

# Conditions Générales Banque Internationale à Luxembourg, société anonyme

## Table des matières

<b>I. DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>2</b>
I.1. Objet des Conditions Générales.....	2
I.2. Modification des Conditions Générales.....	2
I.3. Entrée en relation, identification des clients et délai de rétractation.....	2
I.4. Unicité de comptes, compensation des comptes et connexité des opérations.....	2
I.5. La constitution de gage au profit de la banque.....	2
I.6. Sûretés additionnelles.....	3
I.7. Communications.....	3
I.8. Forme et exécution des ordres du client.....	4
I.9. Preuve.....	4
I.10. Signalement et rectification d'erreurs.....	5
I.11. Mandats et procurations.....	5
I.12. Protection des données à caractère personnel, enregistrement des communications téléphoniques et secret bancaire.....	5
I.13. Renseignements commerciaux.....	6
I.14. Rupture des relations entre la Banque et le client.....	6
I.15. Responsabilité.....	6
I.16. Frais et commissions.....	7
I.17. Loi applicable.....	7
I.18. Réclamations.....	7
I.19. Compétence judiciaire et lieu d'exécution des obligations.....	7
<b>II. FONCTIONNEMENT DES COMPTES BANCAIRES.....</b>	<b>7</b>
II.1. Comptes avec plusieurs titulaires.....	7
II.2. Retraits.....	7
II.3. Dépôts à terme.....	8
II.4. Intérêts.....	8
II.5. Comptes en monnaies étrangères.....	8
II.6. Comptes épargne.....	8
II.7. Métaux précieux.....	9
II.8. Location de coffres forts.....	9
<b>III. SERVICES D'INVESTISSEMENT ET SERVICES AUXILIAIRES.....</b>	<b>9</b>
III.1. Champ d'application.....	9
III.2. Classification des clients.....	9
III.3. Profil d'investisseur.....	9
III.4. Le dépôt des instruments financiers, Garantie des Dépôts, Garantie des Investisseurs.....	9
III.5. Les dépôts cachetés.....	11
III.6. Ordres sur instruments financiers.....	11
III.7. Conflits d'intérêts.....	13
III.8. Commissions payées ou perçues dans le cadre des services d'investissement.....	13
<b>IV. SERVICES DE PAIEMENT.....</b>	<b>14</b>
IV.1. Champ d'application.....	14
IV.2. Moyens de paiement.....	14
IV.3. Dispositions spécifiques à certains paiements.....	15
A) Dispositions applicables aux paiements effectués par des clients en tant que consommateurs et non-consommateurs.....	15
B) Dispositions spécifiques aux paiements effectués par les clients en tant que consommateurs.....	17
C) Dispositions spécifiques aux paiements effectués par les clients en tant que non-consommateurs.....	18
D) Dispositions applicables aux domiciliations de créances européennes.....	18
<b>V. LE CRÉDIT DOCUMENTAIRE ET LES OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT.....</b>	<b>19</b>
<b>VI. SERVICES BILNET.....</b>	<b>19</b>
VI.1. Définitions.....	19
VI.2. Services BILnet.....	20
VI.3. Accès aux services BILnet.....	20
VI.4. Codes personnels du client.....	20
VI.5. Responsabilité du client.....	20
VI.6. Opposition / Blocage d'accès / Blocage d'opérations.....	20
VI.7. Accès technique.....	21
VI.8. Utilisation des services BILnet.....	21
VI.9. Transmission des ordres par le client.....	21
VI.10. Informations.....	22
VI.11. Messagerie sécurisée.....	22
VI.12. Responsabilité de la Banque dans le cadre des services BILnet.....	22
VI.13. Droits d'auteur.....	23

## Conditions Générales régissant les relations entre Banque Internationale à Luxembourg et ses clients

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 GENERALES

#### 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 le site internet BILnet 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 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 statut juridique et fiscal, son domicile ou siège social et sa situation personnelle et professionnelle. Le client s'engage à informer la Banque de toute modification de son statut juridique ou fiscal, de son domicile ou siège social ou de sa situation personnelle.

