montant, et envoie immédiatement l'opération de paiement du prestataire de services de paiement du bénéficiaire.

Par dérogation au §8, la Banque, qu'il s'agisse d'un jour ouvrable bancaire ou non, met, dans un délai de maximum 10 secondes, à compter du moment de la réception d'un ordre de paiement par le prestataire de services de paiement du payeur, le montant de l'opération de paiement à disposition sur le compte du client-bénéficiaire et en confirme son exécution au prestataire de services de paiement du payeur.

Lorsque la Banque n'a pas reçu de message du prestataire de services de paiement du bénéficiaire confirmant que les fonds ont été mis à disposition sur le compte du bénéficiaire dans un délai de dix (10) secondes à compter du moment de la réception, la Banque rétablit immédiatement le compte du client-payeur dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu.

Ce service peut néanmoins être suspendu si nécessaire, pour cause de maintenance, pour des raisons réglementaires ou enfin en cas de force majeure.

Article 39 - Chèques

§1. La banque ne délivre plus de formules de chèques.

Les dispositions du présent article restent applicables aux formules de chèques précédemment délivrées et encore détenues par le client ou son mandataire.

Le client et son mandataire s'engagent à conserver ces chèques avec le plus grand soin. Le client est responsable de toutes les conséquences qui pourraient découler de leur perte, de leur vol ou de leur usage abusif.

Le client est tenu d'aviser la banque sans délai de la perte, du vol ou de l'usage abusif de ses chèques. Cette notification doit être faite par écrit ou, si elle est effectuée par un autre moyen accepté par la banque, être confirmée par écrit à la demande de celle-ci. Le client accomplit, dans les délais impartis, toutes les formalités prescrites par la banque.

§2. La banque n'accepte plus les chèques à l'encaissement et ne paie plus les chèques tirés sur elle.

Le client qui détient encore un chèque peut, sous réserve de sa validité, des délais légaux de présentation et des conditions pratiquées par l'établissement concerné, le présenter à l'encaissement auprès d'une autre banque qui accepte ce service.

La révocation d'un chèque par le client n'est possible que dans les hypothèses limitées reconnues par la loi ou par les usages, notamment en cas d'erreur matérielle. En toute hypothèse, le chèque ne peut être révoqué qu'après expiration du délai légal de présentation. La révocation intervient sous la responsabilité exclusive du client, qui peut engager sa responsabilité à l'égard du bénéficiaire.

Sauf fraude ou faute lourde, la banque ne peut être tenue responsable des conséquences d'une révocation, notamment lorsque celle-ci repose sur un motif illégitime, sur un motif dont la banque n'a pas une connaissance suffisante ou sur un motif qui n'est pas établi à suffisance.

En cas de révocation fondée notamment sur un litige relatif à l'exécution de la convention sous-jacente entre le client et le bénéficiaire du chèque, la banque peut, si elle estime disposer de suffisamment d'éléments, bloquer ou prélever sur le compte du client une somme correspondant à tout ou partie du montant du chèque, jusqu'à ce qu'un accord intervienne entre le client et le bénéficiaire ou qu'une décision judiciaire définitive soit rendue. Tous les frais résultants de cette révocation sont à charge du client.

En cas d'opposition au paiement d'un chèque, les principes applicables à la révocation s'appliquent mutatis mutandis, sous réserve du délai légal de présentation. L'opposition n'est admise en cas de perte ou de vol que pour autant que le client fournisse la preuve du dépôt d'une plainte auprès de la police ou de toute autre autorité judiciaire compétente.

§3. La banque peut à tout moment exiger du client ou de son mandataire la restitution ou la neutralisation de toute formule de chèque encore en leur possession, notamment en cas de perte de confiance, d'utilisation irrégulière, d'émission d'un chèque sans provision ou de clôture du compte.

Le client et son mandataire donnent sans délai suite à cette demande. La banque peut subordonner la libération du solde créditeur éventuel du compte à la restitution ou à la neutralisation des formules de chèques restantes et au traitement des chèques encore en circulation.

En cas d'émission d'un chèque sans provision préalable suffisante et disponible, la banque peut, sans notification préalable, clôturer le

compte et, plus généralement, mettre fin à la relation d'affaires avec le client.

§4. Lorsque le mandataire n'est plus habilité à utiliser les formules de chèques déjà délivrées, il est tenu de les remettre immédiatement au titulaire du compte ou à la banque, selon les instructions de celle-ci. La banque n'est pas responsable des opérations effectuées au moyen de ces chèques tant qu'ils n'ont pas été restitués ou neutralisés.

Article 40 - Banque électronique

La banque offre certains services permettant d'effectuer par voie électronique, le cas échéant à distance, des opérations bancaires et par lesquels du E-Banking au sens large peut avoir lieu (par exemple diffusion d'informations, communications commerciales…). La banque peut à tout moment refuser la mise à disposition de ces services, sans devoir motiver sa décision.

Les conditions d'utilisation de ces services sont détaillées dans des règlements spécifiques comme, entre autres, les règlements liés aux cartes de débit et de crédit, à l'Online Banking et à Isabel. Le client prendra connaissance de ces règlements et les acceptera avant d'utiliser les services. Il accepte que ces règlements contiennent les clauses contraignantes régissant l'utilisation de ces services.

