

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

Réception des ordres et heure limite

Article 70

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

- lorsqu'il est remis en mains propres dans les bureaux de la Banque ;
- lorsqu'il est saisi et validé via BILnet ;
- en cas d'envoi par courrier ordinaire, à la réception effective du courrier par la Banque ; et
- 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.

Par dérogation à ce qui précède, un ordre de Paiement Instantané est réputé reçu par la Banque à compter de l'horodatage par celle-ci de l'ordre de virement du client. L'horodatage est une donnée de nature électronique donnant l'heure exacte de la prise en compte par la Banque de l'instruction du client et constitue un élément de preuve.

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 :

- pour les opérations de paiement en euros ou dans une devise de l'EEE, (à l'exception des Paiements Instantanés) le délai d'exécution maximum sera d'un (1) Jour Ouvrable, étant entendu que ce délai limite sera prorogé d'un (1) Jour Ouvrable si le virement a été initié sur support papier ;
- 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.
- c. le délai d'exécution maximum pour les Paiements Instantanés émis est de dix (10) secondes après que la Banque a apposé son horodatage sur l'ordre de virement du client; en cas de difficultés exceptionnelles de traitement, le délai d'exécution maximum est de vingt (20) secondes. Ces délais peuvent ne pas être respectés pour des raisons réglementaires, ainsi que pour des raisons techniques et opérationnelles propres à la Banque et sont valables sous réserve que les données fournies par le client soient correctes. Pour les Paiements Instantanés reçus, le compte du client est crédité immédiatement après que la Banque a reçu les fonds de la banque du donneur d'ordre. Si le Paiement Instantané ne peut pas être réalisé endéans le délai maximum d'exécution de 20 secondes, il est automatiquement annulé et le client est informé de l'impossibilité de réaliser son instruction de paiement.

Taux de change

Article 72

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

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

Article 73

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

Frais

Article 74

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

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

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

- dans le cas où la Banque communique, à la demande du client, des informations supplémentaires ou plus fréquentes que ce que prévoient les présentes Conditions Générales (par ex. lorsqu'il opte pour des relevés de compte plus fréquents tel que prévu dans l'article 12 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 :

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

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

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

Article 77

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

- 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 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.

V. LE CRÉDIT DOCUMENTAIRE ET LES OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

Article 82

a. Crédit documentaire

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

b. Opérations d'encaissement

Les opérations d'encaissement pour lesquelles la Banque obtient mandat sont régies par les Règles uniformes relatives aux encaissements établies par la Chambre de Commerce

Internationale à Paris dans la mesure où les dispositions qu'elles contiennent ne sont pas contraires aux Conditions Générales et spéciales en vigueur à la Banque.

VI. SERVICES DE BANQUE EN LIGNE BILNET

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

VI.1. Définitions

Article 83

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

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

VI.2. Services BILnet

Article 84

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

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

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

En souscrivant à BILnet, le client accepte les limites d'utilisation journalières standard pour les transactions sur BILnet, limites qu'il peut consulter et modifier via BILnet ou via la Banque.

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

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

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

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

Dans le cas de figure où le client a donné un mandat ou une procuration relative 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 et la banque n'est pas tenue de vérifier le consentement donné par le client au(x) AISP et/ou PISP d'accéder à ses données. Aucun pouvoir de donner des ordres de paiement à la Banque ne sera conféré à un AISP.

La Banque peut fixer des limites aux opérations en fonction du dispositif de connexion, du Code Personnel ou 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).

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

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

VI.4. Codes Personnels du client

Article 86

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

L'utilisation des Codes Personnels pour accéder aux services BILnet et pour signer ou valider des instructions dépend de

l'ordre donné ainsi que du Moyen de Connexion et du support de connexion employés.

VI.5. Responsabilité du client

Article 87

Le client doit veiller à garder strictement confidentiels tous les Codes Personnels et à ne les inscrire sur aucun document. Il s'engage à n'enregistrer que ses propres données biométriques sur son appareil dans le cadre de l'authentification via l'utilisation de données biométriques. Il s'engage en outre à respecter toutes les recommandations de l'émetteur du Moyen de Connexion, destinées à préserver la sécurité de ses Codes Personnels, de même que les principes en matière de sécurité repris sur 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, Moyens de Connexion ou supports de connexion ou, en cas d'envoi postal, de la non-réception dans un délai raisonnable des Moyens de Connexion, ou en cas de constat d'un abus ou de présomption ou de risque d'abus, le client devra faire opposition conformément à la procédure applicable à ce moment au Moyen de Connexion concerné, disponible auprès de l'émetteur de ce dernier.