Dans le cas où des avoirs sont remis à la Banque avant l'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.

Aucun compte n'est ouvert au nom du client auprès de la Banque tant que le client n'aura pas rempli, à la satisfaction de la Banque, tous les documents d'ouverture de compte.

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, 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 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.

#### 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'arrêt 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 sous-compte avec le solde débiteur d'un autre sous-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.

### 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

- a. La communication, et généralement tout autre moyen de 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 son 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.

En communiquant à la Banque son adresse e-mail, le client accepte expressément que la Banque puisse lui faire parvenir des informations qui ne lui sont pas adressées personnellement par le biais de son site internet : [www.bil.com](http://www.bil.com).

Si un client a donné son accord exprès dans un document distinct, la Banque peut le contacter par le biais de la messagerie sécurisée BILnet et est autorisée à lui transmettre par ce canal des informations et documents concernant leurs relations d'affaires.

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. A défaut d'opposition de sa part, le client autorise la Banque à le contacter par e-mail, téléfax ou téléphone 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.

- c. Les communications de la Banque sont réputées faites dès qu'elles sont envoyées à la dernière adresse 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. Dans le cas où le courrier du client est retenu à la Banque, celle-ci garde 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.
- g. La Banque informe le client sur les opérations effectuées sur son compte via les extraits de compte que la Banque lui adresse une fois par mois par courrier postal. Le client a la possibilité de choisir une fréquence d'envoi plus élevée. Il a également la possibilité de recevoir ses extraits via le site internet BILnet. Enfin, il peut domicilier sa correspondance auprès de la Banque, conformément à l'article 13 ci-après.

#### Article 13

Lorsque le client donne instruction à la Banque de domicilier auprès d'elle toute correspondance bancaire relative à son ou à ses comptes, cette domiciliation est faite aux termes et conditions suivants:

Cette instruction ne comporte aucune dérogation; elle est valable jusqu'à avis contraire de la part du client.

Le client reconnaît sans réserve que la Banque est en droit de considérer comme ayant dûment délivré à l'adresse du client toutes lettres et communications, à la date qu'elles portent, ceci par le seul fait que la Banque les retient par-devers elle à l'intention du client. Il s'ensuit que ce dernier assume l'entière responsabilité des conséquences généralement quelconques pouvant résulter de ce que les lettres, communications et avis concernant directement ou indirectement le compte ou les comptes concernés, ne sont pas envoyés à son adresse. Il renonce à se prévaloir à l'encontre de la Banque qu'il n'a pu avoir connaissance de leur contenu qu'au moment du retrait. Il a pris connaissance du fait que le service dont il est question est offert moyennant une commission annuelle suivant tarif.

Il se déclare par ailleurs d'accord à ce que la correspondance qui n'aura pas été retirée après un délai de deux (2) ans puisse être détruite par les soins de la Banque. En cas de clôture du dernier compte fonctionnant sous le même numéro de base, ce délai est ramené à six (6) mois.

## I.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 BILnet Services) ou autre 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, 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 empreinte digitale du client, celui-ci est opposable au titulaire avec la même valeur que la signature autographe.
- d. Les ordres de transfert et autres ordres de paiement 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 transfert ou d'un autre ordre de paiement 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 transfert et autres ordres de paiement 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).

## 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.



De plus amples informations relatives à l'enregistrement des conversations téléphoniques sont fournies à l'article 18 ci-dessous.

## 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.
- 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

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, enregistrement des communications téléphoniques et secret bancaire