Les dispositions de l'article 38 relatives aux virements s'appliquent mutatis mutandis aux opérations de paiement électronique, sauf dispositions contraire dans les règlements spécifiques.

Article 41 - Domiciliations

§1. Le client peut payer ses factures via une domiciliation que la banque exécutera en débitant le compte indiqué par le client-payeur. En tant que banquier du client-payeur, la banque n'est pas responsable de l'authenticité et de la validité du mandat de domiciliation donné au bénéficiaire.

§2. La réalisation de la domiciliation nécessite l'octroi d'un mandat par le client-payeur à, selon le système de traitement, l'une ou plusieurs des personnes suivantes : le bénéficiaire, la banque du bénéficiaire, la banque du client-payeur.

Le client-payeur et la banque peuvent toujours résilier une domiciliation et le mandat y attaché par la notification à l'autre partie. La résiliation de la domiciliation par le client-payeur est valable et opposable à tous ses mandataires lorsque le client-payeur le notifie soit à son créancier, soit à sa banque.

La domiciliation peut, sans préjudice des droits en matière de remboursement (voir §5 et §6), être révoquée jusqu'à la fin du jour ouvrable bancaire précédant le jour convenu pour le débit du compte de paiement.

Dans le système de traitement Sepa Direct Debit (ci-après dénommé 'SDD'), le client-payeur peut demander à la banque de :
- limiter l'encaissement des domiciliations à un certain montant, ou à une certaine périodicité, ou les deux ;
- vérifier, si le schéma de paiement ne prévoit pas de droit de remboursement, chaque opération de prélèvement sur base des informations relatives au mandat et ce, avant débit de son compte ;
- bloquer toutes les domiciliations ou une ou plusieurs domiciliations bien précises ou de bloquer toute domiciliation initiée par un ou plusieurs bénéficiaires déterminés ou de n'autoriser que les domiciliations initiées par un ou plusieurs bénéficiaires déterminés.

Il peut ensuite demander à la banque d'annuler ces demandes. La banque tient compte de ces demandes au plus tard à partir de la fin du deuxième jour ouvrable bancaire suivant leur réception.

§3. Pour les domiciliations, le moment de réception est le moment d'exécution convenu (aussi appelé 'date d'échéance') entre le créancier-bénéficiaire et le débiteur-payeur. Quand ce moment de réception ne tombe pas un jour ouvrable bancaire, la domiciliation est réputée avoir été reçue le jour ouvrable bancaire suivant.

§4. Les dispositions de l'article 38 §9-11 sur les délais d'exécution des virements sont mutatis mutandis aussi d'application sur les domiciliations (pour déterminer le moment de réception, on fait référence à l'article 41 §3).

§5. Si le créancier perçoit les domiciliations via le système de traitement SEPA Direct Debit Core, le client-payeur peut demander à la banque de rembourser une opération de paiement autorisée et déjà exécutée pendant une période de huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités, sans aucune condition. Dans les dix jours ouvrables bancaires suivant la réception de la demande, la banque remboursera le montant total ou indiquera les raisons pour lesquelles elle refuse de rembourser. Le cas échéant, la date valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité.

Cette obligation de remboursement ne s'applique pas lorsque :
- la demande de remboursement est adressée à la banque après un délai de huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités ;
- le client-payeur a adressé son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à la banque et les informations relatives à la future opération de paiement ont été fournies au client-payeur ou mises à sa disposition de la manière convenue, quatre semaines au moins avant l'échéance par le banque ou par le bénéficiaire.

Si, en revanche, le créancier reçoit la domiciliation via le système de traitement SEPA Direct Debit Business to Business, le client-payeur agissant dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales ne peut pas demander le remboursement d'une transaction de paiement autorisée et déjà exécutée.

Article 42 - Comptes d'épargne et comptes à terme

§1. La banque peut, dans la mesure où elle commercialise ce produit, ouvrir un compte d'épargne réglementé à la demande d'un client auquel ce type de compte est réservé par la banque. Il s'agit d'un compte d'épargne en EUR qui répond aux exigences de l'article 2 de l'AR/CIR 92 (= l'arrêté royal du 27 août 1993 d'exécution du Code des impôts sur les revenus 1992) qui détermine notamment les opérations autorisées sur ce compte et les composantes de la rémunération (intérêt de base et prime) de ce compte. Il s'agit en outre d'un compte dont les intérêts peuvent, en fonction du statut fiscal de son titulaire, être exonérés de précompte mobilier jusqu'à un plafond déterminé s'il est satisfait aux conditions définies dans cet article.

La banque peut, dans la mesure où elle commercialise ce produit, ouvrir un compte d'épargne non réglementé à la demande d'un client auquel ce type de compte est réservé par la banque. Il s'agit d'un compte d'épargne en EUR qui ne répond pas aux conditions de l'article 2 de l'arrêté royal d'exécution du Code des Impôts sur les revenus et qui ne bénéficie donc pas de l'exonération du précompte mobilier prévue par cette disposition. Ce compte est réservé par la banque à certaines catégories de clients dont notamment les personnes morales.