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 un découvert a été consenti au client dans le cadre de la délivrance des services de paiement par la Banque, lorsque la Banque a des raisons de penser que le client peut être incapable d'honorer ses engagements financiers envers la Banque (par exemple, lorsque le solde du compte de paiement est insuffisant pour couvrir l'exécution des ordres de paiement ou lorsque la limite maximale du découvert pouvant avoir été convenue entre la Banque et le client a été atteinte) ou lorsque la Banque est contrainte par application de la loi d'effectuer ce blocage. Cette disposition sera également applicable en cas (de présomption) d'accès non autorisé ou frauduleux au(x) compte(s) de paiement du client par un AISP ou un PISP ou en cas d'initiation frauduleuse d'un ordre de paiement par un PISP. La Banque peut bloquer une opération spécifique initiée par le client à l'aide d'un 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 débloqué par la Banque elle-même lorsque les raisons justifiant le refus d'accès auront disparu. La Banque ne sera pas responsable des préjudices pouvant découler d'un blocage et/ou d'un éventuel défaut d'informations/retard d'informations ayant trait à ce blocage, sauf en cas d'agissement fautif intentionnel ou de négligence grave de la part de la Banque.

VI.7. Accès technique

Article 89

Il appartient au client de s'équiper de manière appropriée,

notamment en matière informatique, de télécommunications et de sécurité pour accéder aux services BILnet, et de maintenir cet équipement.

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

Le client devra 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 de BILnet, le client pourra s'adresser à la Hotline BILnet de la Banque.

VI.8. Utilisation des services BILnet

Article 90

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

VI.9. Transmission des ordres par le client

Article 91

Le fait d'introduire un ordre ne garantit pas son exécution.

Les informations obtenues lors d'une consultation sont à considérer sous réserve des opérations en cours.

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

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

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

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

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

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

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

Article 94

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

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

VI.13. Droits d'auteur

Article 95

Les droits d'auteur concernant BILnet appartiennent à la Banque. Toute représentation ou reproduction totale ou partielle du site internet, des marques, logos ou éléments figurant sur le site

internet ou accessibles via BILnet sous quelque forme que ce soit, est interdite sans autorisation préalable et écrite de la Banque. La Banque et ses concédants sont propriétaires de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les logiciels, programmes et applications mis à disposition du client. Le client n'acquiert qu'un simple droit d'utilisation sur ces logiciels, programmes et applications. Il s'engage à les utiliser dans le respect des consignes et prescriptions de la Banque et ne peut, sous quelque forme ou manière que ce soit, les mettre à la disposition de tiers ou les copier, décompiler, adapter ou altérer.

VII. SUCCESSIONS

Article 96

a. De l'information du décès

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

Sauf disposition contraire, la survenance du décès du client entraînera automatiquement blocage de son (ses) compte(s), dépôt-titres et coffre(s)-fort(s) ainsi que révocation, conformément à l'article 17 des Conditions Générales, des procurations que le défunt avait délivré en faveur de tiers.

b. Du mandat « Post mortem »

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

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

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

c. De la liquidation des avoirs successoraux

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

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

d. Des recherches et correspondances

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

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

VIII. INDICES DE RÉFÉRENCE

VIII.1. Indices de référence utilisés

Article 97

La Banque a recours aux indices de références suivants :

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

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

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

VIII.2. Indisponibilité temporaire des Indices de Référence

Article 98

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

VIII.3. Indisponibilité permanente des Indices de Référence

Article 99

Lorsque l'un des événements suivants se produit :

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

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

La Banque utilisera à la place :