### Article 18

- La Banque collecte et traite des données personnelles se rapportant à chaque client conformément à sa politique en matière de protection des Données Personnelles, reprise en annexe des présentes conditions générales et dont elle fait partie intégrante.
- Le client reconnaît et accepte que la Banque est tenue d'enregistrer les conversations téléphoniques ou les communications électroniques qui donnent lieu ou sont destinées à donner lieu à des transactions. De plus, la Banque peut également enregistrer des conversations téléphoniques ou des communications électroniques dans d'autres circonstances, par exemple pour conserver la preuve de toute transaction commerciale ou de toute autre communication commerciale, ainsi que pour assurer le suivi des services prestés et le contrôle de la régularité des opérations.
- Les données enregistrées seront conservées pendant au moins cinq (5) ans, période qui peut être prolongée jusqu'à sept (7) ans à la demande des autorités compétentes ou pour toute autre période plus longue prévue par la loi.
- Dans le respect de la législation applicable en la matière, la Banque se réserve le droit d'équiper ses bâtiments accessibles au public de systèmes de vidéosurveillance aux fins de sécurité des personnes et des biens et de prévention d'accidents.

e. La Banque est tenue par une obligation de secret professionnel et ne peut communiquer les données et informations relatives aux relations d'affaires avec le client (les « Informations ») à des tiers, 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 la réglementation et de bénéficier des ressources techniques de spécialistes qualifiés, la Banque sous-traite certaines tâches, activités ou 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 utilise un Prestataire de Services situé en Allemagne dans le but de se conformer à ses obligations réglementaires, et notamment ses obligations de déclaration (telles que ses obligations de déclaration des transactions prévues par la législation MiFID) vis-à-vis des autorités luxembourgeoises et étrangères compétentes.

La Banque sous-traite également une partie de son infrastructure informatique et de ses tâches informatiques opérationnelles à un professionnel du secteur financier de support luxembourgeois et/ou à un Prestataire de Services situé en Pologne (ensemble, les « Prestataires de Service Informatique »). Dans ce contexte, certaines Informations peuvent être mises à la disposition de Prestataires de Services et/ou de sous-traitants au service des Prestataires de Service Informatique au sein de l'UE, et en particulier en Pologne, et/ou en Suisse.

(les « Sous-Traitances »)

Les Informations transférées et/ou divulguées dans le cadre des Sous-Traitances incluent, le cas échéant : les données d'identification personnelles et les détails personnels (p. ex. nom, adresse, lieu de naissance/constitution, domicile fiscal, 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, dépenses) et les données relatives aux affaires commerciales du client (p. ex. l'identité des représentants légaux et autres contacts commerciaux).

Les Sous-Traitances seront réalisées conformément aux exigences réglementaires luxembourgeoises et la Banque s'assurera 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 et 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.

Le client confirme accepter de supporter toutes les conséquences résultant du transfert et/ou de la divulgation des Informations aux Prestataires de Services et accepte que la Banque ne puisse être tenue responsable de quelque manière que ce soit de toute perte, dommages ou coûts causés ou engagés en lien avec les transferts ou divulgations

d'Informations susmentionnés.

Les Informations seront transférées et/ou disponibles pour les Prestataires de Services aussi longtemps que le client maintient une relation bancaire avec la Banque.

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.

### 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 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 et avec effet immédiat, sauf convention contraire des parties.
- 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).

### 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:

- a. l'incapacité juridique du client, de ses mandataires, héritiers, légataires et ayants droit,
- b. le décès du titulaire du compte, aussi longtemps qu'il n'aura pas

- été notifié à la Banque,
- c. l'erreur quant à la dévolution successorale du client décédé,
- d. 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,
- e. 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, 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,
- o. 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,
- p. l'indication de données fausses, inexactes, périmées ou incomplètes,
- q. une fraude externe à la Banque,
- r. l'exercice, par la Banque, de ses droits prévus aux articles 18, 20, 30 et 40 des présentes Conditions Générales,
- s. 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.

Il appartient au client de respecter l'ensemble 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 le site internet BILnet 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 BILnet 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.

## 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 le site internet 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.

## 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, solidarité passive 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, 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 tel emploi que bon lui semble, donner l'ordre de vendre d'anciens titres ou d'en acheter des nouveaux, exercer ses droits de souscription, émettre des chèques 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 présente clause de compte collectif avec solidarité peut être résiliée à tout moment sans préavis et par simple lettre par chacun 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 duplicata 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.2. Retraits

#### 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 trois (3) 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 par exemple.