Outre les dispositions des Conditions Bancaires Générales, des documents (pré)contractuels fournis par la banque, dont le client

prendra connaissance avant l'ouverture d'un compte d'épargne et auxquels il adhèrera ensuite en consentant à l'ouverture du compte, fournissent, pour chaque type de compte d'épargne, le détail de l'ensemble des conditions du compte concerné. Ces documents déterminent notamment le groupe cible auquel le compte est exclusivement réservé, le taux de base et la prime d'accroissement, les opérations débitrices et créditrices autorisées, le système de date valeur et les canaux d'envoi possibles pour les extraits de compte.

Ces documents (pré)contractuels demeurent à tout moment disponibles dans toutes les agences de la banque et sur nagelmackers.be.

§2. La banque peut, dans la mesure où elle commercialise ce produit, ouvrir un compte à terme en EUR ou en monnaies étrangères à la demande d'un client auquel ce type de compte est réservé par la banque, conformément aux dispositions du règlement spécifique applicable aux comptes à terme disponible dans toutes les agences de la banque et sur nagelmackers.be. Le client prendra connaissance de ce règlement fourni par la banque avant l'ouverture d'un compte à terme et y adhèrera ensuite en consentant à l'ouverture du compte.

CHAPITRE III - CRÉDITS

Article 43 - Crédits

La banque peut accorder des crédits sous les formes les plus diverses : crédits de caisse, prêts à tempérament, crédits à terme, etc. Ces crédits sont régis par les règlements et autres actes qui leur sont propres (lettres de confirmation de crédit, contrats de prêt…).

La banque peut à tout moment transférer ou donner en garantie à des tiers, en tout ou en partie, ses droits en vertu de prêts, crédits et ouvertures de crédits présents ou futurs.

CHAPITRE IV – INVESTISSEMENTS

A. Dispositions générales concernant les services d'investissements et services auxiliaires

Article 44 - Informations

La banque souligne l'importance et la responsabilité qu'a le client d'avoir recours aux services d'investissements et services auxiliaires uniquement après s'être sérieusement informé à ce sujet, e.a. à propos des risques s'y rapportant, et de ne jamais prendre des engagements ou des risques d'investissement susceptibles d'excéder sa capacité financière.

La banque renvoie le client investisseur (potentiel) non seulement aux dispositions de ce chapitre, mais e.a. aussi aux informations détaillées sur les produits d'investissement, la protection des investisseurs MiFID, la politique d'exécution des ordres, les risques d'investissement et les investissements au sens large disponibles sur nagelmackers.be et dans toutes les agences de la banque.

La transmission d'un ordre d'investissement à la banque implique que le client accepte la politique d'exécution des ordres de la banque.

La documentation (pré)contractuelle (comme e.a. les prospectus, KIID, KID, factsheets …) des produits d'investissement offerts au public par la banque sont disponibles sur nagelmackers.be et dans toutes les agences de la banque.

Article 45 - Catégorisation des clients en matière d'investissement

Dans le cadre des services d'investissements et services auxiliaires, la banque distingue, conformément aux critères définis dans la législation financière, trois catégories de clients qui bénéficient chacune d'un niveau de protection distinct :

- les 'clients non professionnels' (également appelés 'clients retail') bénéficient du niveau de protection le plus élevé ;
- les 'clients professionnels' bénéficient d'un niveau de protection moins élevé ;
- les 'contreparties éligibles' bénéficient du niveau de protection le plus bas.

La banque informe les clients de la catégorie à laquelle ils appartiennent.

Le client peut demander de changer de catégorie à la banque par écrit. La banque peut librement choisir d'accéder à cette demande ou non. Quoi qu'il en soit, un tel changement ne peut intervenir qu'à condition de respecter les conditions et formalités légales à cet égard.

Les 'clients professionnels' et les 'contreparties éligibles' doivent informer la banque de manière ponctuelle de tout changement de leur situation pouvant avoir un impact sur leur catégorisation.

Article 46 - Avantages

Dans le cadre des services d'investissements et services auxiliaires que la banque fournit au client, la banque peut recevoir des avantages financiers ou non ('inducements') ou en accorder à des tiers. Le client peut toujours recevoir plus d'informations sur ces avantages via son agence gestionnaire.

Notamment en tant que distributeur de certains instruments financiers tels que des fonds de placement ou des obligations structurées, la banque reçoit des indemnités de distribution ('rétrocessions'). Ces indemnités de distribution ne peuvent porter préjudice à l'obligation de la banque de respecter les intérêts du client et doivent être utilisés pour améliorer la qualité du service concerné au client. Ainsi, ces indemnités de distribution aident par exemple la banque à proposer une large gamme de produits d'investissement à sa clientèle via un réseau d'agences important et via des applications d'investissement performantes.

Les indemnités de distribution que perçoit la banque sont payées au client. Soit dans leur totalité, soit au moins la part qui ne répondrait pas aux conditions susmentionnées, et ce conformément à la réglementation en vigueur.

Plus d'information sur ces indemnités de distribution peut être trouvée dans les informations produits sur les instruments financiers concernés et/ou dans la liste des tarifs concernant les investissements disponibles sur nagelmackers.be et dans toutes les agences de la banque.

