

**CONDITIONS GENERALES**

régissant les relations de la Banque Raiffeisen avec ses clients

**TABLE DES MATIERES**
**DISPOSITIONS D'ORDRE GENERAL ..... 2**

ARTICLE 1 : APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES.....	2
ARTICLE 2 : IDENTIFICATION DES CLIENTS, DOCUMENTATION RELATIVE A LA CAPACITE JURIDIQUE, AU POUVOIR DE SIGNATURE ET OBLIGATIONS FISCALES DU CLIENT .....	2
ARTICLE 3: CATEGORISATION DU CLIENT ET CHANGEMENT DE CATEGORIE .....	2
ARTICLE 4 : INFORMATIONS NECESSAIRES A LA FOURNITURE DE CERTAINS SERVICES D'INVESTISSEMENT ET DE PAIEMENT.....	3
ARTICLE 5 : SECRET BANCAIRE.....	3
ARTICLE 6 : CORRESPONDANCE .....	4
ARTICLE 7 : LANGUES.....	5
ARTICLE 8 : FOURNITURE D'INFORMATIONS ET COMMUNICATION .....	5
ARTICLE 9: ORDRES TELEPHONIQUES ET TRANSMISSIONS ELECTRONIQUES.....	5
ARTICLE 10 : UNICITE DE COMPTE, CLAUSE DE COMPENSATION ET CONNEXITE DES OPERATIONS .....	5
ARTICLE 11 : GARANTIES EN FAVEUR DE L'ETABLISSEMENT DE CREDIT, GAGE GENERAL .....	6
ARTICLE 12 : TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL, VIDEOSURVEILLANCE ET ENREGISTREMENTS TELEPHONIQUES .....	6
ARTICLE 13 : RENSEIGNEMENTS FINANCIERS ET COMMERCIAUX.....	7
ARTICLE 14 : MANDATS ET PROCURATIONS.....	7
ARTICLE 15 : SUCCESSIONS.....	7
ARTICLE 16 : STIPULATIONS PROBATOIRES.....	7
ARTICLE 17 : EXTRAITS DE COMPTE ET RELEVÉ FISCAL .....	7
ARTICLE 18: RECLAMATIONS, REDRESSEMENTS D'ERREURS EN COMPTE, SOUPÇON DE FRAUDE, ET RECOURS EXTRA-JUDICIAIRE .....	7
ARTICLE 19 : RESILIATION DES CONVENTIONS .....	8
ARTICLE 20 : RESTRICTIONS A LA RESPONSABILITE DE L'ETABLISSEMENT DE CREDIT .....	8
ARTICLE 21 : RESPONSABILITE DE L'ETABLISSEMENT DE CREDIT EN CAS D'OPERATION DE PAIEMENT NON AUTORISEE .....	8
ARTICLE 22 : OPERATION DE PAIEMENT EXECUTEE A L'AIDE D'UN IDENTIFIANT UNIQUE INEXACT .....	8
ARTICLE 23 : OPPOSITION EXTRAJUDICIAIRE .....	9
ARTICLE 24 : COÛTS ET FRAIS .....	9
ARTICLE 25 : MODIFICATION DES COMMISSIONS, REMUNERATIONS ET TAUX PRATIQUES .....	9
ARTICLE 27 : GARANTIE DES DEPOTS ET DES OPERATIONS D'INVESTISSEMENT .....	9
ARTICLE 28 : ARCHIVAGE ET PRODUCTION DE PIECES .....	10
ARTICLE 29 : ELECTION DE DOMICILE, DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE JURIDICTIONNELLE .....	10
ARTICLE 30 : FIN DE RELATION D'AFFAIRES.....	10

**DISPOSITIONS PARTICULIERES ..... 10**
**A. PRODUITS BANCAIRES ORDINAIRES..... 10**

ARTICLE 31 : COMPTES A VUE .....	10
ARTICLE 32 : COMPTES COLLECTIFS ET COMPTES JOINTS .....	10
ARTICLE 33 : COMPTES EN DEVISES.....	10
ARTICLE 34 : « CASH IN » SUR COMPTE COURANT .....	10
ARTICLE 35 : RETRAITS EN ESPECES .....	11
ARTICLE 36 : REMISE DE MOYENS DE PAIEMENT POUR LES COMPTES A VUE.....	11
ARTICLE 37 : ORDRES DE PAIEMENT POUR LES COMPTES A VUE.....	11
ARTICLE 38 : ORDRES PERMANENTS POUR LES COMPTES A VUE .....	12
ARTICLE 39 : ORDRES DE DOMICILIATION POUR LES COMPTES A VUE .....	12
ARTICLE 40 : SYSTEME DE BANQUE EN LIGNE OU A DISTANCE POUR LES COMPTES A VUE.....	13

**B. PRODUITS D'EPARGNE ..... 13**

ARTICLE 41 : STIPULATIONS COMMUNES.....	13
ARTICLE 42 : DEPOTS A VUE .....	14
ARTICLE 43 : COMPTES D'EPARGNE A TERME .....	14
ARTICLE 44 : DEPOT A TERME .....	14
ARTICLE 45 : COMPTES D'EPARGNE MINEURS.....	14
ARTICLE 46 : COMPTES D'EPARGNE JEUNES.....	14
ARTICLE 47 : COMPTES « EPARGNE-LOGEMENT » .....	14
ARTICLE 48 : COMPTES « DEPOT CONDITIONNEL » .....	14
ARTICLE 49 : BONS DE CAISSE.....	14
ARTICLE 50 : RETENUE D'IMPOTS.....	15

**C. DISPOSITIONS SPECIALES APPLICABLES AUX SERVICES DE PAIEMENT POUR LE CLIENT CONSOMMATEUR ..... 15**

ARTICLE 51 : CHAMP D'APPLICATION .....	15
ARTICLE 52 : DEFINITIONS .....	15
ARTICLE 53 : INFORMATIONS NECESSAIRES POUR L'UTILISATION D'UN SERVICE DE PAIEMENT .....	15
ARTICLE 54 : ORDRES DE PAIEMENT – INFORMATIONS A FOURNIR PAR LE CLIENT.....	15
ARTICLE 55 : REVOCATION OU ANNULLATION D'UN ORDRE DE PAIEMENT .....	16
ARTICLE 56 : RECLAMATIONS ET CHARGE DE LA PREUVE.....	16
ARTICLE 57 : PERTES LIEES A L'UTILISATION NON AUTORISEE D'UN INSTRUMENT DE PAIEMENT PERDU OU VOLE OU AU DETOURNEMENT D'UN INSTRUMENT DE PAIEMENT .....	16
ARTICLE 58 : RESPONSABILITE DE L'ETABLISSEMENT DE CREDIT EN CAS D'INEXECUTION, MAUVAISE EXECUTION D'UN ORDRE DE PAIEMENT OU EXECUTION TARDIVE D'OPERATIONS DE PAIEMENT .....	16
ARTICLE 59 : COÛTS ET FRAIS EN RELATION AVEC UN SERVICE DE PAIEMENT.....	17

ARTICLE 60 : DROITS DU CONSOMMATEUR ET REGLEMENT DES LITIGES EN MATIERE DE SERVICES DE PAIEMENT.....	17
ARTICLE 61 : TAUX DE CHANGE, TAUX D'INTERET ET FRAIS D'ENVOI RESPECTIVEMENT DE MISE A DISPOSITION DES EXTRAITS ET MODIFICATIONS DE CEUX-CI.....	17
ARTICLE 62 : ORDRES DE PAIEMENT POUR LES COMPTES A VUE.....	17
ARTICLE 63 : ORDRES DE DOMICILIATION ET DROIT AU REMBOURSEMENT .....	17
ARTICLE 64 : LE RECOURS EXTRAJUDICIAIRE ET LES RECLAMATIONS.....	17
ARTICLE 65 : RESILIATION DES CONVENTIONS .....	18
ARTICLE 66 : MODIFICATIONS DES DISPOSITIONS DE LA PRESENTE SECTION.....	18
ARTICLE 67 : FOURNITURE D'INFORMATIONS .....	18

**D. DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATAIRES DE SERVICES DE PAIEMENT TIERS ..... 18**

ARTICLE 68 : DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION .....	18
ARTICLE 69 : INTERVENTION ET RESPONSABILITE DE L'ETABLISSEMENT DE CREDIT ET DU CLIENT.....	18

**E. PRETS, CREDITS ET DEPASSEMENTS NON AUTORISES ..... 19**

ARTICLE 70 : FORME DES PRETS ET CREDITS.....	19
ARTICLE 71 : CONDITIONS GENERALES DES PRETS ET CREDITS .....	19
ARTICLE 72 : STIPULATIONS D'INTERETS, COMMISSIONS ET FRAIS .....	19

**F. EFFETS DE COMMERCE ..... 19**

ARTICLE 73: GENERALITES .....	19
ARTICLE 74 : DECOMPTES .....	20
ARTICLE 75 : IMPAYES .....	20
ARTICLE 76 : DOMICILIATIONS D'EFFETS.....	20

**G. OPERATIONS SUR VALEURS MOBILIERES ..... 20**

ARTICLE 77 : CONFLITS D'INTERETS .....	20
ARTICLE 78 : DEFINITION DE LA VALEUR MOBILIERE .....	20
ARTICLE 79 : DEPOTS DE VALEURS MOBILIERES ET A DECOUVERT .....	21
ARTICLE 80 : OPERATIONS RELATIVES AUX VALEURS REMISES EN DEPOT .....	21
ARTICLE 81 : REGULARISATION DES TITRES .....	22
ARTICLE 82 : VALEURS FRAPPEES D'OPPOSITION ET LISTES DE TIRAGE .....	22
ARTICLE 83 : PRET DE TITRES.....	22
ARTICLE 84 : OPERATIONS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS .....	22
ARTICLE 85 : POLITIQUE D'EXECUTION ET DE SELECTION DES INTERMEDIAIRES .....	23
ARTICLE 86 : TRANSMISSION PAR LE CLIENT ET REALISATION DES ORDRES .....	23
ARTICLE 87 : OPERATIONS SUR PRODUITS DERIVES .....	24
ARTICLE 88 : COUPONS ET TITRES REMBOURSABLES .....	24
ARTICLE 89 : RESPONSABILITE .....	24
ARTICLE 90 : RAPPORTS .....	24
ARTICLE 91 : OBLIGATIONS EN MATIERE FISCALE .....	24

**H. GESTION DE PORTEFEUILLE ..... 25**

ARTICLE 92 : MANDAT DE GESTION DISCRETIONNAIRE (MANDAT R-GESTION) ET PRESTATIONS DE CONSEIL REGULIER (CONTRAT R-CONSEIL) OU OCCASIONNEL (CONSEIL R-INVEST) .....	25
ARTICLE 93 : ETENDUE DU MANDAT R-GESTION.....	25
ARTICLE 94 : ETENDUE DU CONTRAT R-CONSEIL .....	25
ARTICLE 95 : ETENDUE DU CONSEIL R-INVEST .....	25
ARTICLE 96 : RESPONSABILITE ET OBLIGATIONS .....	26
ARTICLE 97 : RELEVES PERIODIQUES.....	26
ARTICLE 98 : DUREE DU MANDAT/CONTRAT/CONSEIL .....	26

**I. LOCATION DE COFFRES-FORTS ET DE DEPOT DE PLIS CACHETES ..... 26**

ARTICLE 99 : STIPULATIONS REGISSANT LES COFFRES-FORTS.....	26
--	----

**J. ADRESSE, AUTORITE DE SURVEILLANCE ..... 26**

ARTICLE 100 : ADRESSE .....	26
ARTICLE 101 : AUTORITE DE SURVEILLANCE .....	26

**ANNEXE RELATIVE AU COMPTE EPARGNE R-TOP ..... 27**
**ANNEXE RELATIVE AUX COMPTES COURANTS « GREEN CODE KIDS » / « GREEN CODE 12-18 » ET AU COMPTE COURANT « GREEN CODE 18-30 »/ COMPTE EPARGNE « GREEN CODE 18-30 »..... 28**
**ANNEXE RELATIVE AUX COMPTES DE PAIEMENT ASSORTIS DE PRESTATIONS DE BASE APPLICABLES A CERTAINS CLIENTS « CONSOMMATEURS»..... 29**
**ANNEXE « SOUS-TRAITANCES » ..... 30**
**ANNEXE « PARTENAIRES..... 31**

## DISPOSITIONS D'ORDRE GENERAL

### Article 1 : Application des conditions générales

1.1. Les relations contractuelles entre la Banque Raiffeisen, société coopérative, ci-après dénommée "l'établissement de crédit" et ses clients sont régies par les présentes clauses, par les conventions spéciales qui peuvent être conclues entre l'établissement de crédit et le client dans le respect des lois et règlements en vigueur, ainsi que par les usances bancaires. Dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes conditions générales ou par des conventions spéciales, ces relations sont soumises à la loi luxembourgeoise.

1.2. L'établissement de crédit peut modifier à tout moment les présentes conditions générales pour tenir compte de tous changements intervenus en matière législative et réglementaire, ainsi qu'au niveau des usances bancaires et des marchés financiers. L'établissement de crédit pourra notifier ces modifications au client par voie de « mailing », extraits de compte, affichage sur le site Internet ou par tout autre moyen de communication selon le choix de l'établissement de crédit.

Ces modifications seront considérées comme approuvées si le client n'y fait pas opposition par écrit dans un délai de trente jours à compter de la communication de la modification.

Il est entendu que les modifications résultant d'un changement législatif ou réglementaire sont opposables au client sans notification préalable. Il en est de même du droit de l'établissement de crédit d'ajouter à tout moment un nouveau service ou produit, respectivement de supprimer à tout moment un service ou produit existant.

1.3. Par leur entrée en relation d'affaires, l'établissement de crédit et ses clients se soumettent aux stipulations des présentes conditions générales. Toute nouvelle entrée en relation d'affaires entraîne en principe l'ouverture d'un compte courant en les livres de l'établissement de crédit.

### Article 2 : Identification des clients, documentation relative à la capacité juridique, au pouvoir de signature et obligations fiscales du client

2.1. L'établissement de crédit soumet l'entrée en relation d'affaires et l'exécution de toutes opérations à la délivrance de tous documents, pièces justificatives et renseignements qu'il juge nécessaire et qui sont légalement requis et qui ont trait au statut juridique ou fiscal, au domicile ou siège social et à la situation professionnelle et personnelle du client. Le client s'engage à fournir des données exactes à l'établissement de crédit à première requête, à informer l'établissement de crédit dans les meilleurs délais de tout changement de ces données et à communiquer à l'établissement de crédit sur simple demande tout renseignement complémentaire que celui-ci jugerait utile dans le cadre du maintien des relations bancaires et/ou requis par des dispositions légales ou réglementaires.

Le défaut et/ou le refus de communiquer ces données/documents endéans les plus brefs délais à l'établissement de crédit est un obstacle à une fourniture des services par l'établissement de crédit, voire même à une entrée en relation ou au maintien de la relation d'affaires avec l'établissement de crédit. Par conséquent, l'établissement de crédit se réserve le droit de procéder au blocage de tous les comptes du client concerné, respectivement de résilier la relation d'affaires avec ce client sans préavis.

2.2. Le client s'engage à informer l'établissement de crédit s'il se considère comme un assujetti fiscal américain ("US Person") aux termes de la réglementation américaine en matière fiscale. L'établissement de crédit ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences dommageables d'une omission de transmettre les informations ou d'une déclaration fautive ou erronée du client.

2.3. Le client personne physique s'engage à informer sans délai l'établissement de crédit de toute modification en relation avec sa capacité juridique, son domicile ou statut fiscal et sa situation personnelle.

L'établissement de crédit n'assume aucune responsabilité pour les conséquences, dommageables ou non, qui peuvent être causées par ou en relation avec l'incapacité juridique du client, de ses mandataires, héritiers, légataires et ayants droits.

2.4. Le client personne morale doit produire copie de son acte de constitution et des modifications apportées à ses statuts, des publications relatives à sa représentation, copie de l'inscription au Registre de Commerce et des Sociétés, ainsi que, le cas échéant, copies d'autres documents officiels requis (autorisation d'établissement, immatriculation TVA, etc.).

L'établissement de crédit ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences dommageables d'une omission de transmettre ces informations ou d'une déclaration fautive ou erronée.

L'établissement de crédit n'assume aucune responsabilité pour les conséquences, dommageables ou non, qui peuvent être causées par ou en relation avec le défaut d'authenticité ou de validité des autorisations dont se prévalent les mandataires, organes et représentants de personnes morales ainsi que les représentants légaux ou judiciaires des incapables, 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.

2.5. Dans tous les cas où l'établissement de crédit le jugera nécessaire, et conformément aux dispositions légales en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, il pourra être exigé du client toute information sur le bénéficiaire effectif d'une relation d'affaires, d'un compte ou d'une opération.

Le client reconnaît que l'établissement de crédit, dans le but de remplir les obligations édictées par la législation précitée, est en droit de recueillir auprès de tout tiers dûment accrédité des renseignements concernant la situation professionnelle et personnelle du client.