Le Client est informé qu'en vertu de la loi du 27 octobre 2010 portant organisation des contrôles de transport physique de l'argent liquide entrant au, transitant par le 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 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 (CE) no 1889/2005 du 26 octobre 2005 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. Sauf avis contraire du client reçu deux (2) Jours Ouvrables avant l'échéance, les dépôts à terme (sauf dépôts structurés) peuvent être 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 :

- 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.
- 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. 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.

- 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.

- 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.
- Sauf disposition expresse contraire dans la documentation crédit applicable, pour tous les prêts, crédits, lignes de crédit, 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, Libor, Eonia, 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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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

- 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 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.
- c. 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. Dans cette dernière hypothèse, la Banque peut autoriser des opérations au comptant ou à terme. Le cas échéant, des conditions spéciales s'appliquent.

## II.8. Location de coffres forts

### Article 33

La location de coffres forts mis à la disposition de ses clients par la Banque est régie par une convention spéciale.

## 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 particuliers. 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, les règles de conduite qui concrétisent 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 l'expertise nécessaires pour prendre eux-mêmes leurs décisions d'investissement et pour apprécier correctement et supporter les risques financiers liés à ces investissements. 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 particuliers 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 :

- un client particulier peut renoncer à une partie de la protection qui lui est accordée et demander d'être considéré comme un client professionnel ;
- un client classé par défaut comme client professionnel peut demander d'être considéré comme une contrepartie éligible ;
- un client professionnel peut demander de pouvoir bénéficier d'un degré de protection plus élevé et demander d'être considéré comme un client particuliers ;
- un client classé par défaut comme contrepartie éligible peut demander d'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 particuliers 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 et sur leur surface financière. Le client s'engage à informer la Banque de tout changement des informations qu'il a fournies à la Banque dans ce cadre.

### III.4. Le dépôt des instruments financiers, 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 fungible. 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 courant espèces, à moins que le titulaire n'en entretienne déjà un. Les débits et crédits relatifs aux achats et ventes de titres, aux opérations sur titres et aux paiements de commissions peuvent être comptabilisés sur le compte espèces relatif au dépôt titres.

#### **Article 39**

Les droits de garde et les autres frais relatifs au dépôt de titres sont débités périodiquement du compte courant 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 Economique Européen qu'en dehors de celui-ci.

Les dépôts à l'étranger étant soumis aux lois, règlements et usages 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 usages, notamment en procédant le cas échéant à des ventes ou transferts des valeurs remises en dépôt. D'autre part, les droits des clients en rapport avec leurs valeurs peuvent varier en fonction de ces lois et usages. Par ailleurs, les lois, réglementations et usages applicables au lieu de dépôt peuvent 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.

#### **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 « SILL ») assurant la protection des investisseurs.

Le SILL 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 SILL, 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 doivent être exercés exclusivement par le client ou par le représentant du client. 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 particuliers 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 au droit 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

Sauf stipulation contraire, les ordres de bourse sont valables jusqu'à la fin du mois pendant lequel ils ont été donnés. Le renouvellement ne s'effectue que sur demande expresse du client. Les ordres portant la mention « valable jusqu'à exécution ou révocation » ou une mention équivalente expirent de plein droit le dernier jour de l'année de leur réception par la Banque.

#### 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 partie à l'accord sur 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 particulier un rapport présentant entre autres une synthèse des conseils donnés et expliquant pourquoi la recommandation formulée est adaptée au client particulier, 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 ainsi que l'attitude du client à l'égard du risque et sa capacité de perte. La Banque spécifiera également dans ce rapport si les services ou instruments recommandés sont susceptibles de nécessiter que le client particulier 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, le client accepte de ne recevoir l'évaluation d'adéquation qu'après 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 particuliers 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 particuliers un rapport présentant une synthèse des conseils donnés et expliquant pourquoi la recommandation formulée est adaptée au client particulier, y compris la façon dont elle est conforme aux objectifs et à la situation particulière du ce client. Lorsque l'accord d'un client



particulier 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 particulier consent expressément par les présentes à recevoir celle-ci sur un support durable sans délai excessif après la conclusion de la transaction. Les clients particuliers 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 particulier 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). De même, la Banque ou la société de gestion à laquelle la gestion discrétionnaire de l'OPC aura été déléguée peuvent percevoir des OPC ou de leurs représentants, lorsque ces derniers sont placés dans les portefeuilles des clients, une commission établie sur base des critères susmentionnés.