Article 47 - Conflits d'intérêts

La banque a pris différentes mesures pour éviter que, dans le cadre des services d'investissements et services auxiliaires, des conflits d'intérêts entre la banque (y compris ses administrateurs, employés, agents indépendants…) et le client ou entre les clients entre eux ne nuisent aux intérêts du client. A cet égard, la banque a également mis en place une politique de conflits d'intérêts dont un résumé est disponible sur nagelmackers.be ou dans toutes les agences de la banque.

B. Transactions en instruments financiers

Article 48 - Ordres portant sur des instruments financiers

§1. Conformément aux Conditions Bancaires Générales, les clients peuvent demander à la banque de traiter des ordres et des transactions portant sur des instruments financiers admis sur les marchés réglementés belge ou étranger.

Le client déclare expressément connaître et accepter les risques inhérents à ces opérations. Il s'engage à ne pas prendre d'engagements qui dépasseraient sa capacité financière.

§2. La banque peut confier l'exécution de ces ordres et transactions à une entité d'exécution, et s'engage à obtenir le meilleur résultat possible pour le client lors de l'exécution de l'ordre, le tout conformément à la politique d'exécution des ordres de la banque.

La banque s'engage à respecter l'ensemble des obligations légales et règles de conduite applicables aux transactions portant sur des instruments financiers.

Tous les ordres acceptés et transmis restent valables conformément aux lois, règlements et/ou usages en vigueur sur la place et le marché réglementé auquel l'ordre est lié.

§3. Afin d'éviter une double exécution, toute modification d'un ordre donné antérieurement à la banque devra mentionner expressément l'ordre en cause. La modification ne sera prise en considération que si elle parvient à la banque en temps utile (c'est-à-dire avant que l'ordre ne soit exécuté sur le marché) et/ou pour autant que l'exécution de l'ordre puisse être empêchée.

§4. Pour les ordres d'achat, le client doit couvrir les instruments financiers à acheter, au moment où l'ordre est transmis, par le versement de fonds suffisants sur son compte auprès de la banque et par la conservation de ces fonds jusqu'à l'exécution et au décompte de l'ordre d'achat.

Le client ne peut contraindre la banque à traiter des ordres d'achat si les instruments financiers à acheter ne sont pas couverts par le client au moment où l'ordre est transmis, par le versement de fonds suffisants sur son compte auprès de la banque, ni tenir la banque pour responsable de la non-exécution ou de l'exécution tardive de l'ordre d'achat alors que le compte n'a pas été provisionné.

Lors de l'achat d'instruments financiers sur un marché réglementé étranger, le client doit constituer la provision dans la devise dans laquelle les opérations auront lieu.

Pour les ordres de vente, le client doit disposer auprès de la banque sur un compte-titres des instruments financiers à vendre au moment où l'ordre est transmis.

En l'absence de couverture en cas d'ordre d'achat, la banque peut néanmoins décider d'exécuter l'ordre. Cela aura lieu aux risques et périls du client.

Lorsqu'il s'avère qu'aucune couverture n'a été fournie au plus tard 24 heures après l'exécution de l'ordre par la banque, celle-ci peut, sans y être obligée, décider immédiatement d'annuler d'office l'opération aux frais du client qui, de surcroît, indemnisera la banque pour toutes les dépenses et tous les dommages éventuels découlant de l'annulation de l'opération. Dans ce cas, les pertes éventuelles (par exemple, en cas de baisse de la valeur boursière) sont entièrement à charge du client.

La banque ne peut pas être tenue pour responsable de la non-exécution d'un ordre suite à la situation du marché réglementé et donc indépendamment de sa propre volonté.

Tous les frais liés à l'exécution d'ordres portant sur des instruments financiers sont à charge du client. Le montant des frais comprend les frais à payer sur le marché réglementé, majorés du courtage de la banque et du courtage de son ou de ses correspondants, augmentés de toutes les taxes belges et étrangères. Si le client transmet un ordre dans une devise différente de celle du compte concerné par l'opération, une opération de change aura lieu au cours de change applicable à ce moment-là.

§5. Pour les actions et obligations cotées en bourse, seuls sont admis les ordres au prix de marché, à cours limité et les ordres stop.

Un ordre au prix du marché est un ordre qui est transmis immédiatement en Bourse. L'ordre est exécuté au cours valable au moment où l'ordre entre à son tour en ligne de compte sur le marché.

Dans le cas d'un ordre à cours limité, le client donne un cours limite, c'est-à-dire le cours maximum qu'il est disposé à payer à l'achat ou le prix minimum qu'il souhaite obtenir à la vente. L'ordre n'est exécuté que si et dans la mesure où le cours de l'instrument financier est atteint.

S'agissant d'un ordre stop (de limitation des pertes) le client indique à partir de quel cours, ou 'seuil de déclenchement' à partir duquel il souhaite vendre ou acheter. Lorsque le client donne un ordre de vente, ce seuil doit être inférieur au cours du moment. Dans le cas d'un ordre d'achat, c'est l'inverse. Ce n'est que lorsque le seuil est atteint, que l'ordre est passé en Bourse comme ordre au prix du marché.

Les ordres à cours limité et les ordres stop ne sont valables que jusqu'au 31 décembre de l'année au cours de laquelle l'ordre a été transmis (sauf les ordres exécutés sur un marché boursier allemand, qui sont valables maximum 90 jours à compter du jour de la transmission de l'ordre à cours limité).