Le client consommateur reconnaît et confirme qu'il est le bénéficiaire effectif de la relation d'affaires, d'un compte ou des opérations conclues avec l'établissement de crédit et qu'il agit dans ce contexte exclusivement pour son compte propre.

2.6. Le client garantit l'authenticité de toute pièce transmise par ses soins ou ceux de son mandataire.

Il décharge l'établissement de crédit de la responsabilité quant à l'authenticité, la fidélité et la validité des pièces qui lui sont remises.

2.7. La ou les personne(s) ayant pouvoir de remettre à l'établissement de crédit des ordres concernant un compte, remettent à celui-ci le spécimen de leur signature. Les clients, et spécialement les personnes morales, sont tenus de notifier à l'établissement de crédit, par écrit, toutes modifications apportées à l'étendue ou à la validité des pouvoirs de signature.

L'établissement de crédit n'assume aucune responsabilité pour les conséquences, dommageables ou non, qui peuvent être causées par ou en relation avec le défaut d'authenticité de signature des ordres qui lui sont donnés.

2.8. L'établissement de crédit attire l'attention du client sur les obligations légales et réglementaires auxquelles il est personnellement soumis en raison de sa nationalité ou de sa résidence. Le client doit notamment respecter les lois fiscales qui lui sont applicables et doit s'assurer que toute instruction ou ordre qu'il transmet à l'établissement de crédit pour exécution, est conforme à celles-ci. L'établissement de crédit n'est obligé à aucun contrôle sur l'existence et le respect de ces règles et ne supporte aucune responsabilité au cas où le client ne s'y conformerait pas. Le client décharge l'établissement de crédit de toute responsabilité au cas où il faillirait à ses obligations personnelles. Il est de la responsabilité du client de demander à l'établissement de crédit tous relevés et documents nécessaires lui permettant de s'acquitter de ses obligations fiscales.

### Article 3 : Catégorisation du client et changement de catégorie

Pour les besoins des services d'investissement et des services auxiliaires, les clients sont classés par l'établissement de crédit en tant que client de détail (ci-après dénommé « client particulier »), client professionnel ou contrepartie éligible. Le niveau de protection des clients dépend de leur classification dans une de ces catégories et celle-ci s'applique pour toutes les transactions, tous les services d'investissement et auxiliaires et tous les produits fournis.

Les clients sont classés par défaut comme client particulier et bénéficient ainsi du niveau de protection le plus élevé lors de la fourniture de services et activités d'investissement. Si un client est identifié comme un client d'une classification autre qu'un client particulier, c'est-à-dire comme un client professionnel ou comme une contrepartie éligible, il est informé en écrit par l'établissement de crédit de sa classification.

Le client particulier bénéficie du niveau de protection le plus élevé. Les règles de conduite auxquelles l'établissement de crédit est tenu dans le cadre de la fourniture de services d'investissement au client particulier comprennent notamment l'obligation :

- d'informer le client,
- d'évaluer l'adéquation du service de conseil en investissement ou de gestion de portefeuille,
- d'évaluer le caractère approprié du produit ou service,
- d'exécuter les ordres aux conditions les plus favorables pour le client,
- d'appliquer un traitement rapide et équitable des ordres.

Le client professionnel bénéficie d'un niveau de protection moins élevé que celui-ci est présumé posséder des connaissances et de l'expérience nécessaires afin de prendre les décisions d'investissement de manière autonome et pour comprendre et supporter les risques financiers liés à ces investissements. Les règles de conduite auxquelles l'établissement de crédit est tenu dans le cadre de la fourniture de services d'investissement au client professionnel comprennent l'obligation :

- d'informer le client,
- d'exécuter les ordres aux conditions les plus favorables,
- d'appliquer un traitement rapide et équitable des ordres.

La contrepartie éligible bénéficie du niveau de protection le moins élevé. L'établissement de crédit n'est pas tenu de se conformer à l'ensemble des obligations relatives à l'information des clients, aux obligations relatives à l'évaluation de l'adéquation et du caractère approprié, aux obligations relatives à l'exécution des ordres aux conditions les plus favorables pour le client, aux obligations relatives aux règles de traitement des ordres des clients.

Un client peut, sous certaines conditions et conformément à la réglementation en vigueur, demander un changement de classification :

- un client professionnel peut demander à être classé comme client particulier (protection plus élevée) ou comme contrepartie éligible (protection moins élevée) ;
- une contrepartie éligible peut demander à être classée comme client professionnel (protection plus élevée) ;
- un client particulier peut demander à être classé comme client professionnel (protection moins élevée).

Dans tous les cas, l'établissement de crédit analysera la demande de changement et décidera si cette demande de changement est acceptée ou non. Le client sera informé de sa nouvelle classification par courrier. Par ailleurs, l'établissement de crédit peut, de sa propre initiative, changer la classification de ses clients. Dans ce cas, les clients concernés seront dûment informés par courrier.

En cas de comptes collectifs ou de comptes joints, l'établissement de crédit prend en considération parmi les profils d'investisseurs des cotitulaires celui qui est le moins risqué afin de déterminer la directive de placement du portefeuille par défaut.

Pour les besoins des services de paiement, les clients sont classés en catégorie de client « consommateur » ou en catégorie de client « non-consommateur ».

Les modalités d'exécution des paiements ainsi que les droits, obligations et responsabilités du client respectivement de l'établissement de crédit diffèrent selon la classification du client.

Pour les besoins des services de paiement, l'établissement de crédit informe le client de la catégorie retenue, du changement éventuel de la catégorie retenue et des conséquences de cette classification.

Le classement par l'établissement de crédit d'un client « non-consommateur » dans la catégorie des clients « consommateurs » est effectué avec effet immédiat, dès que le client répond à la définition d'un « client consommateur » reprise à la section ci-après.

Le classement par l'établissement de crédit d'un « client consommateur » dans la catégorie des « clients non-consommateurs » est effectué moyennant un préavis de deux mois dès que le client ne répond plus à la définition de « client consommateur » reprise à la section ci-après.

#### **Article 4 : Informations nécessaires à la fourniture de certains services d'investissement et de paiement**

La fourniture de certains services d'investissement au client exige l'existence d'une documentation-client complète et à jour qui peut concerner la situation financière/capacité financière à absorber des pertes et les objectifs d'investissement (y compris les préférences en matière de durabilité)/la tolérance aux risques liés à l'investissement du client (au cas où le service fourni au client est la gestion de portefeuille ou le conseil en investissement) et son expérience et ses connaissances en matière d'investissement en rapport avec le type spécifique de produit ou de service proposé ou demandé.

Un conseil en investissement correspond à la fourniture de recommandations personnalisées à un client, soit à sa demande, soit à l'initiative de l'établissement de crédit, en ce qui concerne une ou plusieurs transactions portant sur des instruments financiers au sens de la réglementation MiFID (Markets in Financial Instruments Directive).

L'établissement de crédit fournit des conseils en investissement non indépendants fondés sur une gamme d'instruments financiers émis ou proposés par l'établissement de crédit ou par d'autres entités ayant des liens étroits ou toute autre relation juridique ou économique avec l'établissement de crédit. L'établissement de crédit est soumis dans le cadre des conseils en investissement non indépendants à des règles moins strictes concernant, entre autres, la procédure de sélection des instruments financiers recommandés ou les liens entretenus avec les émetteurs ou fournisseurs des instruments financiers proposés.

Le conseil en investissement non indépendant fourni au client peut reposer sur :

- une analyse plus restreinte d'instruments financiers disponibles sur le marché. Par exemple, l'établissement de crédit peut privilégier des fonds d'investissement ou des produits structurés émis ou proposés par des entités ayant des liens étroits ou contractuels avec la banque.
- des fonds d'investissement, des fonds cotés en bourse (Exchange Traded Funds – ETFs), des produits structurés, des obligations parmi la liste de sélection des produits se trouvant à la disposition du client auprès de l'établissement de crédit.

L'établissement de crédit n'est pas tenu de fournir une évaluation périodique du caractère approprié des instruments financiers qui ont été recommandés.

De même, dans le cadre de la fourniture de services de paiement, il incombe au client de communiquer à l'établissement de crédit toutes informations utiles afin de permettre à l'établissement de crédit d'affecter le client soit à la catégorie des clients consommateurs soit à la catégorie des clients non-consommateurs.

Le client s'engage à fournir les renseignements sur demande, à assurer que les données fournies à l'établissement de crédit sont exactes, et à informer l'établissement de crédit dans les meilleurs délais de tout changement de ces données.

Le client s'engage à communiquer à l'établissement de crédit sur simple demande tout renseignement complémentaire que celui-ci jugera utile dans le cadre du maintien des relations bancaires et/ou prescrit par des dispositions légales ou réglementaires.

Le défaut et/ou le refus du client de communiquer ces données est un obstacle à une fourniture des services d'investissement et de paiement par l'établissement de crédit, voire même à une entrée en relation ou au maintien de la relation d'affaires avec l'établissement de crédit.

#### **Article 5 : Secret bancaire**

**5.1.** Le secret bancaire tel que prévu par ou en vertu des lois et règlements applicables aux établissements de crédit est d'application à toutes les personnes qui participent à un titre quelconque au service, respectivement à l'activité de l'établissement de crédit. Dès lors, l'établissement de crédit ne communique aux tiers aucun renseignement relatif ni aux relations d'affaires avec le client ni aux opérations traitées par le client (« les Renseignements »), si ce n'est sur instruction ou avec le consentement exprès du client.

**5.2.** Par ailleurs, dans certains cas expressément prévus par la réglementation en matière financière, et applicables à tous les établissements de crédit luxembourgeois, l'établissement de crédit est tenu de fournir les renseignements demandés par les autorités judiciaires ou de surveillance prudentielle dans le cadre de leurs compétences légales particulières respectives.

**5.3.** L'établissement de crédit peut sous-traiter en tout ou en partie certains services ou certaines tâches et/ou activités à des tiers, prestataires réglementés ou non, situés au Luxembourg ou à l'étranger (« les Prestataires de service »), dans le but d'assurer que les services fournis au client le soient de manière optimale et selon des normes de qualité élevées, et afin aussi de se conformer à la réglementation et de se procurer des ressources techniques en spécialistes qualifiés. Sont ainsi notamment sous-traitées une partie ou la totalité des tâches et activités (ensemble désignées les « Sous-Traitances ») reprises à l'Annexe intitulée « Sous-Traitances ».

**5.4.** L'établissement de crédit s'assure et s'assurera du respect de toutes ses obligations réglementaires en la matière et que les Sous-Traitances soient réalisées en conformité des exigences réglementaires luxembourgeoises. Les Prestataires de service sont soit soumis à une obligation de secret professionnel de par la loi, soit contractuellement tenus de se conformer à des règles strictes de confidentialité. Le client reconnaît et accepte par les présentes que tous les Prestataires de service ne soient pas systématiquement assujettis aux règles luxembourgeoises relatives au secret professionnel et que le secret professionnel/l'obligation de confidentialité leur applicable peut 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 divulguer les Renseignements à des tiers et notamment à des autorités (judiciaires ou autres). Par les présentes, le client instruit l'établissement de crédit de recourir aux Prestataires de Services dans le cadre des Sous-Traitances concernées et donne son consentement exprès au transfert et à la divulgation aux Prestataires de Services de tous Renseignements nécessaires à la bonne exécution des tâches et activités sous-traitées, et ce en conformité avec les exigences légales et réglementaires auxquelles l'établissement de crédit est tenu.

**5.5.** Dans la mesure autorisée par la législation et la réglementation applicables, le client confirme accepter de supporter toutes les conséquences résultant du transfert et/ou de la divulgation des Renseignements aux Prestataires de service et accepte que l'établissement de crédit ne puisse être tenu responsable de quelque manière que ce soit de tous pertes, dommages ou coûts causés ou engagés en lien avec les transferts ou divulgations des Renseignements susmentionnés.

**5.6** Dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles, et notamment en relation avec les besoins de conseils et d'assistance en matière de produits de sociétés tierces, partenaires de l'établissement de crédit (« les Partenaires ») repris à l'Annexe intitulée « Partenaires » proposés au client et pour satisfaire aux exigences légales, le client autorise l'établissement de crédit à recueillir, traiter et stocker les données et documents le concernant précisées ci-après, ainsi qu'à les communiquer aux Partenaires et le déli(e)(ons) à cet effet spécifiquement de son obligation au secret professionnel.

Les données et documents sont notamment ceux reçus par l'établissement de crédit aussi bien lors de toute demande initiale en relation avec le produit concerné que pendant le déroulement de la relation contractuelle pour la mise à jour de toute documentation contractuelle y afférente repris ci-après :

- coordonnées personnelles, à savoir nom, prénom(s), adresse postale, numéro(s) de téléphone, numéro télécopie, adresse(s) courriel ;
  - caractéristiques personnelles telles que la/les nationalité(s), la date et le lieu de naissance, profession, situation de famille ;
  - documents d'identification tels que carte d'identité, passeport(s), numéro d'identification fiscale, numéro de sécurité sociale.
- Cette autorisation s'applique également à tout communication ultérieure adressée aux Partenaires suite à une demande préalable expresse de ces derniers à ce sujet en relation avec la mise à jour de leurs bases de données respectives.

Les Partenaires et l'établissement de crédit pourront utiliser les données et documents leur communiqués pour l'examen, l'évaluation et le traitement du dossier du client, ceci pendant les délais de conservation imposés par les dispositions légales et réglementaires applicables.

**5.7.** Aussi longtemps que le client maintient une relation contractuelle avec l'établissement de crédit, les Renseignements seront transférés et/ou disponibles aux Prestataires de Services et Partenaires. Une révocation non-équivoque par le client de son consentement envoyée impérativement par écrit à l'établissement de crédit, constitue un avis de résiliation de la relation contractuelle prenant effet le jour où elle est reçue par l'établissement de crédit, sans préjudice du droit de l'établissement de crédit de maintenir les Renseignements transmis aux Prestataires de service et Partenaires aux fins sus-énoncées pendant la durée de conservation imposée par les procédures de l'établissement de crédit et/ou les lois applicables.

#### **Article 6 : Correspondance**

**6.1.** Toute communication sera considérée dûment parvenue au destinataire lorsqu'elle a été expédiée par l'établissement de crédit à la dernière adresse indiquée par le client. En cas de décès du client, les communications de l'établissement de crédit sont toujours valablement adressées à la dernière adresse connue, ou à celle d'un des héritiers.

Tout changement d'adresse doit être notifié à l'établissement de crédit en ses guichets, par écrit ou par tout autre mode de communication dûment autorisé, muni de la ou des signature(s) déposée(s) à l'établissement de crédit pour le fonctionnement du compte du titulaire.

Tous les écrits et documents adressés par l'établissement de crédit à un client, ou à une tierce personne pour compte d'un client, voyageant aux risques et périls de ce dernier. L'établissement de crédit n'assume aucune responsabilité pour les conséquences, dommageables ou non, qui peuvent être causées par ou en relation avec le défaut de réception par le client de ces communications.

**6.2.** Lorsqu'une communication est retournée à l'établissement de crédit avec l'indication que le destinataire est inconnu à l'adresse indiquée ou qu'il n'y habite plus, l'établissement de crédit est en droit de conserver cette communication dans ses dossiers, ainsi que tout le courrier postérieur destiné à ce client à la même adresse et d'en adapter les fréquences d'envoi, sous la responsabilité de ce dernier. Dans ce cas, l'établissement de crédit est autorisé à débiter au client les frais afférents à la domiciliation de ce courrier conformément aux tarifs en vigueur. L'établissement de crédit peut en pareil cas également décider de son propre gré d'arrêter la production de toute communication destinée à ce client et ceci jusqu'à demande expresse du client de redémarrer rétroactivement au jour de l'arrêt de la production.

**6.3.** Tout envoi d'espèces, de titres ou de valeurs généralement quelconques, se fait exclusivement aux risques, frais et périls des clients ; l'établissement de crédit ne répond que des risques couverts par l'assurance et seulement dans la mesure où les sinistres sont réglés. Les risques spéciaux ne sont couverts que sur instructions formelles transmises à l'établissement de crédit par écrit. L'établissement de crédit n'est jamais obligé de contracter une assurance à défaut d'instructions formelles de la part du client.

**6.4.** L'établissement de crédit supporte le risque lié à l'envoi au client d'un instrument de paiement ou de toutes autres données de sécurité personnalisées de celui-ci. L'établissement de crédit se réserve le droit d'envoyer les moyens de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception aux frais du client.

**6.5.** La correspondance relative à des opérations de l'établissement de crédit effectuées pour le compte de plusieurs personnes est envoyée à l'adresse indiquée par ces personnes, ou, à défaut d'une telle indication, à l'adresse de l'une quelconque de ces personnes.

**6.6.** La preuve de l'envoi de la correspondance au client est valablement établie par la production de la copie de cette correspondance par l'établissement de crédit. La date figurant sur le double ou sur la liste d'expédition en possession de l'établissement de crédit est présumée être celle de l'expédition.

**6.7.** Le courrier retenu en dépôt à l'établissement de crédit est considéré comme délivré à la date qu'il porte. Le double fait preuve de l'expédition.