- L'indice de référence qui est officiellement désigné, déterminé ou recommandé pour se substituer à l'Indice de Référence concerné par l'administrateur de cet Indice de Référence ou toute banque centrale compétente, tout régulateur ou toute autre entité de supervision compétent ou un groupe composé de ces derniers ou tout groupe de travail ou comité mis en place ou présidé par, ou constitué à la demande de, l'un quelconque d'entre eux ou par le Conseil de Stabilité Financière (*Financial Stability Board*) (l'« **Organe de Désignation Concerné** ») ou, si un tel indice n'existe pas ;
- un indice de référence externe qui, de l'avis de la Banque et conformément aux pratiques de marché communément admises, est un remplacement généralement accepté sur les marchés internationaux ou nationaux pour l'Indice de Référence aux fins de déterminer les taux d'intérêt à terme équivalent et dans la même devise ou, en l'absence d'un tel consensus ;
- un indice externe librement désigné par la Banque agissant de bonne foi aux fins de la détermination des taux d'intérêt pour la même durée et dans la même devise.
(l'« **Indice de Référence Alternatif** »)
- A l'Indice de Référence Alternatif, la Banque pourra ajouter une marge destinée à réduire ou éliminer, dans la mesure où cela est raisonnablement possible, tout transfert de la valeur économique de la Banque vers le client ou du client vers la Banque résultant de l'application de l'Indice de Référence Alternatif (étant précisé que si un tel ajustement ou une méthode de calcul d'un tel ajustement a été déterminé, désigné ou recommandé par l'Organe de Désignation Concerné, l'ajustement doit être effectué conformément à une telle détermination, désignation ou recommandation).

VIII.4. Mis en œuvre de l'Indice de Référence Alternatif

Article 100

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

Article 101

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

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.

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. La présente Politique s'applique à l'ensemble des clients (c'est-à-dire les clients personnes physiques et leurs mandataires mais aussi les représentants / bénéficiaires effectifs des personnes morales) ainsi que les prospects ou clients potentiels témoignant d'un intérêt pour les produits et services proposés par la Banque.

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

La Banque traite les Données Personnelles conformément au Règlement 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

Dans le cadre de l'exécution de ses missions, la Banque collecte et traite les catégories de Données Personnelles suivantes relatives aux clients et prospects, en fonction des services auxquels ils ont souscrit ou sont sur le point de souscrire :

- (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, numéro d'identification fiscale) ;
- (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 auprès de la BIL ou de tout autre établissement de crédit ou prestataire de services de paiement (ex. : numéros de comptes bancaires, numéros de cartes de crédit) ;
- (vii) transactions financières effectuées à la BIL ou via tout autre établissement de crédit ou prestataire de services de paiement ;
- (viii) données relatives à la situation financière du client auprès de la BIL ou de tout autre établissement de crédit ou prestataire de services de paiement (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) données relatives aux habitudes et préférences (ex. : données collectées dans le cadre des visites en agence, lors de la navigation sur notre site Internet www.bil.com et de l'utilisation de nos formulaires en ligne, via les connexions à notre banque en ligne BILnet, ou encore suite aux courriers reçus de la part de clients et prospects) ;
- (xii) enregistrements des communications électroniques qui donnent lieu ou sont destinées à donner lieu à des transactions ;

- (xiii) enregistrements vidéo issus des systèmes de vidéosurveillance installés à l'intérieur et aux alentours des bâtiments et installations, y compris les guichets automatiques bancaires ;
- (xiv) enregistrements téléphoniques.

En vue de remplir ses obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ainsi que ses obligations de vigilance à l'égard de sa clientèle (« know your customer » ou « connaître son client ») et lorsque cela s'avère strictement nécessaire, la Banque traite des données relatives aux condamnations et infractions et à l'exercice d'une fonction publique.

2 Finalités du traitement des Données Personnelles

Les Données Personnelles sont ou peuvent être traitées par la Banque, en fonction des services auxquels le client ou prospect a souscrit ou est sur le point de souscrire :

- (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 ou prospect. En particulier, les Données Personnelles sont 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 ou prospects ;
- (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 ou prospect relativement aux services d'investissement dans le domaine des instruments financiers (MiFID), (ii) d'obligations de reporting vers les autorités pertinentes, qu'elles soient luxembourgeoises ou non, (iii) de bonne gestion du risque par la Banque, (iv) de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, (v) d'obligations visant à « connaître le client », (vi) de détection des transactions frauduleuses, ou encore (vii) de prévention des abus de marché ;
- (iii) dans la mesure où ce traitement est nécessaire à l'intérêt légitime de la Banque à fournir des services de qualité toujours plus adaptés aux besoins de ses clients, en particulier dans le cadre d'offres de services complémentaires aux services auxquels le client a 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, mais aussi dans le cadre de la fonction informatique de la Banque en vue de supporter ses activités ;
- (iv) dans la mesure où ce traitement est nécessaire à l'intérêt légitime de la Banque à veiller à la sécurité de son personnel, de ses clients et prospects ainsi qu'à protéger les biens dont elle a la responsabilité mais aussi pour prévenir tout type d'accidents.