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 tout 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.

## 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, 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, 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, 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) ou lorsque la devise utilisée pour le transfert est la devise d'un pays n'appartenant pas à l'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 dans un but autre que leur activité commerciale ou professionnelle.

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 un contrat de paiement, qu'il soit à durée déterminée ou indéterminée, à tout moment avec effet immédiat. 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 préavis de deux mois.

Le tout sans préjudice de l'article 20 b).

### 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.

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.

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 la ligne de crédit consentie 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 ;
- 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.

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 une ligne de crédit a été consentie 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. en cas d'envoi par courrier ordinaire, à la réception effective du courrier par la Banque ; et
- d. 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 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 transfert 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 qu'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.

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.

## Cours 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 indiqué par THOMSON REUTERS 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. La liste des devises étrangères gérées par la Banque est publiée sur le site internet de la Banque sous la rubrique « cours de change ». 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 cours de change varient de jour en jour, le client s'informerera du cours 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 g)) 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 g) ;

- 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

- 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.
- 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.
- 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 :

- a. l'autorisation n'indiquait pas le montant exact de l'opération de paiement lorsqu'elle a été donnée ; et
- b. 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
- c. 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.

- 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 avec 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 de 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.

### e. Reprise des domiciliations nationales existantes

Dans le cadre de la reprise des mandats existants au niveau national vers le système de domiciliations de créances européennes la Banque est autorisée, sauf contre-ordre du client, à continuer à débiter le compte des demandes de paiement qui lui seront présentées dans le cadre des domiciliations de créances européennes sur base de mandats existants au niveau national.

Les mandats nationaux existants, donnés par des clients consommateurs, seront exécutés selon le schéma CORE. Les mandats nationaux existants, donnés par des clients non-consommateurs seront, au choix de leur bénéficiaire, exécutés selon le schéma B2B ou le schéma CORE.

## VI. 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 BILNET

Les articles 83 à 95 décrivent le fonctionnement et déterminent les conditions et modalités d'utilisation des Services 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 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 (TANcard, Smartcard, Token ou tout autre moyen de connexion ou moyen électronique d'authentification).

## VI.2. Services BILnet

### Article 84

La Banque propose au client différents types de services (tels que consultation des extraits de compte, informations sur les produits et marchés financiers, transmission d'ordres par voie électronique, services d'investissement, services bancaires et services connexes) par le biais du site internet BILnet, du Centre de contact, du BILnet Mobile, 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. Les caractéristiques essentielles des produits et services offerts en ligne sont détaillées sur le site internet BILnet.

Le client peut demander et/ou souscrire à de nouveaux produits ou services par le biais du site internet 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 aux services BILnet, le client en assumera la pleine et entière responsabilité. Par ailleurs, le cas échéant, les articles suivants concernant les services BILnet ne sont pas seulement applicables au client, mais également au mandataire. Pour des raisons techniques, il n'est pas possible d'exécuter un ordre avec plus de deux (2) signatures conjointes par les services BILnet.

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 obligatoirement avoir souscrit auparavant aux Services BILnet. La Banque n'établira aucune relation contractuelle distincte avec les AISP ou les PISP désignés par le client : il appartient au client de conclure des contrats appropriés avec chaque AISP et chaque PISP concerné pour définir les conditions selon lesquelles ces derniers délivreront leurs services au client. Aucun pouvoir de donner des ordres de paiement à la Banque ne sera conféré à un AISP.

Le client communique à la Banque les limites d'utilisation pour chaque Code Personnel ou Outil de Connexion. À défaut, la Banque peut considérer que les limites d'utilisation fixées par le client pour un Outil de Connexion déterminé sont également valables pour les autres Outils de Connexion. La Banque peut également fixer des limites aux opérations en fonction du dispositif de connexion, du Code Personnel ou de l'Outil de Connexion et/ou des Moyens de Connexion utilisés. 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).