**6.8.** 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, le client est tenu d'en aviser immédiatement l'établissement de crédit dès qu'il aura connaissance de ce fait.

**6.9.** L'établissement de crédit ne répond pas des conséquences pouvant résulter de la conservation et éventuellement, de l'enlèvement, du non-enlèvement, de la délivrance tardive des documents ou de la correspondance domiciliés à ses guichets.



**6.10.** L'établissement de crédit se réserve toutefois le droit d'expédier aux clients la correspondance domiciliée auprès de lui, chaque fois qu'il l'estime indiqué. De même, l'établissement de crédit se réserve le droit de contacter le client par tout moyen de communication et notamment par courrier postal au cas où il le juge opportun ou lorsque cette démarche est imposée ou autorisée par la réglementation applicable.

**6.11.** De manière générale, les extraits de compte et correspondances domiciliés dans une agence et non retirés par les clients ainsi que les extraits de compte et correspondances retournés à l'agence pour cause de non-délivrance, voire de non-réception peuvent être détruits d'office par l'établissement de crédit après un délai de 12 mois courant à partir de la date de l'extrait de compte ou de la correspondance.

#### **Article 7 : Langues**

L'établissement de crédit est autorisé à communiquer avec le client dans la langue convenue avec lui, ou dans la mesure du possible, dans la langue maternelle du client ou dans toute autre langue que le client comprend. Cette clause ne peut être interprétée comme créant une obligation à charge de l'établissement de crédit.

#### **Article 8 : Fourniture d'informations et communication**

**8.1.** Le client accepte que toutes les informations devant être fournies par l'établissement de crédit aux clients le soient sur support papier, au moyen du site Internet ou sous toute autre forme convenue entre eux. Toute modification apportée à ces informations est notifiée aux clients au moyen des mêmes supports, sauf accord contraire.

**8.2.** Le client accepte par ailleurs que l'établissement de crédit et les prestataires de services externes auxquels il pourra avoir recours se réservent le droit d'organiser, dans les limites des dispositions légaux et/ou réglementaires en la matière, les transmissions d'information, de notifications, de votes et autres à l'adresse ou en provenance de sociétés cotées, exclusivement par [www.raiffeisen.lu](http://www.raiffeisen.lu) ou d'autres voies électroniques selon son choix.

**8.3.** Lorsque les communications de l'établissement de crédit sont mises à disposition sur le site Internet [www.raiffeisen.lu](http://www.raiffeisen.lu), elles sont réputées reçues par le client le lendemain de leur mise en ligne.

#### **Article 9: Ordres téléphoniques et transmissions électroniques**

**9.1.** La transmission d'ordres par téléphone, télécopie et courrier électronique est expressément exclue. Cependant, l'établissement de crédit peut exceptionnellement, sans jamais avoir l'obligation et sans assumer une quelconque responsabilité, accepter d'exécuter des instructions transmises par téléphone, télécopie, télécopie ou courrier électronique.

Le client déclare connaître et comprendre tous les risques liés à l'utilisation des moyens de communication repris à l'alinéa ci-avant et s'engage d'avance à supporter toutes les conséquences et à en assumer l'entière responsabilité, notamment en cas de (liste non exhaustive):

- l'usurpation de son identité, le vol, la perte ou modification de données suite à l'utilisation abusive par une personne tierce non habilitée des moyens de communication que le client utilise pour transmettre des ordres à l'établissement de crédit ;
- l'exécution erronée suite à des malentendus ou de la non-exécution des ordres pouvant résulter de la transmission des ordres par téléphone, télécopie, ou courrier électronique ;
- la perte ou le retard d'exécution d'un ordre transmis pouvant résulter de dysfonctionnements techniques du système, de surcharge du réseau Internet, de l'arrêt pour cause de maintenance etc. ;
- l'interception ou copie d'informations transmises via courrier électronique, notamment si celles-ci contiennent un virus ;
- la non-exécution ou le retard d'exécution d'un ordre transmis par courrier électronique résultant de l'absence de l'employé de la banque destinataire de l'ordre ;
- la fausse interprétation des instructions données par le client, s'il s'agit d'ordres donnés à distance;

Par conséquent, il accepte à renoncer expressément à toute contestation relative à l'exécution des ordres transmis par télécopie, téléphone ou courrier électronique.

L'établissement de crédit se réserve toutefois le droit d'exiger et d'attendre une confirmation soit orale soit écrite du client de ces ordres avant de les exécuter et de surseoir à l'exécution des ordres opérés sous l'une des formes prévues au premier alinéa du présent article et à l'article 9.2., s'il estime qu'ils sont incomplets, confus ou qu'ils ne présentent pas un caractère d'authenticité suffisant. A cet effet, l'établissement de crédit se réserve le droit de contacter le client par téléphone, télécopie, courrier électronique, courrier ou banque en ligne selon sa meilleure convenance. Il s'efforce néanmoins de choisir le moyen de communication permettant de contacter le client promptement.

Lorsque le client envoie à l'établissement de crédit un écrit destiné à confirmer ou modifier un ordre en cours d'exécution, sans cependant spécifier qu'il s'agit d'une confirmation ou d'une modification, l'établissement de crédit est en droit de considérer cet écrit comme un nouvel ordre s'ajoutant au premier.

**9.2.** Si le client demande à l'établissement de crédit d'accepter et de traiter des ordres ou transactions par téléphone ou courrier électronique, il autorise expressément l'établissement de crédit à enregistrer les conversations téléphoniques, ainsi que les communications électroniques concernées pour des besoins de preuve de l'existence et du contenu des communications (y inclus les informations requises par la loi) des ordres et des transactions. Il est entendu que ces enregistrements restent couverts par le secret bancaire et qu'ils ne peuvent servir à d'autres fins que celles indiquées ci-avant. L'enregistrement pourra être utilisé en justice avec la même valeur probatoire qu'un écrit. L'établissement de crédit et le client conviennent que la preuve des caractéristiques de l'ordre transmis sera constituée par l'enregistrement effectué par l'établissement de crédit. Le client qui aura ordonné des ordres par téléphone ou courrier électronique portant sur des opérations sur valeurs mobilières aura le droit d'accéder à ces enregistrements sur demande auprès de l'établissement de crédit et selon les modalités à convenir avec lui.

**9.3.** Pour les types d'opérations où la signature manuscrite a été remplacée par un moyen d'identification ou de signature électronique personnel et confidentiel, telles que la composition sur le clavier d'un numéro d'identification ou la communication électronique d'un mot de passe, ou par tout autre procédé technique mis ou à mettre en place par l'établissement de crédit (tel que p.ex une signature sur l'écran d'une tablette électronique), celui-ci est opposable au client avec la même valeur que la signature manuscrite.

**9.4.** L'établissement de crédit conserve ces enregistrements réalisés en vertu du point 9.2. ci-avant en conformité avec la législation en vigueur.

Sauf en matière d'opérations sur valeurs mobilières, le défaut d'enregistrement ou de conservation ne pourra en aucun cas être invoqué à l'encontre de l'établissement de crédit.

#### **Article 10 : Unicité de compte, clause de compensation et connexité des opérations**

**10.1.** Dans le respect des lois, règlements et conventions régissant les comptes spécialement affectés (par exemple, en faveur des notaires, des tuteurs ou des curateurs), tous les comptes d'un même client dont ce dernier est titulaire ou cotitulaire, que ces comptes 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 les sous-comptes d'un compte courant, unique et indivisible, dont la position créditrice ou débitrice à l'égard de l'établissement de crédit n'est établie qu'après conversion en monnaie ayant cours légal au Luxembourg au cours du jour de l'arrêté des comptes, des soldes en monnaie étrangère.

Le solde du compte unique, après 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.

**10.2.** Sans préjudice de ce qui précède, il est convenu que l'établissement de crédit 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 compte, en procédant à cet effet à des conversions de devises.

Par ailleurs, l'établissement de crédit peut, sans y être obligé, 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 qu'il choisit de façon discrétionnaire.

**10.3.** Sont connexes entre elles, toutes les opérations qu'un client traite avec l'établissement de crédit. L'établissement de crédit est dès lors autorisé à ne pas exécuter ses obligations si le client n'exécute pas l'une quelconque de celles existant à sa charge.

#### **Article 11 : Garanties en faveur de l'établissement de crédit, gage général**

**11.1.** Il est de convention expresse que les créances, valeurs, titres, effets et marchandises appartenant au client et déposés, soit à l'établissement de crédit, soit pour le compte de l'établissement de crédit auprès de tiers, mais aux risques et périls du client, sont constitués en gage au profit de l'établissement de crédit, à l'effet de servir de sûreté et de garantie au remboursement de ses créances quelle qu'en soit la cause, conformément à la législation applicable en la matière. L'établissement de crédit se réserve le droit de procéder à la réalisation de son gage conformément aux dispositions légales en vigueur.

**11.2.** Sans préjudice des garanties spéciales qu'il a pu se faire accorder et de celles résultant des clauses qui précèdent, l'établissement de crédit est en droit de réclamer, à tout moment, la constitution de garanties ou l'augmentation de celles qui lui ont été accordées, pour se couvrir de tous risques qu'il 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.

#### **Article 12 : Traitement des données à caractère personnel, vidéosurveillance et enregistrements téléphoniques**

**12.1.** L'établissement de crédit traite et collecte des données personnelles sur le client conformément aux législations européenne et luxembourgeoise applicables. Ces traitements sont nécessaires à la fourniture des services aux clients, au fonctionnement de l'établissement de crédit et à sa conformité aux obligations légales applicables. Certains traitements sont mis en œuvre dans le cadre d'opérations spécifiques (jeux, concours). Des informations sur ces traitements et sur les droits des clients peuvent être obtenues sur le site internet de l'établissement de crédit sous la rubrique « Protection des données » ou sur demande en contactant le chargé de la protection des Données (DPO) de l'établissement de crédit:

- par courriel : [charge-de-protection@raiffeisen.lu](mailto:charge-de-protection@raiffeisen.lu)

- par voie postale :

Banque Raiffeisen  
Chargé de Protection des Données  
BP 111  
L-2011 Luxembourg

La vidéosurveillance de certaines zones des locaux de l'établissement de crédit, ainsi que les enregistrements téléphoniques de certaines lignes téléphoniques de l'établissement de crédit se font dans le respect des législations et réglementations applicables. Des informations sur ces traitements peuvent être obtenues sur le site Internet de l'établissement de crédit sous la rubrique « Protection des données » ou auprès des agences.

**12.2.** L'établissement de crédit pourra, conformément à la loi, divulguer certaines données dans le cadre de l'échange automatique de données fiscales, lequel oblige l'établissement de crédit à déclarer à l'Administration des Contributions Directes du Luxembourg les informations requises, en particulier l'identité, les numéros de compte, les soldes et les revenus bancaires du client résidant dans un pays membre de l'Union européenne hors Luxembourg ou d'un autre pays participant à l'échange international d'informations fiscales, ceci en vue de leur transmission aux autorités compétentes du pays de résidence du client.

Toute demande d'information de l'établissement de crédit au client dans ce contexte restée sans réponse de ce dernier dans les délais prévus aura des conséquences concernant la transmission d'informations à l'Administration des Contributions Directes du Luxembourg.

L'établissement de crédit pourra également, conformément à la loi, être amené à transmettre certaines informations concernant l'identité des actionnaires à des sociétés cotées en bourse (peu importe dans quel pays ces dernières aient leur siège social). Ces informations permettent d'établir l'identité des actionnaires, et comprennent au minimum les informations suivantes:

- le nom des actionnaires et leurs coordonnées (y compris l'adresse complète et, le cas échéant, l'adresse électronique) et, lorsqu'il s'agit de personnes morales, leur numéro de registre ou, à défaut d'un tel numéro, leur identifiant unique, tel que l'identifiant d'entité juridique;
- le nombre d'actions détenues; et
- uniquement dans la mesure où elles sont exigées par la société, une ou plusieurs des informations suivantes: les catégories ou classes des actions détenues ou la date depuis laquelle les actions sont détenues.

**12.3.** Les données personnelles incluses dans/ou accompagnant certaines transactions, dont notamment les virements de fonds (ordres de paiement ou de domiciliation) sont traitées par l'établissement de crédit et par d'autres sociétés spécialisées, telles que SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication), en tant que nécessaire pour exécuter et documenter lesdites transactions. Ce traitement peut être effectué dans des centres localisés dans d'autres pays européens et aux Etats-Unis, conformément à la législation locale. Il en résulte que les autorités des pays concernés peuvent demander à avoir accès à des données personnelles détenues dans ces centres opérationnels dans le cadre de leurs missions légales, y compris dans le but de lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Le client qui charge l'établissement de crédit d'effectuer un ordre de paiement ou toute autre opération similaire donne expressément instruction à l'établissement de crédit pour que les données nécessaires à l'exécution correcte de la transaction soient transférées et traitées en dehors du Luxembourg, y compris lorsque le pays concerné n'assure pas un niveau de protection des données personnelles équivalent à celui de la législation européenne.

Dans le cadre de la surveillance de son réseau informatique, de la gestion des incidents et événements de sécurité, ainsi que de la protection du réseau informatique contre des menaces internes et externes, comme des intrusions malveillantes, l'établissement de crédit pourra avoir recours à des sociétés spécialisées (ayant leur siège respectivement des succursales à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Union européenne), PSF ou non. Dans le cadre de ces sous-traitances, les sociétés mandatées et liées à l'établissement de crédit par des accords de non-divulgaration, pourront avoir accès à des données à caractère personnelles afin de pouvoir remplir leurs obligations contractuelles et leurs missions. Les activités opérationnelles qui pourront être transférées via des connexions à distance à une société spécialisée sont : la supervision, la détection et l'analyse des incidents de CyberSécurité au travers d'outils de collecte, de corrélation d'événements. Les sociétés mandatées ne pourront en aucun cas se connecter sur les équipements appartenant à l'établissement de crédit pour effectuer des modifications lors de la remédiation des incidents de sécurité.

Dans le cadre de l'exécution d'ordres sur titres par des prestataires de services externes (ayant leur siège social à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Union européenne), respectivement du dépôt de titres auprès de ces prestataires de services externes ou encore du recours à des prestataires de services externes lors de l'exercice de certains droits aux assemblées générales de sociétés cotées en bourse par les clients détenant des actions dans celles-ci ; ceux-ci peuvent être soumis à des lois et règlements nationaux (par exemple dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent respectivement le financement du terrorisme) ou d'autres règles, qui prescrivent l'obtention de données à caractère personnel des clients ou le cas échéant de leurs représentants légaux, des bénéficiaires effectifs, des donneurs d'ordres finaux ou des déposants de titres ainsi que leur transmission aux autorités judiciaires ou de surveillance compétentes au niveau national, aux émetteurs de titres ou à d'autres tiers intervenant dans l'exécution d'ordres sur titres ou le dépôt de titres. Dans ces cas, l'établissement de crédit est obligé de transmettre les données à caractère personnel des clients, de leurs représentants légaux, des bénéficiaires effectifs, des donneurs d'ordres finaux ou des déposants de titres à des prestataires de services externes. Le client, respectivement ses représentants légaux, confirment avoir informé les bénéficiaires effectifs et tout autre tiers concerné des obligations de l'établissement de crédit décrites ci-avant, avoir obtenu leur mandat et accord au transfert et traitement des données en question et de transmettre celui-ci à l'établissement de crédit sur simple demande. Le client, respectivement ses représentants légaux, donnent expressément instruction à l'établissement de crédit, en leur propre nom et au nom des bénéficiaires effectifs et tout autre tiers concerné, en vue du transfert et du traitement des données nécessaires pour une exécution correcte des opérations sur titres, respectivement du dépôt de titres à des prestataires de services externes au Luxembourg ou à l'étranger, et instruisent l'établissement de crédit de procéder auxdits transferts,

même si ces pays ne disposent pas du niveau de protection des données personnelles équivalent à celui prévu par la législation européenne. Cette instruction vaudra également pour ce qui concerne le recours à des prestataires de services externes lors de l'exercice de certains droits aux assemblées générales de société cotées en bourse par les clients détenant des actions dans celles-ci

**12.4.** L'établissement de crédit peut demander au client de fournir des données à caractère personnel dans le cadre de la conclusion ou l'exécution de contrats de services (en particulier et sans limitation celles relatives à son identité). La fourniture de ces données est obligatoire. En cas de refus de communiquer ces données ou d'exercice ultérieur des droits conférés par la loi au client sur le traitement de ces données et résultant en une entrave pour les opérations légitimes de l'établissement de crédit sur ces données, l'établissement de crédit se réserve le droit de ne pas conclure lesdits contrats, respectivement de résilier, de plein droit, sans préavis et sans compensation pour le client les contrats concernés.

#### **Article 13 : Renseignements financiers et commerciaux**

Les renseignements financiers et commerciaux sont fournis au client sans garantie ni responsabilité, conformément aux usages et dans le respect du secret bancaire. L'établissement de crédit n'assume aucune responsabilité découlant de l'usage qui en sera fait par le client.

