

# Conditions Générales Banque Internationale à Luxembourg, société anonyme

## Table des matières

|                                                                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I. DISPOSITIONS GENERALES.....</b>                                                                                    | <b>3</b>  |
| I.1. Objet des Conditions Générales.....                                                                                 | 3         |
| I.2. Modification des Conditions Générales.....                                                                          | 3         |
| I.3. Entrée en relation, identification des clients, contrats à distance et délai de rétractation.....                   | 3         |
| I.3 bis. Blocage des comptes, opérations, cartes de paiement et conversion des avoirs des clients.....                   | 3         |
| I.4. Unicité de comptes, compensation des comptes et connexité des opérations.....                                       | 4         |
| I.5. La constitution de gage au profit de la banque.....                                                                 | 4         |
| I.6. Sûretés additionnelles.....                                                                                         | 4         |
| I.7. Communications.....                                                                                                 | 4         |
| I.8. Forme et exécution des ordres du client.....                                                                        | 5         |
| I.9. Preuve.....                                                                                                         | 6         |
| I.10. Signalement et rectification d'erreurs.....                                                                        | 6         |
| I.11. Mandats et procurations.....                                                                                       | 6         |
| I.12. Protection des données à caractère personnel, secret professionnel et divulgation d'information par la Banque..... | 7         |
| I.13. Renseignements commerciaux.....                                                                                    | 8         |
| I.14. Rupture des relations entre la Banque et le client.....                                                            | 8         |
| I.15. Responsabilité.....                                                                                                | 8         |
| I.16. Frais et commissions.....                                                                                          | 9         |
| I.17. Loi applicable.....                                                                                                | 10        |
| I.18. Réclamations.....                                                                                                  | 10        |
| I.19. Compétence judiciaire et lieu d'exécution des obligations.....                                                     | 10        |
| I.20. Prévention contre la fraude et responsabilité du client.....                                                       | 10        |
| <b>II. FONCTIONNEMENT DES COMPTES BANCAIRES.....</b>                                                                     | <b>10</b> |
| II.1. Comptes avec plusieurs titulaires.....                                                                             | 10        |
| II.1. bis Solde du compte et découvert autorisé en compte.....                                                           | 11        |
| II.2. Retraits d'espèces.....                                                                                            | 11        |
| II.3. Dépôts à terme.....                                                                                                | 11        |
| II.4. Intérêts.....                                                                                                      | 12        |
| II.5. Comptes en monnaies étrangères.....                                                                                | 12        |
| II.6. Comptes épargne.....                                                                                               | 12        |
| II.7. Métaux précieux.....                                                                                               | 13        |
| II.8. Location de coffres forts et dépôts GAB.....                                                                       | 13        |
| <b>III. SERVICES D'INVESTISSEMENT ET SERVICES AUXILIAIRES.....</b>                                                       | <b>13</b> |
| III.1. Champ d'application.....                                                                                          | 13        |
| III.2. Classification des clients.....                                                                                   | 13        |
| III.3. Profil d'investisseur.....                                                                                        | 13        |
| III.4. Le dépôt des instruments financiers, Services de nominee, Garantie des Dépôts, Garantie des Investisseurs.....    | 14        |
| III.5. Les dépôts cachetés.....                                                                                          | 16        |
| III.6. Ordres sur instruments financiers.....                                                                            | 16        |
| III.7. Conflits d'intérêts.....                                                                                          | 17        |
| III.8. Commissions payées ou perçues dans le cadre des services d'investissement.....                                    | 18        |
| III.9. Canal de communication.....                                                                                       | 19        |
| <b>IV. SERVICES DE PAIEMENT.....</b>                                                                                     | <b>19</b> |
| IV.1. Champ d'application.....                                                                                           | 19        |
| IV.2. Moyens de paiement.....                                                                                            | 19        |
| IV.3. Dispositions spécifiques à certains paiements.....                                                                 | 19        |
| A) Dispositions applicables aux paiements effectués par des clients en tant que consommateurs et non-consommateurs.....  | 20        |
| B) Dispositions spécifiques aux paiements effectués par les clients en tant que consommateurs.....                       | 22        |
| C) Dispositions spécifiques aux paiements effectués par les clients en tant que non-consommateurs.....                   | 24        |
| D) Dispositions applicables aux domiciliations de créances européennes.....                                              | 24        |
| <b>V. LE CRÉDIT DOCUMENTAIRE ET LES OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT.....</b>                                                   | <b>24</b> |
| <b>VI. SERVICES DE BANQUE EN LIGNE BILNET.....</b>                                                                       | <b>25</b> |
| VI.1. Définitions.....                                                                                                   | 25        |
| VI.2. Services BILnet.....                                                                                               | 25        |
| VI.3. Accès aux services BILnet.....                                                                                     | 25        |
| VI.4. Codes Personnels du client.....                                                                                    | 25        |
| VI.5. Responsabilité du client.....                                                                                      | 26        |
| VI.6. Opposition / Blocage d'accès / Blocage d'opérations.....                                                           | 26        |
| VI.7. Accès technique.....                                                                                               | 26        |
| VI.8. Utilisation des services BILnet.....                                                                               | 27        |
| VI.9. Transmission des ordres par le client.....                                                                         | 27        |



|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| VI.10. Informations.....                                                  | 27        |
| VI.11. Messagerie sécurisée.....                                          | 27        |
| VI.12. Responsabilité de la Banque dans le cadre des services BILnet..... | 28        |
| VI.13. Droits d'auteur.....                                               | 28        |
| <b>VII. SUCCESSIONS.....</b>                                              | <b>28</b> |
| <b>VIII. INDICES DE RÉFÉRENCE.....</b>                                    | <b>29</b> |
| VIII.1. Indices de référence utilisés.....                                | 29        |
| VIII.2. Indisponibilité temporaire des Indices de Référence.....          | 29        |
| VIII.3. Indisponibilité permanente des Indices de Référence.....          | 29        |
| VIII.4. Mise en œuvre de l'Indice de Référence Alternatif.....            | 30        |

Banque Internationale à Luxembourg (la « Banque ») est agréée par et placée sous le contrôle de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (la « CSSF »), établie à L-1150 Luxembourg, route d'Arlon 283.

## I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### I.1. Objet des Conditions Générales

#### Article 1

Les relations entre la Banque et ses clients sont régies par les présentes Conditions Générales et les conventions spéciales qui peuvent être conclues entre la Banque et le client.

Le client peut obtenir un double des présentes sur demande adressée à la Banque.

### I.2. Modifications des Conditions Générales

#### Article 2

La Banque peut modifier à tout moment les présentes Conditions Générales, en informant le client au plus tard deux (2) mois à l'avance par mailing, extraits de compte, ou par affichage sur son site internet ou par tout support durable pour tenir compte notamment de toute modification législative ou réglementaire, ainsi que des usages de la place et de la situation de marché. Ces modifications seront considérées comme approuvées si la Banque n'a pas reçu une opposition écrite du client avant l'entrée en vigueur de la modification. Si le client n'est pas d'accord avec les modifications, il a le droit de résilier la relation par écrit et sans frais, avec effet à tout moment avant la date à laquelle les modifications sont supposées entrer en vigueur.

### I.3. Entrée en relation, identification des clients, contrats à distance et délai de rétractation

#### Article 3

L'identification des clients est régie par la loi modifiée du 12 novembre 2004 relative à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme. Préalablement à l'entrée en relation d'affaires, le client remet à la Banque tous documents, pièces justificatives et renseignements concernant son identification et statut juridique et fiscal, son domicile ou siège social et sa situation personnelle et professionnelle.

Le client s'engage :

- à informer la Banque dans les meilleurs délais de toute modification de son statut juridique ou fiscal, de son domicile ou siège social ou de sa situation personnelle ;
- à répondre dans les plus brefs délais aux demandes d'informations de la Banque, notamment, mais sans s'y limiter, en relation avec son identification, ses opérations et son statut juridique et fiscal.

A défaut, la Banque est en droit de prendre des mesures conservatoires, dont notamment le blocage des comptes, opérations et cartes de paiement, telles que prévues à l'article 3bis des présentes.

Dans le cas où des avoirs sont remis à la Banque avant identification complète du client, ces avoirs seront déposés sur un compte bloqué qui ne porte pas d'intérêts et ne seront restitués au client que lorsque son identité aura été établie à l'entière satisfaction de la Banque. Le client s'interdit de faire état de ce compte à des tiers avant que son identification ne soit entièrement accomplie.

Aucune entrée en relation ne sera effective et aucun produit ou service ne sera considéré souscrit auprès de la Banque tant que le client n'aura pas, à la satisfaction de la Banque et dans les délais impartis, rempli tous les documents et satisfait à toutes les demandes d'informations (y compris, mais sans s'y limiter, les données d'identification du client et, le cas échéant, de ses

dirigeants et bénéficiaires économiques, les données sur les opérations (envisagées) ainsi que son statut fiscal).

La ou les personnes ayant pouvoir de remettre à la Banque des ordres concernant un compte ou un produit remettent à celle-ci le spécimen de leur signature. Les clients sont tenus d'informer la Banque de toute modification apportée aux pouvoirs de signature. La signature du client apposée sur le dernier document contractuel liant le client et la Banque pourra servir de spécimen de signature.

Dans le cas d'une entrée en relation à distance ou de la conclusion de certains contrats à distance, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendriers à compter de la communication par la Banque au client de son numéro de compte, respectivement à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans pénalité et sans indication de motifs, aux conditions prévues ci-après. Si le dernier jour du délai n'est pas un Jour Ouvrable, c'est-à-dire tout jour durant lequel la Banque est ouverte au public au Luxembourg et durant lequel elle est engagée dans des activités bancaires, le délai est prorogé jusqu'au premier Jour Ouvrable suivant. Pour exercer son droit de rétractation, le client notifie sa rétractation à la Banque par lettre recommandée. Le délai est réputé respecté si la notification a été envoyée avant l'expiration de celui-ci à l'adresse suivante :

Banque Internationale à Luxembourg, société anonyme, ACS / Comptes Online, 69, route d'Esch, L-2953 Luxembourg.

La rétractation de la demande d'entrée en relation à distance entraîne de plein droit la résolution des autres produits souscrits par le client. Tout remboursement consécutif à l'exercice du droit de rétractation du client sera exécuté dans les trente (30) jours suivant la réception par la Banque de la notification de rétractation du client. Tout remboursement se fera par virement bancaire aux donneurs d'ordre initiaux. La Banque se réserve le droit de réclamer au client un montant proportionnel correspondant à la part du service exécuté avant la rétractation.

### I.3 bis. Blocage des comptes, opérations, cartes de paiement et conversion des avoirs des clients

#### Article 3 bis

Le client est avisé par les présentes que la Banque peut bloquer tous comptes, opérations, cartes de paiement, refuser d'exécuter toute opération et même convertir les avoirs des clients dans la devise de référence de la Banque comme mesure conservatoire en relation avec toute obligation ou réglementation applicable à la Banque concernant ses clients, notamment, mais de façon non limitative, dans les cas de figures suivants :

- en vertu de toute législation et réglementation étatique (luxembourgeoise et émanant d'un autre État Membre de l'Union Européenne (« EU ») ainsi que d'un pays tiers situé en dehors de l'UE tel que les États-Unis), supranationale (notamment émanant de l'UE) ou non-étatique (notamment émanant du Groupe d'Action Financière) (la réglementation étatique, supranationale, et gouvernementale ci-après et pour les besoins d'interprétation de cet article, référée comme la « **Règlementation** ») en relation avec notamment 1) la lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme et 2) les sanctions et/ou certaines mesures restrictives spécifiques à l'encontre de certaines personnes et entités, formulées dans la Règlementation ;
- en cas d'injonction ou d'un ordre émanant de toute autorité compétente visant le gel de fonds ou toute mesure liée aux sanctions, à la prévention de crimes ou aux enquêtes concernant ceux-ci ;

- au cas où la Banque constate que le dossier du client est incomplet au niveau de sa documentation d'identification client et/ou identification de la transaction, au sens le plus large possible, tout comme des documents en relation avec les obligations fiscales du client ;
- au cas où le client a fait de fausses déclarations ou des déclarations incomplètes, ou que les opérations ne sont pas conformes au profil, aux déclarations faites et documents fournis lors de l'entrée en relation ou pendant la période durant laquelle le client est client auprès de la Banque, ou encore qui ne cadrent pas avec les opérations habituelles ;
- si le client contrevient à une quelconque obligation souscrite envers la Banque que ce soit en vertu des présentes ou de toute autre convention ou déclaration ; et/ou
- au cas où des circonstances inhabituelles quant à la forme ou le contenu d'une opération ou d'un ordre, son montant, son libellé ou toute autre caractéristique de l'ordre ou de l'opération font craindre que ces derniers ne proviennent pas du client, sont des faux ou ont été modifiés. Dans ce cas, la Banque est autorisée à mettre l'ordre en suspens et/ou à bloquer ses comptes sans responsabilité de sa part jusqu'à ce qu'elle ait réussi à contacter le client aux coordonnées remises par celui-ci.

En cas de blocage du compte, la Banque informe le client du blocage selon les moyens de communications prévues à l'article 12 des présentes, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité ou soit interdite en vertu de toute législation ou réglementation applicable, ou à moins que selon cette même législation ou réglementation, le délai de notification préalable n'ait pas à être respecté pour que la Banque puisse honorer ses propres obligations.

En ligne avec l'article 21 des présentes, la Banque n'assume aucune responsabilité en relation avec le blocage du compte ou suspension des opérations et le client ne pourra en conséquence prétendre à aucune indemnisation quelconque y afférent. La Banque est en droit de refuser toute demande de déblocage formulée par le client, aussi longtemps que, à son entière appréciation, les raisons du blocage continuent à exister.

#### I.4. Unicité de comptes, compensation des comptes et connexité des opérations

##### Article 4

Tous les comptes d'un même client, qu'ils soient établis en une même monnaie ou en monnaies différentes, qu'ils soient de nature spéciale ou différente, qu'ils soient à terme ou immédiatement exigibles, ou encore qu'ils soient soumis à des taux d'intérêt différents, ne constituent en fait et en droit que des éléments d'un compte courant unique et indivisible, dont la position créditrice ou débitrice à l'égard de la Banque n'est établie qu'après conversion en monnaie ayant cours légal au Luxembourg au cours du jour de l'arrêté des comptes, des soldes en monnaie étrangère.

Le solde débiteur du compte unique, après arrêté et conversion, est garanti par les sûretés réelles et personnelles attachées à l'un des sous-comptes. Il est immédiatement exigible, ainsi que les intérêts débiteurs et les frais.

##### Article 5

Sans préjudice de ce qui précède, il est convenu que la Banque a le droit de compenser, sans mise en demeure, ni autorisation préalable, à tout moment, le solde créditeur d'un compte avec le solde débiteur d'un autre compte, quels qu'ils soient et ce jusqu'à concurrence du découvert de ce dernier, en procédant à cet effet à des conversions de devises, s'il y a lieu.

##### Article 6

Sont connexes entre elles, toutes les opérations qu'un client traite avec la Banque. La Banque est dès lors autorisée à ne pas exécuter ses obligations si le client n'exécute pas l'une quelconque de celles existant à sa charge.

#### I.5. La constitution de gage au profit de la Banque

##### Article 7

Par l'effet des présentes, et conformément aux dispositions légales en vigueur, tous les documents, titres, créances, valeurs, effets de commerce confiés et à confier par le client ou pour son compte à la Banque pour quelque motif que ce soit, constituent de plein droit, au profit de la Banque, le gage établi pour sûreté du remboursement de tous montants dus à la Banque, en principal, intérêts, frais et accessoires. La Banque ne peut être contrainte à se dessaisir de ces valeurs.

##### Article 8

La Banque se réserve le droit de procéder, sans mise en demeure, à la réalisation de son gage conformément aux dispositions légales en vigueur.

##### Article 9

En application de ce gage général, à toutes fins utiles,

- les titres au porteur fongibles ou non fongibles, les métaux précieux en général, et toutes valeurs déposées par le client à la Banque sont transférés à titre de garantie entre les mains de la Banque,
- la Banque est autorisée à inscrire à son nom, dans les registres de l'émetteur, tous titres nominatifs à détenir par le client en ses comptes auprès de la Banque,
- tous autres titres négociables peuvent être munis par la Banque au nom et pour le compte du client, d'un endossement régulier indiquant que les titres ont été remis en garantie,
- tous titres et tous métaux précieux fongibles sont considérés comme inscrits à un compte spécial et, à cet effet, le compte ouvert au nom du client est déclaré d'un commun accord être un compte spécial constitué à cet effet.

##### Article 10

- Pour toutes créances du client envers la Banque, la Banque accepte, par les présentes, leur affectation en gage en sa faveur.
- Le client accepte expressément que le gage prévu par les articles qui précèdent inclut le droit pour la Banque d'accorder à ses sous-dépositaires des sûretés sur les espèces et avoirs du client, en lien avec les services fournis par les sous-dépositaires pour le bénéfice du client.

#### I.6. Sûretés additionnelles

##### Article 11

Sans préjudice des garanties spéciales qu'elle a pu se faire accorder et de celles résultant de ce qui précède, la Banque est en droit de réclamer, à tout moment, la constitution de nouvelles sûretés ou l'augmentation de celles qui lui ont été accordées, pour se couvrir de tous les risques qu'elle court en raison des opérations traitées avec le client, que celles-ci soient échues ou à terme, pures et simples ou affectées d'une condition suspensive ou résolutoire.

#### I.7. Communications

##### Article 12

- La communication entre la Banque et le client s'effectue en français. Le client certifie qu'il maîtrise cette langue.

b. Pour communiquer avec la Banque, les clients peuvent utiliser les moyens de communication suivants (sauf en cas d'instructions du client, telles que décrites à l'article 14 ci-dessous) : rendez-vous avec un Responsable de relation, envoi d'un courrier écrit et dûment signé, d'un téléfax ou d'un courrier électronique, le téléphone ou la messagerie sécurisée BILnet.

Sous réserve d'une instruction contraire donnée par la messagerie sécurisée BILnet, un client équipé pour se connecter au système de banque en ligne BILnet, et ayant validé l'activation de l'application sur son/ses appareil(s) mobile(s) conformément à l'article 84 ci-dessous, consent à ce que la Banque (i) communique avec lui par le biais de la messagerie sécurisée (tel que détaillé aux articles 83 à 95 ci-dessous), (ii) lui transmette par ce canal les informations et documents relatifs à leurs relations d'affaires, et (iii) l'informe des opérations effectuées sur son(ses) compte(s) en y mettant une fois par mois les extraits de compte à sa disposition.

En communiquant à la Banque son adresse e-mail, le client permet à cette dernière de le contacter via cette adresse et, si le client a donné son accord exprès dans un document distinct, la Banque est autorisée à lui envoyer des informations et des documents concernant leurs relations d'affaires par e-mail. Le cas échéant, le client autorise par ailleurs la communication par e-mail entre la Banque et les personnes agissant pour compte du client. Ce dernier déclare être conscient que l'intégrité, l'authenticité et la confidentialité des données échangées par e-mail ne peuvent être garanties et il décharge la Banque de toutes conséquences dommageables directes et indirectes qui pourraient résulter de son utilisation. Sur base de son consentement exprès, le client autorise la Banque à le contacter par e-mail, BILnet ou courrier à des fins de développement de stratégies commerciales, de prospection et de marketing relatif à des produits bancaires, financiers et d'assurance, ou à d'autres produits promus par la Banque.

Si le client donne instruction à la Banque de lui adresser toute correspondance liée à sa relation bancaire par voie postale, il reconnaît et accepte la tarification relative à ce service. Les extraits de compte lui seront adressés mensuellement mais le client a la possibilité de choisir une fréquence d'envoi plus élevée.

c. Les communications de la Banque sont réputées faites dès qu'elles sont envoyées à l'adresse de résidence principale du client ou à toute autre adresse de correspondance indiquée par le client, ou mises à disposition via le service BILnet. En cas de décès du client, elles sont toujours valablement adressées à sa dernière adresse, ou à celle d'un des héritiers.

d. La date figurant sur le double ou sur la liste d'expédition en possession de la Banque est présumée être celle de l'expédition. Le courrier retenu en dépôt à la Banque est considéré comme délivré à la date qu'il porte. Le double fait preuve de l'expédition.

e. Lorsqu'une communication est retournée à la Banque avec l'indication que le destinataire est inconnu à l'adresse indiquée ou qu'il n'y habite plus, la Banque est en droit de conserver cette communication dans ses dossiers, ainsi que tout le courrier postérieur destiné à ce client à la même adresse, sous la responsabilité de ce dernier.

#### Article 13

La Banque se réserve le droit, pour les besoins de procédures internes spécifiques ou pour se conformer à ses obligations légales et/ou réglementaires, de retenir le courrier du client tout en conservant néanmoins la possibilité de contacter le client par tout moyen lorsqu'elle le jugera opportun, notamment en envoyant tout type de courrier à la dernière adresse communiquée par le client.

### 1.8. Forme et exécution des ordres du client

#### Article 14

a. La Banque est en droit de ne pas exécuter les ordres qui ne lui sont pas parvenus par écrit et dûment signés.

b. Tous les ordres donnés par téléfax, téléphone (y compris un service téléphonique automatisé), ou tout moyen électronique (que ce soit par e-mail ou via le service BILnet) sont exécutés par la Banque sous la responsabilité du client. Le fait d'introduire un ordre ne garantit pas son exécution. Le client déclare connaître et comprendre les risques, quels qu'ils soient, inhérents à toute connexion et à tout transfert de données sur réseau ouvert.

Le client s'engage d'avance à supporter toutes les conséquences :

- de l'acceptation d'ordres donnés abusivement par un tiers non habilité ;
- de malentendus ou d'erreurs pouvant résulter de la transmission d'ordres par téléfax, téléphone ou courrier électronique ;
- de la non-réception ou de la réception tardive d'un ordre transmis par téléfax ou courrier électronique, résultant notamment et non limitativement de dysfonctionnements techniques du système informatique, de surcharge du réseau internet, de l'arrêt pour maintenance ou de la remise en état du système informatique de la Banque, de coupures de lignes téléphoniques, d'erreurs, de négligences ou fautes des fournisseurs d'accès à internet, de tiers ou des clients ;
- de la non-exécution ou de l'exécution tardive d'un ordre transmis par courrier électronique, résultant d'absences de la personne de contact auprès de la Banque à qui l'ordre a été envoyé ;
- de tout vol, perte ou modification de données suite à l'accès illicite d'un tiers au système informatique du client, ou lors de la transmission d'une instruction par téléfax ou courrier électronique.

La Banque se réserve, sans y être obligée, le droit de surseoir à l'exécution de tels ordres ou de ne pas les exécuter, d'exiger de plus amples indications, voire une confirmation par téléphone, télécopie, tout moyen électronique ou par courrier, si elle estime qu'ils sont incomplets, confus ou qu'ils ne présentent pas un caractère d'authenticité suffisant.

En cas de confirmation d'un ordre précédemment donné, le client devra préciser sans ambiguïté qu'il s'agit d'une confirmation et qu'il y a lieu d'éviter toute duplication. À défaut, il devra supporter toutes les conséquences d'une éventuelle double exécution de l'ordre.

L'absence de confirmation n'engage pas la responsabilité de la Banque et n'affecte pas la validité des opérations exécutées conformément à ces ordres.

c. Pour les types d'opérations où la signature autographe a été remplacée par une signature électronique, par un moyen d'accès électronique personnel et confidentiel ou un code à usage unique, tel que la composition sur le clavier d'un numéro d'identification et/ou la communication électronique d'un mot de passe, ou par une fonction de reconnaissance biométrique du client, celui-ci est opposable au titulaire avec la même valeur que la signature autographe.

d. Les ordres de virement et autres ordres de paiement et de transfert ne peuvent être exécutés que s'ils respectent les normes réglementaires et du marché. La Banque ne sera pas tenue pour responsable de tous préjudices qui pourraient résulter de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'un ordre de virement ou d'un autre ordre de paiement ou de transfert lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution est due au fait que le client a fourni des informations qui n'étaient pas conformes aux normes réglementaires et du marché. De

surcroît, les ordres de virement et autres ordres de paiement et de transfert sont exécutés selon le numéro de compte bancaire du bénéficiaire, ou le numéro international de compte bancaire (IBAN) du bénéficiaire si le compte est détenu auprès d'une banque établie au sein de l'UE/EEE (l'Identifiant Unique). En cas de discordance entre l'Identifiant Unique indiqué par le client et toute autre information, la Banque peut se fier exclusivement à l'Identifiant Unique, sans encourir de responsabilité. Dans ce cas, les fonds seront réputés avoir été transférés au bénéficiaire prévu. Si l'Identifiant Unique indiqué par le client est inexact, la Banque ne sera pas tenue pour responsable de tous préjudices qui pourraient résulter de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre de paiement tant que la Banque a exécuté cet ordre de paiement conformément à l'Identifiant Unique indiqué. L'entière responsabilité en incombe au client. En cas de mauvaise exécution, la Banque s'efforcera cependant, aux frais exclusifs du client, de récupérer les fonds transférés à un tiers qui n'était pas le bénéficiaire prévu, sans encourir de responsabilité à ce sujet en aucun cas. Dans le cas où la récupération des fonds s'avère impossible, la Banque communiquera alors au client toutes les informations pertinentes pour le client dont elle dispose afin que ce dernier puisse engager un recours légal afin de recouvrer les fonds. Par contre, dans le cas où la Banque a crédité le compte du client (en qualité de bénéficiaire) sur la base de l'Identifiant Unique indiqué dans l'ordre de paiement reçu du prestataire de service de paiement du payeur (« PSP ») ou d'un client payeur et où la Banque reçoit une demande de remboursement du PSP du payeur (ou d'un payeur, qui est client de la Banque au moment du paiement) au titre de l'opération de paiement concernée (par exemple, lorsque l'Identifiant Unique indiqué par le payeur était incorrect, signifiant que ledit paiement n'était pas destiné au client), le client autorise expressément la Banque de divulguer et de transmettre au PSP du payeur ou au payeur, sans délai et sans avoir à en référer au client, les informations le concernant qui sont nécessaires pour que le payeur demande directement le remboursement au client (notamment le nom, l'adresse et le numéro de compte du client).

#### Vérification du bénéficiaire

La Banque met à disposition du client un service de vérification du bénéficiaire tel que prévu par le Règlement (UE) 2024/886, permettant de vérifier et confirmer ou infirmer la correspondance entre le numéro de compte du bénéficiaire et le nom/prénom ou la raison sociale du détenteur du compte bénéficiaire avant la validation d'un ordre de virement. Les responsabilités du client et de la Banque varient selon les différents résultats de cette vérification :

- lorsque la Banque confirme la correspondance, le client est tenu responsable en cas de virement vers un mauvais destinataire. Si le client prouve que le résultat de la vérification était incorrect, la Banque est alors tenue responsable.
- si la Banque ne confirme pas la correspondance (correspondance partielle ou absence de correspondance) et que le client accepte le risque en validant son ordre de paiement, le client est seul responsable de son virement vers un mauvais destinataire.
- si la Banque ne peut fournir le service en raison de l'absence de l'obligation de mise en place d'un système de vérification du bénéficiaire dans le pays du bénéficiaire (tel que prévu dans le Règlement (UE) 2024/886), le client est tenu seul responsable de son virement vers un mauvais destinataire.

## I.9. Preuve

### Article 15

Les livres et documents de la Banque seront considérés comme probants jusqu'à preuve du contraire. La preuve contre les reproductions micrographiques, électroniques ou selon toute autre méthode, effectuées par la Banque à partir de documents originaux ou ayant la valeur d'original, ne pourra être rapportée par le client que par un document de même nature ou par écrit.