Par ailleurs, 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, l'empreinte digitale du client et les Moyens de Connexion constituent les codes 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 empreintes digitales sur son appareil dans le cadre de l'authentification via empreinte digitale. 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 le site internet 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 au site internet BILnet de la Banque 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 ou Moyens 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.

Dans le cas de figure où la Banque est l'émetteur du Moyen de Connexion, le Client déclenche le blocage sur le site internet BILnet même (onglet « blocage d'accès »). S'il ne peut accéder au site internet, il informe immédiatement par téléphone la Hotline BILnet (tél. +352 4590 4590) de l'opposition et confirmera immédiatement cette opposition par lettre envoyée à la Banque. En cas de contestation sur la date d'opposition, celle-ci est réputée effectuée à la date de réception de la lettre par la Banque. Toute notification entraînera l'invalidation de l'ensemble des attributs des Codes Personnels et de tous les Codes Personnels associés au compte de paiement concerné du client, qui seront susceptibles d'être remplacés avec l'accord de la Banque.

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 Outils 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 Outil 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 une ligne de crédit a été consentie 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 AIPS 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 Outil de Connexion ou l'Outil de Connexion lui-même. La Banque notifiera le blocage des services BILnet ou de l'Outil 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 de l'Outil 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 déblocqué 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 des services BILnet ainsi que toute autorisation nécessaire y afférente sont à la charge du client.

Le client devra en outre télécharger un logiciel de communication sur son ordinateur, 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 du site internet BILnet ou du BILnet Mobile, 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.

Les ordres peuvent être limités par le client quant à leur montant (seuil minimum / plafond maximum) ou exclus par le signalement d'un seuil / plafond égal à zéro (0). La Banque peut également 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 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 BILnet 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 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 fiscale 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. 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 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 ;
- e. le service de certification fourni par le Tiers de Confiance ;
- f. 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 d'empreinte digitale, qui découlent notamment des choix et des implémentations du constructeur de l'appareil ou des logiciels et systèmes d'opération utilisés sur celui-ci.

### VI.13. Droits d'auteur

---

#### Article 95

Les droits d'auteur concernant le site internet BILnet et BILnet Mobile 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 Mobile 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.

**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.**



Date et lieu de signature

Nom

Références de l'agent de Vente

Identifiant

Prénoms

**Par la présente, le client déclare avoir pris une copie et avoir lu et compris les Conditions Générales, la Lettre d'Aperçu des Risques et la Politique de Meilleure Exécution. Il s'engage par sa signature à les accepter et à les respecter.**

Signature

CONDITIONS GENERALES





## Politique en matière de traitement des Données Personnelles

La Banque, en qualité de « **Responsable du Traitement** » (à savoir l'entité qui détermine les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel), collecte et traite les données à caractère personnel (à savoir toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable, les « **Données Personnelles** ») se rapportant à chaque client. Le présent texte s'applique à l'ensemble des clients.

Cette Politique en matière de traitement des Données Personnelles (i) décrit les obligations de la Banque en tant que Responsable du Traitement et les droits de chacun des clients quant au traitement de leurs Données Personnelles, et (ii) fournit l'information légalement requise à cet égard.

Jusqu'au 24 mai 2018, le traitement de Données Personnelles par la Banque est soumis à la loi luxembourgeoise du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel. À partir du 25 mai 2018, la Banque traitera les Données Personnelles conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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, abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données, ci-après le « **Règlement** »).