#### **Article 14 : Mandats et procurations**

**14.1.** Les mandats et procurations pour autant qu'ils aient été acceptés par l'établissement de crédit sont valables jusqu'à leur révocation par le client ou tout autre événement qui met fin au mandat, régulièrement dénoncés à l'établissement de crédit par lettre recommandée ou par révocation de mandat signée par le client en agence.

Sauf disposition contraire expresse, les mandats et procurations donnés par le client à l'établissement de crédit ou à des tiers en rapport avec les relations entre l'établissement de crédit et le client finissent par le décès du mandant.

**14.2.** La responsabilité de l'établissement de crédit ne saurait être engagée pour les opérations effectuées conformément au mandat avant la réception de la notification de la fin de ce dernier.

**14.3.** Le mandat est régi par les dispositions de l'article 1984 du Code Civil.

#### **Article 15 : Successions**

**15.1.** L'établissement de crédit devra être avisé sans retard du décès d'un client ou de son conjoint. A défaut de pareil avis, l'établissement de crédit décline toute responsabilité si, après le décès du client, les co-titulaires ou mandataires disposent des avoirs en compte ou en coffre-fort.

**15.2.** Sans préjudice des dispositions spécifiques régissant le compte joint, l'établissement de crédit doit, dans le respect des dispositions légales, être mis en possession des pièces établissant la dévolution successorale, de même que de l'accord écrit de tous les ayants droit avant de leur remettre ou transférer les avoirs. L'établissement de crédit ne répond pas de l'authenticité des pièces produites.

**15.3.** L'établissement de crédit peut donner suite à toute demande de renseignements afférents aux comptes et avoirs du défunt émanant d'un héritier ou d'un légataire universel, et mettre les frais éventuels à la charge de la succession.

**15.4.** Sauf avis contraire, l'établissement de crédit adresse la correspondance relative aux comptes concernés à la dernière adresse connue, ou à celle d'un des héritiers.

**15.5.** En cas de décès d'un 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 contrat ;

- qu'il indique à l'établissement de crédit, 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 l'établissement de crédit exigera. L'établissement de crédit se réserve le droit de suspendre l'exécution du mandat pour permettre aux héritiers de prendre attitude. L'établissement de crédit n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude et la véracité des données fournies par le mandataire.

#### **Article 16 : Stipulations probatoires**

**16.1.** Les livres et documents de l'établissement de crédit seront considérés comme probants jusqu'à preuve contraire. La preuve contre les reproductions micrographiques et les enregistrements informatiques effectués par l'établissement de crédit à partir de documents originaux ne pourra être rapportée par le client que par un document de même valeur juridique.

**16.2.** Le client qui est en possession d'une carte de paiement à piste magnétique et/ou à puce permettant l'accès aux guichets bancaires informatisés accepte expressément que la preuve de l'opération effectuée à un guichet automatique ou à un terminal point de vente se fait par les enregistrements effectués par le distributeur automatique et/ou le système des terminaux points de vente et que ces enregistrements font foi tant dans les relations entre l'établissement de crédit et le client qu'à l'égard des tiers.

Ces stipulations s'appliquent également aux cas où le client effectue des transactions bancaires par la banque en ligne ou à distance par une signature électronique ou par tout autre processus de validation conventionnellement arrêté avec le client.

L'établissement de crédit est autorisé à produire à sa décharge, et cela aussi en justice, des copies des originaux de tous les documents et pièces dans la mesure où les copies ont été réalisées dans le cadre d'une méthode de gestion régulièrement suivie et qu'elles répondent aux conditions fixées par la législation applicable. Elles peuvent ainsi être reproduites à partir de microfilm, d'enregistrements optiques électroniques ou de tout autre support éligible.

#### **Article 17 : Extraits de compte et relevé fiscal**

**17.1.** Le client ou toute autre personne désignée par lui reçoit sur base périodique un extrait de compte qui mentionne l'écriture ou les écritures passées, afin de lui permettre de suivre et de contrôler les opérations.

**17.2.** Le client reçoit les extraits de compte sur support papier par voie postale, et éventuellement sous forme électronique pour autant qu'il a souscrit une convention particulière relative au système de banque en ligne, sauf s'il a demandé expressément de ne les recevoir qu'exclusivement sous forme électronique au format pdf.

**17.3.** L'extrait de compte ne modifie en rien la nature, et plus particulièrement l'indivisibilité du compte unique.

**17.4.** L'établissement de crédit ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'utilisation faite par le récipiendaire des informations bancaires contenues sur l'extrait de compte.

**17.5.** Le relevé fiscal est un document qui est fourni à titre informatif d'office au client ayant souscrit un contrat R-Gestion et/ou R-Conseil et sur demande aux autres clients conformément aux tarifs bancaires en vigueur.

#### **Article 18: Réclamations, redressements d'erreurs en compte, soupçon de fraude, et recours extra-judiciaire**

**18.1.** Le client est tenu de signaler à l'établissement de crédit les erreurs qui peuvent être contenues dans les documents (à l'exclusion du relevé fiscal) et extraits de compte ou sur support électronique qui lui sont délivrés par l'établissement de crédit endéans les 30 jours à dater de l'expédition des documents et extraits de compte ou de la mise à disposition de l'information sur support électronique. A défaut, les indications qui y sont reprises sont, sauf erreur matérielle manifeste, réputées exactes et le client est censé avoir approuvé ces documents et extraits de compte.

Toutefois en ce qui concerne les réclamations relatives à l'exécution d'un ordre de bourse, celles-ci sont à signaler à l'établissement de crédit endéans les délais et conformément aux dispositions prévus à l'article 84.8.

**18.2.** Lorsque l'établissement de crédit a porté par erreur un montant au débit ou au crédit du compte d'un client, il est en droit de rectifier l'erreur matérielle. S'il s'agit d'un crédit passé erronément en compte, l'établissement de crédit est en droit de débiter le compte du montant correspondant, même sans avoir obtenu l'accord préalable du client.

**18.3.** L'établissement de crédit s'engage à informer de manière sécurisée le client en cas de soupçon de fraude ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité en relation avec une opération de paiement.

L'établissement de crédit met à disposition/ fournit au client, la procédure sécurisée qu'elle applique pour permettre au client de lui notifier un soupçon de fraude, une fraude avérée ou des menaces pour la sécurité.

Cette procédure est disponible sur le site internet [www.raiffeisen.lu](http://www.raiffeisen.lu)

**18.4.** En cas de réclamation, le client doit soumettre celle-ci par écrit à l'établissement de crédit. Si le client n'obtient pas de réponse ou de réponse satisfaisante de l'établissement de crédit endéans un délai d'un mois à partir de l'envoi de sa réclamation, il a toujours le droit de saisir la Commission de Surveillance du Secteur Financier endéans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès de l'établissement de crédit et ceci dans les conditions et selon les modalités prévues par le Règlement CSSF 16 – 07, disponible sur le site internet [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu) ou toute autre réglementation qui s'y substituerait.

#### **Article 19 : Résiliation des conventions**

**19.1.** Dans le cadre des conventions entre l'établissement de crédit et le client pour lesquelles il n'a pas été stipulé de terme ou de préavis, l'une ou l'autre des parties peut mettre fin aux relations réciproques à tout moment, sans indication de motifs et avec effet immédiat.

**19.2.** Dans tous les cas, l'établissement de crédit, soit qu'il 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 encore qu'il constate que sa responsabilité risque d'être engagée 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 ou alors risquent de porter atteinte à la réputation de l'établissement de crédit, peut mettre fin avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable, aux relations réciproques. Il en est de même en cas de signification d'une quelconque mesure d'instruction ou de blocage par une autorité nationale ou étrangère à l'encontre du client.

**19.3.** Après la résiliation des conventions, l'établissement de crédit peut mettre tous les avoirs en compte ou en dépôt à la disposition du client de la manière qu'il estime indiquée. Ces avoirs ne produiront plus d'intérêts à partir de la date de la résiliation des conventions.

#### **Article 20 : Restrictions à la responsabilité de l'établissement de crédit**

L'établissement de crédit, d'une façon générale, ne répond dans ses relations avec ses clients que de sa faute lourde. Il ne répond pas des dommages 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 l'établissement de crédit ;
- (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 l'établissement de crédit ;
- (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 l'établissement de crédit du délai dans lequel l'ordre devrait être exécuté auquel cas l'établissement de crédit 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 l'établissement de crédit de l'exécution des ordres du client, si le choix du tiers a été fait par le client ou si l'établissement de crédit a fait le choix du tiers et lui a donné ses instructions avec les soins d'usage ;
- (l) l'initiation ou l'exécution d'ordres et/ou d'opérations de paiement falsifiés qui lui seraient produits ;
- (m) la transmission de renseignements conformément à l'article 8 des présentes conditions générales ;
- (n) le défaut de réception par le client des communications de l'établissement de crédit ;
- (o) tout événement généralement quelconque d'ordre politique, économique ou social de nature à troubler, désorganiser ou interrompre totalement ou partiellement les services de l'établissement de crédit alors même que ces événements ne seraient pas de force majeure ;
- (p) une réglementation étrangère ;
- (q) l'utilisation du relevé fiscal, respectivement son contenu ;
- (r) des circonstances anormales et imprévisibles échappant au contrôle de la partie invoquant la prise en compte de ces circonstances dont les suites auraient été inévitables malgré tous les efforts déployés ;
- (s) des obligations légales prévues par des législations nationales ou communautaires avec lesquelles l'établissement de crédit est lié.

#### **Article 21 : Responsabilité de l'établissement de crédit en cas d'opération de paiement non autorisée**

**21.1.** La responsabilité de l'établissement de crédit est limitée à l'exécution correcte de l'opération de paiement, conformément à l'ordre de paiement donné par le client. En cas d'opération de paiement non autorisée, l'établissement de crédit rembourse au client le montant de cette opération immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf si l'établissement de crédit a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et s'il communique ces raisons par écrit à la Commission de Surveillance du Secteur Financier (ci-après « CSSF »). Le cas échéant, l'établissement de crédit rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

Lorsque l'opération de paiement est initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement, l'établissement de crédit rembourse immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, le montant de l'opération de paiement non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

**21.2.** Le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou du fait que le payeur n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent en vertu des articles 36.1. et 36.2. des conditions générales.

#### **Article 22 : Opération de paiement exécutée à l'aide d'un identifiant unique inexact**

Un ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire indiqué par l'identifiant unique.

Si l'identifiant unique fourni par le client est inexact, l'établissement de crédit n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement. Toutefois, l'établissement de crédit s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. Au cas où il n'est pas possible de récupérer les fonds, l'établissement de crédit fournit au payeur, sur demande écrite, toutes les informations dont il dispose et qui présentent un intérêt pour le payeur afin que celui-ci puisse introduire un recours devant une juridiction pour récupérer les fonds. Dans ces cas, il se réserve le droit d'imputer des frais de recouvrement au client.



**Article 23 : Opposition extrajudiciaire**

**23.1.** Sous la responsabilité de l'opposant, l'établissement de crédit peut tenir compte des oppositions extrajudiciaires faites entre ses mains sur les avoirs de ses clients. Il lui appartient de tenir ces avoirs indisponibles pour une durée limitée afin de permettre à l'opposant d'introduire la procédure légale qui s'impose.

**23.2.** L'établissement de crédit n'a pas l'obligation de se faire juge du bien-fondé de l'opposition extrajudiciaire. Il ne répond pas des conséquences, dommageables ou non, qui peuvent être causées par ou en relation avec l'irrégularité des procédures d'opposition extrajudiciaire, en général, et ne peut être tenu responsable des suites des mesures conservatoires qu'il prend ou ne prend pas à la suite d'une telle opposition.

**Article 24 : Coûts et frais**

**24.1.** Sont à charge du client, en dehors des rémunérations et commissions bancaires proprement dites, notamment les frais d'envoi, de messagerie et de recherche; les frais exposés en cas de perte de contact avec le client; les frais occasionnés à l'établissement de crédit à la suite de toute procédure légale intentée contre un client tendant à la régularisation ou au recouvrement de sa créance, ou encore à la suite de mesures prises contre ce dernier par les autorités; les frais exposés par l'établissement de crédit dans l'intérêt du client ou de ses ayants droit.

Les frais y afférents peuvent être imputés par l'établissement de crédit sur le compte ou les avoirs du client.

**24.2.** Tous droits de timbre ou d'enregistrement, tous droits dus sur la transmission de biens, toutes taxes, droits ou rétributions exigibles du chef ou à l'occasion de n'importe quelle opération avec l'établissement de crédit, sont à charge du client. Les impôts sur les revenus de capitaux que l'établissement de crédit paie en qualité de débiteur ou d'intermédiaire demeurent à charge du bénéficiaire des revenus. L'établissement de crédit est dès lors autorisé à prélever sur tout compte du client toutes sommes qu'il est légalement tenu de prélever, relativement aux opérations, aux revenus encaissés et autres distributions portées sur ce compte.

**Article 25 : Modification des commissions, rémunérations et taux pratiqués**

**25.1.** Sauf stipulation contraire et sur base de considérations prudentielles et commerciales, l'établissement de crédit peut modifier à tout moment les taux d'intérêts débiteurs et créditeurs ainsi que le mode de calcul des intérêts.

Le client sera avisé des modifications selon le mode retenu sous l'article 1.2. des présentes conditions générales. De même, l'établissement créditeur se réserve le droit d'adapter les commissions et rémunérations.

**25.2.** Toute modification des commissions, rémunérations et taux emporte un droit corrélatif pour le client de résilier le contrat lorsque le coût engendré devient excessif par rapport à celui auquel il pouvait s'attendre lors de la conclusion du contrat, à la condition néanmoins que le client manifeste son opposition endéans les trente jours à compter de la communication de la modification.

**25.3.** La version actuelle des « Tarifs et conditions – Extrait » se trouve à la disposition des clients auprès de l'établissement de crédit. L'établissement de crédit se réserve le droit de modifier à tout moment de façon unilatérale les tarifs.

**Article 26 : Rémunérations, commissions et avantages non monétaires**

L'établissement de crédit peut payer ou recevoir des rémunérations, commissions ou avantages non monétaires en lien avec un service d'investissement ou un service auxiliaire. Le client déclare se référer au document « Tarifs et conditions - Extrait » contenant des précisions supplémentaires sur ces rémunérations, commissions et avantages non monétaires.

**Article 27 : Garantie des dépôts et des opérations d'investissement**

**27.1.** L'établissement de crédit est adhérent à un fonds de garantie des dépôts, dénommé Fonds de garantie des dépôts Luxembourg (ci-après « FGDL ») ayant pour objet principal d'assurer l'indemnisation des clients/déposants (la personne titulaire ou, en cas de compte joint, chacun des titulaires d'un dépôt) en cas d'indisponibilité de leurs dépôts. Le FGDL couvre l'ensemble des dépôts éligibles d'un même déposant, quel que soit leur nombre et la monnaie dans laquelle ils sont libellés jusqu'à concurrence d'un montant d'une contre-valeur de 100.000 euros, à l'exception des exclusions prévues à l'article 172 de la loi du 18 décembre 2015 relative à la défaillance des établissements de crédit et de certaines entreprises d'investissement.

**27.2.** Un dépôt est indisponible lorsqu'il est échu et exigible, mais qu'il n'a pas été payé par l'établissement de crédit dans les conditions légales et contractuelles qui lui sont applicables et lorsque:

1. la CSSF a constaté que, de son point de vue, pour le moment et pour des raisons liées directement à sa situation financière, l'établissement de crédit n'apparaît pas en mesure de restituer le dépôt et que l'établissement n'a pas de perspective rapprochée qu'il puisse le faire; ou
2. le tribunal d'arrondissement de Luxembourg siégeant en matière commerciale a prononcé le sursis de paiement ou la liquidation de l'établissement de crédit, pour des raisons liées directement à la situation financière de l'établissement de crédit.

**27.3.** En vertu de l'article 175 de la prête loi, les dettes du client/déposant à l'égard de l'établissement de crédit sont prises en compte pour le calcul du montant remboursable lorsqu'elles sont échues à la date du constat ou de la décision visée ci-avant ou avant cette date, en vertu des dispositions réglementaires et contractuelles régissant le contrat entre l'établissement de crédit et le client/déposant.

**27.4.** Pour le calcul du montant remboursable, la réglementation relative à la compensation et aux créances à compenser est d'application conformément aux conditions légales et contractuelles applicables au dépôt.

**27.5.** Par ailleurs, l'établissement de crédit est adhérent à un système d'indemnisation des investisseurs, dénommé Système d'indemnisation des investisseurs Luxembourg (ci-après « SILL »). Le SILL couvre l'ensemble des opérations d'investissement d'un même client/investisseur, quels que soient le nombre de comptes et la devise jusqu'à concurrence d'un montant d'une contre-valeur de 20.000 euros, à l'exception des exclusions prévues à l'article 195(2) de la loi du 18 décembre 2015 relative à la défaillance des établissements de crédit et de certaines entreprises d'investissement.