Les données relatives aux opérations bancaires effectuées par le client peuvent faire l'objet d'un enregistrement sous forme électronique. Ces enregistrements permettent à la Banque de mieux protéger les données des clients. Les enregistrements qui sont gardés par la Banque constituent des preuves à suffisance de droit de ces opérations et des ordres y relatifs et ont la même valeur qu'un écrit. En particulier, le support électronique sur lequel sont stockées les données relatives aux opérations du client constituera une preuve formelle de celles-ci et des ordres y relatifs. La base des données électroniques peut être d'une nature physique quelconque, tels que bande magnétique, disque dur, Cd Rom ou autre.

La Banque peut enregistrer ses conversations téléphoniques avec ses clients. L'enregistrement pourra être utilisé en justice avec la même valeur probatoire qu'un écrit.

La Banque et le client conviennent que la preuve des caractéristiques de l'ordre transmis sera constituée par l'enregistrement téléphonique effectué par la Banque.

Le client peut demander un accès à ses enregistrements téléphoniques selon les modalités d'exercice de droits dans la Politique en matière de traitement des Données Personnelles.

## I.10. Signalement et rectification d'erreurs

### Article 16

- Sans préjudice de l'article 75, le client est tenu de signaler à la Banque les erreurs qui peuvent être contenues dans les documents et extraits de compte qui lui sont délivrés par la Banque, et ce même via le service BILnet. À défaut de réclamation par écrit dans les trente (30) jours à dater de l'expédition ou de la mise à disposition via le service BILnet des documents et extraits de compte, les indications qui y sont reprises sont, sauf erreur matérielle manifeste, réputées exactes et le client est censé avoir approuvé ces documents et extraits.
- La Banque peut à tout moment rectifier les erreurs matérielles commises par elle, notamment en débitant d'office le compte du client d'un montant crédité par erreur ou en modifiant une information donnée dans une communication au client relative à leurs relations d'affaires.
- Au cas où le client n'aurait pas reçu les documents, extraits de compte ou autres avis se rapportant à une opération déterminée dans les délais normaux d'acheminement du courrier par la poste ou de communication, le client est tenu d'en aviser immédiatement la Banque.

## I.11. Mandats et procurations

### Article 17

- Le client accepte que ses mandataires aient pendant la durée du mandat accès à tout renseignement sur la situation et les mouvements des comptes et produits visés par le mandat et à recevoir toutes pièces documentant les opérations effectuées, et ce également pour la période antérieure à la conclusion du mandat. Il accepte en outre que chaque mandataire soit autorisé à enregistrer des bénéficiaires de confiance dans sa liste BILnet. Les paiements via BILnet au profit de ces bénéficiaires de confiance sont exemptés d'authentification

forte.

- b. Le client - et tout mandataire à qui le pouvoir de signature spécifique a été accordé - a le pouvoir d'établir et gérer des limites appliquées aux montants pouvant être virés instantanément, au sens du Règlement (UE) 2024/886, à travers tous les canaux, via le service BILnet. Cette fonctionnalité peut être désactivée à la demande expresse du client, en contactant directement la Banque. Cette désactivation vaudra alors automatiquement pour l'ensemble des mandataires. Le client, ou son mandataire, peut également établir ou modifier ces limites en contactant directement la Banque.
- c. Sauf disposition expresse contraire, les mandats et procurations donnés par le client à la Banque ou à des tiers en rapport avec les relations entre la Banque et le client finissent par le décès du mandant. Ils restent valables jusqu'à leur révocation par le client ou tout autre événement qui met fin au mandat, régulièrement dénoncé à la Banque par lettre recommandée. La responsabilité de la Banque ne saurait être engagée par les opérations effectuées conformément au mandat avant la réception de la notification de la fin de ce dernier, prévue à la phrase précédente.

## **I.12. Protection des données à caractère personnel, secret professionnel et divulgation d'information par la Banque**

### **Article 18**

#### **a. Protection des données à caractère personnel**

La Banque collecte et traite des données personnelles se rapportant à chaque client conformément à sa Politique en matière de traitement des Données Personnelles, reprise en annexe des présentes Conditions Générales et dont elle fait partie intégrante.

#### **b. Secret professionnel**

La Banque est tenue par une obligation de secret professionnel et ne peut communiquer à des tiers les données et informations relatives aux relations d'affaires avec le client (les « Informations »), sauf lorsque la divulgation des Informations est effectuée conformément à ou requise par la loi applicable ou sur instruction ou avec le consentement du client.

Afin de fournir des services au client de manière optimale et selon des normes de qualité élevées, de se conformer à ses obligations légales et/ou réglementaires et de bénéficier des ressources techniques de spécialistes qualifiés, la Banque sous-traite certaines tâches et activités ou certains services à des prestataires de services tiers qui peuvent être non réglementés et situés à l'extérieur du Luxembourg, au sein de l'UE ou à l'extérieur de l'UE (le(s) « Prestataire(s) de Services »). En particulier, la Banque sous-traite une partie de son infrastructure informatique et de ses tâches informatiques opérationnelles à un professionnel du secteur financier de support luxembourgeois (le « Prestataire de Services Informatiques »). Dans ce contexte, certaines Informations peuvent être mises à la disposition de Prestataires de Services et/ou de sous-traitants au service du Prestataire de Services Informatiques au sein de l'UE, et en particulier en Pologne.

La Banque sous-traite à des Prestataires de Services situés à Luxembourg, lors de missions ponctuelles, une partie des tâches, activités ou services de support dans les domaines suivants : tâches opérationnelles informatiques ou de maintenance ; identification et gestion des données clients (p.ex. vérification de l'identité du client lors de l'ouverture d'un compte) ; traitement des activités liées aux services de paiement et instruments financiers (p.ex. : la collecte des informations sur les comptes) ; demande d'expertise de biens immobiliers.

La Banque a aussi recours à un Prestataire de Service situé en Allemagne dans le but de se conformer à ses obligations

réglementaires dans le cadre de l'identification des clients qui seraient actionnaires de certaines sociétés et la facilitation de l'exercice de leurs droits de vote. Les données personnelles sont transmises sous une forme pseudonymisée vers les États-Unis pour le traitement du service relatif aux droits de vote et peuvent être occasionnellement accessibles sous forme pseudonymisée à des fins de maintenance technique dans certains pays hors EU tels que le Royaume-Uni, les États-Unis et l'Inde. La Banque peut aussi recourir à un Prestataire de Services en Espagne pour des services d'agent de traitement de données et/ou de documents et/ou d'agent domiciliataire dans le cadre des transactions impliquant un(des) bien(s) immobilier(s) hypothéqué(s) ou à hypothéquer en faveur de la Banque afin de communiquer avec les autorités administratives et fiscales espagnoles en conformité avec les exigences légales et réglementaires espagnoles. Enfin, la Banque a recours à des Prestataires de Services externes (i) en UE et hors UE dans le cadre des activités de dépositaire titres, (ii) en France dans le secteur des interfaces bancaires (p.ex. : catégorisation des transactions et agrégation des comptes), (iii) au Luxembourg, en Belgique, en France et au Portugal dans le domaine des technologies de l'information (p.ex. : gestion des tâches informatiques opérationnelles, gestion et hébergement de l'infrastructure technique ou analyses de données), (iv) au Luxembourg et en Allemagne dans le secteur de la sécurité physique (p.ex. : transport de fonds ou gestion des activités de vidéosurveillance), (v) au Luxembourg, pour l'accompagnement des clients dans leurs démarches digitales, dans les secteurs de la revue de la qualité des documents et des données des clients (p.ex. : documents d'identification), des impressions (p.ex. : impressions des extraits de comptes) et de la consultance (p.ex. : dans le cadre du développement de nouveaux produits et services), (vi) au Luxembourg, en France, au Danemark et en Allemagne dans le cadre de la gestion des documents et données des clients (p.ex. : destruction sécurisée de documents, organisation et conservation des données et documents), (vii) en Belgique, Irlande, Allemagne et en Suisse dans le domaine des communications (p.ex. : gestion des mailings, enquête de satisfaction), (viii) en Belgique dans le cadre de services de paiement, (ix) en Israël dans le cadre d'une intervention technique (par exemple, contrôle des transactions en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme), (x) au Luxembourg, en France, en Allemagne, en Belgique et au Royaume-Uni, pour l'évaluation des biens immobiliers. Les données personnelles peuvent être occasionnellement accessibles à des fins de maintenance technique dans certains pays hors EU tels que les États-Unis et l'Inde, (xi) en Allemagne, pour l'utilisation d'une plateforme de mise à disposition et d'échange de documents dans le cadre de la gouvernance de la Banque, (xii) en Inde pour des activités de support informatique liées au logiciel bancaire (p.ex. : aide à l'identification et à la résolution d'incidents ou de problèmes), (xiii) en France pour l'utilisation d'un outil lié à la conformité avec le règlement général sur la protection des données à caractère personnel (p. ex. : gestion des demandes d'exercice de droits et gestion des violations de données à caractère personnel), (xiv) au Luxembourg, Belgique, Allemagne, France, Royaume-Uni et Italie pour le calcul de ses actifs pondérés en fonction des risques, (xv) En Suède, aux Pays-Bas et en Allemagne dans le cadre du stockage de données dans le cloud, du calcul, de la manipulation de données, et de l'exploitation analytique à grande échelle, conformément aux normes de sécurité et de confidentialité en vigueur et, (xvi) en Irlande, pour se conformer à ses obligations réglementaires en matière de connaissance des clients, en particulier d'identification des personnes politiquement exposées, pour les aspects de criblage des listes de sanctions, et de contrôle des informations négatives

(ci-dessous les « Sous-Traitances »). Les Informations transférées et/ou divulguées dans le cadre des Sous-Traitances incluent, le cas échéant, les catégories de données indiquées à l'article 1 de la Politique en matière de traitement des Données Personnelles, et notamment : les données d'identification personnelles et les détails personnels (p.ex. : nom, adresse, lieu de naissance/constitution, domicile fiscal, etc.), la photo du client et des documents signés par lui, les données d'identification des personnes morales (p.ex. dénomination sociale, nom commercial, adresse du siège social, etc.), les données d'identification bancaires et financières (p.ex. le numéro de compte), les informations sur les transactions, les données relatives à la situation financière du client (p.ex. revenus, patrimoine, actifs, crédits, découverts, dépenses), les données relatives à l'activité du client (p.ex. l'identité des représentants légaux et autres contacts commerciaux).

Les Sous-Traitances sont réalisées conformément aux exigences réglementaires luxembourgeoises et la Banque s'assure du respect de toutes ses obligations réglementaires. Les Prestataires de Services sont soit soumis par la loi à une obligation de secret professionnel ou seront contractuellement liés par la Banque de se conformer à des règles strictes de confidentialité. Toutefois, le client reconnaît et accepte par les présentes que les Prestataires de Services ne sont pas assujettis aux règles luxembourgeoises du secret professionnel et que le secret professionnel qui pourrait leur être applicable pourrait être moins rigoureux que la législation luxembourgeoise relative au secret professionnel. Dans certaines circonstances et malgré leurs engagements de confidentialité, ils pourraient être tenus légalement de fournir les Informations à des tiers ou à des autorités.

Par les présentes, le client expressément instruit donne son consentement à la Banque de recourir aux Prestataires de Services dans le cadre des Sous-Traitances susmentionnées ainsi qu'au transfert et à la divulgation des Informations s'y rapportant aux Prestataires de Services.

Les Informations sont conservées par les Prestataires de Services pour la durée nécessaire aux finalités poursuivies par la Banque et aussi, le cas échéant, conformément aux obligations légales du Prestataire de Services.

Une révocation par le client de son consentement, qui doit être envoyée à la Banque par écrit, constitue un avis de résiliation de la relation bancaire prenant effet le jour où elle est reçue par la Banque.

#### c. Divulgence d'information par la Banque

Le client consent expressément et irrévocablement au transfert par la Banque de certaines informations (y compris, sans s'y limiter, des données personnelles et financières) et/ou de documents relatifs à ses avoirs détenus et aux transactions réalisées par lui avec/via la Banque, de manière automatique ou sur demande, à toute autorité compétente luxembourgeoise ou étrangère (dont notamment les autorités fiscales, les autorités de contrôle et le Point de Contact Central (PCC) en Belgique) conformément aux lois et réglementations applicables en fonction du lieu de résidence ou de domiciliation ou, le cas échéant, de la situation du siège social du client.

### I.13. Renseignements commerciaux

#### Article 19

Les renseignements commerciaux seront transmis par la Banque conformément aux usages et dans le respect du secret bancaire.

### I.14. Rupture des relations entre la Banque et le client

#### Article 20

a. Sans préjudice de l'article 68 des présentes conditions Générales et de la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de

paiement, dans le cadre des conventions entre la Banque et le client pour lesquelles il n'a pas été stipulé de terme, l'une ou l'autre des parties peut mettre fin aux relations réciproques à tout moment, totalement ou partiellement, sans indication de motifs, sauf convention contraire des parties, moyennant un délai de préavis raisonnable.

b. Sans préjudice de la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement, la Banque peut, soit qu'elle constate que la solvabilité de son client est compromise, que les sûretés obtenues sont insuffisantes ou que les sûretés demandées n'ont pas été obtenues, soit qu'elle constate que sa responsabilité peut être engagée ou sa réputation mise en cause par la continuation de ses liens avec son client ou que les opérations de son client paraissent pouvoir être contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, soit encore dans tous les cas où les réglementations ou les législations luxembourgeoises ou étrangères applicables à la Banque, au client ou aux avoirs déposés l'exigent ou le permettent, mettre fin avec effet immédiat, totalement ou partiellement, sans mise en demeure préalable, aux relations réciproques, auquel cas tous les termes stipulés pour les obligations du client deviendront caducs et les dispositions des articles 4 à 11 ci-avant seront appliquées.

c. Dans les deux cas (a et b ci-dessus), la Banque et le client régleront les opérations courantes et leurs soldes réciproques aussi rapidement que possible, sous réserve de toutes conditions particulières ou échéances fixées par un contrat, la législation ou une réglementation qui s'imposent et ne peuvent être modifiés, et de façon conforme aux engagements envers des tiers. Les dispositions des présentes Conditions Générales et de tout autre accord entre le client et la Banque resteront à tous autres égards applicables, jusqu'à ce que toutes opérations et tous engagements soient exécutés et honorés. En l'absence d'instructions du client quant au transfert des avoirs détenus après la cessation de la relation, la Banque se réserve le droit de liquider ses avoirs et de les transférer à la Caisse de Consignation (Dépositaire Officiel).

d. Dans le cas où le client utilise les services de BILnet, ses documents électroniques ne seront plus accessibles une fois la relation avec la Banque clôturée. Le client est donc invité à télécharger tous documents nécessaires par anticipation. Toute demande de document survenant après la clôture de la relation avec la Banque sera facturée au tarif en vigueur.

### I.15. Responsabilité

#### Article 21

La Banque, d'une façon générale, n'assume que des obligations de moyens à l'égard du client, et en aucun cas des obligations de résultat. Elle ne répond dans ses relations avec ses clients que de sa faute grave, elle ne répond pas des dommages directs ou indirects qui peuvent être causés par ou en relation avec :

- l'incapacité juridique du client, de ses mandataires, héritiers, légataires et ayants droit,
- le décès du titulaire du compte, aussi longtemps qu'il n'aura pas été notifié à la Banque,
- l'erreur quant à la dévolution successorale du client décédé,
- l'attestation inexacte par le mandataire d'un client décédé quant à l'information donnée aux héritiers du déposant sur l'existence du mandat, et l'indication inexacte, par le mandataire, de l'identité des héritiers informés,
- le défaut d'authenticité ou de validité des autorisations dont se prévalent les mandataires, organes et représentants de personnes morales, des entreprises en faillite, en gestion contrôlée, en liquidation judiciaire ou frappées d'autres mesures de gestion ou de liquidation prévues par la loi qui leur est applicable,

- f. le défaut d'authenticité de signature des ordres qui sont donnés à la Banque,
- g. les erreurs et retards de transmission des ordres, ainsi que le retard dans l'exécution d'un ordre, à moins que le client ait spécialement informé la Banque du délai dans lequel l'ordre devait être exécuté, auquel cas la Banque répond au maximum de la perte des intérêts que peut entraîner le retard,
- h. l'omission ou le retard pour dresser protêt,
- i. l'irrégularité des procédures d'opposition judiciaire ou extrajudiciaire,
- j. l'omission de procéder, ou de procéder correctement, aux retenues fiscales applicables,
- k. les actes de tiers chargés par la Banque de l'exécution des ordres du client, si le choix du tiers a été fait par le client ou si la Banque a fait le choix du tiers et lui a donné ses instructions avec les soins d'usage,
- l. les actes ou omissions de tiers, à titre d'exemple le prestataire de services d'informations sur les comptes (AISP) ou le prestataire de services d'initiation de paiement (PISP) (tels que définis à l'article 84), mandatés par le client pour collecter les informations concernant son/ses compte(s) de paiement auprès de la Banque ou donner des ordres de paiement sur ce(s) compte(s), sauf disposition contraire des présentes,
- m. la transmission de renseignements conformément à l'article 19 des présentes Conditions Générales,
- n. le défaut de réception par le client des communications de la Banque,
- o. des circonstances anormales et imprévisibles échappant à son contrôle, dont les suites auraient été inévitables malgré tous les efforts déployés (telles que, par exemple, une interruption ou une indisponibilité des systèmes de télécommunication), ni lorsque des obligations légales prévues par la législation luxembourgeoise ou européenne l'empêchent de s'exécuter,
- p. la suspension d'opérations et/ou de tout ou partie de l'activité de la Banque causée (i) par des obligations légales ou réglementaires ou (ii) en raison de cas de force majeure,
- q. tous événements généralement quelconques d'ordre politique, économique ou social de nature à troubler, désorganiser ou interrompre totalement ou partiellement les services de la Banque, alors même que ces événements ne seraient pas de force majeure, et que la Banque soit ou non impliquée dans de tels événements,
- r. l'indication de données fausses, inexactes, périmées ou incomplètes,
- s. une fraude externe à la Banque,
- t. l'exercice, par la Banque, de ses droits prévus aux articles 18, 20, 30 et 40 des présentes Conditions Générales,
- u. le non-respect par le client des recommandations et règles communiquées par la Banque quant à l'utilisation des moyens de paiement et Moyens de Connexion,
- v. le blocage des comptes, transactions, cartes de paiement ou conversion des avoirs des clients.

Il appartient au client de respecter l'ensemble des obligations en matière de contrôle des changes (le cas échéant) et des obligations fiscales, notamment déclaratives, qui lui sont imposées par les autorités compétentes à son égard en rapport avec sa relation avec la Banque, avec les avoirs sur ses comptes et dépôts dans les livres de la Banque, avec les opérations effectuées sur ses comptes et dépôts ou avec les revenus perçus directement ou indirectement par lui. Il appartient également au client de réclamer à la Banque tout document ou information nécessaire à cet effet.

## I.16. Frais et commissions

### Article 22

La Banque percevra une rémunération dont les conditions (montant et modalités de paiement) sont précisées dans le document de tarification. Le document de tarification en vigueur est à la disposition permanente du client sur son site internet ou auprès de la Banque.

Le client sera informé au plus tard deux (2) mois à l'avance par mailing, extraits de compte ou par affichage sur le site internet de la Banque de toute modification de la tarification. Ces modifications seront considérées comme approuvées si la Banque n'a pas reçu une opposition écrite du client avant l'entrée en vigueur de la modification. Lorsque le client n'accepte pas les modifications de la tarification, il est en droit de résilier la relation contractuelle immédiatement par écrit et sans frais, avec effet à tout moment avant la date à laquelle les modifications sont supposées entrer en vigueur.

Le client autorise la Banque à débiter son compte des tarifs, frais et commissions pour lesquels les extraits de compte, à défaut d'autres documents émis par la Banque, tiendront lieu de factures pour services rendus.

Sont à charge du client les frais occasionnés à la Banque à la suite de procédures tendant à la régularisation ou au recouvrement de sa créance, ou encore à la suite de mesures prises contre ce dernier par les autorités ou d'autres tiers.

La Banque peut exiger au titre de clause pénale forfaitaire une indemnité de quatre cents euros (EUR 400) pour frais de gestion internes liés au recouvrement des créances.

Sans préjudice du document de tarification, sont à charge du client et seront débités de ses avoirs les frais occasionnés à la Banque en cas d'inactivité de ses comptes et coffres-forts conformément à la loi du 30 mars 2022 relative aux comptes inactifs, aux coffres-forts inactifs et aux contrats d'assurance en déshérence (telle que modifiée le cas échéant) et en particulier,

(i) concernant les comptes inactifs,

(a) après au minimum trois années d'inactivité des comptes du client (et ce, en cas d'inactivité persistant au-delà de 3 mois après information du client), les frais de recherches complémentaires (engagés en suivant un principe de proportionnalité et pouvant atteindre un montant hors TVA de maximum 10 % de la somme des soldes des comptes du client sans dépasser 25.000 euros) pour contacter le client ou pour identifier (et contacter) les éventuels ayants droit du client et

(b) après dix années d'inactivité des comptes du client et dans le cadre de la consignation de ses avoirs inactifs, les frais réellement encourus de conversion de devises d'un État qui n'est pas membre de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (« OCDE ») et de liquidation des instruments financiers inscrits en compte, et

(ii) concernant les coffres-forts, après 10 années d'inactivité d'un coffre-fort,

(a) les éventuels frais de location impayés du coffre-fort (qui n'auraient pas encore été compensés) et les frais réellement encourus liés à l'ouverture du coffre-fort (jusqu'à un montant maximal de 500 euros) et

(b) dans le cadre de la consignation des avoirs inactifs, les frais réellement encourus de conversion des devises d'un État qui n'est pas membre de l'OCDE, de liquidation des instruments financiers et de liquidation des métaux précieux physiques sous forme de pièces ou lingots (qui sont négociés et pour lesquels un cours de marché est déterminé sur base journalière ou hebdomadaire).

## I.17. Loi applicable

### Article 23

Dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes Conditions Générales ou par des conventions spéciales, les relations entre la Banque et ses clients sont soumises à la loi luxembourgeoise.

## I.18. Réclamations

### Article 24

Les réclamations peuvent être adressées au département des réclamations de la Banque ou via le formulaire disponible sur BILnet ainsi que sur le site internet de la Banque. Si le plaignant n'obtient pas de réponse ou de réponse satisfaisante, il peut transmettre la réclamation au responsable pour le traitement des réclamations au niveau de la direction de la Banque. Les coordonnées nécessaires sont disponibles sur le site internet de la Banque ou peuvent être obtenues auprès de la Personne de contact du client ou du département des réclamations de la Banque. Lorsque le plaignant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans un délai d'un (1) mois à compter de la date à laquelle sa réclamation a été envoyée au responsable pour le traitement des réclamations au niveau de la direction de la Banque, il peut introduire une plainte auprès de la CSSF.

## I.19. Compétence judiciaire et lieu d'exécution des obligations

### Article 25

Les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg seront seuls compétents pour toute contestation entre le client et la Banque, celle-ci pouvant cependant porter le litige devant toute autre juridiction qui, à défaut de l'élection de juridiction qui précède, aurait normalement compétence à l'égard du client. Sauf stipulation contraire, le siège de la Banque est le lieu d'exécution des obligations de la Banque envers le client et du client envers la Banque.

## I.20. Prévention contre la fraude et responsabilité du client

### Article 25bis

La Banque fait usage de ses meilleurs efforts pour déployer une large gamme de mesures visant à protéger et/ou sensibiliser les clients autant que raisonnablement possible aux différents types de fraude connus par la Banque.

Ces mesures de protection et d'information évoluent constamment avec le paysage de la fraude et sont décrites sur la page Prévention & Sécurité du site BIL.com ([www.bil.com/prevention-securite](http://www.bil.com/prevention-securite)).

Elles incluent, entre autres, des campagnes de sensibilisation fréquentes et des notifications via BILnet et/ou le site web de la Banque afin d'aider les clients à reconnaître les différents types de fraude et à signaler les événements suspects ou les cas avérés de fraude.

#### Obligations du client et négligence grave

Nonobstant les dispositions relatives aux obligations et à la responsabilité du client contenues dans d'autres articles de ces Conditions Générales, y compris les articles 87 à 93 du Titre VI. Services de Banque en Ligne BILnet, le client est tenu de prendre des mesures de précaution pour protéger ses comptes et ses informations personnelles/sensibles.

#### Ces mesures incluent, entre autres :

- garder les identifiants de connexion et les dispositifs d'authentification strictement sécurisés ;
- surveiller régulièrement les relevés de compte et les alertes de transaction ;

- notifier rapidement la Banque en cas de (i) perte, vol ou utilisation négligente, abusive ou frauduleuse de tout moyen de paiement, (ii) toute activité suspecte ou (iii) transactions non autorisées ou mal exécutées, par écrit ou en contactant soit le Client Care Center (pendant les heures ouvrables) soit Wordline (pendant les heures non-ouvrables et/ou les jours de weekend) ; et
- suivre les conseils de sécurité donnés par la Banque via BILnet ou son site BIL.com et se tenir informé des nouvelles pratiques de fraude émergentes et/ou des mécanismes de fraude identifiés comme ayant ciblé et/ou ciblant actuellement les clients de la Banque.

Pour plus de détails, le client peut se référer à la page web BIL dédiée à la sécurité et à la prévention contre la fraude ([www.bil.com/fr/particuliers/prevention-securite](http://www.bil.com/fr/particuliers/prevention-securite)).

Un client peut donc être considéré comme responsable de négligence grave notamment dans les circonstances suivantes :

- partage d'informations sensibles : donner un accès physique aux instruments de paiement, divulguer des identifiants de connexion, des codes d'authentification ou des informations personnelles à des parties non autorisées ;
- négligence dans la surveillance de ses comptes : ne pas examiner régulièrement les relevés de compte et l'historique des transactions et ne pas réagir, conformément aux présentes dispositions, en cas d'alerte de transaction et/ou de notification d'activité suspecte ;
- omission de notification : ne pas reconnaître et notifier rapidement la Banque en cas de (i) perte, vol ou utilisation négligente, abusive ou frauduleuse de tout moyen de paiement, (ii) toute activité suspecte ou (iii) transactions non autorisées ou mal exécutées ; et
- défaut de mise en œuvre des mesures de sécurité : ignorer les conseils de sécurité prodigués par la Banque.

Tout comportement fautif ou acte de négligence et/ou tout acte équivalent, qu'il soit actif et/ou passif, qui a été un facteur déterminant dans la survenance de la transaction frauduleuse contestée, sera évalué en tenant compte de toutes les circonstances factuelles conduisant à l'événement frauduleux contesté et de la manière dont un client normalement attentif aurait dû réagir pour arrêter son exécution et le dommage causé par celui-ci.

#### Responsabilité et indemnisation

Dans les cas où la Banque détermine qu'un client a agi avec négligence grave, le client pourra être tenu responsable de toutes les pertes qui en résultent. La Banque évaluera chaque cas individuellement et communiquera ses conclusions au client.

#### Réclamations

Les clients ont le droit de contester toute détermination de négligence grave par la Banque et doivent se référer à l'article 24 de ces Conditions Générales pour la procédure.

## II. FONCTIONNEMENT DES COMPTES BANCAIRES

### II.1. Comptes avec plusieurs titulaires

#### Article 26

Pour les comptes ouverts aux noms de plusieurs titulaires, ceux-ci ne sont pas, sauf disposition contraire, mandataires les uns des autres. Entre les cotitulaires d'un même compte, il y aura, dans tous les cas, une responsabilité indéfinie et solidaire pour toutes les obligations qui y sont attachées.

Sur demande des clients, les comptes peuvent être assortis de

stipulations spéciales relatives au droit de disposition.

En cas de compte collectif avec solidarité (solidarité active), il est de stipulation expresse et essentielle que chacun des titulaires du compte aura à l'égard de la Banque le droit de disposer à son gré et sous sa seule signature de toutes les sommes ou valeurs portées au crédit dudit compte.