Article 49 - Livraison d'instruments financiers

Tous les instruments financiers achetés pour le compte du client sont toujours déposés sur un compte-titres ouvert à son nom auprès de la banque. La banque ne procède donc en aucun cas à la livraison physique d'instruments financiers.

Article 50 - Agir comme contrepartie

Le client accepte que la banque se réserve le droit de se porter contrepartie, sans avis préalable, pour des transactions sur instruments financiers exécutées sur un marché réglementé. Si la négociation a lieu en dehors d'un marché réglementé, la banque ne pourra agir comme contrepartie qu'après en avoir informé le client.

Article 51 - Class actions

Il est possible que des sociétés dans lesquelles le client investit soient impliquées dans des 'class actions', des actions judiciaires introduites par un groupement de personnes ayant un intérêt commun contre la société dont le client détient des instruments financiers en dépôt ou contre les administrateurs de cette société (par exemple pour des infractions au droit de société, aux règles de bonne conduite, à la législation environnementale, à la loi relative à la responsabilité du fait des produits défectueux…).

La banque peut, sans en avoir l'obligation, en informer ses clients ; sa responsabilité ne pourra en aucun cas être mise en cause si cette information n'est pas portée à connaissance des clients. Lorsque la banque fournit une telle information, elle le fait toujours sur base purement volontaire et non en exécution d'une quelconque obligation.

Article 52 - Opérations diverses

Le client peut souscrire à tous les instruments financiers émis par la banque, aux conditions en vigueur au jour de la souscription et communiquées conformément aux présentes Conditions Bancaires Générales, et ce pour autant qu'il dispose d'une couverture suffisante.

La banque peut toujours refuser la souscription du client s'il n'est pas satisfait aux conditions de l'article 1 ou pour d'autres raisons fondées.

La banque peut aussi, pour le compte du client qui le souhaite, transmettre les demandes de souscription à toutes les émissions, tant en Belgique qu'à l'étranger. Pour les émissions à l'étranger, la banque peut se limiter à des pays ou marchés bien définis.

En raison des règles existantes dans certains pays en matière de commerce de devises et d'exportation de capitaux ou qui pourraient y être promulguées ultérieurement, la banque est tenue d'émettre explicitement des réserves en ce qui concerne le bon déroulement des encaissements de coupons et d'instruments financiers effectués ou à effectuer à l'étranger.

Si la banque a déjà crédité le compte avant l'encaissement effectif du montant des coupons et/ou du capital des instruments financiers dont elle n'obtient pas ensuite le paiement réel, le client est obligé de rembourser la contre-valeur - majorée de tous les frais et des différences de cours éventuelles - au cours du jour de la contre-passation de l'opération. Pour les valeurs étrangères, le remboursement se fera au cours du jour de leur remise. La banque est toujours autorisée à débiter de plein droit le compte du client des sommes qui lui sont dues.

La banque peut aussi se charger de l'achat, de la vente ou de la réalisation des droits de souscription ou des droits d'attribution, et ce, aux mêmes conditions que celles fixées par le marché fixing.

Toutes les conditions relatives à la provision telles que précisées dans ce chapitre sont d'application pour tous les ordres de souscription. La banque ne peut jamais être obligée de transmettre une souscription qu'elle a reçue en dehors du délai prescrit, même si un formulaire de souscription a été adressé par elle au client.

En ce qui concerne les souscriptions dans des fonds de placement, la banque transmet les ordres de souscription aux organes qui gèrent le fonds, le cas échéant via une entité d'exécution. Le cours de souscription appliqué est celui qui est fixé par le fonds de placement.

Les droits de souscription doivent être payés au plus tard au moment de l'attribution, même si les instruments financiers sont déposés ultérieurement sur le compte-titres. Le prix d'une souscription à des instruments financiers étrangers est converti en EUR au taux de change en vigueur deux jours avant la date de paiement fixée dans les conditions de l'émission.

Sur instruction expresse du client, le paiement des droits de souscription et des frais peut avoir lieu, dans ce cas, par le débit de son compte dans la monnaie dans laquelle l'ordre a été donné ou par l'achat par la banque de devises au cours en vigueur le jour de l'achat, les frais de change étant à charge du client.

Sauf instructions contraires et expresses du client, tous les instruments financiers qui sont obtenus de la partie adverse sont inscrits dans le compte-titres que le client détient auprès de la banque.

Tous les frais et indemnités liés à l'ouverture, à la gestion et à la clôture du compte-titres sont à charge du client.

C. Gestion de portefeuille et conseil en investissement

Article 53 - Gestion de portefeuille et conseil en investissement

§1. Le client peut charger la banque d'une gestion de portefeuille 'discrétionnaire' conformément aux dispositions reprises dans une convention particulière et les règlements spécifiques.

§2. Le client peut profiter du service 'conseil en investissement' conformément aux dispositions reprises dans un règlement spécifique.

D. Comptes-titres

Article 54 - Dispositions générales

§1. Le client peut donner en dépôt à la banque des instruments financiers pour lesquels un compte-titres est ouvert au nom du client.