3 Enregistrements téléphoniques

La Banque est tenue d'enregistrer les conversations téléphoniques qui donnent lieu ou sont destinées à donner lieu à des transactions pour répondre à plusieurs obligations :

- (i) conserver la preuve des transactions, vérifier et/ou confirmer les ordres et instructions par téléphone et/ou clarifier des malentendus ou corriger des erreurs lors de la réception et de la transmission des instructions ;
- (ii) démontrer que la Banque a respecté ses obligations vis-à-vis de ses clients en vertu de la Directive 2014/65/UE du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers (« MiFID ») ; et
- (iii) déceler tout comportement en relation avec des opérations de délit d'initié et de manipulation de marché conformément au Règlement No 596/2014 du 16 avril 2014 sur les abus de marché.

4 Activités de profilage et décisions automatisées

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

- (i) la recherche et l'identification de caractéristiques communes aux clients susceptibles d'être intéressés par un produit ou un service bancaire particulier, qu'il soit nouveau ou existant ;
- (ii) la recherche et l'identification de groupes de clients 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 ;
- (iii) la collecte et l'analyse d'informations concernant les connaissances et l'expérience financière des clients, leur comportement face au risque ainsi que leur situation économique afin de leur attribuer un profil et leur proposer des produits d'investissement adéquats, conformément à nos obligations réglementaires liées à la protection des investisseurs ;
- (iv) la gestion du risque auquel est exposée la Banque par l'analyse du comportement bancaire des clients (par exemple, l'utilisation de la carte de crédit versus la capacité de remboursement), ainsi qu'une meilleure information des clients quant à leur situation financière et aux risques que présentent certaines de leurs demandes (telles que les demandes d'augmentation de limite de carte de crédit) ; et
- (v) la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme via l'analyse des habitudes bancaires des clients (par exemple, l'historique transactionnel) par rapport à un ensemble de critères prédéfinis (par exemple, les pays de destination des transactions passées durant les six derniers mois) permettant de détecter les comportements suspects.

La Banque a automatisé certaines prises de décision afin d'accélérer le traitement des demandes et d'assurer leur impartialité. Tel est le cas pour les demandes de changement de limite de carte et la gestion des dépassements.

La logique sous-tendant la décision est alors basée sur une analyse du comportement bancaire du client ainsi que sur les actifs et les crédits de celui-ci.

Dans le cadre de ces décisions automatisées, le client a le droit de demander à ce que la Banque réexamine sa situation.

5 Données Personnelles relatives à des tiers

Le client qui communique à la Banque des Données Personnelles relatives à des tiers (par exemple les membres de sa famille) 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.

6 Collecte et traitement des Données Personnelles

La Banque ne recueille que les informations nécessaires à l'exécution des services à sa clientèle, et au respect de ses obligations légales.

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, auprès d'avocats mandatés, de notaires mandatés ou de certaines autorités nationales en fonction des services prestés).

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

7 Personnes ayant accès aux Données Personnelles et objectifs de cet accès

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

- (i) d'autres institutions financières, en ce compris des banques, compagnies d'assurance, sociétés expertes en fiscalité, émetteurs de cartes de paiement et de crédit, gestionnaires de plateformes de messagerie interbancaire, fournisseurs de solutions de paiement en ligne ; l'ensemble de ces institutions agissant comme responsables de traitement dans le cadre des services et produits proposés par la Banque (par exemple, traiter une transaction sur un instrument financier, proposer un produit d'assurance, fournir une carte de crédit, prêter des activités de dépositaire titres, intervenir en tant que banque du bénéficiaire d'un virement, ou encore produire un rapport fiscal) ;
- (ii) des prestataires de services externes dont l'intervention est nécessaire dans le cadre des services prestés aux clients, notamment dans le secteur des interfaces bancaires (par exemple, catégorisation des transactions et agrégation des comptes), technologies de l'information (par exemple, gestion des tâches informatiques opérationnelles ou encore gestion et hébergement de l'infrastructure technique), de la sécurité physique (par exemple, transport de fonds ou gestion des activités de vidéosurveillance), des impressions (par exemple, impressions des extraits de comptes), de la gestion des documents et données des clients (par exemple, destruction sécurisée de documents, revue de qualité, organisation et conservation des documents et données), de la consultance (par exemple, dans le cadre du développement de nouveaux produits et services), ou encore des communications (par exemple, gestion des mailings) ; l'ensemble de ces prestataires agissant comme sous-traitants pour le compte de la Banque ;
- (iii) des prestataires de services externes dont l'intervention est nécessaire dans le cadre des obligations légales et réglementaires de la Banque, notamment visant à « connaître