**27.6.** Le montant de la créance d'un client/investisseur est calculé conformément aux conditions légales et contractuelles, notamment celles qui concernent la compensation et les créances à compenser, applicables pour l'évaluation du montant des fonds ou de la valeur, définie si possible sur la base de la valeur vénale, des instruments qui appartiennent au client/à l'investisseur et que l'établissement de crédit n'est pas en mesure de rembourser ou de restituer. Ce montant est évalué à la date du constat par la CSSF que, de son point de vue, pour le moment et pour des raisons liées directement à sa situation financière, l'établissement de crédit n'apparaît pas en mesure de remplir ses obligations résultant de créances d'investisseurs et qu'il n'y a pas de perspective rapprochée qu'il puisse le faire ou du jugement visé à l'article 27.2 point 2. ci-dessus.

**27.7.** Il est expressément convenu que tous les prêts ou crédits accordés par l'établissement de crédit au client/déposant/investisseur sont réputés résiliés de plein droit en cas de survenance d'une des situations reprises sous l'article 27.2 points 1. et 2. ou 27.6. ci-dessus et qu'ils sont dès lors pris en compte lors du calcul du montant remboursable.

**27.8.** Aucune créance ne peut faire l'objet d'une double indemnisation en vertu des deux systèmes.

**27.9.** L'établissement de crédit est autorisé à communiquer aux deux systèmes toute information et document nécessaire pour la réalisation de ses obligations légales.

**27.10.** Les principales caractéristiques de ces systèmes de garantie de dépôt et d'indemnisation des investisseurs sont/seront disponibles sur le site Internet <http://www.fgdl.lu>.

**Article 28 : Archivage et production de pièces**

Conformément aux dispositions applicables du Code de Commerce et sans préjudice à d'autres dispositions légales applicables, les documents de l'établissement de crédit sont conservés sur tout support approprié pendant une durée de dix ans à partir de la clôture de l'exercice auquel ils se rapportent. Par conséquent l'établissement de crédit a le droit de détruire dans ses archives les documents et pièces dont la date remonte à plus de dix ans.

**Article 29 : Election de domicile, droit applicable et compétence juridictionnelle**

**29.1.** Sauf stipulation contraire, le lieu d'exécution des obligations de l'établissement de crédit se trouve au siège de celui-ci.

**29.2.** Les relations avec les clients et les correspondants sont soumises au droit luxembourgeois.

**29.3.** Le client s'engage à respecter à tout moment, pour les besoins de ses relations avec l'établissement de crédit, la législation qui lui est applicable en fonction de sa nationalité, de son domicile ou de son lieu de transaction. Le client est seul responsable de toutes conséquences que la violation d'une telle règle pourrait entraîner à son détriment ou au détriment de l'établissement de crédit ou d'un tiers.

**29.4.** Les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg sont seuls compétents pour toute contestation entre le client et l'établissement de crédit, ce dernier pouvant cependant porter le litige devant toute autre juridiction qui, à défaut de l'élection de for qui précède, aurait normalement compétence à l'égard du client.

**Article 30 : Fin de relation d'affaires**

Les conditions générales restent en vigueur jusqu'au dénouement complet de la relation d'affaires.

Toute fin de relation d'affaires entraîne d'office la fin de tous les contrats conclus entre l'établissement de crédit et le client.

**DISPOSITIONS PARTICULIERES**

De manière générale, l'établissement de crédit se réserve le droit de limiter le montant total des fonds pouvant être placés par le client en compte(s) en ses livres.

**A. PRODUITS BANCAIRES ORDINAIRES****1. Ouverture de comptes bancaires ordinaires****Article 31 : Comptes à vue**

**31.1.** L'établissement de crédit peut ouvrir des comptes à vue en euros ou en devises aux personnes physiques ou morales agréées par lui dans le cadre des prescriptions légales en vigueur.

**31.2.** Sauf convention spéciale, les comptes sont arrêtés au choix de l'établissement de crédit tous les trois, six ou douze mois, en vue du calcul et de la comptabilisation des intérêts produits par les comptes. Les comptes à vue en euros ou en devises ne sont productifs d'intérêts que suivant convention en ce sens.

Les comptes créditeurs peuvent être soumis à un taux d'intérêt négatif selon l'évolution des marchés de l'euro ou des devises concernées. L'établissement de crédit peut en pareil cas prélever les intérêts en résultant sur les comptes de ses clients.

**31.3.** Dans la computation des intérêts tant créditeurs que débiteurs, l'établissement de crédit prend en compte des dates de valeur - pouvant être différentes selon qu'il s'agit de versements ou de retraits d'espèces - suivant des conditions particulières ou les usages bancaires.

**Article 32 : Comptes collectifs et comptes joints**

**32.1.** L'établissement de crédit peut ouvrir des comptes collectifs ainsi que des comptes joints au nom de deux ou de plusieurs personnes physiques ou morales. Une convention particulière peut être établie lors de l'entrée en relation d'affaires et déterminer les modalités régissant ces comptes.

**32.2.** Le compte collectif est appelé à fonctionner sous la signature conjointe de tous les titulaires.

**32.3.** Le compte joint est régi par le principe de la solidarité active entraînant pour chaque titulaire le droit d'opérer le compte sous sa signature isolée. Il est convenu qu'un compte joint laissant apparaître un solde débiteur entraîne pour ses titulaires l'application du principe de la solidarité passive de sorte que chaque titulaire répond à l'établissement de crédit de l'entièreté du solde débiteur.

**Article 33 : Comptes en devises**

**33.1.** Les actifs de l'établissement de crédit correspondant aux avoirs des clients en devises 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 l'établissement de crédit dans le pays de la devise ou dans celui où les fonds sont investis, suite à des mesures prises par ces pays ou des pays tiers, ainsi que suite à des événements de force majeure, de soulèvement ou de guerre, ou d'autres actes extérieurs à l'établissement de crédit.

**33.2.** Sans préjudice des stipulations de l'article 10 des présentes conditions générales relatives à l'unicité de compte et à la compensation, l'établissement de crédit remplit ses obligations dans la devise dans laquelle le compte est libellé. Le client ne peut pas exiger la restitution des avoirs dans une devise autre que celle dans laquelle ces avoirs sont libellés. En cas d'indisponibilité de la monnaie concernée, l'établissement de crédit peut, mais n'y sera jamais obligé, remettre les fonds dans le montant correspondant en monnaie nationale, toutes pertes de change ou autres étant à la charge du client.

**33.3.** L'établissement de crédit 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 d'un établissement de crédit correspondant ou auprès d'un établissement de crédit désigné par le client. Dans ce dernier cas, le client supporte également le risque d'insolvabilité de cet établissement de crédit.

**2. Fonctionnement des comptes bancaires ordinaires****Article 34 : « Cash In » sur compte courant**

**34.1.** En tant que service de paiement, le « Cash-In » sur compte permet au client de verser par le biais de guichets automatiques spécialement aménagés, de l'argent en espèces, exclusivement en euros, sur son compte courant.

**34.2.** Pour pouvoir effectuer des versements de billets par ce guichet automatique, le client doit préalablement insérer le code secret de sa carte de débit V-Pay liée au compte courant sur lequel ce versement est à opérer. Les billets versés ne doivent être ni pliés, agrafés, voir être froissés. Le client doit par la suite confirmer la somme versée, comptée par le guichet automatique et affichée sur l'écran du guichet. Cet écran reproduit en détail les diverses coupures versées, en affichant tant les coupures approuvées comme authentiques et celles considérées comme suspectes, c'est-à-dire les coupures identifiées comme faussaires et celles dont l'authenticité doit encore être vérifiée. L'intégralité de ces détails est reprise sur la quittance imprimée par le guichet qui est remise au client après validation de l'opération.

**34.3.** Seules les espèces approuvées sont comptabilisées sur le compte courant une fois l'opération validée par le client.

**34.4.** Le client reconnaît expressément que les coupures versées et considérées comme suspectes ne lui sont plus restituées et sont, soit maintenues comme suspectes, soit comptabilisées sur son compte si l'opération est authentifiée et approuvée par la suite.

**34.5.** En cas de contestation par le client, seul le montant validé par ce dernier dans le cadre du processus de dépôt au guichet automatique et repris sur la prédate quittance fera foi entre parties.

**34.6.** Le versement opéré est irrévocable dès la remise des billets suivant le procédé décrit ci-avant.

**34.7.** L'établissement de crédit peut fixer un montant maximal en espèces pouvant être déposé par transaction et a le droit de s'opposer aux dépôts de montants significatifs en raison des risques opérationnels qui y sont liés et/ou de ses obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent.

#### **Article 35 : Retraits en espèces**

Le client qui veut être assuré de pouvoir prélever un montant supérieur ou égal à 5.000 EUR ou contre-valeur en devises à une date déterminée doit en aviser l'établissement de crédit au moins 3 jours ouvrables avant cette date. Pour les devises, le délai de préavis devra être fixé d'un commun accord avec l'établissement de crédit.

L'établissement de crédit se réserve le droit de se libérer de son obligation de restitution autrement qu'en espèces, notamment par le transfert des sommes par virement.

#### **Article 36 : Remise de moyens de paiement pour les comptes à vue**

**36.1.** L'établissement de crédit peut fournir à la demande d'un titulaire d'un compte des cartes de crédit, cartes de débit, cartes d'accès aux guichets automatiques ou tout autre moyen de paiement. Ils peuvent être régis par des conditions spéciales.

Le client doit utiliser l'instrument de paiement conformément aux conditions régissant la délivrance et l'utilisation de cet instrument de paiement.

Dès que le client reçoit ces moyens de paiement, il prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés. Le client peut convenir avec l'établissement de crédit des limites de dépenses pour les opérations de paiement exécutées à travers des moyens de paiement spécifiques mentionnés ci-dessus dans des contrats spécifiques y relatifs; les opérations de paiement au-delà des limites convenues nécessitent alors le consentement préalable de l'établissement de crédit.

**36.2.** En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation frauduleuse ou non-autorisée des moyens de paiement reçus par l'établissement de crédit, le client est tenu de le signaler immédiatement au numéro de téléphone prévu 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 répond personnellement, de toutes les conséquences pouvant résulter de la perte, du vol, de l'usage abusif ou frauduleux, de la falsification ou de l'utilisation des moyens de paiement lui remis ou remis à son mandataire. Le client est informé que les moyens de paiement fournis par des prestataires tiers font l'objet de règlements spécifiques.

**36.3.** Tous les moyens de paiement délivrés restent la propriété de l'établissement de crédit et doivent lui être restitués à première demande.

L'établissement de crédit se réserve le droit de bloquer l'instrument de paiement, pour des raisons objectivement motivées ayant notamment trait à la sécurité de l'instrument de paiement, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement ou, s'il s'agit d'un instrument de paiement doté d'une ligne de crédit, au risque sensiblement accru que le payeur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans ces cas, l'établissement de crédit informe le client, de la manière convenue, du blocage de l'instrument de paiement et des raisons de ce blocage, si possible avant que l'instrument de paiement ne soit bloqué et au plus tard immédiatement après, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées.

L'établissement de crédit débloque l'instrument de paiement ou remplace celui-ci par un nouvel instrument de paiement dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

#### **Article 37 : Ordres de paiement pour les comptes à vue**

**37.1.** Le client peut charger l'établissement de crédit d'effectuer toutes sortes de virements au Grand-Duché de Luxembourg et à l'étranger. Ces derniers seront exécutés, le cas échéant, conformément à la réglementation en vigueur.

**37.2.** Les ordres de paiement sortants en provenance des clients par téléphone, télécopie et courrier électronique (conformément aux dispositions de l'article 9), courrier (sur papier), ou de façon orale doivent provenir à l'établissement de crédit au plus tard à 16h15 et les ordres de paiement par banque en ligne au plus tard à 17h00. Tout ordre de paiement reçu au-delà de cette même limite est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

Lorsqu'il est convenu avec l'établissement de crédit qu'un ordre de paiement initié par le client est effectué à un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée ou au jour où le client a mis les fonds à la disposition de l'établissement de crédit, le moment de réception de l'ordre est réputé être le jour convenu.

Lorsque le jour où l'ordre est transmis ou le jour convenu n'est pas un jour ouvrable pour l'établissement de crédit, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

**37.3.** Pour les ordres de paiement qui tombent sous le champ d'application de la loi du 10/11/2009 relative aux services de paiement telle que modifiée, l'établissement de crédit veille qu'après la réception de l'ordre de paiement, le montant de l'opération de paiement soit crédité sur le compte du prestataire de services gestionnaire du compte du bénéficiaire au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant. Le compte du client n'est pas débité avant la réception de l'ordre de paiement.

Ce délai est prolongé d'un jour ouvrable supplémentaire si l'ordre de paiement est initié sur support papier.

Dans les cas où les ordres de paiement sortants en provenance des clients entraînent une conversion entre l'euro et une devise « EEA », telle que définie dans l'article 51, sauf dans les cas où (i) la conversion est effectuée dans l'Etat où la devise « EEA » est la devise officielle et (ii) le virement transfrontalier s'effectue en euros, l'établissement de crédit veille à ce que le montant de l'opération de paiement soit crédité sur le compte du prestataire de services gestionnaire du compte du bénéficiaire au plus tard à la fin du quatrième jour ouvrable suivant. Ce délai est également applicable pour les ordres de paiement sortants en provenance des clients entraînant une conversion entre l'euro et une devise autre qu'une devise « EEA ».

**37.4.** Les paiements en faveur d'un compte auprès de l'établissement de crédit ne sont pas soumis à une heure limite, mais l'établissement de crédit se réserve le droit d'instaurer une heure limite pour les entrées de fonds.

Les versements en espèces sur un compte du client recevront une date de valeur et seront mis à disposition du client au plus tard le jour ouvrable suivant celui de la réception de ces fonds.

Les versements « Cash-In » opérés sur les guichets automatiques spécialement aménagés à cette fin recevront une date de valeur au plus tard le jour ouvrable suivant leur comptabilisation.

**37.5.** La date de valeur de débit pour les ordres de paiement sortants correspondra à la date de l'opération.

Les paiements entrants seront crédités sur le compte du client avec la date de valeur correspondant à la date de crédit de l'établissement de crédit.

**37.6.** Le client reconnaît que l'établissement de crédit peut être tenu d'indiquer, à l'occasion d'une opération de paiement, des éléments d'identification qui peuvent comprendre notamment le nom, le numéro de compte du donneur d'ordre, son adresse, la date et le lieu de naissance, le numéro d'identification ou encore tout autre élément légalement requis.

**37.7.** L'établissement de crédit est en droit d'admettre que le numéro de compte indiqué sur un ordre de paiement qui lui parvient est correct et correspond à celui du bénéficiaire désigné sur cet ordre de paiement, sans qu'il soit tenu d'en vérifier la concordance.

**37.8.** A défaut d'instructions contraires du donneur d'ordre, l'établissement de crédit se réserve le droit de créditer le compte du bénéficiaire dans ses propres livres des montants à transférer au profit de ce même bénéficiaire ou de faire payer ces montants par une de ses agences ou un de ses correspondants.

**37.9.** Les virements ou remises au profit d'un client auprès d'un correspondant de l'établissement de crédit à l'étranger ne lui sont acquis définitivement qu'à dater du moment où les fonds sont effectivement crédités au compte de l'établissement de crédit auprès du correspondant, nonobstant la réception préalable d'un avis de virement ou la passation de l'écriture au crédit du compte du bénéficiaire auprès de l'établissement de crédit.

**37.10.** L'établissement de crédit se réserve le droit de ne pas exécuter les ordres non établis sur les formules qu'il met à la disposition du client.

**37.11.** Pour les ordres de virement, l'établissement de crédit peut, aux risques du donneur d'ordre, recourir aux services de ses correspondants ou de tiers, de même qu'aux systèmes de clearing.

**37.12.** Les instructions du donneur d'ordre doivent être complètes et précises afin d'éviter toute erreur. L'établissement de crédit se réserve le droit de suspendre l'exécution de l'ordre pour demander des instructions complémentaires, sans encourir de responsabilité de ce chef. Néanmoins, lorsque le donneur d'ordre a délibérément choisi de ne pas indiquer le nom et/ou l'adresse du bénéficiaire d'un ordre de paiement, l'établissement de crédit est en droit de procéder à l'exécution de l'ordre sur base de la seule indication de l'établissement de crédit et du compte à créditer.

**37.13.** Un ordre de paiement d'un client doit obligatoirement parvenir à l'établissement de crédit par un des moyens de communication spécifiés dans les présentes conditions ou convenu avec le client.

L'établissement de crédit peut refuser un ordre de paiement lorsque les règles établies dans les présentes conditions générales pour les ordres de paiement ne sont pas remplies.

Dans ce cas le client est informé endéans un jour ouvrable de la décision de rejet de l'ordre, de la raison du rejet et de la manière de corriger l'erreur moyennant une notification sur papier, par voie de messagerie électronique ou sur un autre support durable permettant le stockage de cette information.

Les frais de cette notification sont à charge du client. Un ordre de paiement dont l'exécution a été refusée est réputé non reçu.

L'établissement de crédit, en tant que gestionnaire du compte de paiement, peut être amené à confirmer, à la demande d'un prestataire de services de paiement qui émet des instruments de paiement liés à une carte, à ce dernier la disponibilité du montant nécessaire à l'exécution d'une opération de paiement liée à une carte. Sur demande, il communique au client, l'identification du prestataire de services de paiement concerné et la réponse qui a été faite à ce dernier.