### 1 Catégories des Données Personnelles traitées par la Banque

Les catégories d'informations suivantes relatives aux clients, en fonction des services auxquels les clients ont souscrit, seront collectées et utilisées par la Banque dans le cadre de l'exécution de ses missions :

- (i) données d'identification personnelles (ex. : nom, adresse, numéros de téléphone) ;
- (ii) détails personnels (ex. : genre, date de naissance) ;
- (iii) données d'identification émises par les services publics (ex. : numéro de carte d'identité) ;
- (iv) données d'identification électronique (ex. : adresse email, adresse IP, signature électronique) ;
- (v) données d'identification biométrique (ex. : signature dynamique) ;
- (vi) données d'identification bancaires et financières (ex. : numéros de comptes bancaires, numéros de cartes de crédit) ;
- (vii) transactions financières ;
- (viii) données relatives à la situation financière du client (ex. : revenus, patrimoine, actifs, crédits, dépenses) ;
- (ix) données relatives aux assurances (ex. : compagnies d'assurance, types d'assurance, montants assurés) ;
- (x) données relatives à l'activité de la personne concernée (ex. : identité des mandataires et autres contacts d'affaires) ;
- (xi) enregistrements téléphoniques.

### 2 Finalités du traitement des Données Personnelles

Les Données Personnelles du client seront ou pourront être traitées par la Banque, en fonction des services auxquels le client a souscrit :

- (i) dans la mesure où ce traitement est nécessaire à l'exécution des contrats entre la Banque et le client ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du client. En particulier, les Données Personnelles seront traitées pour la mise en œuvre, l'administration et la gestion de la relation contractuelle

ainsi que pour la mise à jour des informations concernant les clients ;

- (ii) dans la mesure où ce traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle la Banque est soumise, ce qui inclut notamment les réglementations en matière (i) d'information précontractuelle du client relativement aux services d'investissement dans le domaine des instruments financiers (MiFID), (ii) des obligations de reporting vers les autorités pertinentes, qu'elles soient luxembourgeoises ou non, (iii) de la bonne gestion du risque par la Banque, (iv) de mesures contre le blanchiment d'argent et la lutte contre le financement du terrorisme ou encore (v) des obligations visant à « connaître le client » (KYC) ;
- (iii) dans la mesure où ce traitement est nécessaire à l'intérêt légitime de la Banque à fournir des services toujours plus adaptés aux besoins de ses clients, en particulier dans le cadre d'offres de services complémentaires aux services auxquels le client aura déjà souscrit et par conséquent 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.

### 3 Activités de profilage

Dans le cadre de ses activités et afin de servir au mieux ses clients, la Banque fait usage du profilage. Ce mécanisme regroupe un ensemble de traitements automatisés des Données Personnelles des clients qui ont pour objectif :

- (i) dans une base clients, la recherche et l'identification de caractéristiques communes aux personnes susceptibles d'être intéressées par un produit ou un service bancaire particulier, qu'il soit nouveau ou existant ; ou
- (ii) dans une base clients, la recherche et l'identification de groupe de personnes relativement homogènes en termes de produits détenus et/ou de comportements bancaires permettant une meilleure compréhension du fonds de commerce de la Banque ainsi qu'une personnalisation de son offre commerciale.

### 4 Données Personnelles relatives à des tiers

Le client qui communique à la Banque des Données Personnelles relatives à des tiers (notamment les membres de sa famille et les représentants de son employeur) doit y être autorisé par ces tiers et les informer que la Banque procède à des traitements de Données Personnelles pour les mêmes finalités et selon les mêmes modalités que celles exposées dans la présente Politique en matière de traitement des Données Personnelles.

### 5 Collecte et traitement des Données Personnelles

La Banque ne recueille que les informations nécessaires à l'exécution de sa mission et seulement dans le cadre de son service à la clientèle.

Les Données Personnelles sont collectées auprès du client (par exemple, lors de l'ouverture d'un compte, par le biais d'un questionnaire) et auprès de tiers (par exemple, en fonction des services prestés, avocats mandatés, notaires mandatés, autorités nationales).

Le refus de communiquer les Données Personnelles à la Banque et l'interdiction qui lui serait faite de les traiter, tout en étant laissé à la discrétion du client, peuvent dans certains cas faire obstacle à

la poursuite d'une relation avec la Banque ou à la fourniture de certains produits ou services par la Banque.