Un compte-titres fait toujours partie d'un portefeuille placements comprenant également un compte de liquidités, dénommé compte Invest, à partir duquel toutes les transactions d'investissement dans le portefeuille seront effectuées (sauf dispositions contraires de l'article 54, §1, alinéa 3). Un ordre d'investissement concernant un compte-titres entraînera soit un débit, soit un crédit de ce compte de liquidités détenu dans le portefeuille placements global. Les éventuels revenus et versements (périodiques), tels que les intérêts et les dividendes, ainsi que les coûts (périodiques) seront respectivement crédités ou débités sur ces comptes.

Cependant, le client peut également choisir de détenir un compte en devises sous un portefeuille placements afin de pouvoir acheter ou vendre des instruments financiers en devises étrangères à partir de ce compte en devises.

Dans les présentes Conditions Bancaires Générales, le terme 'instruments financiers' désigne tous les instruments financiers (y compris les titres) tels que définis dans la législation applicable en Belgique.

La banque peut ouvrir des comptes-titres supplémentaires et des portefeuilles placements au nom du client, par exemple dans le cadre d'une convention de gestion de patrimoine discrétionnaire.

§2. L'ouverture d'un compte-titres est soumise aux formalités précisées à l'article 1 des présentes Conditions Bancaires Générales.

La Banque se réserve le droit de clôturer, sans avertissement préalable au client, tout compte-titre ne contenant pas (plus) d'instruments financiers pendant plus de 30 jours consécutifs.

La clôture du dernier compte-titres d'un portefeuille placements entraine la clôture définitive de ce portefeuille. Dans ce cas, le compte Invest lié à ce portefeuille est également automatiquement clôturé après transfert de tout solde créditeur éventuel vers un autre compte de paiement détenu par le client auprès de la banque.

Si le client ne dispose pas de compte de paiement auprès de la banque, la clôture du portefeuille entrainera la clôture définitive de la relation contractuelle conformément à l'article 18 §1 al 2 des présentes Conditions Bancaires Générales.

Le retrait par le client d'instruments financiers en dépôt peut s'opérer en remettant à la banque un ordre de transfert des instruments financiers vers un autre compte-titres désigné par le client auprès de la banque ou d'un autre établissement financier.

Les comptes-titres peuvent être ouverts soit en pleine propriété, soit en usufruit et en nue-propriété.

Lorsqu'un compte-titres est scindé en nue-propriété et en usufruit, tous les intérêts et dividendes (qui n'affectent pas le capital) seront directement versés sur un compte de liquidités, de devises ou de titres au nom des usufruitiers, pendant toute la durée de l'usufruit. Les usufruitiers peuvent en disposer immédiatement, sans l'intervention des nus-propriétaires.

Au moment où elle procède à l'inscription des instruments financiers dans le compte-titres du client, la banque délivre au client un bordereau reprenant l'identification de ces instruments financiers.

La banque n'accepte en principe pas le transfert ou le dépôt d'instruments financiers auprès d'elle. Elle peut toutefois les accepter à titre exceptionnel, notamment sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 1, de la régularité des instruments financiers dans leur forme, de leur origine licite et de toute autre condition qu'elle estime justifiée.

Peuvent être déposés sur un compte-titres, tous les instruments financiers de forme régulière émis par des émetteurs belges ou étrangers. Le client est responsable des instruments financiers qui lui ont été délivrés.

Tous les instruments financiers qui sont conservés pour le compte du client peuvent être placés par la banque auprès d'un banquier correspondant ou d'une centrale de dépôts.

Sauf convention contraire, tous les instruments financiers inscrits/déposés sur un compte-titres sont, pour autant que leurs caractéristiques le permettent, soumis au régime de fongibilité. Les instruments financiers sont donc remplaçables. La banque n'est donc tenue qu'à la restitution d'instruments financiers de même nature sans être obligée de restituer des instruments financiers identiques.

La banque n'utilisera pas, ni pour son propre compte ni pour celui d'autres clients ou personnes, les instruments financiers du client que ce soit dans le cadre de transactions de financement de titres (par ex. des repos) ou de quelque autre matière.

§3. Sauf faute grave, la banque n'est pas tenue de vérifier la forme, la régularité ou l'authenticité des instruments financiers déposés par le client. Le client supporte lui-même toutes les conséquences du fait que les instruments financiers qu'il a remis comporteraient des irrégularités dans leur forme ou seraient faux.

Le client accepte toutes les conséquences découlant de l'application de la loi du 24 juillet 1921, relative à la dépossession involontaire de titres au porteur pour tous les titres qu'il a déposés. Il est seul responsable des conséquences qui découlent du dépôt ou de la négociation de titres frappés d'opposition.

Si malgré l'opposition, la banque effectue le paiement au client, le client doit, à la première demande, procéder au remboursement des contre-valeurs, à majorer des frais, et la banque peut débiter d'office le compte du client de ces montants.

S'il apparaît que les instruments financiers remis par le client sont faux ou irréguliers, la banque ne peut jamais être tenue à la restitution d'instruments financiers identiques véritables.

§4. Lors du dépôt, le client devra donner à la banque les instructions concernant les opérations relatives aux instruments financiers déposés.

La banque peut sur instruction expresse du client :
- renégocier ou rembourser les capitaux devenus disponibles ;
- effectuer des opérations de régularisation telles qu'échanges, renouvellements, recouponnements, conversions, etc. ;
- exercer les droits de souscription ou d'attribution ;
- procéder à l'aliénation ou au transfert d'instruments financiers.