Chacun des titulaires pourra donc, séparément et à lui seul, retirer tout ou partie des sommes ou valeurs, en prescrire l'emploi que bon lui semble, donner l'ordre de vendre d'anciens titres ou d'en acheter des nouveaux, exercer ses droits de souscription, demander l'émission de chèques bancaires ou effectuer des remises, c'est-à-dire en fait et en droit de disposer du compte comme s'il en était l'unique titulaire. Chacun des titulaires pourra désigner ou révoquer seul tout mandataire ainsi que clôturer tout compte. Toutes les opérations généralement quelconques, tous paiements et règlements faits par la Banque sous la seule signature de l'un des déposants créanciers solidaires, seront libératoires pour elle à l'égard de l'autre ou des autres, comme du signataire lui-même, ainsi qu'à l'égard de celui ou de ceux qui seraient décédés, des héritiers même mineurs, ou/et des représentants des uns ou des autres, comme de tout tiers quelconque, le tout, le cas échéant, sans préjudice des dispositions de la loi du 28 janvier 1948.

La Banque est expressément autorisée à inscrire à ce compte, en dehors des sommes versées de chaque titulaire sans autre affectation spécialement indiquée, le montant des intérêts de ces sommes, celui des coupons des titres déposés, comme encore celui du remboursement de ceux-ci.

La stipulation de compte collectif avec solidarité (solidarité active) peut être résiliée à tout moment sans préavis et par simple lettre par l'un des titulaires du compte ou par la Banque auquel cas le compte continuera à fonctionner sous la signature conjointe de tous les titulaires. Le cotitulaire qui dénonce la solidarité se doit d'en informer l'(les) autre(s) cotitulaire(s) et la Banque n'a aucune obligation d'information à ce sujet.

Il est entendu qu'indépendamment des modalités que prévoient les cotitulaires conformément aux paragraphes ci-avant pour la disposition des avoirs, chaque cotitulaire d'un compte pourra obtenir de la part de la Banque, sans le concours des autres cotitulaires, toute information et tout document concernant ce compte et les avoirs y inscrits, tels que par exemple des duplicatas des extraits de compte, des rapports patrimoniaux, des relevés de revenus, des rapports fiscaux, des copies des pièces de caisse et instructions, des copies des documents d'ouverture de compte.

## II.1. bis Solde du compte et découvert autorisé en compte

### Article 26bis

Sauf stipulation contraire, tout compte doit présenter, en permanence, un solde créditeur (positif). Tout dépassement du solde du compte est interdit, la Banque n'autorisant pas le client à disposer de fonds qui dépassent le solde disponible du compte en ce compris, le cas échéant, du découvert afférent au compte convenu entre le client et la Banque. Le client veille à approvisionner ses comptes en suffisance en particulier pour le paiement des frais, commissions et rémunérations en faveur de la Banque ainsi que pour le paiement des opérations effectuées.

Le fait pour un compte de présenter un solde débiteur (dépassant le solde disponible du compte), à la suite de l'absence d'approvisionnement suffisant du compte, ne peut en aucun cas être invoqué comme constitutif d'un droit au maintien de ce solde débiteur ou au renouvellement d'une telle situation.

Si le client bénéficie d'une facilité de découvert sur son compte, il aura la possibilité d'aller en négatif sur le compte jusqu'à la limite maximale définie contractuellement et étant entendu que (i) tout solde négatif du compte devra être apuré dans un délai maximal de 30 jours calendrier à compter de sa mise en débit (en d'autres termes, la durée pendant

laquelle le solde du compte est négatif suite à toute utilisation de la facilité de découvert ne devra jamais dépasser 30 jours calendrier) et (ii) des intérêts seront appliqués sur le solde négatif du compte à un taux d'intérêt tel que déterminé dans le document de tarification. Un décompte d'intérêts sera effectué tous les semestres (le 30 juin et le 31 décembre de chaque année) et les intérêts afférent à l'utilisation de la facilité de découvert pendant le semestre précédent devront être payés à ces dates et seront automatiquement prélevés du compte du client auquel est attachée la facilité de découvert.

Le client devra approvisionner son compte des montants permettant d'apurer tout solde négatif du compte et de payer les intérêts précités, conformément au paragraphe précédent. Sans préjudice de l'article 29 des présentes Conditions Générales qui pourrait s'appliquer à tout autre dépassement non autorisé, dans l'hypothèse où le client n'apurerait pas le solde négatif du compte conformément au paragraphe précédent, le montant (correspondant au solde négatif) se verra appliquer de plein droit une commission de dépassement prévue dans le document de tarification et ce, pendant la période comprise entre la date d'échéance de l'apurement du compte et la date d'apurement effectif de ce dernier.

Le maintien de la facilité de découvert est conditionné à la domiciliation par le client de ses revenus professionnels ou assimilés. L'une ou l'autre des parties peut mettre fin à la facilité de découvert sur un compte à tout moment, sans indication de motifs, moyennant un délai de préavis de deux mois.

## II.2. Retraits d'espèces

### Article 27

Le client qui souhaite prélever un montant supérieur ou égal à dix mille euros (EUR 10.000) à une date déterminée doit en aviser le guichet au moins cinq (5) Jours Ouvrables avant cette date. Pour les devises, le délai de préavis devra être fixé d'un commun accord entre les parties. Par ailleurs, les parties conviennent que la Banque a le droit de se libérer de son obligation de restitution autrement qu'en espèces, au moyen d'un virement ou par la remise d'un chèque bancaire par exemple.

Le client est informé qu'en vertu de la loi du 16 juillet 2021 portant organisation des contrôles de transport de l'argent liquide entrant au, ou sortant du Grand-Duché de Luxembourg, une déclaration doit être déposée à l'Administration des Douanes et Accises au cas où il souhaite faire entrer et/ou sortir du territoire du Grand-Duché de Luxembourg des espèces ou instruments négociables au porteur d'une valeur égale ou supérieure à dix mille euros (EUR 10.000) ou contre-valeur ; au cas où ces sommes sont amenées à quitter l'Union Européenne, cette déclaration doit être déposée en vertu du règlement UE 2018/1672 du 23 octobre 2018 relatif aux contrôles de l'argent liquide entrant ou sortant de la Communauté.

## II.3. Dépôts à terme

### Article 28

Exception faite des dépôts structurés, en ce qui concerne les dépôts à terme, soit à préavis, soit à échéance fixe, la Banque peut autoriser exceptionnellement le remboursement anticipé sous réserve d'application d'une pénalité. Sauf avis contraire du client reçu deux (2) Jours Ouvrables avant l'échéance, les dépôts à terme (sauf dépôts structurés) sont renouvelés d'office pour une période de même durée, aux conditions en vigueur au moment du renouvellement. Les dépôts à échéance fixe prennent cours au plus tôt deux (2) Jours Ouvrables après la date de réception des instructions ou de la convention signée avec la Banque.

## II.4. Intérêts

### Article 29

A défaut de convention spéciale contraire, les dispositions suivantes sont d'application :

a. Les comptes à vue en monnaie nationale et étrangère ne sont productifs d'intérêts créditeurs que suivant convention en ce sens. Selon l'évolution des marchés de la devise concernée, les comptes créditeurs peuvent être soumis à un taux d'intérêt négatif. Dans ce cas, la Banque est autorisée à prélever les montants de ces intérêts sur les comptes des clients immédiatement et sans préavis. La Banque se réserve le droit d'appliquer une marge sur le taux d'intérêt concerné.

b. Le taux d'intérêt débiteur est appliqué de plein droit, sans mise en demeure, sur les soldes débiteurs, sous réserve des conditions particulières, sans préjudice des frais de clôture d'usage. Ce taux est fixé par la Banque sur base des conditions du marché en appliquant au taux applicable aux emprunteurs de premier ordre un supplément tel que détaillé dans le document de tarification de la Banque. De même, une commission de dépassement, spécifiée dans le document de tarification, sera appliquée de plein droit, sans mise en demeure, sur les soldes débiteurs non autorisés. La présente disposition ne peut être interprétée comme autorisant, en quelque manière que ce soit, le titulaire d'un compte à opérer des dépassements sur ce compte.

En cas de non-paiement à l'échéance, l'intérêt convenu est augmenté, au titre de clause pénale, de cinq (5) unités de pourcentage. Il en est de même, après mise en demeure, de l'intérêt déterminé conformément à l'alinéa précédent.

La Banque peut mettre en suspens la comptabilisation d'intérêts débiteurs et/ou d'autres commissions et charges sur des créances contentieuses, sans en avertir le client et sans préjudice quant au droit de la Banque de les revendiquer ultérieurement à compter de la date de mise en suspens.

La Banque peut, sans y être obligée, apurer un solde débiteur éventuel d'un compte en le compensant avec le solde créditeur d'un autre compte du même client, en procédant le cas échéant à la vente, à due concurrence, d'instruments financiers que la Banque choisit de façon discrétionnaire.

c. Les intérêts débiteurs produits par les comptes sont capitalisés trimestriellement, sinon selon toute autre fréquence des arrêts de compte. Dans la computation des intérêts tant créditeurs que débiteurs, la Banque peut prendre en compte des dates de valeur conformément au document de tarification visé à l'article 22 et en accord avec la législation applicable.

d. La Banque pourra faire varier les taux d'intérêt débiteurs conventionnels en s'inspirant des variations des taux pratiqués sur le marché de l'argent. Elle informera ses clients de toutes modifications relatives à ces taux soit par courrier, soit par tout autre moyen de communication.

e. Sauf disposition expresse contraire dans la documentation de crédit applicable, pour tous les prêts, crédits, découverts, facilités de caisse et autres avances (le « Crédit »), il est entendu que lorsque le taux d'intérêt appliqué au Crédit est fonction d'un taux de référence externe (type Euribor, Eonia, €str etc.) auquel s'ajoute la marge de la Banque, ledit taux d'intérêt ne peut être inférieur à cette marge.

## II.5. Comptes en monnaies étrangères

### Article 30

a. Les actifs de la Banque correspondant aux avoirs des clients en monnaies étrangères sont détenus auprès de correspondants établis soit dans le pays d'origine de la devise en question, soit dans un autre pays. Le client supporte, proportionnellement à sa part, toutes les conséquences économiques et juridiques qui

pourraient affecter l'ensemble des actifs de la Banque dans le pays de la monnaie ou dans celui où les fonds sont investis, à la suite des mesures prises par ces pays ou des pays tiers, ainsi qu'à la suite d'événements de force majeure, de soulèvement ou de guerre, ou d'autres actes extérieurs à la Banque.

b. Sans préjudice des dispositions des articles 4 et suivants des présentes Conditions Générales relatives à l'unicité de compte, à la compensation et à la connexité, la Banque remplit ses obligations dans la monnaie dans laquelle le compte est libellé. Le client ne peut pas exiger la restitution des avoirs dans une monnaie autre que celle dans laquelle ces avoirs sont libellés. En cas d'indisponibilité de la monnaie concernée, la Banque peut, mais n'y sera jamais obligée, remettre les fonds dans le montant correspondant en monnaie nationale, toutes pertes de change ou autres étant à la charge du client. En outre, en cas de perturbations du marché des changes pour la devise concernée, la Banque peut prendre, dans l'intérêt du client, toutes les mesures conservatoires qu'elle jugera adéquates, et notamment refuser toute opération de change impliquant cette devise ainsi que toute opération impliquant des valeurs mobilières libellées dans cette devise.

c. La Banque exécute valablement ses obligations résultant des comptes en monnaies étrangères en procédant aux écritures de crédit ou de débit dans le pays de la monnaie auprès de la banque correspondante ou auprès de la banque désignée par le client.

Dans ce dernier cas, le client supporte également le risque d'insolvabilité de cette banque.

d. Les dépôts à l'étranger étant soumis aux lois, règlements et usances du lieu de dépôt, le client donne mandat à la Banque de prendre toutes les dispositions nécessaires ou utiles visant à la mise en conformité avec ces lois, règlements et usances, notamment en procédant le cas échéant à des opérations de change ou de transfert des avoirs du client.

## II.6. Comptes épargne

### Article 31

a. En principe, seules les opérations de caisse, c'est-à-dire les prélèvements et versements, peuvent faire l'objet d'un mouvement sur un compte épargne, à l'exclusion en particulier de toute opération sur titres. À titre exceptionnel, la Banque peut accepter au crédit toute opération ayant pour effet d'alimenter le compte épargne ainsi que, au débit, les virements et autres transferts en faveur du seul titulaire. Le prélèvement des frais bancaires par le débit du compte est autorisé.

La Banque se réserve le droit de limiter le montant total des fonds pouvant être placés en compte épargne.

b. Les versements au crédit d'un compte épargne ne sont autorisés qu'à partir (i) d'un compte courant, (ii) d'un autre compte épargne, ou (iii) d'un compte « Investment Cash Account », détenu auprès de la Banque par le client titulaire du compte épargne à créditer. Tout versement en provenance d'autres comptes du titulaire auprès de la Banque, ou de comptes détenus à l'extérieur de la Banque, sera systématiquement refusé.

c. Les sommes versées en compte épargne à vue produisent des intérêts, bonifiés le 31 décembre de chaque année, dont le taux peut être modifié par la Banque à tout moment en fonction des conditions du marché. La Banque se réserve le droit de fixer un dépôt minimum pour l'ouverture d'un compte épargne à vue, ainsi que pour les versements subséquents.

d. La demande d'ouverture d'un compte épargne jeunes pour un mineur d'âge doit, en principe, être présentée par le représentant légal du mineur. Un compte épargne jeunes peut être ouvert depuis la naissance de l'enfant jusqu'à l'âge de sa majorité. À la majorité du titulaire, le solde du compte peut être

transféré d'office par la Banque sur un compte épargne à vue. Les sommes versées en compte épargne jeunes produisent des intérêts, qui sont bonifiés le 31 décembre de chaque année, à un taux spécial, qui peut être modifié par la Banque à tout moment en fonction des conditions du marché. La Banque se réserve le droit de fixer un dépôt minimum pour l'ouverture d'un compte épargne jeunes ainsi que pour les versements subséquents.

Le capital et les intérêts d'un compte épargne jeunes restent bloqués jusqu'à la majorité du titulaire. La Banque peut, mais n'est pas obligée, autoriser, pour des motifs valables, un remboursement anticipé des avoirs en compte sur demande écrite et avec l'accord des représentants légaux.

## II.7. Métaux précieux

### Article 32

Les métaux précieux peuvent être déposés en dépôt fongible, non fongible ou en compte métaux précieux. Le cas échéant, des conditions spéciales s'appliquent.

## II.8. Location de coffres forts et dépôts GAB

### Article 33

La location de coffres forts mis à la disposition de ses clients par la Banque est régie par une convention spéciale. De même, le service dépôt GAB (qui permet au client d'effectuer des dépôts de billets auprès des GAB dans les agences équipées) est également régi par une convention spéciale.

La location d'un coffre-fort est conditionnée à l'ouverture préalable d'un compte au sein de la Banque. Le locataire du coffre-fort doit être le titulaire du compte. Il s'engage à maintenir ce compte pendant toute la durée du contrat de location et à l'approvisionner afin de payer les frais correspondants. Sauf stipulation contraire, la résiliation des relations entre le client et la Banque concernant ledit compte par le client ou par la Banque entraînera la clôture du contrat de location.

## III. SERVICES D'INVESTISSEMENT ET SERVICES AUXILIAIRES

### III.1. Champ d'application

Les articles 34 à 61 concernent les services d'investissement et services auxiliaires tels que définis à l'annexe II de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier et s'appliquent exclusivement à ces services. Les autres dispositions des Conditions Générales s'appliquent à ces services chaque fois que les présents articles n'y dérogent pas expressément.

La lettre d'aperçu des risques, qui fait partie intégrante des présentes Conditions Générales, fournit les explications sur les caractéristiques et risques essentiels par type d'instrument financier.

### III.2. Classification des clients

#### Article 34

La Banque classe les clients qui souscrivent auprès d'elle des produits et/ou des services d'investissement dans les trois catégories suivantes : les contreparties éligibles, les clients professionnels et les clients de détail. La classification dans les catégories susvisées a une influence sur le degré de protection dont bénéficient les clients quand ils souscrivent des produits ou services d'investissement auprès de la Banque.

La catégorie des contreparties éligibles bénéficie de la protection la moins élevée : quand la Banque traite avec une contrepartie éligible, la majorité des règles de conduite relatives à la protection de l'investisseur ne sont pas applicables. Il en va de même pour les règles d'attribution des ordres et du principe de la « meilleure

exécution ». Exemples de contreparties éligibles : les banques, entreprises d'assurance, entreprises d'investissement, gouvernements nationaux, banques centrales.

Les règles de protection et d'attribution des ordres et le principe de la « meilleure exécution » s'appliquent bien pour les clients professionnels, mais ceux-ci sont présumés avoir l'expérience, les connaissances et les compétences nécessaires pour prendre eux-mêmes leurs décisions d'investissement et pour évaluer correctement les risques encourus. Les professionnels « per se » sont présumés être financièrement en mesure de supporter tout risque lié à l'investissement compte tenu de leurs objectifs d'investissement. Exemples de clients professionnels : il s'agit principalement des grandes entreprises qui remplissent deux (2) des trois (3) critères suivants : (i) total du bilan : vingt millions d'euros (EUR 20.000.000) ; (ii) chiffre d'affaires net : quarante millions d'euros (EUR 40.000.000) et (iii) capitaux propres : deux millions d'euros (EUR 2.000.000). Sous certaines conditions une personne physique peut également être traitée comme client professionnel.

Les clients de détail bénéficient d'un degré de protection le plus élevé car toutes les règles précitées leur sont applicables. Ils bénéficient également des informations détaillées sur la Banque et ses produits et services ainsi que sur les transactions exécutées à leur demande.

La Banque informe ses clients par écrit de leur classement dans l'une de ces catégories. Les clients ont la possibilité de demander des changements de catégorie suivants :

- a. un client de détail peut renoncer à une partie de la protection qui lui est accordée et demander à être considéré comme un client professionnel ;
- b. un client classé par défaut comme client professionnel peut demander à être considéré comme une contrepartie éligible ;
- c. un client professionnel peut demander de pouvoir bénéficier d'un degré de protection plus élevé et demander à être considéré comme un client de détail ;
- d. un client classé par défaut comme contrepartie éligible peut demander à être considéré comme un client professionnel.

Le client qui souhaite opérer un changement de classification doit en faire la demande auprès de son Responsable de relation. La Banque décide de façon discrétionnaire si elle refuse ou accepte la demande du client.

Enfin, la Banque se réserve le droit de changer de sa propre initiative la classification de ses clients.

### III.3. Profil d'investisseur

#### Article 35

Avant de prêter des services d'investissement à ses clients de détail et professionnels « sur demande », la Banque établit avec ces derniers leur profil d'investisseur. Dans ce cadre, les clients concernés communiquent à la Banque des informations sur leur connaissance et expérience en matière d'investissement, sur leurs objectifs d'investissement, sur leur situation financière et sur leurs préférences en matière de durabilité. Le client s'engage à informer la Banque de tout changement des informations qu'il a fournies à la Banque dans ce cadre.

Afin de permettre à la Banque d'agir au mieux des intérêts des clients concernés, elle utilisera les informations fournies dans ce contexte par ses clients de détail et professionnels « sur demande » notamment pour évaluer l'adéquation (i) des services d'investissement fournis par la Banque à ces clients ou (ii) des instruments financiers faisant l'objet d'ordres de la part de ces clients, avec leur profil d'investisseur. A cet égard et dans le cas d'un client représenté par un tiers, l'évaluation de l'adéquation prendra en compte (i) la situation financière et les objectifs d'investissement du client, (ii) la connaissance et l'expérience du tiers autorisé à effectuer les transactions au nom du client sous-jacent et (iii) les préférences en matière de durabilité du

client.

### III.4. Le dépôt des instruments financiers, Services de nominee, Garantie des Dépôts, Garantie des Investisseurs

#### Article 36

La Banque peut accepter en dépôt tous titres luxembourgeois ou étrangers et n'assume envers le déposant d'autres obligations que celles prévues par les articles 1927 et suivants du Code Civil.

#### Article 37

Sauf stipulation contraire du client ou de la Banque, les titres sont déposés en compte fongible. En conséquence, la Banque ne sera tenue envers le déposant que de lui restituer des titres de même nature sans concordance de numéros.

#### Article 38

La constitution de tout dépôt de valeurs mobilières implique l'ouverture d'un compte d'investissement. Les débits et crédits relatifs aux achats et ventes de titres, aux opérations sur titres et aux paiements de commissions sont comptabilisés sur le compte d'investissement.

#### Article 39

Les droits de garde et les autres frais relatifs au dépôt de valeurs mobilières sont débités périodiquement du compte d'investissement du client, sans autre instruction de sa part.

#### Article 40

La Banque est autorisée à faire garder les valeurs remises en dépôt, pour le compte et aux risques du client, auprès de correspondants et/ou de centres de dépôt collectifs choisis par elle au Luxembourg et à l'étranger (dépositaires), tant à l'intérieur de l'Espace Économique Européen qu'en dehors de celui-ci.

Les droits des clients en rapport avec leurs valeurs peuvent varier en fonction des lois, réglementations et usages applicables au lieu de dépôt qui peuvent aussi offrir un niveau de protection des actifs du client plus faible. Il peut notamment arriver que dans un pays déterminé, la réglementation ne permette pas d'identifier séparément les valeurs qui appartiennent au dépositaire de celles des déposants ; dans ce cas, les valeurs des déposants pourraient ne pas être ségréguées de celles du dépositaire. Il est également possible que les dépositaires regroupent les valeurs de tous les déposants sur un compte global. Du fait de cette absence de ségrégation au niveau du dépositaire en cas d'insolvabilité de ce dernier, le client peut éprouver des difficultés à récupérer ses actifs et peut avoir à en supporter la perte. La Banque ne sera tenue de restituer les valeurs à ses clients que dans la mesure où elles lui ont été restituées par les dépositaires, notamment en cas de faillite de ces derniers.

Les dépositaires peuvent détenir une sûreté, un privilège ou un droit de compensation sur les valeurs déposées auprès d'eux.

La Banque ne sera responsable des actes ou omissions de ces dépositaires, ou en cas d'insolvabilité de ces dépositaires, que s'il s'avère qu'elle a été négligente lors du choix de ces dépositaires. Ces dépôts ne sont considérés comme définitifs qu'après confirmation de leur enregistrement par le tiers dépositaire. Le cas échéant, les ordres de bourse portant sur ces dépôts ne seront exécutables qu'après cette confirmation.

#### Services de *nominee*

Pour ses opérations d'achat de titres qui sont ensuite déposés auprès de la Banque, le client autorise la Banque à s'inscrire en son nom mais pour le compte du client dans les registres des sociétés émettrices (l'activité de *nominee* s'entend en ce sens dans les présentes conditions générales, à l'exclusion de toute autre

activité que celles évoquées dans le présent article). Dans ce contexte :

- le client autorise la Banque à informer les sociétés émettrices que la Banque agit en qualité de *nominee* ;
- le client s'engage à fournir à la Banque toute information et tout document requis pour démontrer que la Banque n'est pas le bénéficiaire économique des titres concernés et autorise la Banque à communiquer ces informations et documents à ces fins ;
- le client reconnaît être ultimement responsable pour toutes dispositions des documents que la Banque serait amenée à signer pour son compte et la Banque n'assume aucune responsabilité quant au contenu ou à la mise à jour des documents émis ou requis par les sociétés émettrices ou leurs agents ;
- le client donne pouvoir à la Banque d'agir en son nom pour mener à bien toute action nécessaire ou servant l'intérêt du client que la Banque jugera utile, telles que signer tout document, émettre toutes les représentations et garanties et fournir toute information requise par les sociétés émettrices ou leurs agents. En particulier, le client reconnaît que la Banque peut avoir à communiquer aux sociétés émettrices, à leurs agents, ou à d'autres intermédiaires de la chaîne de détention des titres concernés, des informations personnelles du client conformément aux lois et réglementations applicables ;
- les actions pouvant être prises en lien avec des instruments financiers (« *corporate actions* ») incombent principalement au client, toutefois la Banque s'efforcera, à titre accessoire et sans obligation de résultat, d'exercer sa mission de surveillance selon les standards de marché ;
- pour les clients ayant souhaité souscrire au service que la Banque propose dans le cadre de la réglementation applicable à l'exercice de certains droits de vote des actionnaires de sociétés cotées, la Banque (i) s'efforcera de communiquer dans un délai raisonnable au client les informations liées aux assemblées générales qu'elle aura reçues (telles que les convocations) et (ii) mettra à disposition du client un moyen approprié de voter aux dites assemblées ;
- le client reconnaît que la Banque n'a aucune obligation de vérifier le contenu des convocations et la Banque n'assume aucune responsabilité quant à la communication au client, à l'exhaustivité ou à l'exactitude des informations reçues des sociétés émettrices ou de leurs agents ;
- le client reconnaît et accepte que la Banque ne sera pas responsable pour les éventuels dommages causés par les informations (i) que la Banque aura reçues des sociétés émettrices ou de leurs agents et transmises ou non au client, (ii) fournies par la Banque aux sociétés émettrices ;
- le client autorise la Banque, qui n'y est toutefois pas obligée, à participer aux votes des assemblées des sociétés émettrices afin de préserver les intérêts du client en l'absence d'instruction de vote de sa part ;
- la Banque peut déléguer tout ou partie de ses fonctions de *nominee*, dans le respect du droit applicable ;
- le client est seul responsable de ses décisions d'acheter et vendre des titres ;
- le client reconnaît que la Banque ne fournit aucun conseil (fiscal, juridique, comptable, d'investissement ou autre) dans le cadre de son activité de *nominee* ; et
- le client remboursera à la Banque tous frais ou dommages auxquels la Banque s'exposera en raison de son activité de *nominee* pour le compte du client.

Lorsque la Banque agit en qualité de teneur de compte conservateur dans le cadre de titres détenus en nominatif administré, elle n'agit pas en tant que *nominee* et sa responsabilité se limite à celle d'un teneur de compte conservateur.

La Banque peut, à tout moment, à sa seule discrétion et sans avoir à s'en justifier, exclure certaines sociétés émettrices ou type d'instruments et devra, le cas échéant, en informer le client raisonnablement en avance pour permettre au client de trouver un *nominee* de remplacement.

Les dépôts à l'étranger ou au Luxembourg étant soumis aux lois, usages, règlements ou instructions d'autorités compétentes (y compris les autorités fiscales) du lieu de dépôt, le client donne mandat à la Banque de prendre toutes les dispositions nécessaires ou utiles visant à s'y conformer, notamment en procédant, le cas échéant, à la vente ou au transfert des valeurs remises en dépôt auprès de la Banque.

#### Article 41

##### Garantie des dépôts

La Banque participe à un système de garantie des dépôts assuré par le Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg (le « FGDL »).

En cas d'indisponibilité des dépôts et conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le FGDL couvre en principe les dépôts éligibles auprès de la Banque jusqu'à concurrence d'un montant de cent mille euros (EUR 100.000). Des informations relatives notamment au FGDL, à la garantie des dépôts et aux formalités d'indemnisation sont disponibles sur le site internet du FGDL ([www.fgdl.lu](http://www.fgdl.lu)), dans le formulaire type et sur demande adressée par le client à la Banque.

##### Protection des investisseurs

La Banque participe au Système d'Indemnisation des Investisseurs Luxembourg (le « SIIL ») assurant la protection des investisseurs.

Le SIIL protège en principe les créances résultant de l'incapacité de la Banque de rembourser les fonds dus ou de restituer des instruments détenus, administrés ou gérés pour le compte du client en relation avec des opérations d'investissement jusqu'à concurrence d'un montant de vingt mille euros (EUR 20.000). Des informations sur l'éligibilité et l'étendue de la protection offerte par le SIIL, les conditions d'indemnisation ou les formalités d'indemnisation pourront être communiquées par la Banque sur demande.

#### Article 42

Les titres déposés doivent être de bonne livraison, à savoir être authentiques, en bon état matériel, non frappés d'opposition, de déchéance, de séquestre, en quelque lieu que ce soit, et munis de tous les coupons à échoir.