son client » (par exemple au travers de rapports, auquel cas le prestataire agit comme responsable de traitement), d'identification des clients qui seraient actionnaires de certaines sociétés et la facilitation de l'exercice de leurs droits de vote (par exemple par l'envoi de rapports de positions à des émetteurs européens et informations sur les assemblées générales envoyées aux clients), de reporting (par exemple, mettre en forme le reporting transactionnel destiné au régulateur financier, auquel cas le prestataire agit comme sous-traitant), ou encore de révision et de certification des comptes de la Banque (auquel cas le réviseur de comptes agit comme responsable du traitement).

Ces destinataires des Données Personnelles sont tenus de respecter les obligations légales et 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 obligatoire d'informations dans le domaine fiscal avec les pays y ayant adhéré, la Banque est susceptible de communiquer certaines Données Personnelles 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.

Enfin la Banque peut également transférer les données personnelles sur instructions du client.

En principe, les Données Personnelles sont conservées par la Banque et ses prestataires au sein de l'Union européenne. La Banque ne transférera les Données Personnelles 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).

8 Droits des personnes physiques

Chaque personne physique 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.

Elle dispose également du droit à la limitation du traitement de ses Données Personnelles, du droit de s'opposer à leur utilisation ainsi que du droit d'obtenir leur effacement par le Responsable du 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, la personne physique peut s'opposer au traitement de ses Données Personnelles à des fins de prospection directe et ce, sans donner de motif.

Elle dispose également d'un droit à la portabilité de ses Données Personnelles, à savoir le droit de recevoir les Données Personnelles la concernant ou en demander la communication à un autre Responsable du Traitement dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

La personne physique peut retirer, à tout moment, le consentement qu'elle a donné dans les cas où la Banque a sollicité un tel consentement pour le traitement de ses Données Personnelles. La légalité du traitement fondé sur le consentement accordé avant son retrait ne sera alors pas affectée.

La personne physique peut exercer ses droits en soumettant une demande écrite, signée et en justifiant de son identité :

- via la messagerie sécurisée de la banque en ligne BILnet, en précisant : Protection des données / Demande d'exercice de droits
- par email à l'adresse contact@bil.com, en précisant : Protection des données / Demande d'exercice de droits
- par courrier à l'adresse suivante : BIL Direct Center, 69 route d'Esch L-2953 Luxembourg

Si la réponse reçue ne lui a pas donné entière satisfaction ou pour toute question relative à la protection des données, la personne physique a la possibilité d'en référer au Délégué à la protection des données en le contactant soit via la messagerie sécurisée de la banque en ligne BILnet, soit par email à l'adresse suivante : DPO@bil.com, soit par courrier à l'adresse suivante : Délégué à la protection des données, 69 route d'Esch L-2953 Luxembourg.

Il lui est également possible d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale pour la Protection des Données par courrier à l'adresse suivante : 15, boulevard du Jazz, L - 4370 Belvaux ou en complétant le formulaire en ligne qui est disponible sur le site de la CNPD dans la section Particuliers -> Faire valoir vos droits.

9 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, à savoir 10 ans après la clôture de la relation commerciale avec les clients.

Les Données Personnelles des prospects sont conservées pour une période de 2 ans à compter de leur date de collecte.

A titre d'exception (interruption et suspension légales des

périodes de conservation), la Banque pourra conserver les données au-delà des périodes mentionnées ci-dessus et cela dans le respect des dispositions légales applicables.

10 Sécurité des Données Personnelles

La Banque protège les Données Personnelles et en assure la confidentialité. Pour ce faire la Banque implémente des mesures organisationnelles et techniques telles que :

- L'information et la formation du personnel de la Banque quant à ses obligations en matière de protection des données ;

- L'intégration des impacts en matière de protection des données dès la conception des produits, services et fonctionnalités proposés par la Banque ;

- La mise en place d'un cadre de sécurité de l'information ;

- L'obligation contractuelle que les sous-traitants de la Banque présentent et implémentent un niveau similaire de protection des données, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données.