**37.14.** Les ordres de paiement confiés à l'établissement de crédit ne sont en principe pas susceptibles de révocation. Ils ne sont exécutés que dans la mesure où la provision est suffisante. Pour l'exécution des paiements, l'établissement de crédit est dispensé de respecter l'ordre de l'arrivée des instructions.

**37.15.** Dans l'hypothèse où la devise du compte à créditer ou à débiter diffère de la devise d'un ordre de paiement entrant ou sortant, l'établissement de crédit opère la conversion au meilleur cours du moment suivant le marché. L'établissement de crédit se réserve le droit d'appliquer une marge à son profit.

**37.16.** L'établissement de crédit se réserve le droit de débiter le compte crédité à tort, si l'écriture créditrice du paiement contesté est techniquement impossible à annuler.

**37.17.** Les retours de fonds s'effectuent pour le montant initialement émis, sous déduction des frais exposés par l'établissement de crédit. Le risque de change est à supporter par le client.

#### **Article 38 : Ordres permanents pour les comptes à vue**

**38.1.** Le client peut donner à l'établissement de crédit des instructions permanentes pour l'exécution de paiements périodiques divers.

**38.2.** L'établissement de crédit n'est pas tenu d'exécuter l'ordre permanent lorsque la provision est insuffisante. Il peut dans ce cas résilier l'ordre permanent.

#### **Article 39 : Ordres de domiciliation pour les comptes à vue**

##### **39.1. Ordres de domiciliation SEPA**

Les dispositions de l'article 39.1 s'appliquent aux domiciliations de créances SEPA (« Single Euro Payments Area » ou « Espace unique de paiement en Euro »).

**39.1.1** Une domiciliation de créance SEPA est un prélèvement en euros initié par le créancier (= bénéficiaire du paiement) d'un client sur base d'un mandat de domiciliation lui conféré par ce dernier. Le créancier doit avoir obtenu du client l'autorisation de débiter directement le(s) montant(s) redû(s) du compte du client auprès de l'établissement de crédit de ce dernier. Le créancier et le client, ainsi que leur établissement de crédit respectif, peuvent être domiciliés dans deux pays SEPA différents (Etats membres de l'Union européenne + Islande, Liechtenstein, Monaco, Norvège, Suisse et Saint Marin).

**39.1.2** On distingue entre une domiciliation de créances SEPA « Core » et « Inter-Entreprises ». La domiciliation de créances SEPA « Core » est destinée aux clients consommateurs et professionnels, tandis que la domiciliation de créances SEPA « Inter-Entreprises » est destinée aux clients professionnels. Dans ce contexte on entend par clients professionnels, les clients agissant dans le cadre de leur activité commerciale ou professionnelle.

**39.1.3** Dans tous les cas, le client, qu'il soit consommateur ou professionnel, doit impérativement signer un mandat de domiciliation spécifique SEPA, permettant un prélèvement unique ou des opérations de paiement récurrentes. Le client doit ensuite remettre ce mandat de domiciliation à son créancier, qui le conservera. Le client mandate donc l'établissement de crédit par la signature d'un mandat de domiciliation, et sauf instruction contraire, de débiter son compte sur base de demande(s) d'encaissement(s) lui soumise(s) par son créancier respectivement l'établissement de crédit de celui-ci.

**39.1.4** La demande d'encaissement en provenance du créancier (ou de l'établissement de crédit de celui-ci) doit comprendre entre autres, le nom du client, le numéro de compte de celui-ci, le(s) montant(s) à débiter, la (les) date(s) d'exécution(s), le numéro d'identification du mandat de domiciliation, la date de signature de celui-ci et l'identifiant du créancier.

**39.1.5** De manière générale, l'établissement de crédit n'est pas tenu de vérifier l'authenticité, l'exactitude et l'origine de la demande d'encaissement par rapport au mandat de domiciliation et n'encourt aucune responsabilité à ce titre. L'établissement de crédit n'est expressément pas tenu aux modalités et montants convenus entre le client et le créancier dans le cadre de domiciliations de type SEPA « Core ».

En cas de litiges entre le client et le créancier en relation avec l'exécution d'une demande d'encaissement, l'établissement de crédit n'est que partie tierce, donc sans devoirs et obligations. Le client est obligé de s'adresser directement à son créancier.

L'établissement de crédit est en droit de refuser l'exécution d'une demande d'encaissement faute de provision sur le compte du client au jour de son exécution. En plus, l'établissement se réserve le droit de refuser toute demande d'encaissement sur base d'un mandat de domiciliation SEPA, lui soumise après un délai de plus de 36 mois après la dernière demande d'encaissement en vertu du même mandat de domiciliation.

L'établissement de crédit doit vérifier avant l'exécution de la première demande d'encaissement sur base d'un mandat de domiciliation SEPA « Inter-Entreprises » la concordance entre les données sur la demande d'encaissement lui soumise et les données lui transmises par le client (v. alinéas 3, 4 et 5 de l'article 39.1.6.). En cas de discordance ou à défaut de données en provenance du client, l'établissement de crédit contacte le client avant de débiter le compte de celui-ci afin d'obtenir confirmation au sujet du contenu de son mandat de domiciliation. Si le client ne peut être joint endéans les délais nécessaires pour l'exécution de la demande d'encaissement, l'établissement de crédit n'exécute pas celle-ci. Les conséquences de cette non-exécution ne peuvent en aucun cas être imputées à l'établissement de crédit et sont exclusivement à charge du client.



**39.1.6.** Le client consommateur ou professionnel est en droit de demander à l'établissement de crédit la non-exécution d'une (de) demande(s) d'encaissement ainsi que de refuser l'acceptation de domiciliations de créances SEPA. Dans ces cas et sous condition que cette demande soit parvenue à l'établissement de crédit au plus tard le jour ouvrable à 15h00 avant la date d'exécution de la demande d'encaissement, l'établissement de crédit peut refuser une demande d'encaissement.

Le client consommateur ou professionnel est en droit de demander à l'établissement de crédit, sans motifs, le remboursement du montant débité de son compte sur base d'une demande d'encaissement suivant une domiciliation de créance SEPA « Core ». Cette demande doit être adressée à l'établissement de crédit endéans les huit semaines à compter de la date du débit en compte.

Le client professionnel est obligé de faire parvenir immédiatement à l'établissement de crédit une copie du (des) mandats de domiciliation(s) de créance(s) SEPA « Inter-Entreprises » contresigné(s) par lui ou d'informer l'établissement de crédit par écrit de la signature d'un (de) tel(s) mandat(s) de domiciliation ou du contenu de celui-ci (ceux-ci). Le client professionnel est aussi obligé d'informer l'établissement de crédit sans délai, par écrit ou par le canal de communication convenu de toute modification et/ou révocation du mandat de domiciliation ou d'un élément de celui-ci.

Tout changement de statut d'un client professionnel doit être communiqué à l'établissement de crédit. Le client professionnel doit aussi informer l'établissement de crédit s'il n'agit plus dans le cadre de ses activités professionnelles.

Toute modification ou annulation d'un mandat de domiciliation doit être notifiée à l'établissement de crédit. Si une demande d'encaissement sur base d'un ancien mandat de domiciliation est soumise à l'établissement de crédit, et que celui-ci n'a pas pu obtenir connaissance de ce changement, la demande d'encaissement est exécutée sans que l'établissement de crédit puisse être tenu responsable des dommages en résultant.

## **39.2. Ordres de domiciliation nationale**

**39.2.1.** Les mandats de domiciliation nationale signés avant le 1<sup>er</sup> février 2014 auprès des créanciers restent exécutoires, sauf révocation respectivement opposition formelle du client ou signature d'un nouveau mandat de domiciliation auprès du créancier. L'établissement de crédit se réserve néanmoins le droit d'exécuter les demandes d'encaissement sur base de mandats de domiciliation nationale existants selon les nouvelles règles SEPA.

Tout mandat de domiciliation nationale existant est considéré comme consentement donné à l'établissement de crédit pour exécuter les opérations de paiement en vertu d'un mandat de domiciliation de type SEPA.

**39.2.2.** L'établissement de crédit peut refuser l'encaissement d'une créance lorsque le débiteur n'est pas titulaire d'un compte à vue dans les livres de l'établissement de crédit.

**39.2.3.** L'établissement de crédit n'est pas tenu d'exécuter l'ordre d'encaissement lorsque la provision est insuffisante et peut dans cette hypothèse résilier l'ordre d'encaissement.

**39.2.4.** Le créancier répond de l'exactitude des données fournies à l'établissement de crédit, qui ne peut être rendu responsable ni de la périodicité des ordres d'encaissement présentés, ni des montants imputés au compte du débiteur.

**39.2.5.** L'établissement de crédit se réserve le droit d'extourner des montants encaissés sauf bonne fin dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la date d'exécution.

**39.2.6.** L'établissement de crédit met à charge du client tous frais en relation avec un ordre d'encaissement non exécuté en raison d'une provision insuffisante.

## **Article 40 : Système de banque en ligne ou à distance pour les comptes à vue**

**40.1.** Sur demande du client et moyennant la conclusion d'une convention particulière, l'établissement de crédit peut mettre à sa disposition des produits de banque en ligne permettant la réalisation de transactions bancaires à distance sur ses comptes.

**40.2.** Tout en s'efforçant de prendre toutes les mesures de sécurisation de ces relations dans la mesure du progrès technique, l'établissement de crédit attire l'attention du client sur le fait que ces moyens de communication impliquent certains risques de divulgation ou de limitation du degré de confidentialité, de non-transmission ou de transmission erronée d'ordres, de même que d'intervention de tierces personnes par l'intrusion frauduleuse dans le système informatique du client. Le client accepte de décharger l'établissement de crédit de toute responsabilité liée à la divulgation d'informations personnelles du client ou à la mauvaise exécution ou transmission, respectivement la non-exécution ou la non-transmission d'ordres, à moins qu'une faute lourde ne puisse être établie à l'encontre de l'établissement de crédit.

## **B. PRODUITS D'EPARGNE**

### **Article 41 : Stipulations communes**

**41.1.** L'établissement de crédit ouvre des comptes d'épargne à vue ou à terme en euros ou en devises et des dépôts à vue ou à terme en euros ou en devises aux personnes physiques ou morales agréées par lui. Ces produits d'épargne peuvent notamment constituer en des comptes d'épargne ordinaires, comptes d'épargne jeunes, comptes d'épargne professionnels, comptes d'épargne à terme, dépôts à vue et dépôts à terme, sans préjudice quant à la dénomination commerciale de ces produits d'épargne.

**41.2.** Les opérations effectuées sur un compte d'épargne sont transcrites sous forme d'extraits de compte.

Les opérations sur titres ne peuvent être effectuées sur un compte d'épargne; elles sont comptabilisées d'office sur un compte à vue.

**41.3.** Les dépôts peuvent être constitués par des versements et virements sans distinction de montant. L'établissement de crédit se réserve le droit de limiter, le cas échéant, le montant total des fonds pouvant être placés en comptes d'épargne.

**41.4.** Le taux d'intérêt bonifié à chaque catégorie de comptes d'épargne est fixé par l'établissement de crédit. Les taux servis sont ceux indiqués dans un dépliant spécial disponible aux guichets de l'établissement de crédit ou publiés par tout autre moyen de publication. Ils pourront être modifiés à tout moment, par mesure générale, même pour les comptes d'épargne à terme existants. Le titulaire accepte aussi les conditions d'intérêts appliquées actuellement à tout compte d'épargne figurant à son nom.

Les comptes créditeurs peuvent être soumis à un taux d'intérêt négatif selon l'évolution des marchés de l'euro ou des devises concernées. L'établissement de crédit peut en pareil cas prélever les intérêts en résultant sur les comptes de ses clients.

Sauf le cas du remboursement total au courant de l'année et sans préjudice des stipulations dérogatoires retenues, le cas échéant, dans les articles 42 à 48 ci-après, les intérêts sont en principe bonifiés le 31 décembre de chaque année et ne sont payables qu'après chaque clôture annuelle. Les intérêts échus et non prélevés s'ajoutent au capital et deviennent eux-mêmes productifs d'intérêts au taux en vigueur.

L'établissement de crédit peut accorder, en sus de l'intérêt de base, des primes de fidélité et des primes d'accroissement pour certaines catégories de comptes d'épargne, aux conditions qu'il détermine.

**41.5.** Le solde du compte d'épargne doit toujours rester créditeur.

Le solde effectif du compte d'épargne ressort des livres de l'établissement de crédit.

**41.6.** L'établissement de crédit se réserve le droit, sans devoir se justifier, de rembourser et de mettre fin à toutes catégories de comptes d'épargne, même à terme, moyennant un préavis d'une semaine donné au titulaire par lettre recommandée à la poste. La justification de l'envoi de cette lettre résultera, à suffisance, du reçu délivré par la poste.

Le client, titulaire d'un produit d'épargne, peut réclamer le remboursement de tout ou partie de son dépôt. Cependant, l'établissement de crédit se réserve le droit d'exiger, le cas échéant, certains délais de préavis, dans les limites et conditions indiquées à l'article 35 ci-avant.

**41.7.** Les stipulations ci-avant (articles 41.1. à 41.6.) sont applicables à titre supplétif à tout compte visé aux articles 42 à 48 ci-après.

**Article 42 : Dépôts à vue**

42.1. L'établissement de crédit se réserve le droit de limiter le montant total des fonds pouvant être placés en un tel compte.

42.2. Les montants déposés en euros produisent des intérêts respectivement cessent de produire des intérêts (en cas de retrait) conformément aux conditions indiquées dans un dépliant spécial disponible aux guichets de l'établissement de crédit ou publiées par tout autre moyen de publication.

**Article 43 : Comptes d'épargne à terme**

43.1. Chaque compte doit comporter au moins le montant minimum fixé par l'établissement de crédit.

43.2. Le taux d'intérêt bonifié varie suivant la durée du terme, celle-ci pouvant être d'un, de deux, trois, cinq ou dix ans. L'échéance des comptes est fixée au moment de l'ouverture des comptes.

43.3. Les intérêts et dates d'échéances de chaque compte sont calculés à partir du lendemain ouvrable du jour de versement. Les sommes retirées ne produisent plus d'intérêts depuis la veille ouvrable du jour du retrait.

43.4. Les intérêts peuvent être prélevés après chaque clôture annuelle. Les intérêts échus et non prélevés s'ajoutent au capital et deviennent à leur tour productifs d'intérêts au taux en vigueur.

43.5. A défaut d'un ordre contraire donné par le titulaire avant l'échéance, le placement du compte sera prorogé chaque fois et d'office pour la période stipulée originellement et au taux en vigueur au moment du renouvellement.

43.6. Les comptes pourront être annulés ou remboursés anticipativement en tout ou en partie lorsqu'au moins la moitié du terme sera écoulée. Le retrait anticipé, avant l'écoulement de la moitié du terme, est subordonné à l'autorisation de l'établissement de crédit. Dans les deux hypothèses, il sera cependant retenu une commission de pénalisation calculée prorata temporis sur la période restant à courir jusqu'à l'échéance du terme. Après six mois de placement, les intérêts minima à bonifier sur les sommes anticipativement prélevées ne pourront cependant être inférieurs à un taux de rendement égal au taux bonifié aux comptes d'épargne à vue sans primes.

**Article 44 : Dépôt à terme**

44.1. L'établissement de crédit peut ouvrir des comptes de dépôts à court, moyen ou long terme en euros ou en devises aux conditions qu'il détermine. La durée, les taux d'intérêts et les modalités applicables à ces comptes sont confirmés au client lors de leur ouverture. Toute modification ultérieure fera l'objet d'une confirmation écrite.

44.2. Sauf convention contraire, les comptes de dépôts à échéance fixe prennent cours deux jours ouvrables après la date de réception des fonds et/ou des instructions par l'établissement de crédit. A l'expiration du terme, ce dépôt est renouvelé par les services de l'établissement de crédit pour la même période et suivant les conditions du marché, à moins que des instructions contraires ne parviennent à l'établissement de crédit au moins deux jours ouvrables avant l'échéance.

44.3. Les intérêts sont calculés sur base annuelle. Le paiement des intérêts se fait à l'échéance du terme. Au cas où le compte à terme est prorogé, les intérêts peuvent être capitalisés.

44.4. L'établissement de crédit est en droit de refuser le remboursement anticipé des dépôts à terme à moins d'un accord spécial entre les deux parties, auquel cas les dépôts à terme pourront être prélevés anticipativement en tout ou en partie contre paiement d'une commission de pénalisation. En cas de remboursement anticipé, l'établissement de crédit est en droit de charger au client les frais de refinancement pour la durée du terme restant à courir, augmentés des frais administratifs.

44.5. Les dépôts à terme avec échéance égale ou supérieure à un an ouverts ou à ouvrir à des clients personnes morales pourront faire l'objet de réductions partielles ou totales en cas d'exercice des pouvoirs de dépréciation et de conversion par les autorités de résolution dans le cadre de l'application de l'instrument de renforcement interne conformément à l'article 48 de la directive 2014/59/UE.