Le client est responsable du dommage résultant d'un défaut d'authenticité ou des vices apparents ou cachés des valeurs déposées par lui. Tout titre reconnu comme étant de mauvaise livraison après sa mise en dépôt, est, dans la mesure du possible, retiré du dépôt titres du client. Dans le cas contraire, le client est tenu de remplacer immédiatement les titres. À défaut, le compte espèces du client est débité au cours du jour sans limite de délai.

#### Article 43

Les certificats nominatifs déposés auprès de la Banque doivent faire l'objet d'un endossement ad hoc par la personne au nom duquel ils sont enregistrés.

À défaut d'endossement, la Banque est exonérée de toute responsabilité quant aux conséquences généralement quelconques pouvant en résulter pour toutes opérations effectuées sur les titres dont question, notamment les opérations de capital, de paiement de dividendes, de demandes de transfert, de cession, de vente, etc.

#### Article 44

Le retrait de valeurs ne peut avoir lieu que moyennant un délai susceptible de varier suivant le lieu de dépôt.

#### Article 45

En cas de perte de titres déposés, en dehors des cas de force majeure et sous réserve de l'article 40, la Banque pourra au choix restituer des titres de même valeur ou en payer la contre-valeur, sans que sa responsabilité puisse s'étendre au-delà.

#### Article 46

Sauf instruction contraire, la Banque exécute d'office les actes d'administration usuels et les opérations de sociétés d'après les publications et moyens d'information dont elle dispose, sauf pour ce qui concerne les droits de vote, qui sont en principe exercés exclusivement par le client ou par le représentant du client sous réserve des provisions de l'article 40, alinéa i. Toutefois, conformément aux dispositions indiquées ci-dessous, le client ou le représentant du client peut fournir à la Banque des instructions relatives à l'exercice de ces droits de vote.

Il appartient au client d'entreprendre toutes les démarches nécessaires à la conservation des droits liés aux titres en dépôt et, en particulier, les démarches liées à la conversion de ces titres, à l'achat/vente de droits de souscription, l'exercice de droits d'option ou de conversion et à l'exercice des droits de vote. À défaut d'instruction du client dans les délais impartis, la Banque est en droit, sans toutefois y être tenue, d'agir, selon sa propre appréciation, pour autant que les fonds disponibles sur le compte du client le permettent.

La Banque est autorisée à effectuer toute transaction de quelque nature que ce soit relative aux titres dès la réception d'instructions en ce sens (notamment des instructions de livraison ou de négociation des titres, de paiement des titres achetés par le client, de réception de ceux-ci et/ou d'exécution des droits de vote et, plus généralement, de tous les droits discrétionnaires relatifs aux titres) de la part du client. Si le client demande à la Banque d'agir dans le cadre d'une opération de sociétés, la Banque est en droit de se prévaloir de ces instructions et de toute information fournie à cet égard. Le client devra indemniser la Banque et la dégager de toute responsabilité au titre de toutes réclamations, pertes, responsabilités, dépenses, dommages, coûts et jugements, quels qu'ils soient, y compris les charges et frais de justice raisonnables pouvant être imposés à la Banque, engagés par celle-ci ou déposés contre elle à la suite de toute action ou omission découlant des instructions du client.

La Banque s'efforcera d'informer le client des droits attachés ou des mesures discrétionnaires relatives aux titres, et de la date ou des dates avant laquelle/lesquelles ces droits doivent être exercés ou une telle mesure doit être prise, sous réserve que la Banque ait reçu dans un délai raisonnable de l'émetteur ou, à sa discrétion, de l'un des services obligatoires ou de sociétés reconnus à l'échelle nationale ou internationale auxquels elle peut souscrire, un avis de ces droits ou de cette mesure discrétionnaire et de la date ou des dates à laquelle/auxquelles ou avant laquelle/lesquelles ces droits doivent être exercés ou une telle mesure doit être prise. La Banque ne sera en aucun cas tenue de vérifier les informations contenues dans ces avis, ni de prendre des mesures à cet égard en l'absence d'instructions du client. Si la Banque ne reçoit pas un tel avis, elle ne pourra pas être tenue responsable de ne pas avoir informé le client.

#### Article 47

Outre le remboursement des frais encourus, la Banque sera en droit de débiter le compte du client pour ses services d'une commission variant d'après la nature de l'opération.

#### Article 48

Sauf instruction contraire du client notifiée à la Banque en temps utile, le produit net des coupons payables et des titres remboursables est porté d'office au crédit du compte du client

dans la devise correspondante. Lorsqu'il n'existe pas de compte dans la devise correspondante, la Banque se réserve la faculté soit d'ouvrir un tel compte, soit de convertir le produit net en monnaie nationale. Le client est tenu de rembourser la Banque, à première demande, les coupons et titres remboursables dont elle a donné crédit et qu'elle n'a pu encaisser. La Banque est autorisée à débiter d'office le compte du client.

#### Article 49

En cas de procédure de tirage au sort, la Banque utilise pour les valeurs déposées en compte fongible, une méthode garantissant une chance égale à tous les déposants.

### III.5. Les dépôts cachetés

#### Article 50

La Banque peut accepter les dépôts cachetés. Il est interdit au client de placer en dépôt cacheté des objets nuisibles ou dangereux. La Banque est en droit de vérifier le contenu de dépôt en présence du déposant.

En cas de perte, la Banque est libérée de ses obligations en payant à son gré soit la valeur déclarée par le déposant au moment du dépôt, soit la valeur réelle du dépôt au jour où la perte a été constatée. Dans les cas de force majeure et de fait du Prince, la Banque est libérée d'office.

### III.6. Ordres sur instruments financiers

#### Article 51

La Banque se charge d'exécuter ou faire exécuter tous les ordres d'achat ou de vente de titres au Grand-Duché de Luxembourg et à l'étranger conformément aux instructions données par le client et conformément aux lois et usages de la place de leur exécution. L'exécution des ordres est en outre régie par la Politique de Meilleure Exécution ci-jointe que chaque client a reçue et accepte sans réserve.

#### Article 52

La Banque n'est pas tenue d'évaluer si l'opération envisagée est appropriée au regard du profil d'investisseur du client et ce dernier ne bénéficie dès lors pas de la protection des règles de conduite pertinentes lorsque le client, de sa propre initiative et en dehors d'un contrat de gestion de fortune ou de conseil en investissement, donne un ordre portant sur (i) une action admise à la négociation sur un marché réglementé ou sur un marché équivalent d'un pays tiers ou sur un système multilatéral de négociation (MTF) (tel que défini dans la Politique de Meilleure Exécution), si tant est que ces actions soient des actions de sociétés et à l'exclusion des actions d'organismes communs de placement non-OPCVM et des actions incorporant un instrument dérivé, (ii) des instruments du marché monétaire à l'exclusion de ceux incorporant un instrument dérivé ou présentant une structure qui rend la compréhension du risque encouru difficile pour le client, (iii) une obligation ou un autre titre de créance admis à la négociation sur un marché réglementé ou sur un marché équivalent d'un pays tiers ou sur un MTF, à l'exclusion de ceux incorporant un instrument dérivé ou présentant une structure qui rend la compréhension du risque encouru difficile pour le client, (iv) une action ou part d'OPCVM, à l'exclusion de certains OPCVM structurés, (v) des dépôts structurés, à l'exclusion de ceux présentant une structure qui rend la compréhension du risque encouru concernant le rendement et le coût de sortie du produit avant terme difficile pour le client, ou (vi) un autre instrument financier non complexe.

Le client s'engage, avant de souscrire des parts d'un organisme de placement collectif en valeurs mobilières (« OPCVM »), à consulter le « document d'information clé pour l'investisseur », qui contient

des informations importantes sur les caractéristiques de l'OPCVM. Le client peut consulter ce document sur le site internet de la Banque ou l'obtenir auprès de son Responsable de relation.

Le client s'engage, avant d'investir dans un produit d'investissement packagé de détail et fondé sur l'assurance (« PRIIP »), à consulter le « document d'informations clés », qui contient des informations importantes sur les caractéristiques du PRIIP. Le client peut consulter ce document sur le site internet de la Banque ou l'obtenir auprès de son Responsable de relation.

En ce qui concerne les instruments financiers qui font l'objet d'une offre au public, la Banque fournira aux clients de détail des informations sur les modalités selon lesquelles le prospectus est mis à la disposition du public.

#### Article 53

Sauf instructions contraires, tous les titres achetés sont placés en dépôt et soumis aux droits de garde dès la date d'achat.

#### Article 54

Les clients sont tenus, au moment de la remise de leurs ordres, de constituer la couverture des titres à acheter ou de livrer les titres à vendre. En cas d'absence ou d'insuffisance de la couverture, la Banque a le choix soit de refuser les ordres d'achat ou de vente, soit de les exécuter partiellement ou totalement.

#### Article 55

Les ordres de bourse sont valables pour la journée au cours de laquelle ils sont donnés si aucune date spécifique n'a été introduite. Le renouvellement ne s'effectue que sur demande expresse du client.

#### Article 56

La Banque se réserve le choix du lieu d'exécution des ordres. Elle est autorisée à exécuter ou à faire exécuter les ordres du client en dehors d'une Bourse ou d'un système multilatéral de négociation (tels que définis dans la Politique de Meilleure Exécution). Dans tous les cas, les ordres à transmettre aux correspondants ne seront exécutés que si leur transmission est matériellement possible en temps utile, compte tenu des usages locaux.

La Banque se réserve la faculté de se porter contrepartie pour l'exécution des ordres d'achat ou de vente de titres, tout en conservant le droit de porter à charge du client les courtages et frais d'usage.

#### Article 57

Lorsque le client détient des options, la Banque n'est aucunement obligée, à défaut d'instructions du client, de prendre une initiative quelconque à leur échéance, à moins que ces options n'aient été souscrites par la Banque dans le cadre d'une gestion de fortune.

#### Article 58

À la demande du client ou à sa propre initiative, la Banque peut fournir des conseils non indépendants. En conséquence, la Banque est soumise à des règles moins strictes concernant, entre autres, la procédure de sélection des instruments financiers recommandés, les liens avec les émetteurs ou fournisseurs des instruments financiers proposés, etc. Par conséquent, lorsqu'elle fournit des conseils non indépendants, la Banque peut offrir des conseils en investissement relatifs à des instruments financiers émis ou proposés par des entités ayant des liens étroits ou toute autre relation juridique ou économique telle qu'une relation contractuelle, avec la Banque.

Le conseil fourni au client repose sur une analyse restreinte des instruments financiers disponibles sur le marché. Par exemple, les recommandations formulées par la Banque privilégieront des fonds d'investissement, des produits structurés et des dépôts structurés (tels que décrits ci-dessous), incluant les instruments

financiers émis ou fournis par la Banque.

Le conseil prodigué portera sur :

- des fonds d'investissement : des organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) ou des fonds d'investissement alternatifs (FIA) établis sous la forme de sociétés d'investissement à capital variable ou de fonds commun de placement de droit luxembourgeois ainsi que leurs équivalents dans un autre État membre de l'Union européenne (UE) ou d'un autre État faisant partie de l'Espace économique européen (EEE). Tous les types de stratégie peuvent être envisagés (p. ex. global macro, actions américaines, obligations européennes, biotechnologies, etc.) ;
- des produits structurés et dépôts structurés (y compris, sans s'y limiter, des warrants, obligations convertibles, « credit linked notes » (titres liés à un crédit), « Euro medium-term notes » ou « EMTN » (programme d'obligations à moyen terme libellées en Euros), droits de souscription ou encore dépôts en double devise) admis à la négociation sur des marchés réglementés ou non de la zone euro, internationaux et marchés émergents, réglementés, organisés ou de gré à gré. La stratégie d'utilisation des titres ou des dépôts intégrant des dérivés est justifiée par la volonté d'optimiser la couverture, de bonifier le rendement ou d'optimiser le couple risque/rendement au sein du portefeuille. À sa discrétion, la Banque peut utiliser n'importe quel type d'actif sous-jacent (p. ex. action, devise, indice, etc.).

La Banque ne se limitera pas à un ou plusieurs secteurs ou fournisseurs spécifiques (par exemple, institutions financières, gérants, etc.) lorsqu'elle fournira des conseils à ses clients. La Banque aura toute discrétion pour examiner tous les secteurs ou fournisseurs afin d'identifier les opportunités d'investissement.

Le client comprend que la Banque peut entretenir des liens étroits avec les émetteurs ou fournisseurs d'instruments financiers (c'est-à-dire lorsque la Banque est propriétaire ou détient un certain pourcentage d'actions / de droits de vote ou de contrôle de telles entités ou a établi avec celles-ci une relation juridique/économique) et peut choisir de ne fonder ses recommandations que sur les instruments financiers qui sont émis ou fournis par ces entités.

Avant d'exécuter une transaction, la Banque fournira au client de détail un rapport présentant entre autres une synthèse des conseils donnés et expliquant pourquoi la recommandation formulée est adaptée au client de détail, y compris la façon dont elle est conforme aux objectifs et à la situation particulière du client en ce qui concerne la durée d'investissement requise, les connaissances et l'expérience du client, l'attitude du client à l'égard du risque, sa capacité de perte ainsi que ses préférences en matière de durabilité. La Banque spécifiera également dans ce rapport si les services ou instruments recommandés sont susceptibles de nécessiter que le client de détail demande un réexamen périodique des dispositions convenues et attirera l'attention du client sur cette nécessité éventuelle.

Lorsque l'accord d'achat ou de vente d'un instrument financier est conclu en utilisant un moyen de communication à distance qui ne permet pas la transmission préalable de la déclaration d'adéquation ni des informations sur les coûts et frais, ces informations seront transmises immédiatement après que le client soit lié par un accord aux conditions suivantes : le client accepte de recevoir l'évaluation d'adéquation et les informations sur les coûts et charges sans délai excessif après la conclusion de la transaction et la Banque a donné au client la possibilité de retarder la transaction afin qu'il puisse recevoir au préalable ces informations. Outre les conditions prévues ci-dessus, la Banque est tenue de donner au client la possibilité de recevoir les informations sur les coûts et frais par téléphone avant la conclusion de la transaction.

Le client sera responsable en dernier ressort de la décision

d'investissement prise sur la base du conseil d'investissement reçu.

## Article 59

La Banque fournit rapidement au client, sur un support durable, les informations essentielles relatives à l'exécution de ses ordres. Aux clients professionnels et particuliers, elle adresse un rapport détaillé relatif à l'exécution des ordres au plus tard le premier Jour Ouvrable suivant l'exécution ou au plus tard le premier Jour Ouvrable suivant la réception de la confirmation de l'exécution par un tiers.

De même, la Banque adresse à ses clients au moins une fois par trimestre un relevé des instruments financiers et des fonds qu'ils ont en dépôt auprès d'elle.

Pour les transactions effectuées dans le cadre d'une gestion de portefeuilles, les rapports sont délivrés au moins une fois par trimestre en conformité avec les stipulations du contrat.

Pour les transactions effectuées par des clients de détail sur la base de conseils en investissement formulés par la Banque, cette dernière devra, avant la conclusion de ces transactions, faire parvenir à ces clients de détail un rapport présentant une synthèse des conseils donnés et expliquant pourquoi la recommandation formulée est adaptée au client de détail, y compris la façon dont elle est conforme aux objectifs et à la situation particulière du client. Lorsque l'accord d'un client de détail pour de telles transactions est conclu en utilisant un moyen de communication à distance qui ne permet pas la transmission préalable du rapport d'adéquation, ledit client de détail consent expressément par les présentes à recevoir celle-ci sur un support durable sans délai excessif après la conclusion de la transaction. Les clients de détail auront été informés par la Banque qu'ils ont la possibilité de retarder la transaction afin qu'ils puissent recevoir au préalable le rapport d'adéquation.

Lorsque la Banque détient le compte d'un client de détail comprenant des positions sur des instruments financiers à effet de levier ou des transactions impliquant des passifs éventuels, elle informera le client lorsque la valeur de chaque instrument a baissé de dix pour cent (10 %) et pour chaque multiple de dix pour cent (10 %) par la suite. La Banque en informera le Client au plus tard à la fin du Jour Ouvrable suivant le jour au cours duquel ce seuil a été dépassé ou, dans le cas où ce jour n'est pas un Jour Ouvrable, à la fin du Jour Ouvrable suivant.

Lorsque la Banque fournit un service de gestion de portefeuille, elle informera le client lorsque la valeur totale du portefeuille de ce dernier, telle que valorisée à la date d'émission du dernier rapport patrimonial mensuel de référence, a baissé de dix pour cent (10 %) et pour chaque multiple de dix pour cent (10 %) par la suite. La Banque en informera le client au plus tard à la fin du Jour Ouvrable suivant le jour au cours duquel ce seuil a été dépassé ou, dans le cas où ce jour n'est pas un Jour Ouvrable, à la fin du Jour Ouvrable suivant.

## III.7. Conflits d'intérêts

### Article 60

Tant la Banque que le groupe de sociétés auquel elle appartient ont pris des dispositions pour identifier, prévenir et gérer les éventuels conflits d'intérêts. Aussi, une Politique de Conflits d'Intérêts a été élaborée à l'échelle du groupe afin d'empêcher les éventuels conflits d'intérêts d'avoir un effet négatif sur les clients. Comme dans le cadre de leur Politique d'Intégrité et de leur Code de Déontologie, le groupe et l'ensemble de ses filiales plaident pour le respect le plus scrupuleux de toutes les obligations légales et réglementaires en vigueur, et ils appliquent donc des normes internes très strictes. Ces dernières se traduisent sous la forme d'instructions particulières et de procédures d'exploitation traitant de l'identification, de la prévention et de la gestion de conflits d'intérêts éventuels liés à sa clientèle.

Les mesures applicables sont toujours adaptées aux activités et

services que la Banque propose à ses clients, et se traduisent dans les principes suivants : prévention des flux non nécessaires d'informations, informations claires sur les conflits d'intérêts, prévention de toute influence injustifiée, introduction de dispositions organisationnelles et application stricte des obligations légales et réglementaires.

Sur simple demande, un client peut obtenir de plus amples renseignements sur cette politique en matière de conflits d'intérêts.

### III.8. Commissions payées ou perçues dans le cadre des services d'investissement

#### Article 61

Les informations communiquées ci-dessous concernant les commissions payées ou perçues par la Banque sont étroitement liées aux conflits d'intérêts. L'organisation structurelle de la Banque, ses systèmes, la séparation des tâches et la ségrégation des activités qui y sont prévues ainsi que plus généralement sa Politique de Conflits d'Intérêts ont pour objectif d'éviter que les conseils/recommandations et choix d'investissement ne soient biaisés.

En effet, la Banque est organisée de manière à ce qu'il ne puisse y avoir d'informations confidentielles qui filtrent entre les entités opérationnelles qui doivent agir de façon indépendante les unes des autres. Dès lors, des mesures diverses sont mises en place pour prévenir/contrôler l'échange d'informations entre personnes exposées à des conflits d'intérêts dans le cadre de leurs activités. Ces mesures peuvent être physiques (par exemple, des contrôles d'accès à certains lieux), électroniques (par exemple, la protection des informations par des mots de passe), opérationnelles (par exemple, la direction d'entités par des personnes différentes) ou procédurales (par exemple, l'interdiction de faire circuler de l'information sensible). Il s'agit de réelles barrières à la transmission d'informations confidentielles (non publiques ou susceptibles de modifier le cours d'un titre par exemple) pour éviter que celles-ci ne soient échangées avec des personnes relevant d'un autre département, si cet échange devait conduire à nuire aux intérêts d'un ou plusieurs clients ou à différents clients entre eux.

En application de la Politique de Conflits d'Intérêts et conformément aux principes énoncés ci-avant, la négociation des commissions est menée indépendamment de l'activité commerciale. Les conseils et recommandations d'investissement n'étant pas influencés par les avantages payés ou perçus, la Banque agit toujours au mieux des intérêts de ses clients.

Sur simple demande, un client peut obtenir de plus amples détails sur la nature, le montant des commissions ou, lorsque le montant ne peut être établi, de son mode de calcul.

La Banque perçoit ou paie les rémunérations suivantes :

#### a. Commissions reçues

##### - Simple exécution d'ordres des clients

Afin de permettre à sa clientèle de bénéficier d'opportunités d'investissement diversifiées, la Banque lui offre une gamme étendue de produits et notamment d'Organismes de Placement Collectif (OPC) « maison », « groupe » ainsi que des OPC de tiers dont elle assure la distribution et auxquels les clients peuvent souscrire de leur propre initiative, la Banque ne donnant ni avis, ni conseils.

En contrepartie de la mise à disposition de ces produits aux clients, de l'information qui leur est fournie et de sa mise à jour (prospectus, historique, rendement, etc.), qui améliorent la qualité du service fourni au client, l'OPC ou ses représentants peuvent rémunérer la Banque par une commission calculée généralement sur base de la commission de gestion de l'OPC qui varie, selon les cas de figure, en fonction des classes d'actifs, des investissements réalisés/encours atteints, de la valeur nette d'inventaire (VNI),

de sa périodicité, des taux négociés aux termes des contrats de distribution, du nombre de parts en circulation, etc.

En ce qui concerne la rémunération reçue au titre de la prestation d'un tel service et en fonction de la classification du client, du type de service qui lui est fourni et/ou de l'offre de produit à laquelle il a souscrit, la Banque peut soit reverser en tout ou en partie, soit conserver ladite rémunération, conformément aux exigences légales applicables.

Les commissions reçues n'empêchent pas la Banque de respecter son devoir d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle dans le meilleur intérêt de ses clients.

Des informations relatives au montant ou à la méthode de calcul des commissions reçues seront fournies au client sur une base ex ante. Par ailleurs, une fois par an au moins, le client sera informé de manière individuelle du montant réel des commissions perçues.

##### - Conseil d'investissement non indépendant

La Banque peut bénéficier de cette même commission lorsque le client souscrit à ces mêmes produits sur base d'un conseil d'investissement (rémunéré ou non) ou sur base d'une recommandation générale (qui seront tous les deux fournis sur une base non indépendante).

Cette commission est destinée à maintenir une politique de sélection de fonds de tiers qui vise à répondre au mieux aux besoins du client. Il s'agit d'un outil de gestion qui a pour but d'optimiser la satisfaction de l'investisseur et qui vise à contribuer à maximiser le ratio risque/rendement de ses investissements par la diversification dans des classes d'actifs variées, des zones géographiques diverses, des segments de marché plus étendus ou plus spécifiques et des styles de gestion ciblés. L'expertise et le savoir-faire des gestionnaires externes dont le client bénéficie sont renforcés et la qualité du service qui lui est rendu en est accrue. Ceci suppose dans le chef de la Banque ou de la société de gestion une recherche de l'expérience en gestion, un examen de l'industrie des fonds et l'analyse du processus. Cette politique est basée sur des critères objectifs tant quantitatifs que qualitatifs, tels que : performance, récurrence de celle-ci, style de gestion, capacité de gérer le risque, capacité de surperformer le marché, rigueur à respecter le style de gestion, etc. qui nécessitent une infrastructure dédiée (analyse de la stratégie d'investissement, due diligence, rencontres et proximité avec les gestionnaires d'OPC, visites sur site et suivi des performances, de la stratégie d'investissement et de la conformité des portefeuilles au style de gestion).

Cette surveillance constante améliore la qualité du service fourni au client et justifie les rémunérations récurrentes.

En ce qui concerne la rémunération reçue au titre de la prestation d'un conseil en investissement (qui sera fourni sur une base non indépendante) et en fonction de la classification du client, du type de conseil qui lui est fourni et/ou de l'offre de produit à laquelle il a souscrit, la Banque peut soit reverser en totalité ou en partie, soit conserver ladite rémunération, conformément aux exigences légales applicables.

Les commissions reçues n'empêchent pas la Banque de respecter son devoir d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle dans le meilleur intérêt de ses clients.

Des informations relatives au montant ou à la méthode de calcul des commissions reçues seront fournies au client sur une base ex ante. Par ailleurs, une fois par an au moins, le client sera informé de manière individuelle du montant réel des commissions perçues.

##### - Gestion discrétionnaire de portefeuille

En ce qui concerne la rémunération reçue pour la prestation d'un service de gestion discrétionnaire de portefeuille, la

Banque transférera l'intégralité du montant de cette rémunération perçue au client. Des informations relatives au montant ou à la méthode de calcul des commissions reçues seront fournies au client sur une base ex ante. Par ailleurs, une fois par an au moins, le client sera informé de manière individuelle du montant réel des commissions perçues.

**b. Prestations non-matérielles**

La Banque peut recevoir de ses intermédiaires, par exemple, des analyses financières qu'elle peut utiliser parmi d'autres éléments pour déterminer la stratégie d'investissement choisie ainsi que pour enrichir les conseils d'investissement fournis ou toute autre prestation non monétaire. La Banque peut également fournir des prestations non monétaires à ses intermédiaires. La réception et la fourniture de ces prestations non monétaires se fera dans le respect de la politique en matière de cadeaux, faveurs et invitations de la Banque et de sa politique en matière de conflits d'intérêts. La sélection de ces intermédiaires se fait sur base de critères objectifs tant qualitatifs que quantitatifs et ne tient pas compte de ces avantages. Par ailleurs, la procédure de sélection des intermédiaires est également en adéquation avec la politique en matière de conflits d'intérêts. Les éventuelles commissions payées par la Banque à ces intermédiaires en contrepartie de leurs services seront versées à partir des ressources propres de la Banque et ne seront pas facturées au client.

**c. Commissions payées aux apporteurs d'affaires**

La Banque peut rémunérer les apporteurs d'affaires pour le service d'introduction de nouveaux actifs (c'est-à-dire des espèces et des titres) en leur payant, le cas échéant, de façon échelonnée, une commission liée au dépôt de ces nouveaux actifs sur le(s) compte(s) ouvert(s) par le client auprès de la Banque.

Si et quand il y a lieu, des informations relatives au montant ou à la méthode de calcul des commissions versées seront fournies au client sur une base ex ante. Par ailleurs, une fois par an au moins, le client sera informé de manière individuelle du montant réel des commissions payées.

**d. Commissions payées aux conseillers / gestionnaires financiers externes**

La Banque peut payer aux conseillers / gestionnaires financiers externes tout ou partie des commissions ou frais qu'elle peut recevoir de temps à autre en prenant en compte la nature des services d'investissements prestés par le conseiller/gestionnaire financier externe au client et la législation applicable. Si et quand il y a lieu, le client en sera informé en conformité avec la législation applicable.

### III.9. Canal de communication

Les informations et rapports à fournir aux clients dans le cadre des services d'investissement et des services auxiliaires sont communiqués par défaut au format électronique via BILnet. Les clients de détail ont néanmoins la possibilité de demander à recevoir ces informations sur papier sans frais additionnel.

## IV. SERVICES DE PAIEMENT

### IV.1. Champ d'application

#### Article 62

Sous réserve de ce qui est prévu à l'article 66, les dispositions de ce chapitre IV s'appliquent exclusivement aux services de paiement que la Banque fournit aux clients. La Banque fournit un service de paiement lorsqu'elle exécute un paiement initié par le payeur (par exemple un virement ou un ordre permanent), lorsqu'elle exécute un paiement initié par le bénéficiaire (par exemple une domiciliation), lorsqu'elle met à disposition du client

des moyens de paiement qui permettent d'initier des paiements via les bénéficiaires (par exemple des cartes de crédit ou cartes de paiement), ou encore lorsqu'elle met à disposition du client d'autres moyens de paiement (tels que des chèques bancaires, cartes d'accès au guichet automatique ou tout autre moyen de paiement) ou tout autre Moyen de Connexion. Ces prestations de service peuvent être régies par des conditions spéciales et/ou des guides d'utilisation spécifiques.

Les autres dispositions des présentes Conditions Générales s'appliquent à ces services chaque fois que les présents articles ou des conditions spéciales n'y dérogent pas expressément.

### IV.2. Moyens de paiement

#### Article 63

La Banque peut délivrer à la demande d'un titulaire d'un compte des chèques bancaires, cartes de crédit, cartes de paiement, cartes d'accès au guichet automatique ou tout autre moyen de paiement. Ils peuvent être régis par des conditions spéciales et/ou des guides d'utilisation spécifiques.