## 6 Personnes ayant accès aux Données Personnelles et objectifs de cet accès

Les Données Personnelles du client sont susceptibles d'être transférées par la Banque aux catégories de tiers suivantes :

- (i) d'autres institutions financières, en ce compris notamment des banques, compagnies d'assurance et émetteurs de cartes de paiement et de crédit ;
- (ii) des prestataires de services externes dont l'intervention est nécessaire dans le cadre de l'exécution des services au client, notamment dans le secteur des technologies de l'information, des paiements et de la communication.

Ces destinataires des Données Personnelles peuvent agir en qualité de Responsables du Traitement ou de sous-traitants et sont tenus de respecter les obligations légales et/ou contractuelles en matière de protection des Données Personnelles, en ce compris le secret professionnel ou les obligations de confidentialité applicables.

La Banque peut également transférer les Données Personnelles, si elle y est tenue soit en vertu d'une obligation légale ou réglementaire soit en vertu d'une contrainte émanant d'une autorité publique dans les limites légales.

Conformément aux obligations légales et réglementaires propres à l'échange automatique d'informations avec les pays y ayant adhéré, la Banque est susceptible de communiquer certaines Données Personnelles liées au statut de résidence fiscale du client aux autorités fiscales luxembourgeoises. 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.

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, 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.

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.

Le secret des affaires s'oppose à ce que la Banque se fasse l'intermédiaire pour la collecte et la transmission des informations précitées à des tiers, si ce n'est sur instruction formelle du client ou en cas d'obligation légale contraignante.

En principe, les Données Personnelles du client sont conservées par la Banque sur le territoire du Grand-Duché du Luxembourg. La Banque ne transférera les Données Personnelles du client en

dehors de l'Espace économique européen (« EEE ») que si elle y est tenue en vertu d'une obligation légale ou réglementaire ou d'une contrainte émanant d'une autorité publique opposables à la Banque ou, plus généralement, dans les limites légales applicables. La Banque veillera alors à ce qu'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne existe, ou, le cas échéant, à ce que des garanties appropriées aient été mises en place (par exemple : l'adoption de clauses types de protection des données, l'adhésion à un code de conduite ou encore l'obtention d'une certification).

## 7 Droits du client

Chaque client dispose d'un droit de requérir l'accès à ses Données Personnelles et d'obtenir leur copie ainsi que, dans le cas où ces Données Personnelles seraient incomplètes ou erronées, leur rectification.

Les clients disposent également du droit à la limitation du traitement des Données Personnelles, du droit de s'opposer à leur utilisation ainsi que du droit d'obtenir leur effacement par le Responsable de Traitement, aux conditions et dans les limites prévues par le Règlement et découlant notamment des obligations légales et contractuelles de la Banque. Dans tous les cas, le client peut s'opposer au traitement de ses Données Personnelles à des fins de prospection directe et ce, sans donner de motif.

Aux termes du Règlement, les clients disposeront également d'un droit à la portabilité de leurs Données Personnelles, à savoir le droit de recevoir les Données Personnelles les concernant ou en demander la communication à un autre responsable de traitement dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

Le client pourra retirer, à tout moment, le consentement qu'il aura donné dans les hypothèses où la Banque aura dû préalablement requérir un tel consentement pour le traitement de ses Données Personnelles. La légalité du traitement fondé sur le consentement accordé avant son retrait ne sera pas affectée.

Le client peut soumettre une demande d'exercice des droits repris ci-dessus en envoyant une demande écrite, signée et justifiant de son identité à la Banque, adressée au Département Compliance, par courrier électronique à l'adresse [contact@bil.com](mailto:contact@bil.com), par courrier papier à l'adresse suivante : Banque Internationale à Luxembourg, Route d'Esch 69, L-2953 Luxembourg, ou via sa messagerie sécurisée BILnet.

Si le client n'est pas satisfait de la manière dont la Banque traite ses Données Personnelles, il peut en référer au Département Compliance, qui prendra en charge sa demande.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse de la Banque, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données (<https://cnpd.public.lu/fr/index.html>).

## 8 Durée de conservation des Données Personnelles

Les Données Personnelles seront conservées par la Banque pour une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités poursuivies par la Banque et conformément à ses obligations légales.