**Article 45 : Comptes d'épargne mineurs**

45.1. Un tel compte d'épargne peut être ouvert depuis la naissance de l'enfant jusqu'à la majorité.

45.2. En principe, la demande d'ouverture d'un compte d'épargne doit être signée par le représentant légal.

45.3. Le compte peut être alimenté par des versements et virements, il reste bloqué jusqu'à la majorité du titulaire. Les sommes versées produisent des intérêts à partir du lendemain ouvrable du jour du versement. Les sommes retirées, le cas échéant, ne produisent plus d'intérêts depuis la veille ouvrable du jour du retrait.

45.4. A la majorité du titulaire, le solde du compte est, à défaut d'instructions du titulaire, transféré d'office sur un compte courant ou un compte épargne au choix de l'établissement de crédit.

**Article 46 : Comptes d'épargne jeunes**

Les dispositions 46.1. à 46.5. sont d'application à tout compte d'épargne jeune ouvert avant le 4 septembre 2009 inclus aux personnes majeures répondant aux conditions reprises ci-après. Concernant les comptes d'épargne jeunes ouverts à partir du 4 septembre 2009 inclus, les dispositions mentionnées ci-après ne sont pas d'application et ces comptes sont réglés d'après les dispositions reprises à l'Annexe relative aux comptes courants « GREEN CODE KIDS » / « GREEN CODE 12-18 » et au compte courant « GREEN CODE 18-30 » / compte épargne « GREEN CODE 18-30 »

46.1. Un tel compte épargne peut être ouvert à toute personne majeure jusqu'à l'âge de 32 ans.

46.2. Les fonds versés sur un tel compte ne peuvent en principe être prélevés qu'après la troisième année révolue qui suit la date d'ouverture du compte. Auparavant les fonds peuvent être prélevés lorsqu'ils ont pour objet le financement de l'installation ou de la formation professionnelle, de la création d'un foyer, de l'acquisition d'un terrain ou de la construction d'un premier logement. Dans ces cas, il sera cependant perçu une commission calculée sur le montant prélevé fixée par l'établissement de crédit.

46.3. Les sommes versées produisent des intérêts à partir du lendemain ouvrable du jour du versement; les sommes retirées cessent de porter intérêts la veille ouvrable du jour du retrait.

46.4. Le compte vient à échéance à l'âge de 35 ans du titulaire. A ce moment le solde du compte sera transféré, à défaut d'autres instructions du titulaire, sur un compte courant ou un compte épargne au choix de l'établissement de crédit.

46.5. Les intérêts échus annuellement peuvent être prélevés sans condition de délai.

Après une durée de placement égale ou supérieure à trois ans, le titulaire pourra bénéficier de l'allocation d'un crédit de faveur. La destination de ce crédit est libre. Le montant du crédit peut atteindre jusqu'à 150% de l'épargne constituée auparavant.

**Article 47 : Comptes « Epargne-logement »**

L'établissement de crédit ouvre des comptes « Epargne-logement » qui fonctionnent sous les conditions reprises dans une convention signée entre parties.

**Article 48 : Comptes « Dépôt conditionnel »**

Les modalités des dépôts conditionnels existant au 01.01.2023 sont celles fixées par contrat signé par le déposant qui pourra effectuer des versements sur ces dépôts au nom et pour compte du mineur.

**Article 49 : Bons de caisse**

Les dispositions qui suivent sous cet article sont applicables aux bons de caisse émis jusqu'en l'année 2015.

**49.1.** Le bon de caisse est un titre au porteur que l'établissement de crédit émet pour documenter une créance née d'un emprunt productif d'intérêts contracté par lui et qu'il s'engage à rembourser au porteur du titre en capital et intérêts, après déduction des charges fiscales applicables au moment de la perception et selon les modalités définies pour ce titre.

**49.2.** Les bons de caisse sont des produits à taux fixe et portent un intérêt annuel à compter du jour de l'acquisition du titre. Les bons cessent de produire des intérêts à partir du jour de leur échéance ou de leur remboursement anticipé. Le capital investi peut être placé sous deux formules différentes:

- La première formule, dite distributive, confère au porteur le droit de percevoir un intérêt mensuel, trimestriel, semestriel ou annuel, avec un remboursement du capital à l'échéance ;

- La deuxième formule, dite capitalisante, offre au porteur des intérêts composés, qui restent bloqués pendant tout le terme; à l'échéance, le versement initial est remboursé, augmenté des intérêts composés capitalisés.

Dans l'hypothèse où le porteur opte pour une rémunération mensuelle, trimestrielle ou semestrielle, le bon de caisse portera un taux d'intérêt équivalent au taux de rendement annuel.

**49.3.** Le porteur a le droit d'obtenir à tout moment le remboursement anticipé du bon de caisse contre le paiement éventuel du coût de refinancement calculé au moment du remboursement anticipé, ainsi que d'une éventuelle pénalité fixe à déterminer par l'établissement de crédit.

**49.4.** L'établissement de crédit est valablement déchargé de ses obligations par les paiements effectués par lui entre les mains du porteur du titre. Le remboursement final ne peut se faire que contre restitution du bon de caisse.

**49.5.** En cas de dépossession involontaire, le bon de caisse est soumis à l'application des dispositions légales relatives à la dépossession involontaire de titres au porteur. Le droit d'opposition s'exerce conformément à la procédure légale.

#### **Article 50 : Retenue d'impôts**

L'établissement de crédit peut être amené, conformément à la législation fiscale applicable en fonction de la résidence du client, soit à effectuer des retenues à la source sur des intérêts échus, soit à procéder à l'échange automatique d'informations.

### **C. DISPOSITIONS SPECIALES APPLICABLES AUX SERVICES DE PAIEMENT POUR LE CLIENT CONSOMMATEUR**

#### **Article 51 : Champ d'application**

Les dispositions de la présente section s'appliquent aux services de paiement fournis à l'intérieur de l'Espace Economique Européen en euros ou en devises d'Etats membres de l'Espace Economique Européen aux clients consommateurs de l'établissement de crédit, lorsque l'autre prestataire de services de paiement est situé dans un Etat membre de l'Union européenne, en Islande, en Norvège, au Liechtenstein en Suisse, à San Marino ou à Monaco. Les dispositions des sections A et B restent d'application pour autant que les dispositions de la présente section n'y dérogent pas.

#### **Article 52 : Définitions**

- a) Client consommateur : une personne physique, qui dans le cadre des services de paiement agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle et qui effectue une opération de paiement en une devise « EEA » ;
- b) Compte de paiement : un compte qui est détenu au nom d'un ou de plusieurs utilisateurs de services de paiement, qui est utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement et qui remplit les conditions suivantes:
  1. compte utilisable sans contraintes pour effectuer des opérations de paiement c.-à-d. pour verser, prélever ou transférer des fonds ; ceci inclut notamment les comptes bancaires ordinaires à l'exclusion des produits d'épargne ;
  2. compte auprès d'une institution financière localisée dans la zone géographique concernée, c.-à-d. dans l'Union européenne, en Islande, en Norvège, au Liechtenstein, en Suisse, à San Marino ou à Monaco;
  3. compte tenu dans les devises des pays membres de l'UE ou dans une des devises suivantes : CHF, NOK, ISK
- c) Devises « EEA » : Dans le cadre des présentes conditions générales, on entend par Devises « EEA » les devises des pays membres de l'Union européenne, ISK, NOK et CHF ;
- d) Opération de paiement : une action, initiée par le payeur ou pour son compte ou par le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire ;
- e) Ordre de paiement : toute instruction d'un payeur ou d'un bénéficiaire à son prestataire de services de paiement demandant l'exécution d'une opération de paiement ;
- f) Services de paiement :
  - les services permettant de verser des espèces sur ou de retirer des espèces d'un compte de paiement et toutes les opérations qu'exige la gestion d'un compte de paiement ;
  - l'exécution des opérations de paiement, y compris les transferts de fonds sur un compte de l'établissement de crédit ou auprès d'un autre prestataire de services de paiement au sens de la loi du 10/11/2009 relative aux services de paiement telle que modifiée, ainsi que celles dans le cadre desquelles les fonds sont couverts par un découvert accordé au client :
    - l'exécution de domiciliations de créances ;
    - l'exécution des opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire ;
    - l'exécution de virements, y compris d'ordres permanents ;
  - l'émission et/ou l'acquisition de moyens de paiement tels que prévus à l'article 36 des présentes conditions générales.

#### **Article 53 : Informations nécessaires pour l'utilisation d'un service de paiement**

En ce qui concerne ses propres services, l'établissement de crédit met à la disposition du client toutes les informations nécessaires dont il a besoin pour initier ou exécuter des opérations de paiement. En particulier, et avant l'exécution d'une opération de paiement, le client peut obtenir, par téléphone ou en agence, le délai d'exécution maximal, ainsi que les frais et la ventilation des frais applicables à l'opération de paiement spécifique.

Il attribue à chaque compte de paiement d'un client donc à chaque compte qui est détenu au nom d'un ou de plusieurs utilisateurs effectuant des opérations de paiement et qui est utilisé aux fins de l'exécution ou l'initiation d'opérations de paiement un identifiant unique (IBAN (International Bank Account Number)).

#### **Article 54 : Ordres de paiement – informations à fournir par le client**

Aux fins de l'exécution d'un ordre de paiement, le client doit fournir au moins à l'établissement de crédit les informations suivantes :

- Code BIC de l'établissement de crédit (facultatif pour les paiements en EUR avec IBAN du bénéficiaire)
- Numéro de compte IBAN du bénéficiaire
- Nom de l'établissement de crédit du bénéficiaire (facultatif)
- Nom du bénéficiaire
- Adresse du bénéficiaire
- Communication au bénéficiaire
- Numéro de compte IBAN du payeur
- Nom du payeur

- Adresse du payeur
- Date d'exécution souhaitée (facultative)
- Montant
- Devise
- Répartition des frais (frais partagés, frais au donneur d'ordre, frais au bénéficiaire)
- Demande de réception d'un avis de débit avec l'extrait de compte (facultative)
- Date et signature

#### **Article 55 : Révocation ou annulation d'un ordre de paiement**

Sous réserve des alinéas suivants, le client ne peut pas révoquer un ordre de paiement une fois que cet ordre a été reçu par l'établissement de crédit.

Lorsque l'opération de paiement est initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement ou par ou via le bénéficiaire, le client ne peut pas révoquer l'ordre de paiement après avoir donné son consentement à ce que le prestataire de services d'initiation de paiement initie l'opération de paiement ou après avoir donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement en faveur du bénéficiaire. Toutefois, en cas de domiciliation de créances, le client peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

Lorsqu'il est convenu avec l'établissement de crédit qu'un ordre de paiement initié par le client est effectué à un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée ou au jour où le client a mis les fonds à la disposition de l'établissement de crédit, l'ordre de paiement peut être révoqué au plus tard à 15 heures du jour ouvrable précédant le jour convenu.

Après l'expiration des délais prévus pour les hypothèses visées dans les alinéas précédents, l'ordre peut seulement être révoqué si le client et l'établissement de crédit en sont convenus. En cas d'une opération de paiement initiée par ou via le bénéficiaire et en cas de domiciliation de créances, la révocation d'un ordre après l'expiration des délais prévus exige, en outre, le consentement du bénéficiaire.

Si il s'agit d'un compte collectif, la révocation doit se faire par l'ensemble des titulaires de ce compte. Pour les comptes joints, chaque co-titulaire pourra seul ordonner la non-exécution d'un ordre de paiement.

L'établissement de crédit peut imputer des frais pour la révocation d'un ordre de paiement au client.

#### **Article 56 : Réclamations et charge de la preuve**

Afin d'obtenir la correction d'une opération de paiement non autorisée, ou mal exécutée, le client doit informer sans retard injustifié l'établissement de crédit et au plus tard dans un délai de treize mois suivant la date de débit, lorsqu'il a connaissance d'une telle opération donnant lieu à une réclamation. L'omission de cette notification dans les délais et la forme décrite engendre la perte du droit à la correction d'une opération de paiement. Ce délai ne joue pas si l'établissement de crédit n'a pas fourni au client ou mis à sa disposition les informations relatives à l'opération de paiement; il incombe à l'établissement de crédit de démontrer que l'opération fût autorisée et exécutée correctement et qu'il a satisfait aux exigences en matière d'information régissant les services de paiement lui incombant.

#### **Article 57 : Pertes liées à l'utilisation non autorisée d'un instrument de paiement perdu ou volé ou au détournement d'un instrument de paiement**

**57.1.** Le client peut être tenu de supporter, jusqu'à concurrence de 50 EUR, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé ou au détournement d'un instrument de paiement. Le présent paragraphe ne s'applique pas si (i) la perte, le vol ou le détournement d'un instrument de paiement ne pouvait être détecté par le client avant le paiement sauf si le client a agi frauduleusement ou (ii) la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de service de paiement ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

Après la notification prévue à l'article 36.2. des conditions générales, et sauf agissement frauduleux de sa part, le client ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation d'un instrument de paiement perdu, volé ou détourné.

#### **Article 58 : Responsabilité de l'établissement de crédit en cas d'inexécution, mauvaise exécution d'un ordre de paiement ou exécution tardive d'opérations de paiement**

**58.1.** L'établissement de crédit est responsable pour la bonne exécution des opérations de paiement initiées par le client.

**58.2.** Lorsque l'ordre de paiement est directement initié par le payeur, l'établissement de crédit est, sans préjudice de l'article 56, de l'article 59, et de l'article 20 r) et s), responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du client à moins qu'il ne puisse démontrer au payeur et le cas échéant, à l'établissement de crédit du bénéficiaire que ce dernier a reçu le montant de l'opération de paiement dans les délais d'exécution.

Si l'établissement de crédit est responsable au titre du présent paragraphe en tant qu'établissement de crédit du payeur, il restitue sans tarder au payeur le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, si besoin est, rétablit le compte du payeur dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à laquelle il a été débité.

Si l'établissement de crédit est responsable au titre du présent paragraphe en tant qu'établissement de crédit du bénéficiaire, il met immédiatement le montant de l'opération de paiement à la disposition du bénéficiaire et, si besoin est, crédite le compte de paiement du bénéficiaire du montant correspondant. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du bénéficiaire a été crédité n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée. Lorsqu'une opération de paiement est exécutée tardivement, l'établissement de crédit du bénéficiaire veille, à la demande de l'établissement de crédit du payeur agissant pour le compte du payeur, à ce que la date de valeur à laquelle le compte de paiement du bénéficiaire a été crédité ne soit pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

**58.3.** Lorsque l'ordre de paiement est initié par ou via le bénéficiaire, l'établissement de crédit du bénéficiaire est, sans préjudice de l'article 56, de l'article 60, et de l'article 20 r) et s), responsable de la bonne transmission de l'ordre de paiement à l'établissement de crédit du payeur, dans les délais convenus entre le bénéficiaire et son établissement de crédit. Si l'établissement de crédit est responsable au titre du présent paragraphe, il retransmet l'ordre de paiement en question à l'établissement de crédit du payeur. En cas de transmission tardive de l'ordre de paiement, la date de valeur attribuée au montant de l'opération sur le compte de paiement du bénéficiaire n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

L'établissement de crédit du bénéficiaire est également responsable de la mise à disposition immédiate des fonds et de la date valeur appliquée à l'opération de paiement. Si l'établissement de crédit du bénéficiaire est responsable au titre du présent paragraphe il veille à ce que le montant soit mis à la disposition du bénéficiaire immédiatement après que le montant a été crédité sur le compte de l'établissement de crédit du bénéficiaire. La date de valeur attribuée au montant de cette opération sur le compte de paiement du bénéficiaire n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée pour laquelle l'établissement de crédit du bénéficiaire n'est pas responsable au titre du présent paragraphe, c'est l'établissement de crédit du payeur qui est responsable à l'égard de ce dernier. Si besoin est sans tarder, l'établissement de crédit du payeur restitue le montant de l'opération non exécutée ou mal exécutée et rétablit le compte de paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité. L'obligation au titre du présent paragraphe ne s'applique pas à l'établissement de crédit du payeur lorsqu'il prouve que l'établissement de crédit du bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement même si l'exécution de l'opération de paiement est simplement retardée. Dans ce cas, l'établissement de crédit du bénéficiaire attribue une date de valeur au montant de cette opération sur le compte de paiement du bénéficiaire qui n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée. Lorsqu'un ordre de paiement est initié par le payeur par l'intermédiaire



d'un prestataire de services d'initiation de paiement, l'établissement de crédit, sans préjudice de l'article 56, de l'article 59 et de l'article 20 r) et s), rembourse au payeur le montant de l'opération de paiement inexécutée ou mal exécutée et, le cas échéant rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu.

**58.4.** Après constatation d'une opération de paiement mal ou non exécutée où l'ordre de paiement est initié par ou via le client, l'établissement de crédit s'efforce immédiatement, sur demande et indépendamment de toute détermination de responsabilité, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche au client sans frais pour celui-ci.