En utilisant les moyens de paiement précités ou en donnant instruction à la Banque d'effectuer un paiement, le client reconnaît que celle-ci pourra recourir à des banques correspondantes ou des prestataires de service qui peuvent être localisés en dehors du Grand-Duché de Luxembourg, que ce soit dans ou en dehors de l'Union Européenne. Ces banques correspondantes ou prestataires de service opèrent conformément à leur législation locale et peuvent être amenés, en vertu de cette législation locale à accorder aux autorités de leur pays un accès aux données personnelles stockées dans leurs centres de traitement.

#### Article 64

En cas de perte, de vol ou d'utilisation fautive, abusive ou frauduleuse des moyens de paiement remis par la Banque, le client est tenu de le signaler immédiatement selon les modalités convenues à cet effet. La remise des moyens de paiement au client, ou le cas échéant à son mandataire, pourra se faire par voie postale. Le client est informé que les moyens de paiement fournis par des prestataires tiers font l'objet de règlements spécifiques.

#### Article 65

Tous les moyens de paiement et les Moyens de Connexion délivrés restent la propriété de la Banque et doivent lui être restitués à première demande.

### IV.3. Dispositions spécifiques à certains paiements

#### Article 66

Les articles 66 à 81 s'appliquent aux opérations de paiement et aux services de paiement décrits dans l'annexe à la loi régissant les services de paiement, transposant la directive 2015/2366 du Parlement Européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur (PSD II).

- Nonobstant ce qui précède, les articles 71 alinéa 1 point a et 74 paragraphe 1 ne s'appliquent pas aux opérations de paiement lorsque la devise utilisée pour le virement est la devise d'un pays n'appartenant pas à l'EEE ; les articles 71 alinéa 1 point a, 74 paragraphe 1, 76 et 77 ne s'appliquent pas aux opérations de paiement lorsque la banque / le PSP du bénéficiaire est situé en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE).

Les autres dispositions des Conditions Générales s'appliquent à ces services et opérations chaque fois que les articles 66 à 81 n'y dérogent pas expressément.

Les opérations et services de paiement non visées par les articles 66 à 81 sont régis par les autres dispositions de ces Conditions Générales.

## Classification des opérations de paiement

### Article 67

Selon que le client pour compte de qui la Banque effectue les opérations de paiement visées aux articles 66 à 81 agit en tant que consommateur ou en tant que non-consommateur, les règles applicables à ces opérations peuvent varier.

Sont des Consommateurs au sens des présentes Conditions Générales les personnes physiques qui, lorsqu'elles effectuent l'opération de paiement, agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Tous les autres clients appartiennent à la catégorie des non-Consommateurs.

### A) Dispositions applicables aux paiements effectués par des clients en tant que Consommateurs et non-Consommateurs

Les articles 68 à 74 s'appliquent aux paiements couverts par l'article 66, que le client agisse en qualité de Consommateur ou de non-Consommateur, tel que défini à l'article 67.

### Durée et résiliation des contrats ayant pour objet la prestation de services de paiement

#### Article 68

Sauf indication contraire, les contrats ayant pour objet la prestation de services de paiement sont conclus pour une durée indéterminée.

Le client peut résilier à tout moment un contrat de paiement, qu'il soit à durée déterminée ou indéterminée. Sans préjudice de la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement, la Banque peut résilier un contrat de paiement conclu pour une durée indéterminée moyennant un délai de préavis raisonnable. Le tout sans préjudice de l'article 20 b) ci-dessus.

### Ordres de paiement, révocation des ordres, refus par la Banque d'exécuter un ordre, limitations d'utilisation des instructions de paiement

#### Article 69

##### a. Ordres de paiement

Le client donne des ordres de paiement à la Banque conformément à l'article 14, en indiquant l'Identifiant Unique ainsi que le compte à débiter. Des ordres de paiement peuvent également être initiés par ou via le bénéficiaire (domiciliation de créances ou ordres de paiement par carte) ou par l'intermédiaire d'un mandataire dûment habilité au sens de l'article 17 (y compris, pour éviter tout doute, un PISP, auquel cas les conditions particulières supplémentaires de la section VI ci-après seront respectées). Les ordres de paiement reçus d'un mandataire dûment habilité seront traités comme des ordres de paiement donnés par le client lui-même, sauf indication contraire spécifiée ci-après.

S'agissant des paiements initiés par ou via le bénéficiaire dans le cadre d'opérations de paiement par carte et pour lesquels le montant exact n'est pas connu au moment du consentement du client, la Banque peut bloquer les fonds sur le compte du client, uniquement dans la mesure où le client a donné son consentement pour le montant exact des fonds à bloquer. Dans ce cas, la Banque libérera ces fonds sans retard injustifié après réception des informations concernant le montant exact de l'opération de paiement et au plus tard immédiatement après réception de l'ordre de paiement.

Les ordres de paiement éligibles au Paiement Instantané seront exécutés conformément aux règles y relatives. Le Paiement Instantané est un virement libellé en euros qui s'opère dans un

délai de dix (10) à vingt (20) secondes à compter de la validation par la Banque, entre deux comptes tenus par des établissements de crédit situés dans un des pays de la zone SEPA et éligibles à ce service. Si le Paiement Instantané ne peut pas être réalisé endéans le délai maximum d'exécution de 20 secondes, il est exécuté dans les délais définis à l'article 71 ci-dessous. Seuls les virements SEPA occasionnels à exécution immédiate sont éligibles au Paiement Instantané. Ces virements sont limités à un montant maximum communiqué par la Banque sur son site Internet ou via BILnet. Le client a le pouvoir d'établir et gérer des limites appliquées au Paiement Instantané, au sens du Règlement (UE) 2024/886, via le service BILnet ou en contactant directement la Banque. Les montants autorisés pour tout virement – instantané ou sous autre format – doivent néanmoins respecter les limites globales déterminées par la Banque et ce, indépendamment des limites établies ou des modifications apportées par le client et/ou tout mandataire autorisé. La Banque se réserve également le droit de refuser des paiements en cas de suspicion de fraude, indépendamment des limites établies par le client. Le Paiement Instantané est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans préjudice d'une éventuelle suspension notamment pour des raisons de sécurité ou de maintenance du service, ou pour cas de force majeure.

La seule transmission à la Banque d'un ordre de paiement conformément à l'article 14 vaut validation de cet ordre de paiement.

La validation d'un ordre de paiement via l'utilisation du service BILnet ou du service téléphonique automatisé aura la même valeur que la signature originale du client et aura la même valeur probante qu'un document original écrit.

Dans le cadre des paiements initiés depuis le service dédié aux ordres de virement de BILnet et éligibles au Paiement Instantané au sens du Règlement (UE) 2024/886, le client a le pouvoir de choisir d'effectuer son virement:

- via une exécution seulement en instantané («Instant Only») (sous réserve que l'ordre de paiement soit éligible pour une exécution en instantané);
- via une exécution dite «Standard»;
- via le mode d'instruction dénommé «Fast Payment» (choisi par défaut). Ce mode privilégie une exécution du virement en instantané au sens du Règlement (UE) 2024/886 et, en cas d'échec de cette exécution, exécute le virement sous le format «Standard» (sous réserve que l'ordre de paiement soit éligible pour une exécution en instantané).

Dans l'hypothèse où le mode de virement instantané est privilégié, la Banque s'engage à procéder à l'exécution du Paiement Instantané conformément aux délais réglementaires, à effectuer le crédit du compte du bénéficiaire, et à actualiser le statut du paiement dans l'espace « Liste des virements » de BILnet. Si l'exécution du Paiement Instantané venait à échouer, le client serait informé par message sécurisé accompagné, lorsque cela est possible, de la raison du rejet.

Le client peut également transmettre à la Banque des ordres de virement éligibles à une exécution instantanée via des moyens de communication autres que le service dédié aux ordres de virement sur BILnet, tels que par téléphone, courrier électronique, en agence, par « Titre Universel de Paiement » ou encore via message sécurisé. Pour ces moyens de communication, le délai d'exécution imposé par le Règlement (UE) 2024/866 ne court qu'une fois le paiement saisi dans le système interne de la Banque.

##### b. Annulation des ordres

Sous réserve de ce qui suit, un ordre de paiement devient irrévocable dès sa réception par la Banque. Cet ordre de paiement sera exécuté par la Banque nonobstant tout ordre de révocation ultérieur du client.

Lorsqu'un paiement est initié par ou via le bénéficiaire, le client

ne peut pas révoquer l'ordre après l'avoir transmis ou après avoir donné son consentement à l'exécution de l'ordre de paiement en faveur du bénéficiaire prévu.

Nonobstant les dispositions précédentes, en cas de domiciliation de créances, le payeur peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à 16 h le Jour Ouvrable précédant la date convenue pour le débit des fonds.

Lorsque le client a expressément demandé que l'exécution de l'ordre ait lieu à une date convenue, il peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à 16 h le Jour Ouvrable précédant la date convenue.

c. Refus de la Banque d'exécuter un ordre de paiement

La Banque peut, sans y être contrainte, refuser d'exécuter un ordre de paiement :

- si l'ordre de paiement contient une erreur factuelle, en particulier un numéro de compte inexact ou imprécis au sens de l'article 14 (d) (dans ce cas, si le client souhaite procéder à l'opération de paiement, il doit transmettre un nouvel ordre de paiement à la Banque, la rectification de l'ordre de paiement initial étant insuffisante) ;
- si le client manque à l'une de ses obligations envers la Banque dans le cadre de la présente section IV et, de façon plus générale, aux termes des présentes Conditions Générales et/ou de tout autre accord conclu entre lui et la Banque ;
- si l'ordre de paiement ne revêt pas la forme convenue telle que définie dans les présentes Conditions Générales ou selon les normes réglementaires ou du marché ;
- si les fonds du client ou le découvert consenti au client sont insuffisants pour exécuter intégralement un ordre de paiement ;
- si les plafonds de dépenses pour l'utilisation d'un ou plusieurs instruments de paiement pouvant avoir été convenus entre la Banque et le client ont été atteints ;
- si l'ordre de paiement ne peut pas être exécuté intégralement ;
- si l'ordre de paiement a été initié par une personne n'ayant pas le pouvoir d'agir sur le compte du client ;
- si la situation financière du client ou de toute autre personne qui lui est rattachée financièrement peut compromettre la conformité aux dispositions des présentes Conditions Générales ;
- pour des raisons réglementaires ou légales (y compris en cas de suspicion de fraude, blanchiment d'argent ou financement de terrorisme) ;
- si la Banque est contrainte sur le plan légal ou par voie contractuelle de geler le compte du client ou un instrument de paiement du client.

Selon les volumes à traiter, la décision quant au refus d'exécuter une opération peut résulter d'un processus automatisé d'analyse de la situation du client.

En cas de refus conformément aux termes du paragraphe précédent, la notification de ce refus sera envoyée au client par les moyens de communication énoncés à l'article 12, dans les délais d'exécution définis à l'article 71, sauf dispositions légales contraires. La Banque indiquera, si possible, les motifs du refus et la procédure à suivre pour rectifier toute erreur factuelle pouvant avoir motivé ce refus. La Banque sera réputée avoir rempli cette obligation si elle a envoyé la notification de refus dans les délais d'exécution, quelle que soit la date de la réception effective de la notification par le client. Toute notification du refus justifié d'un ordre de paiement par la Banque peut générer le prélèvement de frais à la charge du client.

d. Limitations relatives à l'utilisation des instruments de paiement

La Banque se réserve le droit de bloquer un ou plusieurs instruments de paiement pour des raisons objectives de sécurité des paiements (par ex. : en raison d'un problème ou d'une défaillance technique de l'instrument de paiement

lui-même ou des applications et des divers supports sur lesquels l'instrument de paiement peut être utilisé ou en raison d'un piratage informatique) ou en cas de soupçons d'utilisation non autorisée, négligente, abusive ou frauduleuse de l'instrument de paiement (par exemple lorsqu'elle a identifié des opérations suspectes) ou lorsqu'elle a reçu une notification de perte, de vol, ou de communication à un tiers (même involontaire ou simplement suspectée), de détournement ou de toute autre utilisation non autorisée de l'instrument de paiement, ou dans le cas où un découvert a été consenti au client concernant l'instrument de paiement et que la Banque a des raisons de penser que le client peut ne pas être en mesure de respecter ses engagements financiers envers la Banque (par exemple, lorsque le solde du compte de paiement est insuffisant pour couvrir l'exécution des ordres de paiement ou lorsque la limite de découvert maximale pouvant avoir été convenue entre la Banque et le client a été atteinte) ou lorsque la Banque est contrainte par la loi de procéder à ce blocage. La Banque peut bloquer une opération spécifique initiée par le client via l'instrument de paiement ou l'instrument de paiement lui-même. La Banque notifiera le blocage au client par tout moyen qu'elle estimera approprié, si possible avant le blocage et au plus tard immédiatement après, à moins que, pour une quelconque raison (en particulier des raisons de sécurité), le fait même de communiquer ces informations s'avère inacceptable ou illégal. Pour obtenir le déblocage de l'opération ou de l'instrument de paiement bloqué, le client soumettra sa demande de déblocage à la Banque conformément au droit luxembourgeois. La Banque ne sera pas responsable d'un quelconque préjudice pouvant découler d'un blocage et/ou d'un éventuel défaut d'informations / retard d'informations concernant ce blocage, sauf en cas d'agissement fautif intentionnel ou de négligence grave de la part de la Banque.

## Réception des ordres et heure limite

### Article 70

Un ordre de paiement ou de révocation sera réputé avoir été reçu par la Banque :

- a. lorsqu'il est remis en mains propres dans les bureaux de la Banque ;
- b. lorsqu'il est saisi et validé via BILnet ;
- c. lorsque la Banque a confirmé la réception de l'ordre transmis via des canaux électroniques tels que Multiline ou EBICS ou via un PISP ;
- d. en cas d'envoi par courrier ordinaire, à la réception effective du courrier par la Banque ; et
- e. en cas d'envoi par fax, à la réception de la télécopie intégrale par la Banque,

étant entendu que, si le moment de la réception d'un ordre non éligible au Paiement instantané n'est pas un Jour Ouvrable pour la Banque, l'ordre de paiement ou de révocation sera réputé avoir été reçu le Jour Ouvrable suivant. Les ordres qui parviennent à la Banque après l'heure limite applicable pour la devise concernée au cours d'un Jour Ouvrable, telle que plus amplement détaillée dans le document de tarification de la Banque, sont réputés avoir été reçus le Jour Ouvrable suivant.

## Délais d'exécution maximums pour les transactions de paiement et disponibilité des fonds

### Article 71

Les délais d'exécution maximums pour les opérations de paiement sortantes couvertes par l'article 66 sont fixés comme suit :

- a. pour les opérations de paiement en euros ou dans une devise de l'EEE, le délai d'exécution maximum sera d'un (1) jour

Ouvrable, étant entendu que ce délai limite sera prorogé d'un (1) Jour Ouvrable si le virement a été initié sur support papier ;  
b. les délais d'exécution maximums sont de quatre (4) jours lorsque les fonds sont débités dans une autre devise que l'euro ou qu'une autre devise de l'EEE ou lorsqu'une conversion est nécessaire avant l'envoi des fonds.

Ces délais commenceront à courir au moment de la réception de l'ordre, tel que défini à l'article 70. Lorsque le client agit en tant que payeur, son compte n'est pas débité avant la réception de l'ordre de paiement au sens de l'article 70. L'opération de paiement est réputée avoir été exécutée lorsque la banque / le PSP du bénéficiaire a reçu les fonds. Il est entendu qu'il s'agit de délais maximums qui ne s'appliquent qu'en présence de fonds suffisants sur le compte. Ces délais peuvent ne pas être respectés pour des raisons réglementaires et sont valables sous réserve que les données fournies par le client soient correctes.

De surcroît, s'agissant d'opérations de paiement pour lesquelles le client est le bénéficiaire :

- la disponibilité des fonds ou du montant de l'opération de paiement résulte du crédit porté sur le compte du client auprès de la Banque, même si le solde de ce compte demeure négatif ;
- si le numéro de compte indiqué par la banque / le PSP du payeur est inexact, la Banque ne sera pas tenue pour responsable de tous préjudices qui pourraient résulter de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'un ordre de paiement en faveur du client lorsque la Banque a exécuté cet ordre de paiement conformément au numéro de compte communiqué par la banque / le PSP du payeur. Seul le client aura la responsabilité de contester l'opération auprès du payeur et/ou de sa banque/de son PSP pour recouvrer les fonds qui lui sont dus.
- c. Pour les Paiements Instantanés reçus, le compte du client est crédité immédiatement après que la Banque a reçu les fonds de la banque du donneur d'ordre.

## Taux de change

### Article 72

Sauf convention contraire, le taux de change appliqué en cas de conversion monétaire effectuée par la Banque pour les devises qu'elle gère est le taux de change fixé par la Banque au moment de la transaction de change (c'est-à-dire le moment auquel la transaction est effectivement portée au compte de paiement du client), augmenté d'une marge commerciale détaillée dans le document de tarification de la Banque. Ce cours est fixé selon les règles définies dans la Best Execution Policy de la Banque disponible sur son site internet. Le cours de change applicable pour les devises non gérées directement par la Banque est celui fourni par la contrepartie réalisant la transaction de change pour compte de la Banque. La liste des devises étrangères gérées par la Banque est publiée sur le site internet de la Banque. Le client reconnaît que tout changement du taux de change en vigueur sera appliqué immédiatement, sans notification, si ce changement est lié au taux de change de référence susvisé. Pour les opérations de change impliquant des devises étrangères non gérées par la Banque, le client peut contacter la Banque pour connaître le taux de change du jour. Étant donné que les taux de change varient de jour en jour, le client s'informerait du taux de change applicable avant d'initier une opération de paiement.

## Remboursement des paiements initiés par ou via le client agissant en tant que bénéficiaire

### Article 73

L'exécution des paiements initiés par ou via le client en tant que

bénéficiaire se fait sous réserve du droit au remboursement qui peut être accordé au payeur en vertu de la législation applicable ou les accords interbancaires. Par conséquent, le client autorise irrévocablement la Banque, lorsqu'elle reçoit une demande de remboursement, à débiter son compte du montant ainsi remboursé sans avertissement préalable.

## Frais

### Article 74

Lorsque la Banque, agissant en tant que PSP du client, et la banque / le PSP du bénéficiaire, ou du payeur, sont situés au sein de l'EEE, ou lorsque la Banque agit en qualité de seul PSP dans l'opération de paiement, les frais d'exécution y afférents seront nécessairement partagés entre le payeur et le bénéficiaire sous le code de facturation « SHARE » (partage).

Lorsque le client est bénéficiaire d'une opération de paiement, il autorise la Banque à débiter du montant à porter au crédit de son compte tous frais pouvant être dus à la Banque, avant de créditer son compte.

Nonobstant les dispositions de l'article 22, le client accepte par les présentes que des frais supplémentaires lui soient facturés, en particulier :

- dans le cas où la Banque communique, à la demande du client, des informations supplémentaires ou plus fréquentes que ce que prévoient les présentes Conditions Générales (par ex. lorsqu'il opte pour des relevés de compte plus fréquents tel que prévu dans l'article 12 b) ou les exigences légales, ou si elle communique des informations par d'autres moyens de communication que ceux convenus avec le client, entre autres de façon conforme à la clause 12 b) ;
- en cas de notification par la Banque de son refus d'exécuter une opération de paiement ;
- en cas d'annulation d'une opération de paiement acceptée par la Banque au sens de l'article 69 ; ou
- en cas d'efforts de recouvrement par la Banque du montant d'une opération de paiement lorsque le client a indiqué un numéro de compte inexact au sens de l'article 14 (d).

## B) Dispositions spécifiques aux paiements effectués par les clients en tant que consommateurs

Les articles 75 à 78 s'appliquent uniquement aux paiements visés à l'article 66 effectués pour compte de clients agissant en tant que consommateurs tels que définis à l'article 67.

## Notification des paiements non autorisés ou mal exécutés et des incidents

### Article 75

- a. Les clients qui détectent une opération de paiement non autorisée ou exécutée de façon irrégulière doivent immédiatement en informer par écrit la Banque, indépendamment du fait que l'opération de paiement concernée puisse avoir été initiée par un PISP.
- b. Par dérogation à l'article 16 a), les opérations de paiement qui relèvent de l'article 66 et qui sont réalisées pour le compte de clients agissant en tant que consommateurs sont réputées avoir été approuvées par le client à défaut de réception par la Banque d'une réclamation écrite dans un délai de treize (13) mois suivant l'opération de débit.
- c. En cas de perte, de vol ou d'usage négligent, abusif ou frauduleux de l'un des instruments de paiement proposés au client ou, lorsqu'ils sont envoyés par la poste, en cas de non-réception de ces instruments de paiement dans un délai raisonnable, ou en cas de constat d'un abus ou de présomption

ou de risque d'abus, le client doit immédiatement cesser d'utiliser cet instrument de paiement et aviser l'émetteur de l'incident, en suivant la procédure applicable à l'instrument de paiement à ce moment-là, qui peut être obtenue auprès de l'émetteur de l'instrument de paiement.

Dans l'hypothèse où la Banque est l'émetteur de l'instrument de paiement, le client doit immédiatement informer de l'incident la Hotline SIX par téléphone (+352 49 10 10), demander que l'instrument de paiement soit bloqué et confirmer sa demande dans un courrier adressé à la Banque. En cas de litige concernant la date de l'ordre destiné à bloquer l'accès permettant d'utiliser l'instrument de paiement, le blocage sera effectif à compter de la date de réception du courrier par la Banque.

Une telle notification implique le blocage de l'instrument de paiement lui-même et l'invalidation de tous les attributs associés à l'instrument de paiement (tel que, par exemple, le code PIN), qui peuvent être remplacés par la Banque.

## Remboursement des paiements initiés par ou via le bénéficiaire

### Article 76

Dans un délai de huit (8) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités de son compte, le client peut demander le remboursement d'un paiement qu'il a autorisé en tant que consommateur (hors charges découlant de la transaction de paiement et débitées du compte du client) et qui a été initié par ou via le bénéficiaire pour autant que les conditions suivantes soient remplies :

- l'autorisation n'indiquait pas le montant exact de l'opération de paiement lorsqu'elle a été donnée ; et
- le montant de l'opération de paiement dépassait le montant auquel le client pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées et des circonstances pertinentes, sans que le client ne puisse invoquer des raisons liées à une opération de change ; et
- le client n'a pas donné à la Banque son consentement à l'exécution du paiement, sur base d'informations que le bénéficiaire a mises à sa disposition quatre (4) semaines au moins avant l'échéance.

Il incombe au client de prouver que toutes les conditions précitées sont réunies. Dans un délai de dix (10) jours Ouvrables bancaires suivant la réception de la demande de remboursement accompagnée de toutes les informations factuelles relatives au paiement, la Banque remboursera le montant de l'opération (auquel cas la date de valeur du crédit ne sera pas postérieure à la date à laquelle le montant a été débité) ou informera le client des raisons pour lesquelles elle s'abstient de le faire. Si le client n'accepte pas les raisons invoquées par la Banque, il peut déposer une réclamation conformément à l'article 24.

## Responsabilité en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution d'un ordre de paiement

### Article 77

Sous réserve des dispositions des articles 75, 14 d) et 21 o), les règles s'appliquant aux cas d'inexécution ou de mauvaise exécution d'un ordre de paiement sont les suivantes :

#### a. Paiements initiés par le payeur

La banque / le PSP du payeur est responsable de la bonne exécution du paiement vis-à-vis du payeur (y compris lorsque l'opération de paiement concernée a été initiée par un PISP), à moins de prouver au payeur que la banque / le PSP du bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement dans les délais impartis, auquel cas la banque du bénéficiaire sera responsable de la bonne exécution du paiement vis-à-vis du bénéficiaire. La banque / le PSP du payeur remboursera au

client le montant de l'opération de paiement concernée immédiatement sans retard injustifié et, le cas échéant, la banque / le PSP du payeur rétablira la position du compte du payeur à ce qu'elle aurait été en l'absence de l'opération de paiement non autorisée. La date de valeur du crédit ne sera pas postérieure à la date à laquelle le montant a été débité. Dans le cas où il apparaît que le PISP est responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre de paiement, le PISP indemniserait immédiatement la banque / le PSP du payeur des pertes subies ou des sommes versées en conséquence du remboursement au payeur. Aux fins de ladite indemnisation, le client subroge par les présentes la Banque dans tous les droits applicables qu'il peut faire valoir à l'encontre du PISP dans ce contexte.

Comme mentionné auparavant, le client demeure responsable des ordres confirmés par le client suite à une vérification du bénéficiaire effectuée par la Banque dont le résultat est une correspondance partielle ou une absence de correspondance du bénéficiaire aux informations introduites par le client. Le client demeure également responsable dans le cas où les informations qu'il fournit sont erronées et correspondent à un destinataire autre que celui auquel le client souhaitait effectuer un paiement, et ce même si la vérification du bénéficiaire effectuée par la Banque confirme une correspondance.

#### b. Paiements initiés par ou via le bénéficiaire

La banque / le PSP du bénéficiaire est responsable vis-à-vis du bénéficiaire du transfert effectif de l'ordre de paiement à la banque / au PSP du payeur (y compris lorsque l'opération de paiement concernée a été initiée par un PISP) et de la mise à disposition des fonds dès leur réception. La banque / le PSP du payeur est responsable de la bonne exécution du paiement vis-à-vis du payeur. En cas de transmission tardive de l'ordre de paiement, le montant de l'opération de paiement concernée sera porté sur le compte du bénéficiaire au plus tard à la date de valeur à laquelle le montant aurait été porté sur le compte en cas d'exécution correcte de l'opération.

## Responsabilité en cas d'exécution d'opérations de paiement non autorisées

### Article 78

Si le client conteste une opération de paiement en arguant du fait qu'il ne l'a pas autorisée, il appartiendra à la Banque d'apporter la preuve que le client a autorisé l'opération, conformément à l'article 15. À défaut de consentement du client, l'opération sera réputée non autorisée.

Sous réserve des dispositions des articles 75, 14 d) et 21 o), s'il apparaît qu'une opération de paiement n'a pas été autorisée par le client, la Banque remboursera immédiatement au client le montant de l'opération de paiement non autorisée, au plus tard à la fin du jour Ouvrable suivant la constatation de, ou la notification de l'opération (sauf lorsque la Banque a des motifs raisonnables de soupçonner une fraude et a communiqué par écrit ces motifs aux autorités nationales). Le cas échéant, la Banque rétablira la position du compte du client à ce qu'elle aurait été en l'absence de l'opération de paiement non autorisée : la date de valeur du crédit ne sera pas postérieure à la date à laquelle le montant a été débité.

Cette disposition s'appliquera même lorsque l'opération de paiement a été initiée par un PISP. Dans le cas où il apparaît que le PISP a initié l'opération de paiement non autorisée, ce dernier indemniserait immédiatement la banque / le PSP du payeur des pertes subies ou des sommes versées en conséquence du remboursement au payeur. Aux fins de ladite indemnisation, le client subroge par les présentes la Banque dans tous les droits applicables qu'il peut faire valoir à l'encontre du PISP dans ce contexte.

## C) Dispositions spécifiques aux paiements effectués par les clients en tant que non-consommateurs

Les articles 79 à 80 s'appliquent uniquement aux paiements visés à l'article 66 effectués pour compte de clients agissant en tant que non-consommateurs tels que définis à l'article 67.

### Notification des paiements non autorisés ou mal exécutés

#### Article 79

Les clients qui constatent une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée doivent sans tarder en informer la Banque par écrit.

Les opérations de paiements telles que visées à l'article 66 et effectuées pour des clients non-consommateurs, sont réputées avoir été approuvées par ces derniers si la Banque n'a pas reçu une réclamation écrite dans les trente (30) jours suivant l'expédition ou la mise à disposition des extraits de compte via BILnet.