La banque avise le client de toute opération qui a eu lieu dans le cadre du compte-titres par le biais d'un extrait de compte détaillé reprenant le détail de l'opération et l'état du compte-titres. Cet avis est communiqué le premier jour qui suit la réception des informations d'exécution de l'ordre par la banque. La banque peut à tout moment adapter toute autre fréquence éventuelle en fréquence journalière.

Le client qui ne peut marquer son accord sur l'opération, doit en avertir la banque dans les deux jours ouvrables bancaires après réception de l'extrait de compte, à défaut de quoi l'opération lui sera opposable. Pour toute éventuelle faute, question ou remarque à ce sujet, le client peut s'adresser à son agence gestionnaire.

Trimestriellement, le client reçoit un récapitulatif de la composition du compte-titres avec la demande de vérifier si ce récapitulatif est correct.

Un transfert d'instruments financiers en dépôt s'opère moyennant un ordre du titulaire du compte-titres ou de son mandataire.

Le client autorise la banque, sur simple avis, à encaisser en son nom et à ses frais les dividendes, intérêts et capitaux de ses instruments financiers (placés ou non sur un compte-titres en son nom) à leur échéance pour satisfaire tous ses engagements exigibles vis-à-vis de la banque.

§5. Faute d'instructions contraires du client, la banque exécutera d'office les opérations suivantes, relatives aux instruments financiers dans le compte-titres :
- l'encaissement d'intérêts et de dividendes et le versement de ceux-ci sur le compte du client ;
- la fourniture au client d'informations concernant le remboursement d'instruments financiers, les opérations de régularisation et l'exercice des droits de souscription et d'attribution ;
- à défaut d'instructions contraires du client relatives à la destination d'instruments financiers échus, l'encaissement de ceux-ci et le versement des avoirs devenus disponibles sur le compte du client.

La banque contrôlera les tirages, dénonciations, conversions, droits de souscription et annulations des instruments financiers donnés en dépôt, d'après les publications dont dispose la banque.

La banque n'accomplit aucune formalité en vue d'obtenir une exonération, une réduction ou une récupération (partielle) d'impôts, dont le client pourrait profiter. Dans le cas où la banque accepterait à titre exceptionnel d'accomplir, dans un cas spécifique, certaines de ces formalités au profit d'un client et à la demande expresse de celui-ci (par exemple en vue de récupérer un précompte mobilier à l'étranger), elle ne garantit en aucun cas que le résultat fiscal escompté sera atteint effectivement et totalement. La banque n'organise par exemple aucunement un suivi permanent de la règlementation et des procédures fiscales étrangères.

Article 55 - Conservation d'instruments financiers

La banque conserve les instruments financiers que lui confie le client de la manière et à l'endroit qu'elle estime le plus approprié, dans l'intérêt du client et avec le même soin dont elle fait preuve pour la conservation de ses propres instruments financiers, le cas échéant auprès d'un sous-dépositaire en Belgique ou à l'étranger.

La banque utilise la précaution, le soin et la vigilance nécessaires pour la sélection, l'assignation et l'évaluation périodique de ses sous-dépositaires et tient compte de la réputation et de l'expertise des sous-dépositaires et des dispositions légales, réglementaires et contractuelles concernant la conservation des instruments financiers. Les sous-dépositaires peuvent à leur tour faire appel à d'autres sous-dépositaires, situés le cas échéant dans un autre pays.

Les instruments financiers conservés par la banque auprès d'un sous-dépositaire sont soumis aux règles de fonctionnement du sous-dépositaire et aux conventions qui ont été conclues entre la banque et le sous-dépositaire. Le client accepte que les obligations qui découlent des règlements et contrats entre la banque et le sous-dépositaire lui soient opposables.

Les instruments financiers que la banque conserve auprès d'un sous-dépositaire étranger peuvent être soumis au droit du pays dans lequel le sous-dépositaire est établi. Le droit local peut influencer les droits des clients par rapport à ses instruments financiers.

Lorsque la banque conserve des instruments financiers du client auprès d'un sous-dépositaire, elle veille à ce que les registres et fichiers de la banque et de ce sous-dépositaire indiquent clairement que tous ces instruments financiers appartiennent au client ou à d'autres clients de la banque et pas à la banque même ni au sous-dépositaire. Ce sera effectué en inscrivant les instruments financiers du client auprès du sous-dépositaire sur des comptes distincts, ou en prenant des mesures similaires qui garantissent le même niveau de protection.

En cas de procédure d'insolvabilité contre le sous-dépositaire, la banque introduit dans la mesure du possible la créance du client par rapport à ce sous-dépositaire à temps et conformément aux conditions de forme imposées par la législation locale. S'il n'y a pas suffisamment d'instruments financiers pour satisfaire tous les clients concernés de la banque, la répartition se fait proportionnellement aux instruments financiers déposés. Une faillite du sous-dépositaire peut donc avoir des conséquences négatives sur les droits du client par rapport aux instruments financiers donnés en conservation.

La banque n'est pas responsable si le sous-dépositaire commet une faute ou si une procédure d'insolvabilité est ouverte contre le sous-dépositaire, sauf en cas de négligence grave, fraude ou faute intentionnelle dans le chef de la banque.