### Contestations

#### Article 80

Si le client estime qu'une opération de paiement n'aurait pas été autorisée par lui, c'est à lui d'en rapporter la preuve. Jusqu'à preuve du contraire, une opération exécutée est réputée avoir été autorisée par le client.

## D) Dispositions applicables aux domiciliations de créances européennes

L'article 81 s'applique aux domiciliations de créances européennes. À moins qu'il n'y soit dérogé expressément, les articles 66 à 80 s'y appliquent également.

#### Article 81

##### a. Généralités

La domiciliation de créances européenne SEPA (Single Euro Payments Area) est une opération de paiement en euros par laquelle le bénéficiaire se fait autoriser par le payeur, en vertu d'un mandat (ci-après « le mandat »), à prélever le(s) montant(s) à payer directement du compte bancaire du payeur, et où le payeur et le bénéficiaire peuvent être établis dans deux (2) pays différents de l'Espace Économique Européen.

Contrairement aux domiciliations nationales, où le payeur remet le mandat à sa banque, qui s'occupe ensuite de le gérer, dans le cadre des domiciliations européennes, le payeur remet le mandat au bénéficiaire et la gestion du mandat incombe à ce dernier.

Il existe deux schémas pour les domiciliations européennes :

- le schéma « SEPA SDD CORE » (SEPA Direct Debit Core), et
- le schéma « SEPA SDD B2B » (SEPA Direct Debit Business to Business).

Dans le mandat, le bénéficiaire et le payeur doivent opter pour l'un ou l'autre de ces schémas, sachant que le schéma CORE est ouvert tant aux consommateurs qu'aux non-consommateurs, tels que définis à l'article 67, alors que le schéma B2B est réservé aux non-consommateurs.

##### b. Dispositions communes aux schémas CORE et B2B

Le client peut s'opposer à ce que son compte soit débité dans le cadre des domiciliations européennes. Il a également le droit de donner instruction à la Banque :

- de limiter l'encaissement des prélèvements à un certain montant et/ou à une certaine périodicité ;
- de bloquer tout prélèvement initié par un ou plusieurs bénéficiaires spécifiés ou de n'autoriser que les prélèvements initiés par un ou plusieurs bénéficiaires spécifiés.

Il appartient au payeur et au bénéficiaire de régler entre eux

tout différend qui peut surgir concernant l'exécution ou l'inexécution d'un mandat de domiciliation. Les obligations de la Banque sont indépendantes des arrangements contractuels pouvant exister entre le payeur et le bénéficiaire.

Le client s'engage à respecter les termes des mandats qu'il signe.

##### c. Dispositions concernant le schéma CORE

À moins que le client ne se soit opposé à ce que son compte soit débité dans le cadre des domiciliations européennes, la Banque est autorisée à débiter son compte des montants des demandes de paiement qui lui seront présentées dans le cadre du schéma CORE des domiciliations de créances européennes. Le client a la possibilité d'obtenir le remboursement des montants débités de son compte dans le cadre du schéma CORE des domiciliations européennes, s'il fait sa demande de remboursement dans les huit (8) semaines à compter de la date à laquelle son compte a été débité desdits montants. Le remboursement d'un montant débité dans le cadre des domiciliations européennes effectuées selon le schéma CORE n'est pas subordonné aux conditions énoncées à l'article 76.

##### d. Dispositions concernant le schéma B2B

Le client doit immédiatement informer la Banque de tout nouveau mandat soumis au schéma B2B qu'il signe, en fournissant soit une copie dudit mandat qu'il certifie conforme, soit toutes les informations y contenues. Il doit immédiatement informer la Banque en cas d'annulation ou de modification d'un mandat qu'il a signé.

Lors de la première demande de paiement basée sur un mandat de type B2B, la Banque vérifie si les informations transmises par le bénéficiaire via sa banque relatives au mandat correspondent à la copie du mandat ou les informations y relatives fournies par le client. Si les informations ne concordent pas, ou si le client n'a pas fourni les informations concernant le mandat, la Banque tentera de joindre le client afin d'obtenir confirmation du mandat auprès lui. Si elle n'est pas en mesure d'obtenir cette confirmation dans les délais qui lui sont impartis, elle peut refuser l'exécution du paiement. Les conséquences de cette non-exécution sont à charge du client.

Si le mandat ne contient pas d'informations sur le caractère récurrent ou unique de l'autorisation de prélèvement, la Banque pourra considérer qu'il s'agit d'une autorisation récurrente.

Les montants débités sur base d'un mandat soumis au schéma B2B ne sont pas sujets au remboursement prévu à l'article 76. Le client est tenu d'informer la Banque s'il ne pourra plus être considéré comme non-consommateur.

## V. LE CRÉDIT DOCUMENTAIRE ET LES OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

#### Article 82

##### a. Crédit documentaire

Sauf convention contraire, les crédits documentaires seront régis par les « Règles et usances uniformes relatives aux crédits documentaires » publiées par la Chambre de Commerce Internationale ; les termes commerciaux seront interprétés conformément aux « Règles Internationales pour l'Interprétation des Termes Commerciaux » (Incoterms) de ladite chambre.

##### b. Opérations d'encaissement

Les opérations d'encaissement pour lesquelles la Banque obtient mandat sont régies par les Règles uniformes relatives aux encaissements établies par la Chambre de Commerce Internationale à Paris dans la mesure où les dispositions qu'elles contiennent ne sont pas contraires aux Conditions Générales et spéciales en vigueur à la Banque.

## VI. SERVICES DE BANQUE EN LIGNE BILNET

Les articles 83 à 95 décrivent le fonctionnement et déterminent les conditions et modalités d'utilisation des Services de banque en ligne BILnet. Ils s'appliquent exclusivement aux Services BILnet. Les autres dispositions des Conditions Générales s'appliquent à ces services chaque fois que les présents articles n'y dérogent pas expressément.

### VI.1. Définitions

#### Article 83

Service de banque en ligne BILnet, ou service/s BILnet, ou BILnet : services et informations proposés par la Banque à travers tous les moyens électroniques et de communication par internet.

Moyens de Connexion : outils d'accès aux services BILnet (Smartcard, Token, application LuxTrust Mobile ou tout autre moyen de connexion ou moyen électronique ou biométrique d'authentification).

### VI.2. Services BILnet

#### Article 84

Le client peut accéder à différents types de services (tels que consultation des extraits de compte et des données bancaires, notifications, informations sur les produits et marchés financiers, transmission d'ordres par voie électronique, services d'investissement, aide à la gestion des finances, services bancaires et services connexes) par le biais de BILnet, du Client Care Center, d'un autre moyen électronique ou de tout autre moyen de son choix. Les services peuvent différer en fonction du support de connexion (PC, smartphone, etc.) et/ou du Moyen de Connexion utilisés.

L'accès mobile à BILnet est proposé par la Banque au moyen de la mise à disposition de l'application BILnet que le client doit télécharger et installer sur son appareil mobile. Le client doit valider l'activation de l'application sur son/ses appareil(s) mobile(s) à l'aide de ses identifiants LuxTrust. Il est fortement déconseillé au client d'utiliser BILnet sur un appareil mobile dont il n'est pas propriétaire ou dont l'usage est partagé avec une tierce personne. Le client accepte que tous les comptes dont il est titulaire ou mandataire auprès de la Banque soient accessibles via l'application BILnet. Il accepte en outre que la validation d'une opération initiée via un appareil mobile est réputée émaner du client et de lui seul, pour autant que ses moyens d'accès soient validés par l'application BILnet. Il accepte enfin que la Banque ne pourra être tenue responsable des dommages résultant de tout accès à ses données bancaires par un tiers au moyen de BILnet du fait du non-respect des règles de sécurité ou d'utilisation par lui et/ou de sa négligence. Le client peut révoquer l'enregistrement de son/ses appareil(s) mobile(s) à tout moment via BILnet.

Les caractéristiques essentielles des produits et services offerts en ligne sont détaillées sur le site internet de la Banque.

Le client peut demander et/ou souscrire à de nouveaux produits ou services par le biais de BILnet.

Les services BILnet sont conçus selon les règles applicables au Grand-Duché de Luxembourg.

Si le client n'est pas résident luxembourgeois, il lui appartient de vérifier de manière préalable et sous sa seule et entière responsabilité que la réglementation qui lui est applicable l'autorise à utiliser les services BILnet.

La Banque décline toute responsabilité pour le cas où un client non résident, en raison de l'utilisation des services BILnet, serait en contravention avec une réglementation de toute nature.

Dans le cas de figure où le client a donné un mandat ou une procuration relative à des comptes accessibles via BILnet, le client en assumera la pleine et entière responsabilité. Le mandataire

pourra se connecter aux services BILnet tant via ses Moyens de Connexion personnels que via ceux qui lui auront été mis à disposition par le client. Le client accepte que chaque mandataire est autorisé à enregistrer des bénéficiaires de confiance dans sa liste BILnet. Les paiements via BILnet au profit de ces bénéficiaires de confiance sont exemptés d'authentification forte. Par ailleurs, le cas échéant, les articles suivants concernant les services BILnet ne sont pas seulement applicables au client, mais également au mandataire.

Lorsque le client souhaite accorder un accès aux informations concernant son ou ses comptes de paiement détenus auprès de la Banque à un prestataire de services d'informations sur les comptes (AISP) et/ou accorder le droit à un prestataire de services d'initiation de paiement (PISP) de donner des ordres de paiement, au sens des dispositions de l'article 69, sur son ou ses comptes de paiement auprès de la Banque, le client doit notamment avoir communiqué auparavant à la Banque les numéros des certificats électroniques permettant d'authentifier les personnes autorisées à se connecter aux comptes auprès de la Banque via BILnet ou via un AISP/PISP, et ce en conformité avec les droits établis sur les comptes auprès de la Banque. La Banque n'établira aucune relation contractuelle distincte avec les AISP ou les PISP désignés par le client et elle n'est pas tenue de vérifier le consentement donné par le client au(x) AISP et/ou PISP d'accéder à ses données. Aucun pouvoir de donner des ordres de paiement à la Banque ne sera conféré à un AISP.

La Banque peut fixer des limites aux opérations en fonction du dispositif de connexion, du Code Personnel ou du/des Moyen(s) de Connexion utilisé(s). La Banque se réserve le droit de refuser d'exécuter une ou plusieurs opérations de paiement lorsque les limites applicables ont été dépassées. Dans ce cas, la Banque n'aura aucune obligation d'envoyer une autre notification de son refus au client, que ce soit par écrit ou non.

Le client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions et conditions dans le cadre de son utilisation des services BILnet.

### VI.3. Accès aux services BILnet

#### Article 85

L'accès aux services BILnet peut se faire au moyen de Moyens de Connexion ou tous autres certificats électroniques délivrés et gérés par des tiers de confiance, notamment Luxtrust SA, une autorité de certification qui délivre et gère les certificats électroniques conformément à la législation luxembourgeoise en matière de commerce et de signature électronique (le « Tiers de Confiance »).

Dans ce cas, la délivrance et la gestion des certificats relève de l'entière responsabilité du Tiers de Confiance. Par ailleurs, dans la mesure où le Tiers de Confiance offre le choix au client entre un certificat professionnel et/ou certificat privé, il incombe au client d'effectuer le choix approprié en fonction du titulaire du compte (compte ouvert au nom d'une personne morale, respectivement au nom d'une personne physique).

L'accès à certaines informations dans BILnet peut se faire sans recours aux Moyens de Connexion si le Client a activé cette fonctionnalité.

Il incombe au Client de faire le choix approprié des Moyens de Connexion et du support de connexion.

### VI.4. Codes Personnels du client

#### Article 86

L'identifiant, les mots de passe, codes PIN et codes à usage unique, les données biométriques du client et les Moyens de Connexion constituent les moyens d'accès personnels propres à chaque client (ci-après les « Codes Personnels »).

L'utilisation des Codes Personnels pour accéder aux services BILnet et pour signer ou valider des instructions dépend de l'ordre donné ainsi que du Moyen de Connexion et du support de connexion employés.

## VI.5. Responsabilité du client

### Article 87

Le client doit veiller à garder strictement confidentiels tous les Codes Personnels et à ne les inscrire sur aucun document. Il s'engage à n'enregistrer que ses propres données biométriques sur son appareil dans le cadre de l'authentification via l'utilisation de données biométriques. Il s'engage en outre à respecter toutes les recommandations de l'émetteur du Moyen de Connexion, destinées à préserver la sécurité de ses Codes Personnels, de même que les principes en matière de sécurité repris sur BILnet. Il incombe exclusivement au client (i) de révéler ses Codes Personnels aux AISP ou aux PISP aux fins de la délivrance des services par ces derniers ainsi que de veiller à ce que, lorsqu'ils utilisent ces Codes Personnels, les AISP ou PISP respectent les dispositions de la présente section VI et (ii) de choisir son mot de passe et (iii) de protéger ses Codes Personnels contre toute erreur ou imprudence.

Le client peut avoir accès aux services BILnet par tout moyen adéquat quel que soit son emplacement. Afin de réduire les risques d'accès par des personnes non autorisées aux codes confidentiels d'accès du client, celui-ci ne doit se connecter que directement à BILnet et non pas indirectement, p. ex. à travers des liens. Tout accès indirect par le client au site internet de la Banque se fait à ses propres risques. Internet se présente comme un réseau international ouvert, dont la structure et les spécificités sont connues du client. La Banque a pris les mesures nécessaires afin de garantir un traitement sécurisé des opérations via internet. La Banque n'assume qu'une obligation de moyens dans ce domaine.

## VI.6. Opposition / Blocage d'accès / Blocage d'opérations

### Article 88

En cas de perte, de vol ou d'usage fautif, abusif ou frauduleux de l'un des Codes Personnels, Moyens de Connexion ou supports de connexion ou, en cas d'envoi postal, de la non-réception dans un délai raisonnable des Moyens de Connexion, ou en cas de constat d'un abus ou de présomption ou de risque d'abus, le client devra faire opposition conformément à la procédure applicable à ce moment au Moyen de Connexion concerné, disponible auprès de l'émetteur de ce dernier.

Par dérogation à l'article 78, le client supportera, à concurrence de cinquante euros (EUR 50) et jusqu'à la notification en bonne et due forme d'un incident tel que prévu ci-dessus, les pertes relatives à une opération de paiement non autorisée à la suite de l'utilisation de moyens de paiement perdus ou volés ou si le client n'est pas parvenu à préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurisation personnalisés pour éviter le détournement d'un instrument de paiement, sauf si (i) la perte, le vol ou le détournement des moyens de paiement ne pouvait être décelable pour le client avant le paiement concerné – sauf si le client a agi frauduleusement – ou (ii) si la perte a été causée par les actes ou omissions d'un employé, d'un agent ou d'une succursale de la Banque ou d'un prestataire de service externe auprès duquel la Banque a externalisé des activités se rapportant aux services de paiement. La Banque et le client conviennent que le client assumera toutes les pertes subies, sans que le montant maximal ci-dessus ne s'applique, lorsque : (1) ces pertes résultent d'un acte frauduleux du client, ou lorsque celui-ci n'a pas satisfait – intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave – à ses obligations liées à l'utilisation des Moyens de Connexion, ou (2) le

client utilise les services BILnet à des fins professionnelles ou commerciales. Sauf actes frauduleux de sa part, le client ne supportera pas les conséquences financières résultant de l'utilisation d'un Moyen de Connexion perdu, volé ou détourné survenue après la notification susvisée. Dans tous les cas et indépendamment de l'existence ou non de la notification précitée, lorsque la Banque n'exige pas une authentification forte du client, le client ne supportera pas les pertes financières découlant des opérations de paiement non autorisées, à moins qu'il n'ait agi de façon frauduleuse.

La Banque se réserve le droit de bloquer ou de restreindre l'accès aux services BILnet pour des raisons objectives de sécurité des paiements (par ex. en raison d'un problème ou d'une défaillance technique des services BILnet eux-mêmes ou des applications et divers supports sur lesquels les services BILnet s'appuient ou en raison d'un piratage informatique), ou en cas d'utilisation non autorisée, négligente, abusive ou frauduleuse des services BILnet suspectée (par exemple lorsqu'elle a détecté des opérations suspectes ou lorsqu'elle a reçu une notification de la perte, du vol ou de la communication à un tiers (involontaire ou simplement suspectée), du détournement ou toute autre utilisation non autorisée des Codes Personnels ou des Outils de Connexion, ou dans le cas où un découvert a été consenti au client dans le cadre de la délivrance des services de paiement par la Banque, lorsque la Banque a des raisons de penser que le client peut être incapable d'honorer ses engagements financiers envers la Banque (par exemple, lorsque le solde du compte de paiement est insuffisant pour couvrir l'exécution des ordres de paiement ou lorsque la limite maximale du découvert pouvant avoir été convenue entre la Banque et le client a été atteinte) ou lorsque la Banque est contrainte par application de la loi d'effectuer ce blocage. Cette disposition sera également applicable en cas (de présomption) d'accès non autorisé ou frauduleux au(x) compte(s) de paiement du client par un AISP ou un PISP ou en cas d'initiation frauduleuse d'un ordre de paiement par un PISP. La Banque peut bloquer une opération spécifique initiée par le client à l'aide d'un Moyen de Connexion ou le Moyen de Connexion lui-même. La Banque notifiera le blocage des services BILnet ou du Moyen de Connexion au client par tout moyen qu'elle jugera adéquat, si possible avant le blocage et au plus tard immédiatement après, à moins que pour une quelconque raison (en particulier des raisons de sécurité) le fait de donner cette information ne soit pas acceptable ou soit interdit en vertu de la législation. Afin d'obtenir le déblocage de l'opération, des services BILnet ou des Codes Personnels ou du Moyen de Connexion bloqués, le client soumettra sa demande de déblocage à la Banque conformément au droit luxembourgeois. En cas de blocage justifié par des raisons ayant trait à un AISP ou à un PISP, l'accès au(x) compte(s) de paiement du client sera débloqué par la Banque elle-même lorsque les raisons justifiant le refus d'accès auront disparu. La Banque ne sera pas responsable des préjudices pouvant découler d'un blocage et/ou d'un éventuel défaut d'informations/retard d'informations ayant trait à ce blocage, sauf en cas d'agissement fautif intentionnel ou de négligence grave de la part de la Banque.

## VI.7. Accès technique

### Article 89

Il appartient au client de s'équiper de manière appropriée, notamment en matière informatique, de télécommunications et de sécurité pour accéder aux services BILnet, et de maintenir cet équipement.

Tous les coûts et frais d'équipements, de communications, télécommunications et autres frais nécessaires à la connexion et à l'utilisation de BILnet ainsi que toute autorisation nécessaire y afférente sont à la charge du client.

Le client devra télécharger un logiciel de communication sur son

appareil, respectivement une application sur son support de connexion, dans le respect des consignes de la Banque.  
Pour tous renseignements nécessaires à l'installation et l'utilisation de BILnet, le client pourra s'adresser à la Hotline BILnet de la Banque.

## VI.8. Utilisation des services BILnet

### Article 90

L'utilisation des services BILnet implique l'échange d'informations et la transmission d'ordres par voie électronique et sous forme cryptée, en recourant à tout moyen de télécommunication public. Le client déclare connaître et comprendre les caractéristiques fonctionnelles des moyens de télécommunication (internet, etc.) et les limites techniques, les risques d'interruption, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques, quels qu'ils soient, inhérents à toute connexion et tout transfert de données notamment sur réseau ouvert.

## VI.9. Transmission des ordres par le client

### Article 91

Le fait d'introduire un ordre ne garantit pas son exécution. Les informations obtenues lors d'une consultation sont à considérer sous réserve des opérations en cours.

La Banque peut fixer des limites aux opérations en fonction du Moyen de connexion et/ou du support de connexion.

L'exécution d'une opération est refusée lorsque le système informatique de la Banque décèle une discordance (ex. PIN ou mot de passe personnel erroné) dans le calcul de contrôle ou encore une transmission de données incomplète.

En cas d'insuffisance des garanties, des provisions et des couvertures ou en cas de solde débiteur du compte du client, la Banque se réserve le droit d'interrompre l'exécution des ordres jusqu'à régularisation de la situation financière par le client. En cas d'interruption automatique de la passation d'ordres, le client ne peut se prévaloir d'aucune action à l'encontre de la Banque pour toute opération qu'il n'aurait pu réaliser de ce fait.

Sans préjudice de l'article 69, après avoir transmis un ordre, le client peut en demander l'annulation tant que l'ordre n'a pas été exécuté. Toutefois, l'annulation d'un ordre n'est jamais garantie, l'ordre ayant pu être exécuté avant que la confirmation de cette exécution n'ait été enregistrée.

### Achat et/ou vente de valeurs mobilières

Les ordres d'achat et de vente de valeurs mobilières sont réalisés au départ et au profit d'un des comptes d'investissement ou dépôt titres du client. Les ordres du client portant sur des valeurs mobilières doivent indiquer le sens de l'opération (achat ou vente), la désignation ou les caractéristiques de la valeur sur laquelle porte l'opération, la quantité et d'une manière générale toutes les précisions nécessaires à la bonne exécution de l'ordre.

La Banque pourra refuser tout ordre qui ne serait pas conforme à ces prescriptions ou qui porterait sur des valeurs mobilières traitées sur des marchés autres que ceux auxquels les services BILnet donnent accès. Un nombre d'ordres reçus sont exécutés selon un « *straight through processing* » système, ce qui signifie que les ordres sont automatiquement traités et transmis, le cas échéant aux différents intermédiaires pour exécution. Ceci est notamment le cas lors de l'achat et la vente de valeurs mobilières avec lesquelles la Banque a un lien direct.

La Banque n'est dès lors pas en mesure d'assurer et sera donc déchargée de toute obligation vis-à-vis du client avant l'exécution de l'opération.

Le client devra lire attentivement le document intitulé « Lettre d'Aperçu des Risques » consultable sur le site internet de la

Banque et les informations qui lui semblent utiles pour apprécier les caractéristiques des opérations ainsi que les risques particuliers que ces opérations peuvent comporter.

La Banque n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne l'opportunité d'une opération ordonnée par le client. Le client reconnaît avoir pris note que la Banque fournit sur demande des conseils en investissement.

Le client déclare accepter les risques inhérents aux opérations passées sur ces marchés financiers qu'il s'agisse du risque spéculatif ou du manque éventuel de liquidité.

Si une incohérence entre l'ordre passé (notamment la limite de prix dont il est assorti) avec les conditions du marché est constatée, la Banque se réserve le droit d'interrompre automatiquement l'ordre.

Le client est expressément informé que la transmission de l'ordre en vue de son exécution ne préjuge pas de cette exécution. L'ordre est exécuté seulement si les conditions du marché le permettent et s'il satisfait à toutes les conditions légales, réglementaires et contractuelles applicables.

Dans le cas où l'ordre n'aurait pu être transmis, pour quelque raison que ce soit, la Banque informe le client de cette situation dans les meilleurs délais. L'ordre qui n'a pu être transmis est réputé expiré. Il appartient au client d'émettre le cas échéant un nouvel ordre.

Sauf instruction ultérieure du client à son Responsable de relation ou aux guichets de la Banque, les valeurs mobilières achetées ne pourront pas être livrées physiquement.

## VI.10. Informations

### Article 92

Aucun conseil en investissement n'est donné par le service BILnet. Les informations offertes par la Banque qu'elles soient de nature générale (telles que des informations de marché) ou de nature spécifique (telles que des produits d'investissement) sont fournies à titre purement indicatif et ne constituent en aucun cas une offre, ni une sollicitation à l'achat ou à la vente. Elles sont données sans aucune responsabilité ou obligation de la part de la Banque et ne peuvent en aucun cas être considérées comme des informations complètes sur les sujets concernés. Les informations de marché et de produits d'investissement sont des informations recueillies par la Banque auprès de différentes sources et reproduites telles quelles ou émises par des fournisseurs tiers. Elles n'ont donc aucune valeur de conseil juridique, comptable ou fiscal et ne valent que pour le moment où elles ont été données.

## VI.11. Messagerie sécurisée

### Article 93

La messagerie sécurisée via BILnet est destinée à servir de moyen de communication entre le client et la Banque. Le client accepte de recevoir par la messagerie sécurisée toutes informations susceptibles de l'intéresser ou de lui être utiles, et notamment les informations devant lui être fournies par la Banque selon la réglementation en vigueur. Il s'engage à consulter avec une régularité suffisante les messages qui lui sont transmis. Les ordres que les clients transmettent à la Banque par la messagerie sécurisée de BILnet seront exécutés dans les limites et conditions suivantes :

La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter les ordres portant sur des instruments financiers disponibles dans la partie transactionnelle de BILnet. Sans préjudice de l'article 88, la Banque se réserve le droit de ne pas exécuter les ordres de virement ou de transfert vers des comptes de tiers.

Le support électronique des données de la Banque sur lequel sont stockés les messages du client constitue une preuve formelle

suffisante des instructions du client.

Le client accepte expressément que la Banque ne pourra être tenue pour responsable des dommages résultant de l'acceptation d'ordres transmis via la messagerie sécurisée au cas où ils auraient été donnés abusivement par un tiers non habilité.

Le client reconnaît que la Banque a le droit de surseoir à l'exécution des ordres, d'exiger de plus amples indications si elle estime qu'ils sont incomplets, confus ou nécessitent des vérifications supplémentaires pour s'assurer de leur exactitude.

Étant donné que les messages que les clients envoient à la banque via la messagerie sécurisée nécessitent un traitement manuel, aucun délai d'exécution des instructions transmises via ce canal ne pourra être garanti.

## VI.12. Responsabilité de la Banque dans le cadre des services BILnet

### Article 94

Outre l'application de l'article 21 des présentes Conditions Générales, la Banque ne répond pas des dommages directs et indirects qui peuvent être causés par ou en relation avec :

- toute erreur ou négligence du client, du fournisseur de services Internet du client ou d'un tiers, notamment dans l'installation et l'utilisation des services BILnet ;
- l'interruption, l'arrêt ou le dysfonctionnement des services BILnet qui pourraient résulter notamment de l'arrêt pour maintenance ou de la remise en état du système informatique de la Banque, de pannes techniques ou surcharge du réseau, de coupure des lignes téléphoniques, d'erreurs, de dysfonctionnements du support de connexion du client ;
- un virus affectant le logiciel mis à disposition et que ni le système de protection du client ni les mesures prises par la Banque ou son sous-traitant n'auraient permis de déceler ;
- le défaut de réception d'informations à la suite du changement d'adresse e-mail, aussi longtemps qu'il n'aura pas été notifié à la Banque ;
- le service de certification fourni par le Tiers de Confiance ;
- le niveau de sécurité des procédures, méthodes et moyens de communication externes utilisés ou nécessaires dans le cadre de l'activation et de l'utilisation de l'authentification via reconnaissance de données biométriques, qui découlent notamment des choix et des implémentations du constructeur de l'appareil ou des logiciels et systèmes d'opération utilisés sur celui-ci ;
- Le client reconnaît que les fonctionnalités d'aide à la gestion des finances sont uniquement destinées à lui fournir des suggestions, des informations relatives à sa situation financière et éventuellement des propositions commerciales. Les informations fournies n'ont qu'un caractère purement indicatif et sont données sans aucun engagement quant à leur caractère exhaustif, précis et actuel. Toute décision que le client sera amené à prendre sera prise de manière autonome et indépendante des services d'aide à la gestion des finances fournis par la Banque et la Banque décline toute responsabilité y relative.

## VI.13. Droits d'auteur

### Article 95

Les droits d'auteur concernant BILnet appartiennent à la Banque. Toute représentation ou reproduction totale ou partielle du site internet, des marques, logos ou éléments figurant sur le site internet ou accessibles via BILnet sous quelque forme que ce soit, est interdite sans autorisation préalable et écrite de la Banque.

La Banque et ses concédants sont propriétaires de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les logiciels, programmes et applications mis à disposition du client. Le client n'acquiert qu'un

simple droit d'utilisation sur ces logiciels, programmes et applications. Il s'engage à les utiliser dans le respect des consignes et prescriptions de la Banque et ne peut, sous quelque forme ou manière que ce soit, les mettre à la disposition de tiers ou les copier, décompiler, adapter ou altérer.

## VII. SUCCESSIONS

### Article 96

#### a. De l'information du décès

La Banque devra être avisée sans retard du décès du client ou de son conjoint sur base de la communication d'un acte de décès. A défaut de pareil avis, la Banque décline toute responsabilité si après le décès du client, les cotitulaires ou mandataires disposent des avoirs en compte ou en coffre-fort. En aucun cas, la Banque ne sera tenue de s'informer du décès de ses clients ; ainsi il ne pourra lui être reproché de ne pas avoir pris en considération la publication du décès du client dans la rubrique nécrologique de quelque journal ou autre média que ce soit.

Sous réserve de règles internes spécifiques, la survenance du décès du client entraînera automatiquement blocage de son (ses) compte(s), dépôt-titres et coffre(s)-fort(s) ainsi que révocation, conformément à l'article 17 ci-avant, des procurations que le défunt avait délivrées en faveur de tiers. La Banque se réserve néanmoins le droit de régler les factures relatives aux funérailles du défunt sans le consentement de tous les héritiers, et le cas échéant, de prélever les frais des officiers publics présents lors de l'ouverture de coffre-fort.

#### b. Du mandat « Post mortem »

En cas de décès du client, ayant accordé un mandat post mortem, le mandataire ne pourra se faire remettre les avoirs déposés sur les comptes faisant l'objet du mandat que pour autant :

- qu'il atteste par écrit avoir informé les héritiers du mandant de l'existence du mandat ;
- qu'il indique à la Banque, sous sa seule et exclusive responsabilité, l'identité complète des héritiers informés ainsi que toutes autres informations relatives à la dévolution successorale du mandant que la Banque exigera. La Banque se réserve le droit de suspendre l'exécution du mandat pour permettre aux héritiers de prendre attitude.

La Banque n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude et la véracité des données fournies par le mandataire.

#### c. De la liquidation des avoirs successoraux

Pour que les héritiers et ayants droit puissent obtenir le déblocage du (des) compte(s), dépôts titres et coffre(s) fort du défunt et s'approprier personnellement les avoirs y logés, la Banque doit, dans le respect des dispositions légales, avoir été préalablement mise en possession des pièces établissant la dévolution de la succession telles que : un acte de notoriété établi par un notaire ou toute autre autorité compétente, un certificat successoral européen, un « Erbschein », « Grant of Probate », une décision de justice et l'accord écrit des ayants droit. La Banque ne répond pas de l'authenticité des pièces produites.

Sauf faute lourde, la Banque ne pourra être tenue responsable d'erreurs quant à la dévolution successorale du client décédé si elle s'est fondée sur des documents apparemment probants pour procéder à la remise des avoirs du défunt.

#### d. Des recherches et correspondances

La Banque donnera suite à toute demande de recherche sur les avoirs du client décédé, dans la mesure où le demandeur prouve préalablement sa qualité d'héritier (en fournissant les pièces établissant la dévolution de la succession) et démontre son intérêt et son droit à effectuer cette recherche. La Banque

sera indemnisée des frais occasionnés par ladite recherche, selon le tarif en vigueur de la Banque.

La Banque adressera la correspondance relative à la succession à la dernière adresse connue du défunt, ou à un des ayants droit ou encore, s'il échet au notaire chargé de la succession ou à toute autre personne dûment mandatée. La correspondance ainsi adressée est, en toutes hypothèses, censée l'avoir été à l'égard de tous les héritiers et ayants droit du défunt.

## VIII. INDICES DE RÉFÉRENCE

### VIII.1. Indices de référence utilisés

#### Article 97

La Banque a recours aux indices de références suivants :

- €STR (Euro Short Term Rate), le taux sans risque au jour le jour en euros administré par la Banque Centrale Européenne (BCE) (ou toute autre entité qui s'y substituerait) tel que sur son site internet ou le site internet de l'entité de substitution ;
- CIBOR (Copenhagen Interbank Offered Rate), le taux d'intérêt interbancaire en couronne danoise administré par Danish Financial Benchmark Facility (DFBF) (ou toute autre entité qui s'y substituerait) tel que publié sur le site internet de la DFBF (<https://dfbf.dk/dfbf-benchmarks/>) ou le site internet de l'entité de substitution ;
- EONIA (Euro Overnight Index Average), le taux au jour le jour en euros, administré par EMMI (ou toute autre entité qui s'y substituerait) tel que publié sur son site internet (<https://www.emmi-benchmarks.eu/>) ou le site internet de l'entité de substitution ;
- EURIBOR (Euro Interbank Offered Rate), le taux d'intérêt interbancaire en euros administré par European Money Markets Institute (EMMI) (ou toute autre entité qui s'y substituerait) tel que publié sur le site internet d'EMMI (<https://www.emmi-benchmarks.eu/>) ou le site internet de l'entité de substitution ;
- SARON (Swiss Average Rate Overnight), le taux d'intérêt interbancaire en franc suisse, administré par la Banque Nationale Suisse (BNS) (ou toute autre entité qui s'y substituerait) tel que publié sur le site internet de la BNS (<https://www.snb.ch/fr/>) ou le site internet de l'entité de substitution ;
- SOFR (Secured Overnight Financing Rate), le taux de financement au jour le jour en dollar, administré par Federal Reserve Bank of New York (FRBNY) (ou toute autre entité qui s'y substituerait) tel que publié sur le site internet du FRBNY (<https://www.newyorkfed.org/>) ou le site internet de l'entité de substitution ;
- SONIA (Sterling Overnight Index Average), le taux de référence effectif pour les transactions non garanties sur le marché de la livre sterling, administré par la Bank of England (BoE) (ou toute autre entité qui s'y substituerait) tel que publié sur le site internet de la BoE (<https://www.bankofengland.co.uk/>) ou le site internet de l'entité de substitution ;
- STIBOR (Stockholm Interbank Offered Rate), le taux d'intérêt interbancaire en couronne suédoise administré par Swedish Financial Benchmark Facility (SFBF) (ou toute autre entité qui s'y substituerait) tel que publié sur le site internet de la SFBF (<https://swfbf.se/>) ou le site internet de l'entité de substitution ; et
- TONA (Tokyo Overnight Average), le taux d'intérêt interbancaire en yen administré par la Bank of Japan (BoJ) (ou toute autre entité qui s'y substituerait) tel que publié sur le site internet de la BoJ (<https://www.boj.or.jp/en/index.htm/>) ou le site internet de l'entité de substitution ;

(les « **Indices de Références** » et chacun un « **Indice de Référence** »).

Lorsqu'un contrat passé entre la Banque et un client ou la documentation applicable à un produit commercialisé par la Banque fait référence à un Indice de Référence, les clauses (*Indisponibilité permanente des Indices de Référence*) ou (*Indisponibilité permanente des Indices de Référence*) s'appliqueront en cas d'indisponibilité de l'Indice de Référence.

### VIII.2. Indisponibilité temporaire des Indices de Référence

#### Article 98

Lorsqu'un Indice de Référence est indisponible à une date de fixation de taux, la Banque utilisera le dernier Indice de Référence publié par l'administrateur concerné. Si l'indisponibilité de l'indice de référence est d'une durée supérieure à 5 (cinq) jours ouvrés (c'est-à-dire un jour (autre qu'un samedi ou un dimanche) où les banques sont ouvertes dans le pays du siège de l'administrateur de l'Indice de Référence concerné) ou est due à un Événement de Remplacement de l'Indice, les dispositions de l'article 99 ci-dessous, relatives à l'indisponibilité permanente des Indices de Référence, s'appliqueront.

### VIII.3. Indisponibilité permanente des Indices de Référence

#### Article 99

Lorsque que l'un des événements suivants se produit :

- une perturbation significative d'un Indice de Référence ou la cessation de la publication ou de l'existence de l'Indice de Référence ;
- l'insolvabilité ou la cessation d'activité de l'administrateur d'un Indice de Référence sans qu'aucun successeur n'ait été nommé pour le remplacer ;
- une déclaration publique de l'administrateur d'un Indice de Référence selon laquelle il a cessé ou cessera de publier l'Indice de Référence de façon permanente ou pour une durée indéterminée (et dans les cas où aucun successeur n'a été désigné pour poursuivre la publication de l'Indice de Référence) ;
- une déclaration publique de l'autorité de contrôle prudentiel de l'administrateur d'un Indice de Référence selon laquelle l'Indice de Référence a été ou sera interrompu de façon permanente ou pour une durée indéterminée ou sera modifié de manière défavorable ;
- une déclaration publique de l'autorité de contrôle prudentiel de l'administrateur d'un Indice de Référence selon laquelle l'Indice de Référence n'est plus représentatif ou ne sera plus représentatif du marché sous-jacent ;
- l'Indice de Référence n'est plus conforme à la réglementation applicable ou son usage n'est plus légalement permis aux parties à un contrat ; ou
- une déclaration publique de l'autorité de contrôle prudentiel de l'administrateur d'un Indice de Référence annonçant que l'Indice de Référence ne peut plus être utilisé ou que son utilisation est soumise à des restrictions ou aurait des conséquences défavorables.

(les « **Événements de Remplacement de l'Indice** » et chacun un « **Événement de Remplacement de l'Indice** »)

La Banque utilisera à la place :

- L'indice de référence qui est officiellement désigné, déterminé ou recommandé pour se substituer à l'Indice de Référence concerné par l'administrateur de cet Indice de Référence ou toute banque centrale compétente, tout régulateur ou toute autre entité de supervision compétent ou un groupe composé de ces derniers ou tout groupe de travail ou comité mis en place ou présidé par, ou constitué à la demande de, l'un quelconque d'entre eux ou par le Conseil de Stabilité Financière (*Financial Stability Board*) (l'« **Organe de Désignation Concerné** ») ou, si un tel indice n'existe pas ;

- un indice de référence externe qui, de l'avis de la Banque et conformément aux pratiques de marché communément admises, est un remplacement généralement accepté sur les marchés internationaux ou nationaux pour l'Indice de Référence aux fins de déterminer les taux d'intérêt à terme équivalent et dans la même devise ou, en l'absence d'un tel consensus ;
- un indice externe librement désigné par la Banque agissant de bonne foi aux fins de la détermination des taux d'intérêt pour la même durée et dans la même devise.

(l'« **Indice de Référence Alternatif** »)

- A l'Indice de Référence Alternatif, la Banque pourra ajouter une marge destinée à réduire ou éliminer, dans la mesure où cela est raisonnablement possible, tout transfert de la valeur économique de la Banque vers le client ou du client vers la Banque résultant de l'application de l'Indice de Référence Alternatif (étant précisé que si un tel ajustement ou une méthode de calcul d'un tel ajustement a été déterminé, désigné ou recommandé par l'Organe de Désignation Concerné, l'ajustement doit être effectué conformément à une telle détermination, désignation ou recommandation).

#### **VIII.4. Mise en œuvre de l'Indice de Référence Alternatif**

##### **Article 100**

**La seule version authentique des présentes Conditions Générales est la version française. En cas de contradiction avec des versions dans une autre langue, seule la version française fait foi.**

L'Indice de Référence Alternatif s'appliquera à compter de la date de survenance de l'Événement de Remplacement de l'Indice ou, le cas échéant, à toute date fixée par l'administrateur de l'Indice de Référence ou l'Organe de Désignation Concerné. La Banque, agissant de bonne foi et conformément aux lois et règlement qui lui sont applicables, pourra procéder à toute modification nécessaire à la mise en cohérence des stipulations de tout document contractuel ou à tout autre ajustement technique rendu nécessaire par l'usage de l'Indice de Référence Alternatif. Le client sera notifié dans les meilleurs délais de l'Indice de Référence Alternatif et des mesures rendues nécessaires par son utilisation. Toute référence à un Indice de Référence dans la documentation liant la Banque et le client sera alors considérée comme étant une référence à l'Indice de Référence Alternatif.

##### **Article 101**

Conformément à ses obligations réglementaires, la Banque a établi et tient à jour un plan décrivant les mesures qui seront prises pour le cas où un Indice de Référence serait indisponible de façon permanente. Un résumé de ce plan d'action est consultable sur [www.bil.com/bmr-contingency-plans-fr](http://www.bil.com/bmr-contingency-plans-fr) et une copie intégrale peut être remise sur simple demande au Responsable de relation du client.

## Conditions additionnelles applicables aux Clients de la Succursale française de Banque Internationale à Luxembourg

### 1. Champ d'application et interprétation

Sauf accord contraire écrit, les conditions générales de la Banque Internationale à Luxembourg (ci-après les « **Conditions Générales** ») s'appliqueront, telles que modifiées et complétées par les présentes conditions additionnelles (ci-après les « **Conditions Additionnelles** »), aux services fournis par Banque Internationale à Luxembourg (ci-après la « **Banque** » ou « **BIL** ») et, le cas échéant, par la succursale française de la Banque (ci-après « **BIL France** ») (ci-après, ensemble, les « **Services BIL** »). En cas de conflits ou d'incohérences entre les Conditions Générales et les Conditions Additionnelles, les Conditions Additionnelles prévaudront.

Lorsque ces Conditions Additionnelles s'appliquent,

- les termes en majuscules utilisés dans les présentes Conditions Additionnelles auront le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales, sauf indication contraire dans les présentes ;
- les références à des articles dans des codes s'entendent comme des références à des codes de droit français, sauf indication contraire dans les présentes ; et
- les termes suivants auront les significations suivantes :
  - « **ACPR** » désigne l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution ;
  - « **AMF** » désigne l'Autorité des Marchés Financiers ;
  - « **CMF** » désigne le Code monétaire et financier ;
  - « **FBF** » désigne la Fédération Bancaire Française ;
  - « **Taux effectif global** » a le sens donné à l'article L. 313-4 du Code monétaire et financier ;
  - « **Taux d'usure** » a le sens donné à l'article L. 313-5 du Code monétaire et financier, c'est-à-dire un Taux effectif global applicable qui excède, au moment où il est consenti, de plus du tiers, le taux effectif moyen pratiqué au cours du trimestre précédent par les établissements de crédit et les sociétés de financement pour des opérations de même nature comportant des risques analogues.

### 2. Capacité et statut de la Banque et de BIL France

La Banque est agréée en tant qu'établissement de crédit et soumise au contrôle prudentiel de la Commission de Surveillance du Secteur Financier au Luxembourg (ci-après la « **CSSF** »). En tant que banque systémique, la Banque est également supervisée par la Banque Centrale Européenne (ci-après la « **BCE** »). La Banque est autorisée à exercer ses activités en France à la fois sur la base de la libre prestation de services et par l'intermédiaire de sa succursale.

BIL France est située au 5 Avenue Bertie Albrecht – 75008 Paris, France.

En plus d'être principalement supervisée par la CSSF au Luxembourg et la BCE, BIL France est également soumise à la surveillance de l'AMF et de l'ACPR.

L'adresse de contact de l'ACPR est, à la date des présentes Conditions Additionnelles, la suivante :

*Autorité de contrôle prudentiel et de résolution  
4, place de Budapest  
CS 92459  
75436, Paris Cedex 09  
France*

L'adresse de contact de l'AMF est, à la date des présentes Conditions Additionnelles, la suivante :

*Autorité des marchés financiers  
17, place de la Bourse  
75082, Paris Cedex 02  
France*

### 3. La catégorisation client

Sauf notification écrite contraire, la catégorisation client attribuée par la Banque conformément à la Clause 34 (Catégorisation des clients) des Conditions Générales s'appliquera aux fins des présentes Conditions Additionnelles.

### 4. Communications entre BIL France et les clients

Les communications avec BIL France peuvent être adressées aux coordonnées suivantes :

*BIL France  
5 Avenue Bertie Albrecht  
75008 Paris  
France*

### 5. Réclamations des clients

La priorité de BIL France est d'apporter à ses clients la meilleure qualité de service mais il peut arriver qu'une insatisfaction ou un désaccord surviennent. Pour les résoudre au plus vite, le client dispose des recours suivants :

#### En premier recours

La succursale : le client peut contacter directement son conseiller habituel ou le directeur de la succursale, pour lui faire part d'une réclamation au cours d'un entretien oral, par courrier ou via le formulaire en ligne accessible sur le site Internet [www.bil.fr](http://www.bil.fr)<sup>1</sup> ou l'application BILnet<sup>1</sup>.

Le Responsable Réclamations Clients : si le client ne reçoit pas de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut aussi contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend la succursale. Ses coordonnées sont disponibles à la succursale, sur le site Internet [www.bil.com](http://www.bil.com) ou l'application BILnet<sup>1</sup>. L'objectif de BIL France est de répondre immédiatement mais certaines réclamations plus complexes nécessitent plus de temps. Si des recherches sont nécessaires, BIL France s'engage alors à accuser réception dans les 10 jours ouvrables suivant l'envoi d'une réclamation écrite, et d'apporter une réponse définitive dans un délai de 60 jours ouvrables maximum.

#### En dernier recours amiable

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La saisine d'un Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de BIL France, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Le client peut saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence, à condition :

- soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par BIL France, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel la réclamation écrite a été formulée<sup>2</sup>,
- soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 60 jours ouvrables suivant l'envoi d'une première réclamation écrite.

**Le Médiateur auprès de la FBF** doit être saisi uniquement par écrit, en français ou en anglais, par un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et exclusivement pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte

et opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par BIL France<sup>3</sup> :

- soit par voie électronique : <https://lemediateur.fbf.fr/><sup>4</sup>
- soit par voie postale : Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française - Clientèle des Particuliers – CS151 – 75422 PARIS Cedex 09. Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site : <https://lemediateur.fbf.fr/><sup>4</sup> et elle peut être obtenue sur simple demande en agence.

**Le Médiateur de l'AMF**, exclusivement pour les litiges relatifs à la commercialisation de produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution d'ordres de bourse, la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX :

- soit par voie postale : Le Médiateur - Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris CEDEX 02
- soit par voie électronique : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur><sup>4</sup>

Par la saisine du Médiateur de l'AMF, le client autorise BIL France à lui communiquer toutes les informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

**Le Médiateur de l'Assurance**, exclusivement pour les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de la commercialisation :

- soit par voie postale : Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- soit par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)<sup>4</sup>

Tout litige résultant d'un contrat de vente ou de services en ligne peut aussi être formulé par voie électronique sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site Internet : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/><sup>4</sup>

<sup>1</sup> L'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) est gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet et hors alertes par SMS.

<sup>2</sup> En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

<sup>3</sup> Sont exclus les litiges qui relèvent de la Politique Générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits liée aux évolutions des marchés, et ceux portant sur les mesures édictées dans le cadre d'une procédure de surendettement par le Juge et/ou la Commission de Surendettement.

<sup>4</sup> Coût de connexion selon opérateur.

## 6. Programme de protection des investisseurs pour les clients de BIL France

Les clients de BIL France sont couverts par le régime luxembourgeois d'indemnisation des investisseurs. Pour plus d'informations, veuillez-vous référer à l'article 41 (Protection des investisseurs) des Conditions Générales.

## 7. Découverts autorisés

Si la Banque a expressément consenti un découvert, elle fournira au client à l'avance un barème détaillé des frais indiquant le Taux Effectif Global applicable à ce dernier et la Banque informera le client à l'avance en cas de modification du Taux Effectif Global. En tout état de cause, le Taux Effectif Global applicable ne sera pas un Taux d'Usure. Les informations sur le Taux d'Usure applicable sont disponibles sur le site de la Banque de France à l'adresse suivante :

<https://www.banque-france.fr/statistiques/parution-reference-name/taux-dusure>.

## 8. Secret professionnel

Afin de vous fournir ses services, BIL France doit avoir accès aux informations vous concernant dont dispose la Banque, telles que vos données d'identification personnelles (par exemple vos nom, adresse,

adresse du siège social, nom des représentants légaux, domiciliation fiscale, documentation KYC (Know Your Customer), etc.) et également vos données relatives à votre activité professionnelle (telles que les données produites par la Banque dans le cadre des produits ou services qui vous sont fournis, coordonnées professionnelles, informations relatives à vos comptes, votre portefeuille d'actifs et à vos transactions, etc.) (ci-après les « **Informations** »). Vous autorisez ainsi la Banque à partager les Informations avec BIL France afin de lui permettre de vous fournir ses services.

En dérogation aux Conditions Générales et à la Politique en matière de traitement des Données Personnelles de BIL Luxembourg, il est convenu que BIL France sera le responsable du traitement de vos données à caractère personnel, selon le sens donné par le Règlement (UE) 2016/679 ainsi que la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. En conséquence, toutes les données à caractère personnel traitées par BIL France seront transférées à BIL Luxembourg, lequel agira en tant que destinataire des données et sous-traitant.

Vous pouvez obtenir des informations complémentaires sur le traitement de vos données à caractère personnel, ainsi que sur les modalités d'exercice de droits, en vous référant à la Politique en matière de traitement des Données Personnelles annexée aux Conditions Générales de BIL Luxembourg.

## 9. Modifications supplémentaires des Conditions Générales

Les clauses suivantes des Conditions Générales sont modifiées comme suit :

- **L'article 3 de la sous-section I.3. (Dispositions Générales – Entrée en relation, identification des clients, contrats à distance et délai de rétractation) des Conditions Générales est modifié comme suit :**

*« Préalablement à l'entrée en relation d'affaires, le client remet à la Banque tous documents, pièces justificatives et renseignements concernant son identification et statut juridique et fiscal, son domicile ou siège social et sa situation personnelle et professionnelle.*

*Le client s'engage :*

- *à informer la Banque dans les meilleurs délais de toute modification de son statut juridique ou fiscal, de son domicile ou siège social ou de sa situation personnelle ;*
- *à répondre dans les plus brefs délais aux demandes d'informations de la Banque, notamment, mais sans s'y limiter, en relation avec son identification, ses opérations et son statut juridique et fiscal.*

*A défaut, la Banque est en droit de prendre des mesures conservatoires, dont notamment le blocage des comptes, opérations et cartes de paiement, telles que prévues à l'article 3bis des présentes.*

*Dans le cas où des avoirs sont remis à la Banque avant identification complète du client, ces avoirs seront déposés sur un compte bloqué qui ne porte pas d'intérêts et ne seront restitués au client que lorsque son identité aura été établie à l'entière satisfaction de la Banque. Le client s'interdit de faire état de ce compte à des tiers avant que son identification ne soit entièrement accomplie.*

*Aucune entrée en relation ne sera effective et aucun produit ou service ne sera considéré souscrit auprès de la Banque tant que le client n'aura pas, à la satisfaction de la Banque et dans les délais impartis, rempli tous les documents et satisfait à toutes les demandes d'informations (y compris, mais sans s'y limiter, les données d'identification du client et, le cas échéant, de ses dirigeants et bénéficiaires économiques, les données sur les opérations (envisagées) ainsi que son statut fiscal).*

*La ou les personnes ayant pouvoir de remettre à la Banque des ordres concernant un compte ou un produit remettent à celle-ci le spécimen de leur signature. Les clients sont tenus d'informer la Banque de toute modification apportée aux pouvoirs de signature. La signature du client apposée sur le dernier document contractuel liant le client et la Banque pourra servir de spécimen de signature.*

*Dans le cas d'une entrée en relation à distance ou de la conclusion de certains contrats à distance, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendrier à compter de la communication par la Banque au client de son numéro de compte, respectivement à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans pénalité et sans indication de motifs, aux conditions prévues ci-après. Si le dernier jour du délai n'est pas un jour ouvrable, c'est-à-dire tout jour durant lequel la Banque est*

ouverte au public au Luxembourg et durant lequel elle est engagée dans des activités bancaires, le délai est prorogé jusqu'au premier Jour Ouvrable suivant. Pour exercer son droit de rétractation, le client notifie sa rétractation à la Banque par lettre recommandée. Le délai est réputé respecté si la notification a été envoyée avant l'expiration de celui-ci à l'adresse suivante :

Banque Internationale à Luxembourg, société anonyme, ACS / Comptes Online, 69, route d'Esch, L-2953 Luxembourg.

La rétractation de la demande d'entrée en relation à distance entraîne de plein droit la résolution des autres produits souscrits par le client. Tout remboursement consécutif à l'exercice du droit de rétractation du client sera exécuté dans les trente (30) jours suivant la réception par la Banque de la notification de rétractation du client. Tout remboursement se fera par virement bancaire aux donneurs d'ordre initiaux. La Banque se réserve le droit de réclamer au client un montant proportionnel correspondant à la part du service exécuté avant la rétractation. »

- **Une nouvelle sous-section I.3 ter. (Saisies, saisies administratives à tiers détenteur et autres mesures) est ajoutée, avec un Article 3 ter rédigé comme suit :**

« Tous les fonds inscrits au crédit du compte peuvent être bloqués à la requête des créanciers non payés, par voie notamment de saisie conservatoire de créances, de saisie attribution, ou de saisie administrative à tiers détenteur. Ces mesures peuvent porter sur l'ensemble des actifs en espèces, disponibles ou non, détenus au nom du Client dans les livres de la Banque au jour de la saisie. Toute saisie donne lieu à des frais, dont le montant est précisé dans les conditions tarifaires en vigueur au jour de la saisie. La Banque laisse automatiquement à disposition du Client faisant l'objet d'une saisie conservatoire de créances, d'une saisie attribution ou d'une saisie administrative à tiers détenteur, une somme à caractère alimentaire d'un montant égal à celui du revenu de solidarité active pour un allocataire seul, dans la limite du solde créditeur du compte au jour de la saisie (en priorité sur le compte ou les autres comptes à vue). D'autres procédures d'exécution ou de blocage soumises à des régimes légaux spécifiques peuvent entraîner une indisponibilité des fonds figurant au crédit du compte. »

- **L'article 8 de la sous-section I.5. (Dispositions Générales – La constitution du gage au profit de la Banque) des Conditions Générales est modifié comme suit :**

« La Banque se réserve le droit de procéder, après mise en demeure envoyée par lettre recommandée et restée infructueuse pendant un délai de huit jours à compter de sa réception, à la réalisation de son gage conformément aux dispositions légales en vigueur. »

- **L'article 12 de la sous-section I.7. (Dispositions Générales – Communications) des Conditions Générales est modifié comme suit :**

« a. La communication entre la Banque et le client s'effectue en français. Le client certifie qu'il maîtrise cette langue.

b. Pour communiquer avec la Banque, les clients peuvent utiliser les moyens de communication suivants (sauf en cas d'instructions du client, telles que décrites à l'article 14 ci-dessous) : rendez-vous avec un Responsable de relation, envoi d'un courrier écrit et dûment signé, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique, le téléphone ou la messagerie sécurisée BILnet.

Sous réserve d'une instruction contraire donnée par la messagerie sécurisée BILnet, un client équipé pour se connecter au système de banque en ligne BILnet, et ayant validé l'activation de l'application sur son/ses appareil(s) mobile(s) conformément à l'article 84 ci-dessous, consent à ce que la Banque (i) communique avec lui par le biais de la messagerie sécurisée (tel que détaillé aux articles 83 à 95 ci-dessous), (ii) lui transmette par ce canal les informations et documents relatifs à leurs relations d'affaires, et (iii) l'informe des opérations effectuées sur son(ses) compte(s) en y mettant une fois par mois les extraits de compte à sa disposition.

En communiquant à la Banque son adresse e-mail, le client permet à cette dernière de le

contacter via cette adresse et, si le client a donné son accord exprès dans un document distinct, la Banque est autorisée à lui envoyer des informations et des documents concernant leurs relations d'affaires par e-mail. Le cas échéant, le client autorise par ailleurs la communication par e-mail entre la Banque et les personnes agissant pour compte du client. Ce dernier déclare être conscient que l'intégrité, l'authenticité et la confidentialité des données échangées par e-mail ne peuvent être garanties et il décharge la Banque de toutes conséquences dommageables directes et indirectes qui pourraient résulter de son utilisation. Sur base de son consentement exprès, le client autorise la Banque à le contacter par e-mail, BILnet ou courrier à des fins de développement de stratégies commerciales, de prospection et de marketing relatif à des produits bancaires, financiers et d'assurance, ou à d'autres produits promus par la Banque.