Des comptes omnibus peuvent être utilisés pour la conservation d'instruments financiers. Dans ce cas, les instruments financiers sont conservés de manière commune pour tous les clients (et pas individuellement pour chaque client). Le client ne peut alors pas invoquer un droit de propriété individuel mais un droit de copropriété partagé. Le risque d'une éventuelle perte ou manque d'instruments financiers, par exemple en cas de faillite du sous-dépositaire, est alors proportionnellement à charge de tous les copropriétaires.

Article 56 - Droits de garde et frais

Sauf convention écrite contraire, la banque perçoit des droits de garde pour la mise en dépôt d'instruments financiers. Le client est informé du montant des droits de garde et des modalités de paiement. Les droits de garde sont débités automatiquement du compte du client conformément à l'article 54 §1 des Conditions Bancaires Générales. Tous les frais et taxes relatifs aux opérations afférentes à la mise en dépôt sont supportés par le client et débités d'office de son compte conformément à l'article 54 §1 des Conditions Bancaires Générales.

CHAPITRE V – SERVICES D'INTERMÉDIATION EN ASSURANCES

Article 57 - Informations

§1. Lorsque la banque fournit des services d'intermédiation en assurances, elle agit en qualité d'intermédiaire en assurances.

En règle générale, la banque opte pour une collaboration privilégiée avec certains assureurs pour les divers produits d'assurance, ce qui lui permet de proposer des assurances adaptées aux besoins du client. Pour en savoir plus à ce sujet (notamment sur les assureurs privilégiés), consultez nagelmackers.be ou rendez-vous en agence.

Avant que la banque ne fournisse un service d'intermédiation en assurances, le client est suffisamment informé afin de pouvoir prendre une décision en connaissance de cause.

Dans ce cadre, la banque renvoie le client (potentiel) aux dispositions du présent chapitre, mais aussi notamment aux informations générales sur les services d'intermédiation en assurances, la réglementation concernant la distribution d'assurances découlant de l'Insurance Distribution Directive (IDD) et les assurances en général, disponibles sur le site nagelmackers.be et en agence.

§2. Dans le cadre de ses services d'intermédiation en assurances, la banque distingue, conformément aux critères définis dans la législation financière, deux catégories de clients, qui bénéficient chacune d'un niveau de protection distinct :

- 'les clients non-professionnels' (également appelés 'clients retail') bénéficient du niveau de protection le plus élevé ;
- 'les clients professionnels' bénéficient d'un niveau de protection moins élevé.

La banque informe les clients de la catégorie à laquelle ils appartiennent.

Le client peut demander par écrit à la banque de changer de catégorie. La banque peut librement choisir d'accéder à cette demande ou non. Quoi qu'il en soit, un tel changement ne peut intervenir qu'à condition de respecter les conditions et formalités légales applicables.

Les 'clients professionnels' doivent informer la banque de manière ponctuelle de tout changement de leur situation pouvant avoir un impact sur leur catégorisation.

Article 58 - Avantages

Dans le cadre des services d'intermédiation en assurances que la banque fournit au client, la banque peut recevoir des avantages financiers ou non ('inducements') ou en accorder à des tiers. Le client peut toujours recevoir plus d'informations sur ces avantages via son agence gestionnaire.

La banque reçoit notamment des commissions de distribution (« rétrocessions ») en sa qualité de distributeur de certaines assurances telles que les assurances épargne et placement. Ces commissions de distribution ne peuvent porter préjudice à l'obligation de la banque de respecter les intérêts du client, ni à la qualité du service concerné pour le client. Ainsi, les commissions de distribution aident par exemple la banque à pouvoir proposer à sa clientèle une large gamme d'assurances à travers un vaste réseau d'agences et des applications d'assurances performantes.

Pour en savoir plus sur ces commissions, consultez les tarifs des assurances sur le site nagelmackers.be ou en agence.

Article 59 - Conflits d'intérêts

La banque a pris diverses mesures pour éviter que, dans le cadre des services d'intermédiation en assurances, des conflits d'intérêts entre la banque en sa qualité d'intermédiaire en assurances (y compris ses administrateurs, collaborateurs, etc.) et le client ou entre des clients ne nuisent aux intérêts du client. A cet égard, la banque a également élaboré une politique en matière de conflits d'intérêts, dont un résumé est disponible sur le site nagelmackers.be et en agence.

CHAPITRE VI – AUTRES SERVICES

Article 60 - Coffres clients

Le client peut louer un coffre clients dans certaines agences de la banque pour y mettre de l'argent, des documents, bijoux et autres objets à protéger. Les conditions d'utilisation d'un coffre clients sont décrites dans un règlement spécifique.

Le client prendra connaissance de ce règlement et l'acceptera avant de louer un coffre clients auprès de la banque. Il accepte que ce règlement contienne les dispositions contraignantes régissant la location d'un coffre clients.

La banque peut débiter les loyers et frais dus dans le cadre de la location d'un coffre clients au débit de tout compte dont tout (co) locataire du coffre clients est (co)titulaire.

Editeur responsable: Banque Nagelmackers S.A., Rue Montoyer 14, 1000 Bruxelles – FSMA 0404.140.107