Les extraits de compte lui seront adressés mensuellement mais le client a la possibilité de choisir une fréquence d'envoi plus élevée.

- c. Les communications de la Banque sont réputées faites dès qu'elles sont envoyées à l'adresse de résidence principale du client ou à toute autre adresse de correspondance indiquée par le client, ou mises à disposition via le service BILnet. En cas de décès du client, elles sont toujours valablement adressées à sa dernière adresse, ou à celle d'un des héritiers.
  - d. La date figurant sur le double ou sur la liste d'expédition en possession de la Banque est présumée être celle de l'expédition. Le courrier retenu en dépôt à la Banque est considéré comme délivré à la date qu'il porte. Le double fait preuve de l'expédition.
  - e. Lorsqu'une communication est retournée à la Banque avec l'indication que le destinataire est inconnu à l'adresse indiquée ou qu'il n'y habite plus, la Banque est en droit de conserver cette communication dans ses dossiers, ainsi que tout le courrier postérieur destiné à ce client à la même adresse, sous la responsabilité de ce dernier.
  - f. Si vous êtes un consommateur français et que vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). »
- **L'article 23 de la sous-section I.17. (Dispositions Générales – Loi applicable) des Conditions Générales est modifié comme suit :**

« Dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes Conditions Générales ou par des conventions spéciales, les relations entre la Banque et ses clients sont soumises à la loi luxembourgeoise, sans préjudice toutefois de l'application des règles d'intérêt général française (telle que cette notion est définie par la Cour de justice de l'Union Européenne) ainsi que, s'agissant des consommateurs, les lois d'ordre public interne. »

- **L'article 24 de la sous-section I.18. (Dispositions Générales – Réclamations) des Conditions Générales est remplacé par l'Article 5 – Réclamation des Clients des présentes Conditions additionnelles.**
- **L'article 25 de la sous-section I.19. (Dispositions Générales – Compétence Judiciaire et lieu d'exécution des obligations) des Conditions Générales est modifié comme suit :**

« Pour toute contestation et/ou tous litiges entre le client et la Banque, le client pourra saisir les tribunaux luxembourgeois ou français, et la Banque devra saisir les Tribunaux français. »

- **La sous-section III. 1. (Services d'investissement et services auxiliaires – Champ d'application) des Conditions Générales est modifié comme suit :**

« Les articles 34 à 61 concernent les services d'investissement et services auxiliaires tels que définis à l'annexe II de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier (et des règles équivalentes applicables localement le cas échéant) et s'appliquent exclusivement à ces services. Les autres dispositions des Conditions Générales s'appliquent à ces services chaque fois que les présents articles

*n'y dérogent pas expressément. La lettre d'aperçu des risques, qui fait partie intégrante des présentes Conditions Générales, fournit les explications sur les caractéristiques et risques essentiels par type d'instrument financier. »*



Identifiant Client :  
Nom :

Date :

Par la signature des présentes, le client déclare avoir pris une copie, avoir lu et compris les Conditions Générales, ses annexes, la Lettre d'Aperçu des Risques, la Politique de Meilleure exécution et la Politique en matière de traitement des Données Personnelles, et s'engage à les accepter et les respecter dans leur totalité.



Signature

## Politique en matière de traitement des Données Personnelles

Banque Internationale à Luxembourg (ci-après, « **la Banque** » ou « **la BIL** »), agissant en qualité de responsable du traitement (à savoir qui détermine les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel), accorde une importance primordiale à la protection de vos données à caractère personnel (à savoir toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable).

La Politique relative à la protection des données à caractère personnel (ci-après, « **la Politique** ») s'applique pour toutes les personnes physiques dont les données à caractère personnel sont traitées par la BIL dans le cadre d'une relation commerciale, conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après, « **le RGPD** »). Cette Politique décrit les obligations de la Banque en tant que responsable du traitement, les traitements de données effectués, ainsi que vos droits à l'égard de vos données à caractère personnel.

La Banque s'engage à ne pas vendre vos données à caractère personnel à quelque tiers que ce soit.

### 1. Données à caractère personnel traitées

Les données personnelles traitées par la Banque peuvent être fournies directement par vous, collectées par la Banque lors de votre utilisation des services, être fournies par des tiers ou provenir de sources publiques.

Dans certains cas, le refus de communiquer les données à caractère personnel à la Banque et l'interdiction qui lui serait faite de les traiter pourraient faire obstacle à la fourniture de certains produits ou services par la Banque, ou à la poursuite d'une relation avec la Banque.

La personne qui communique à la Banque des données à caractère personnel relatives à des tiers (ex. les membres de sa famille, des proches, des mandataires, des représentants légaux, des actionnaires de sociétés, des dirigeants, des administrateurs ou encore des bénéficiaires effectifs) doit y être autorisée par ces tiers et les informer que la Banque procède à des traitements de données à caractère personnel pour les mêmes finalités et selon les mêmes modalités que celles exposées dans la présente Politique.

Aux fins de l'exécution de ses obligations et dans la limite du nécessaire, la Banque est susceptible de traiter des « catégories particulières de données », telles que les données relatives à la santé, aux condamnations et infractions et à l'exercice d'une fonction publique.

Dans le cadre de ses activités, la Banque est amenée à traiter diverses catégories de données à caractère personnel en fonction des services auxquels vous avez souscrits ou êtes sur le point de souscrire, comme indiqué ci-dessous :

### Données à caractère personnel que vous fournissez à la Banque :

- Données d'identification personnelle : *ex. genre, prénom, nom de famille, date et lieu de naissance, nationalité, spécimen de signature...* ;
- Données de contact : *ex. numéro de téléphone, adresse postale, adresse électronique, langue de communication...* ;
- Données professionnelles : *ex. profession, salaire, employeur...* ;
- Données fiscales : *ex. numéro d'identification fiscal, statut fiscal...* ;
- Données relatives à votre situation familiale : *ex. état civil, membres de la famille...* ;
- Documents officiels : *ex. copie de la carte d'identité, passeport, titre de séjour, certificat de résidence...* ;
- Données économiques et financières : *ex. revenus, origine des fonds, patrimoine...* ;
- Données commerciales : *ex. produits souscrits, encours, échéance, montant...* ;
- Données relatives à votre score de risque : *ex. dans la cadre du risque crédit, des services d'investissement ...*
- Données relatives aux assurances : *ex. compagnies d'assurance, types d'assurance, montants assurés...* ;
- Informations relatives à vos projets ;
- Données issues d'échanges par voie électronique, postale, téléphonique ou lors d'échanges en présence physique.

## Données à caractère personnel collectées par la Banque lors de votre utilisation des services :

- Données de connexion et navigation : *ex. méthode d'authentification dans BILnet, préférences en matière de cookies, adresse IP, actions effectuées dans BILnet ;*
- Données de géolocalisation : *ex. lorsque vous demandez à trouver le guichet le plus proche de vous sur BILnet ;*
- Données transactionnelles : *ex. montant, date et heure de la transaction, devise, bénéficiaire et donneur d'ordre, lieu de la transaction ;*
- Enregistrements vidéo issus des systèmes de vidéosurveillance installés à l'intérieur et aux alentours des bâtiments et installations, y compris les guichets automatiques bancaires ;
- Enregistrements téléphoniques.

## Données à caractère personnel provenant de tiers :

- Données d'identification et coordonnées de tiers : *ex. données d'un ayant-droit d'un compte dormant ou en déshérence, données d'un héritier ;*
- Données relatives aux condamnations pénales et aux infractions : *ex. données issues d'une base de données utilisée dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;*
- Données d'identification, données de contact et données économiques et financières fournies par des tiers : *ex. données d'un bénéficiaire effectif fournies par un représentant d'une société, mandataire sur compte ;*
- Toutes données émanant d'autorités publiques : *ex. ordonnances judiciaires, demande ponctuelle d'une autorité régulatrice.*

## Données à caractère personnel provenant de sources publiques :

- Données issues de réseaux sociaux : *ex. pour répondre aux obligations légales de diligence raisonnable ;*
- Données issues d'articles de presse ;
- Données issues de registres en ligne : *ex. registre de commerce et des sociétés, registre des bénéficiaires effectifs.*

Toutes les données à caractère personnel susmentionnées sont susceptibles d'être traitées par la Banque pour toutes les personnes physiques avec lesquelles elle serait en contact dans le cadre d'une relation commerciale, suivant les services fournis ou sur le point d'être fournis. Cela concerne notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- Les clients ;
- Les prospects ;
- Les héritiers et ayants droits ;
- Les donneurs d'ordre ou bénéficiaires d'une instruction de paiement ;
- Les garants ;
- Les mandataires ou représentants, y compris les notaires et avocats ;
- Les bénéficiaires effectifs de personnes morales.

## 2. Finalités de traitement et durée de conservation des données

La Banque ne recueille que les données à caractère personnel nécessaires à l'exécution des services qui vous sont fournis et au respect de ses obligations légales.

Les données à caractère personnel collectées et traitées par la Banque servent à poursuivre diverses finalités de traitement, en fonction des services auxquels vous avez souscrit ou êtes sur le point de souscrire. Une fois que ces finalités sont atteintes, la Banque procède à l'effacement desdites données à caractère personnel. A titre d'exception (interruption et suspension légales des périodes de conservation), la Banque pourra conserver les données au-delà des périodes mentionnées ci-dessous, dans le respect des dispositions légales applicables.

Les finalités poursuivies et les durées de conservation en découlant sont principalement les suivantes :

### - Le respect d'une obligation légale à laquelle la Banque est soumise :

- entrée en relation aboutie et non aboutie ;
- les directives en matière d'information du client relativement aux services d'investissement dans le domaine des instruments financiers (MiFID) et des produits d'assurance (IDD) ;
- l'identification des clients dans le cadre de la facilitation de l'exercice des droits de vote liés à des sociétés

européennes cotées ;

- les obligations de reporting et d'échange automatique d'informations vers les autorités pertinentes, qu'elles soient luxembourgeoises ou non ;
- la bonne gestion du risque de crédit par la Banque et votre capacité de remboursement, y compris l'évaluation régulière des biens immobiliers ;
- la vérification du nom du bénéficiaire lors d'une instruction de paiement ;
- la détection des transactions frauduleuses ;
- la prévention des abus de marché ;
- la prévention de toute tentative de fraude ;
- les demandes des autorités locales et étrangères ;
- la tenue de la comptabilité ;
- la gestion des crédits non-performants ;
- la gestion des comptes dormants, successions, recouvrements, procédures d'insolvabilité, saisies, litiges etc...
- les missions d'audit ;
- la gestion des réclamations ;
- l'enregistrement des conversations téléphoniques qui donnent lieu ou sont destinées à donner lieu à des transactions ;
- les obligations liées au respect du RGPD.

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre du respect des obligations légales sont conservées pendant 10 ans après la fin de votre relation avec la Banque, à l'exception des traitements suivants qui ont une durée de conservation différente :

| Traitement de données                                                                                              | Durée de conservation des données                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Entrée en relation non-aboutie                                                                                     | 2 ans après la dernière interaction                                            |
| Enregistrement des conversations téléphoniques qui donnent lieu ou sont destinées à donner lieu à des transactions | 10 ans après la date de l'enregistrement de la conversation                    |
| Gestion des litiges                                                                                                | 30 ans après la clôture du litige, selon la situation prévue par le code civil |
| Gestion des comptes dormants                                                                                       | 10 ans après le transfert des avoirs à la Caisse de consignation               |

**L'exécution d'un contrat** entre la Banque et vous ou à l'exécution de mesures précontractuelles. En particulier, les données à caractère personnel sont traitées pour la mise en œuvre, l'administration et la gestion de la relation contractuelle ainsi que pour la mise à jour de vos informations :

- la fourniture de services bancaires et d'assurances ;
- l'exécution et l'enregistrement de vos transactions financières ;
- la définition de votre score de risque de crédit ainsi que la définition de votre appétit au risque en relation avec la fourniture de services d'investissement ;
- la fourniture de vos avis et extraits de comptes ;
- la gestion de vos demandes de crédit ;
- la gestion de vos accès à notre service en ligne BILnet ;
- le recouvrement de créances.

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution d'un contrat sont conservées pendant 10 ans après la fin de votre relation avec la Banque.

- Votre **consentement** collecté à des fins de prospection et de marketing relatif à des produits bancaires, financiers et d'assurance, ou à d'autres produits promus par la Banque ainsi que la gestion du suivi analytique sur BILnet.

Votre consentement est actif jusqu'à son retrait qui peut facilement être opéré dans votre espace BILnet. Les enquêtes marketing et commerciales que vous recevez via courriel électronique sont effacées 90 jours après l'envoi du formulaire.

L'acceptation du suivi analytique est redemandée tous les 12 mois sur BILnet.

- L'exécution d'une **mission d'intérêt public** à laquelle la banque est soumise :

- la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, y compris les lois applicables en matière de sanctions internationales et d'embargos ;
- les obligations visant « à connaître le client » (Know Your Customer).

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre d'une mission d'intérêt public sont conservées pendant 10 ans après la fin de votre relation avec la Banque.

- **L'intérêt légitime** de la Banque à :

- veiller à votre sécurité, à protéger les biens dont elle a la responsabilité mais aussi pour prévenir tout type d'incidents ;
- fournir des services de qualité toujours plus adaptés à vos besoins ;
- réaliser des enquêtes de satisfaction et des sondages.

| Traitement de données                                                  | Durée de conservation des données            |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Gestion de la vidéosurveillance                                        | Au plus tard 30 jours après l'enregistrement |
| Enquêtes de satisfaction, sondages et demandes de prise de rendez-vous | 90 jours après l'envoi du formulaire         |

### 3. Activités de profilage et décisions automatisées

Dans le cadre de ses activités et afin de vous servir au mieux, la Banque fait usage du profilage et de décisions automatisées. Le mécanisme de profilage regroupe un ensemble de traitements qui ont pour objectifs :

- la collecte et l'analyse d'informations concernant votre situation économique et votre comportement bancaire afin de vous attribuer un profil et vous proposer des offres commerciales personnalisées et adéquates, y compris des produits d'investissements qui répondent à votre profil de risque ;
- la gestion du risque auquel est exposée la Banque par l'analyse de votre comportement bancaire ainsi qu'une meilleure information quant à votre situation financière et aux risques que présentent certaines de vos demandes, comme par exemple une demande d'augmentation d'une limite de crédit ;
- la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme via l'analyse de votre profil, de votre zone géographique, de vos habitudes bancaires et votre historique transactionnel par rapport à un ensemble de critères prédéfinis permettant de détecter les comportements suspects.

La Banque a automatisé certaines prises de décisions afin d'accélérer le traitement des demandes et d'assurer leur impartialité :

- les demandes de changement de limite de vos cartes de crédit ;
- la gestion du dépassement de vos comptes ;
- le blocage de vos cartes de crédit en cas d'indisponibilité de fonds suffisants ;
- le déblocage de vos cartes de crédit dès approvisionnement des comptes ;
- adaptation des taux des crédits immobiliers en cas de non-domiciliation récurrente de revenus.

La logique appuyant la décision repose sur une analyse de votre comportement bancaire ainsi que des actifs et crédits sur votre compte.

Dans le cadre de ces décisions automatisées, vous avez le droit de demander que la Banque réexamine votre situation par le biais du droit à l'intervention humaine.

### 4. Transferts de données et destinataires

Certaines données à caractère personnel peuvent être transmises à certains destinataires pour lesquels la Banque s'est assurée de la licéité et de la sécurité du transfert par des mesures de sécurité organisationnelles et techniques et/ou des instruments juridiques contraignants.

Ces destinataires des données à caractère personnel sont tenus de respecter les obligations légales et contractuelles en matière de protection des données à caractère personnel, en ce compris le secret professionnel ou les obligations de confidentialité applicables.

Vos données à caractère personnel sont susceptibles d'être transférées par la Banque notamment aux catégories de destinataires suivants :

| Destinataires                                                                                                                                                                                                                                                              | Finalités du transfert de données à caractère personnel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Filiales ou succursales de la Banque                                                                                                                                                                                                                                       | BIL Lease : exécution d'un contrat de leasing signé par le client<br>BIL France : gestion de la relation d'affaires avec le client                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Auditeurs externes                                                                                                                                                                                                                                                         | Réalisation d'audits de la Banque : de révision et de certification des comptes de la Banque (auquel cas le réviseur de comptes agit comme responsable du traitement).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Avocats                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ex. en cas de recouvrement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Autres institutions financières, en ce compris des banques, compagnies d'assurance, sociétés expertes en fiscalité, émetteurs de cartes de paiement et de crédit, gestionnaires de plateformes de messagerie interbancaire, fournisseurs de solutions de paiement en ligne | L'ensemble de ces institutions agissent comme responsables de traitement dans le cadre des services et produits proposés par la Banque : <ul style="list-style-type: none"> <li>- traiter une transaction sur un instrument financier</li> <li>- proposer un produit d'assurance</li> <li>- fournir une carte de paiement</li> <li>- prêter des activités de dépositaire titres</li> <li>- intervenir dans les instructions de paiement</li> <li>- produire un rapport fiscal</li> </ul> |
| Autorités fiscales luxembourgeoises                                                                                                                                                                                                                                        | Obligations légales et réglementaires propres à l'échange obligatoire d'informations dans le domaine fiscal (CRS/FATCA) avec les pays y ayant adhéré. Les autorités fiscales luxembourgeoises peuvent communiquer les données transmises par la Banque à chaque autorité fiscale étrangère compétente en vertu des obligations légales et réglementaires applicables.                                                                                                                    |
| Administration de l'Enregistrement, des Domaines et de la TVA, Luxembourg                                                                                                                                                                                                  | Obligation légale de transmission des informations de paiement par la Banque dans le cadre de la lutte contre la fraude TVA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Autorités de surveillance étrangères<br/>Sociétés émettrices d'instruments financières<br/>Dépositaires et sous-dépositaires</p>                            | <p>Dans certaines juridictions, les dispositions légales et réglementaires applicables aux (transactions impliquant des) instruments financiers et droits similaires exigent que l'identité des détenteurs (in)directs ou des bénéficiaires effectifs de ces instruments ainsi que leurs positions dans lesdits instruments soient révélées. Le non-respect de ces obligations peut entraîner le blocage des instruments financiers (le cas échéant, avec l'effet que les droits de vote ne puissent être exercés, que les dividendes ou autres droits ne puissent être perçus, et que les instruments financiers ne puissent être vendus ou faire autrement l'objet d'actes de disposition) ou toute autre sanction ou mesure restrictive prévue par les dispositions précitées.</p> <p>En cas d'investissement dans ce type d'instruments financiers, le client devra se conformer aux dispositions légales et réglementaires applicables. Pour ce faire, le client donne expressément mandat à la Banque de révéler, à sa discrétion, l'identité du client et/ou du bénéficiaire effectif ainsi que leurs positions dans lesdits instruments financiers.</p> |
| <p>Autorités publiques (ex. police judiciaire, Cellule de Renseignement Financier (CRF), Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), etc...) ;</p> | <p>Répondre aux demandes ad hoc des autorités.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Prestataires de services externes<br/>(les principaux prestataires de services externes sont repris dans le tableau en annexe)</p> | <p>La Banque a recours à des prestataires de services externes :</p> <p>Relativement aux services fournis, dans le cadre, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des interfaces bancaires (agrégation des comptes)</li> <li>- des technologies de l'information (gestion et hébergement de l'infrastructure informatique)</li> <li>- de la sécurité physique (transport de fonds, vidéosurveillance)</li> <li>- des impressions (extraits de comptes, documents et lettres)</li> <li>- de la gestion des documents et données des clients (conservation et destruction sécurisées, revue de qualité)</li> <li>- de la consultance (p.ex. développements de nouveaux produits et services)</li> <li>- des communications (gestion des communications téléphoniques et e-mails)</li> <li>- des recouvrements de créances</li> </ul> <p>L'ensemble de ces prestataires agissent comme sous-traitants pour le compte de la Banque.</p> <p>Dans le cadre des obligations légales et réglementaires de la Banque, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- visant à « connaître son client » (au travers de rapports et recherches, auquel cas le prestataire agit comme responsable de traitement)</li> <li>- d'identification des clients qui seraient actionnaires de sociétés européennes et la facilitation de l'exercice de leurs droits de vote (par l'envoi de rapports de positions à des émetteurs européens et informations sur les assemblées générales envoyées aux clients)</li> </ul> |
| <p>Autres destinataires</p>                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur base de vos instructions (consentement)</li> <li>- en vertu d'une obligation légale ou réglementaire</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Les traitements de données à caractère personnel sont, en principe, effectués au sein de l'Espace Economique Européen (EEE). Toutefois, il peut arriver que certains traitements de données soient effectués en dehors de l'EEE par un prestataire ou une filiale. Dans ce cas, avant d'effectuer quelque transfert de données que ce soit, la Banque s'assure que, selon la situation :

- Le pays vers lequel les données sont transférées bénéficie d'une décision d'adéquation émanant de la Commission européenne ;
- Le destinataire des données a mis en place des garanties appropriées, telles que les clauses contractuelles types pour les transferts de données vers des pays tiers.

Dans ces cas exceptionnels, et pour des traitements de données à caractère personnel qui ne revêtent pas un caractère répétitif, la Banque peut transférer des données à caractère personnel vers des pays tiers sans recourir à des garanties appropriées (ex. transfert des données vers un pays tiers dans le cadre d'une procédure contentieuse à l'étranger avec un client).

## 5. Sécurité de vos données

La Banque s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données à caractère personnel. Pour ce faire, les mesures suivantes, non limitatives, sont mises en œuvre pour assurer la sécurité de vos données :

- L'information et la formation du personnel de la Banque sur ses obligations en matière de protection des données ;
- La rigoureuse application des principes de protection des données dès la conception et de la protection des données par défaut pour tous les produits, services et fonctionnalités proposés par la Banque ;
- La mise en place d'un cadre de sécurité de l'information ;
- La stricte application de procédures et politiques internes ;
- L'obligation contractuelle que les sous-traitants de la Banque présentent et implémentent un niveau similaire de protection des données, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

## 6. Exercice de vos droits

Conformément aux dispositions du RGPD, vous pouvez exercer les droits suivants :

- Droit d'accès à vos données à caractère personnel ;
- Droit à la rectification de vos données à caractère personnel ;
- Droit à l'effacement de vos données à caractère personnel aux conditions et dans les limites des obligations légales et contractuelles de la Banque ;
- Droit à la limitation du traitement de vos données à caractère personnel ;
- Droit à la portabilité de vos données à caractère personnel ;
- Droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel ;
- Droit d'opposition à la prise de décision automatisée.

En ce qui concerne les traitements reposant sur une prise de décision automatisée, le droit à l'intervention humaine peut être exercé pour tous les traitements concernés, à l'exception des traitements :

- Basés sur l'exécution d'un contrat ;
- Basés sur le consentement ;
- Dont la prise de décision automatisée est légalement autorisée.

Si la base légale d'un traitement repose sur votre consentement, vous pouvez à tout moment revenir sur votre choix en donnant ou retirant votre consentement (Opt-Out). Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

Pour les traitements liés à de la prospection marketing ou commerciale, vous pouvez modifier votre consentement directement dans votre espace BILnet.

Tous les droits susmentionnés peuvent être exercés par différents canaux de communication :

- Par message sécurisé sur BILnet, en adressant votre demande au Délégué à la Protection des Données de la Banque ;
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [dpo@bil.com](mailto:dpo@bil.com) ;
- Via le formulaire dédié disponible sur notre site BIL.com sous le lien suivant : <https://survey.bil.com/?e=328967&d=l&h=7FB269DAC3609B7&l=fr>
- Par courrier postal à l'adresse suivante :  
Banque Internationale à Luxembourg S.A.  
À l'attention du Délégué à la Protection des Données  
69 route d'Esch  
L-2953 Luxembourg

La Banque s'efforcera de vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard endéans un mois à compter de la réception de votre demande. Selon la complexité de la demande, ce délai peut être prolongé de deux mois. La Banque vous informera de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Certaines demandes d'exercice peuvent être sujettes à des limitations. Des obligations légales peuvent contraindre la Banque à ne pas donner suite au droit à l'oubli (effacement). Les demandes d'accès peuvent être

limitées afin de garantir la protection des droits et libertés d'autrui.

En cas de demande manifestement infondée ou excessive, la Banque se réserve le droit d'exiger le paiement de frais raisonnables qui tiennent compte des coûts administratifs supportés pour fournir les informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées. Toute demande sera réputée excessive à partir de la 3ème demande d'exercice d'un même droit effectuée durant l'année glissante suivant la réception de la première demande. La Banque pourra dès lors exiger le paiement de frais équivalents aux frais de recherche définis par sa grille tarifaire disponible sur BIL.com.

En cas de réponse insatisfaisante, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale pour la Protection des Données :

- Soit par courrier postal à l'adresse suivante : 15, Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux ;
- Soit en ligne sur [cnpd.lu](http://cnpd.lu) dans la rubrique « Particuliers » -> « Faire valoir vos droits »

Vous pouvez déposer une réclamation auprès de l'autorité de surveillance compétente, qui est l'autorité de votre pays de résidence.

## Annexe : Tableau des prestataires de service principaux

La Banque a principalement recours aux prestataires de services externes ci-dessous, qui sont utilisés à des fins de sous-traitance, notamment pour effectuer les traitements de données à caractère personnel suivants :

| Prestataire                                               | Finalité                                                                                                                                                                                                      | Zone géographique du traitement |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Bosch Allemagne                                           | Gestion de la vidéosurveillance                                                                                                                                                                               | Allemagne                       |
| Medallia (anc. CheckMarket Belgique)                      | Gestion des mailings et enquêtes de satisfaction                                                                                                                                                              | Belgique                        |
| POST Telecom S.A. Luxembourg                              | Gestion des enregistrements téléphoniques                                                                                                                                                                     | Luxembourg                      |
| Isabel S.A. (Multiline) Belgique                          | Services de paiement                                                                                                                                                                                          | Luxembourg                      |
| kyndryl Luxembourg (PSF)                                  | Fourniture des prestations informatiques                                                                                                                                                                      | Luxembourg et Pologne           |
| i-Hub Luxembourg (PSF)                                    | Centralisation et mutualisation des données KYC                                                                                                                                                               | Luxembourg                      |
| Lab Luxembourg (PSF)                                      | Archivage des signatures électroniques                                                                                                                                                                        | Luxembourg                      |
| LexisNexis Grande-Bretagne                                | Recherche d'informations sur les clients                                                                                                                                                                      | Irlande                         |
| Luxhub Luxembourg (PSF)                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation du rapport CESOP ;</li> <li>Vérification du nom du bénéficiaire ;</li> <li>Réalisation des Paiements instantanés.</li> </ul>                               | Luxembourg                      |
| LuxTrust Luxembourg (PSF)                                 | Emission et gestion des identités numériques (certificat LuxTrust)                                                                                                                                            | Luxembourg                      |
| Payconiq Luxembourg                                       | Fourniture du service Payconiq                                                                                                                                                                                | Luxembourg                      |
| Salesforce Irlande                                        | Fourniture du CRM de la Banque<br>Gestion des entrées en relation<br>Gestion de la messagerie sécurisée                                                                                                       | Suède                           |
| Snowflake Pays-Bas                                        | Calcul, manipulation de données et exploitation analytique à grande échelle                                                                                                                                   | Pays-Bas, Allemagne             |
| SWIFT Belgique                                            | Echange de messages sécurisés sur les transactions financières                                                                                                                                                | Pays-Bas                        |
| Victor Buck Services Luxembourg (PSF)                     | Gestion des impressions et envoi de courriers                                                                                                                                                                 | Luxembourg                      |
| Worldline Financial Services Europe S.A. Luxembourg (PSF) | Edition et personnalisation des cartes de paiement<br>Activités liées à l'émetteur des cartes de paiement<br>Blocage de cartes, gestion des incidents et des réclamations<br>Gestion de la fonction 3D Secure | Luxembourg                      |