#### **Article 59 : Coûts et frais en relation avec un service de paiement**

Les frais payables (y compris ceux liés aux modalités et à la fréquence selon lesquelles les informations sont fournies ou mises à disposition) et, le cas échéant, la ventilation de ceux-ci sont disponibles sur un support durable et sur demande au client. Le client est informé du montant exact des coûts et frais avant l'initiation de l'ordre de paiement. En outre, l'établissement de crédit se réserve le droit de prélever des frais pour le traitement des ordres en rejet.

#### **Article 60 : Droits du consommateur et règlement des litiges en matière de services de paiement**

En cas de réclamation, le client doit soumettre celle-ci par écrit à l'établissement de crédit. Si le client n'obtient pas de réponse ou de réponse satisfaisante de l'établissement de crédit endéans un délai d'un mois à partir de l'envoi de sa réclamation, il a toujours le droit de saisir la CSSF qui est l'autorité compétente pour régler sur une base extrajudiciaire les litiges portant sur les conditions et exigences en matière d'information et les droits et obligations liés à la prestation et à l'utilisation de services de paiement couverts par la loi du 10/11/2009 relative aux services de paiement telle que modifiée.

Plus de renseignements concernant les droits du consommateur en matière de services de paiement sont disponibles dans la brochure spécifique disponible sur le site internet [www.raiffeisen.lu](http://www.raiffeisen.lu).

#### **Article 61 : Taux de change, taux d'intérêt et frais d'envoi respectivement de mise à disposition des extraits et modifications de ceux-ci**

##### **61.1. Taux de change**

Pour les paiements sortants dans une devise « EEA » à destination d'un pays soumis à la directive européenne sur les services de paiements et pour les paiements entrants si les deux devises sont des devises « EEA », l'établissement de crédit informe le client notamment sur son site Internet des taux de change à appliquer ou, au cas où l'établissement de crédit se base sur des taux de change référence, de la date retenue et de la base pour déterminer un tel taux de change de référence.

Toute modification d'un taux de change fixé sur base d'un taux de change de référence suite à une modification de ce taux de change de référence s'applique immédiatement et sans préavis.

La modification d'un taux de change non basé sur un taux de change de référence peut être proposée par l'établissement de crédit moyennant un préavis de deux mois. Le client est réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié à l'établissement de crédit, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification, qu'il ne l'acceptait pas.

Toutefois, les modifications des taux de change non basés sur un taux de change de référence qui sont plus favorables pour le client peuvent être appliquées sans préavis.

##### **61.2. Taux d'intérêt**

L'établissement de crédit informe le client sur demande de ce dernier des taux d'intérêt non basés sur un taux d'intérêt de référence applicables ou, au cas où l'établissement de crédit se base sur des taux d'intérêt de référence de la méthode de calcul de l'intérêt réel (incluant une marge fixe) ainsi que de la date retenue et de l'indice ou de la base pour déterminer un tel taux d'intérêt de référence. Le remplacement d'un taux d'intérêt de référence par un autre taux d'intérêt de référence équivalent entraîne son application automatique et immédiate aux contrats concernés.

Toute modification d'un taux d'intérêt fixé sur base d'un taux d'intérêt de référence suite à une modification de ce taux d'intérêt de référence ou de la méthode de calcul de l'intérêt réel s'applique immédiatement et sans préavis.

La modification d'un taux d'intérêt non basé sur un taux d'intérêt de référence peut être proposée par l'établissement de crédit moyennant un préavis de deux mois. Le client est réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié à l'établissement de crédit, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification, qu'il ne l'acceptait pas.

Toutefois, les modifications des taux d'intérêt non basés sur un taux d'intérêt de référence qui sont plus favorables pour le client peuvent être appliquées sans préavis. Le client sera informé de toute modification du taux d'intérêt le plus vite possible, à moins que l'établissement de crédit et le client soient convenus d'une fréquence ou de modalités particulières en matière de fourniture ou de mise à disposition des informations.

##### **61.3. Frais d'envoi respectivement de mise à disposition des informations relatives aux services de paiement**

Toute modification en défaveur du client des frais liés aux modalités respectivement à la fréquence des envois d'extraits de compte ou de mise à disposition des informations relatives aux services de paiement peut être notifiée par l'établissement de crédit moyennant un préavis de deux mois. Le client est réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié à l'établissement de crédit, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification, qu'il ne l'acceptait pas.

#### **Article 62 : Ordres de paiement pour les comptes à vue**

Le recours par l'établissement de crédit pour les ordres de paiement en devise «EEA », aux services de ses correspondants ou de tiers, de même qu'aux systèmes de clearing, se fait à ses propres risques.

Les versements en espèces sur un compte du client recevront une date de valeur et seront mis à disposition du client immédiatement après la réception de ces fonds.

Par dérogation au troisième alinéa de l'article 37.4. la date valeur correspond à la date de comptabilisation de l'opération.

#### **Article 63 : Ordres de domiciliation et droit au remboursement**

Pour les domiciliations de créances (= opérations de paiement initiées par ou via le bénéficiaire), le client peut demander à l'établissement de crédit, sur présentation d'éléments factuels, le remboursement total d'opérations de paiement initiées par ou via le bénéficiaire déjà exécutées, sous condition que son autorisation de débit n'indiquait pas de montants exacts et que le montant de l'opération de paiement dépassait le montant auquel il pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées et des circonstances pertinentes du cas.

Cette demande doit être faite pendant une période de huit semaines après la date de débit des fonds et le remboursement du montant total par l'établissement de crédit se fait endéans les dix jours ouvrables sauf en cas d'un refus justifié.

Le payeur ne peut toutefois invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change de référence convenu avec l'établissement de crédit a été appliqué.

Le payeur n'a pas le droit à un remboursement lorsqu'il a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à l'établissement de crédit et, le cas échéant, les informations relatives à la future opération de paiement ont été fournies au payeur ou mises à sa disposition de la manière convenue, quatre semaines au moins avant l'échéance, par l'établissement de crédit ou par le bénéficiaire.

#### **Article 64 : Le recours extrajudiciaire et les réclamations**

Le client peut soumettre des réclamations à la CSSF en cas de violation alléguée des dispositions spéciales applicables aux services de paiement prévus à la section C des conditions générales. Ces réclamations s'exercent sans préjudice du droit de recours devant les tribunaux ordinaires.

**Article 65 : Résiliation des conventions**

Le client et l'établissement de crédit ont le droit de résilier les relations contractuelles liées aux services de paiement et tout accord y relatif sans indication de motifs par écrit en respectant un préavis de deux mois lorsque la résiliation se fait sur initiative de l'établissement de crédit respectivement en respectant un préavis d'un mois lorsque la résiliation se fait sur initiative du client.

L'établissement de crédit peut résilier sans préavis et avec effet immédiat les conventions dans les cas énumérés à l'article 19.2. ainsi que les conventions conclues avec les personnes physiques ayant un lien quelconque avec les Etats-Unis d'Amérique.

En cas de résiliation par l'établissement de crédit, la résiliation d'un contrat cadre ne peut entraîner aucun frais pour le client.

En cas de résiliation par le client et sauf si les relations contractuelles existent depuis moins de six mois au moment de la résiliation, l'établissement de crédit ne perçoit les frais de compte qu'au prorata pour la période échue du trimestre en cours jusqu'à la date de la résiliation.

Les frais régulièrement imputés pour la prestation de services de paiement de l'établissement de crédit ne sont dus par le client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation du contrat. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés au prorata.

**Article 66 : Modifications des dispositions de la présente section**

Toute modification des dispositions de la présente section sera notifiée au client au plus tard deux mois avant la date d'entrée en vigueur et sera considérée comme approuvée si le client n'y fait pas opposition par écrit pendant ce délai.

Le refus d'acceptation des modifications proposées entraîne le droit de l'établissement de crédit ou du client de résilier avec effet à tout moment jusqu'à la date à laquelle la modification aurait été appliquée, sans frais, les relations contractuelles liées aux services de paiement.

**Article 67 : Fourniture d'informations**

Toutes les informations devant être fournies au client en relation avec un service de paiement le sont sur support papier, par voie de messagerie électronique, extraits de compte ou sur tout autre support durable permettant au client de stocker cette information et de les reproduire à l'identique. A sa demande, le client peut demander que les informations concernant les opérations de paiement individuelles, soient fournies ou mises à disposition périodiquement et ce au moins une fois par mois. Le client a le droit de recevoir à tout moment une version des présentes conditions générales sur support papier, par voie de messagerie électronique ou sur tout autre support durable. Lorsque l'utilisation de moyens de communication électroniques aux fins de la transmission d'informations est convenue, le client peut demander à l'établissement de crédit des informations concernant les exigences techniques applicables à son équipement.

**D. DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATAIRES DE SERVICES DE PAIEMENT TIERS****Article 68 : Définitions et champ d'application**

- a) Canal Raiffeisen : tout système (bancaire) en ligne sécurisé et/ou canal de communication électronique fourni par l'établissement de crédit ou une interface de l'établissement de crédit via laquelle l'établissement de crédit peut recevoir les ordres de paiement et les demandes d'information au regard des comptes accessibles en ligne détenus par le client auprès de l'établissement de crédit ;
- b) Utilisateur de service de paiement : une personne physique ou morale, client de l'établissement de crédit, qui utilise un service de paiement tiers en qualité de payeur, de bénéficiaire ou des deux ;
- c) Service d'information sur comptes : un service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par l'utilisateur de services de paiement soit auprès d'un autre prestataire de services de paiement, soit auprès de plus d'un prestataire de services de paiement ;
- d) Service d'initiation de paiement : un service consistant à initier un ordre de paiement à la demande de l'utilisateur de services de paiement concernant un compte de paiement détenu auprès d'un autre prestataire de services de paiement ;
- e) Prestataire de services de paiement tiers : un prestataire de service d'information sur comptes ou un prestataire de services d'initiation de paiement, dûment autorisé par les autorités compétentes, qui exerce des activités telles que visées à l'annexe de la loi du 10/11/2009 relative aux services de paiement telle que modifiée, points 7 et 8.

La présente section s'applique seulement si un canal Raiffeisen est utilisé par un prestataire de services de paiement tiers pour le compte du client pour initier des ordres de paiement ou recevoir des informations sur un compte détenu par le client auprès de l'établissement de crédit.

**Article 69 : Intervention et responsabilité de l'établissement de crédit et du client**

**69.1.** Le client a le droit de recourir à des services proposés par des prestataires de services de paiement tiers pour initier des paiements et ce pour autant que ces prestataires disposent d'un agrément accordé par les autorités compétentes désignées pour accorder l'agrément.

**69.2.** L'établissement de crédit recevra et exécutera des ordres de paiement émis par un prestataire de services de paiement tiers et/ou rendra les informations de comptes clients disponibles auprès d'un prestataire de services de paiement tiers pourvu que :

- l'utilisation du canal Raiffeisen pour ces services ait été acceptée par le prestataire de services de paiement tiers ;
- un ordre de paiement ait été transmis conformément aux exigences de l'établissement de crédit avec le consentement du client donné sous la forme convenue entre le client et le prestataire de services de paiement ;
- le client, titulaire de compte, ait autorisé le prestataire de services de paiement tiers à transmettre les ordres de paiement à l'établissement de crédit ou à requérir l'information au regard du compte client auprès de l'établissement de crédit.

**69.3.** Le client reconnaît expressément par la présente et accepte que l'établissement de crédit puisse se fier à toutes les autorisations et tous les consentements tels que transmis à l'établissement de crédit par un prestataire de services de paiement tiers et qu'ils soient effectifs jusqu'à ce que l'établissement de crédit ait reçu du client un avis écrit contraire.

**69.4.** Sauf disposition légale impérative, l'établissement de crédit se réserve le droit de refuser toute demande d'accès et/ou toute opération de paiement initiée par le client qui recourt à des services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement proposés par les prestataires de services de paiement tiers, dans les cas suivants :

- si le client n'a pas donné un consentement explicite sur l'accès à ses données à caractères personnels ;
- si le client n'a pas donné son consentement à l'exécution d'une opération de paiement ou d'une série d'opérations de paiement (donné sous la forme convenue entre le client et le prestataire de services de paiement) ;
- pour des motifs raisonnables de sécurité ;
- en raison d'une interdiction en vertu d'une autre législation communautaire ou nationale pertinente ; ou
- aussi longtemps que le prestataire de services de paiement tiers n'a pas obtenu l'agrément en tant que prestataire de services de paiement des autorités de surveillance compétentes.

**69.5.** En cas d'accès non autorisé ou frauduleux au compte de paiement de la part dudit prestataire de services de paiement tiers, y compris en cas d'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement, l'établissement de crédit informe le client du refus d'accès au compte de paiement et des raisons de ce refus, sauf si le fait de fournir cette information n'est pas acceptable pour des raisons de sécurité ou interdit en vertu d'une disposition de droit de l'Union européenne ou de droit national pertinente.

Les éléments d'identification et d'authentification du client pour son accès aux comptes accessibles en ligne ont un caractère strictement personnel et intransmissible.

Le client est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires en vue de préserver la sécurité et la confidentialité de ses éléments d'identification et supporte tous les risques et pertes liés à un transfert desdits éléments d'identification à tout tiers éventuel autorisé par lui.

**69.6.** Le client admet et accepte que lors de l'initiation d'opérations de paiement ou lors de l'accès aux comptes par un prestataire de services de paiement tiers, l'établissement de crédit transmettra à ce prestataire ou mettra à sa disposition toutes les informations sur l'initiation de l'opération de paiement et toutes les informations auxquelles l'établissement de crédit a lui-même accès concernant l'opération de paiement, ainsi que toutes autres données des comptes de paiement rendus accessibles au prestataire par le client. Le client admet et accepte que dès la transmission des données au prestataire de services de paiement tiers, ce dernier sera seul responsable d'en assurer une protection adéquate au titre des législations en matière de secret professionnel et de protection des données à caractère personnel, dont les niveaux de protection peuvent différer selon le pays d'établissement du prestataire.

Les opérations de paiement initiées pour le compte du client par un prestataire de services de paiement tiers sont soumises aux dispositions des présentes conditions générales, notamment en termes de délais et de frais.

En aucun cas, l'établissement de crédit ne pourra être tenu responsable pour une exécution, une inexécution, la mauvaise exécution ou l'exécution tardive d'un ordre de paiement suite à une faute, une erreur ou une négligence de la part du prestataire de services de paiement tiers.

## **E. PRETS, CREDITS ET DEPASSEMENTS NON AUTORISES**

### **Article 70 : Forme des prêts et crédits**

**70.1.** L'établissement de crédit peut accorder au client des prêts personnels avec ou sans garanties, des prêts à court terme avec ou sans constitution de garanties réelles, des prêts pour le logement, des prêts pour études supérieures, des prêts à l'investissement, de même que, le cas échéant, tout autre type de prêt à convenir entre parties.

**70.2.** L'établissement de crédit peut accorder au client des crédits, généralement sous forme de crédits en compte courant, de facilités de caisse, de crédits de caisse, de crédits d'escompte clients et fournisseurs, de crédits directs « sauf bonne fin », de garanties bancaires et de cautionnements.

**70.3.** L'établissement de crédit procède à des opérations de crédit-bail conformément aux dispositions légales en vigueur. Ces opérations font l'objet de conventions particulières.

### **Article 71 : Conditions générales des prêts et crédits**

**71.1.** Tous les prêts et crédits sont régis par les Conditions générales de crédit ainsi que les clauses et conditions signées dans le cadre des conventions de prêt et de crédit conclues entre parties sans préjudice des stipulations des présentes conditions générales.

**71.2.** Si le prêt ou le crédit est accordé au nom de plusieurs personnes physiques ou morales ou d'une association de fait, les co-titulaires ou associés sont tenus solidairement et indivisiblement au paiement du solde débiteur. Ils ne peuvent pas invoquer le bénéfice de discussion ou de division, indépendamment de leur qualité de commerçant ou de non-commerçant, sauf convention contraire.

La créance de l'établissement de crédit est stipulée indivisible et pourra être réclamée en partie ou en totalité à chacun des codébiteurs ou coobligés ou de leurs ayants droit.

**71.3.** Les prêts, ouvertures de crédits, découverts, crédits ouverts et avances quelconques consentis par l'établissement de crédit ainsi que les nantissements, contrats de gage et constitutions d'hypothèques signés à l'occasion de ces opérations sont constatés par des actes notariés et/ou des actes de l'établissement de crédit dont un exemplaire est déposé dans les archives de l'établissement.

### **Article 72 : Stipulations d'intérêts, commissions et frais**

**72.1.** Les stipulations d'intérêts, de commissions et de frais des différentes sortes de prêts et de crédits sont régies par les conventions particulières conclues entre le client et l'établissement de crédit, ainsi que par les stipulations des présentes conditions générales.

**72.2.** Sauf stipulation contraire, l'établissement de crédit a le droit d'adapter, en cas d'application d'un taux variable, ce taux suivant l'évolution générale des taux d'intérêts.

**72.3.** Lorsque le client procède à un dépassement non autorisé sur un de ses comptes, ce découvert est, sans mise en demeure, passible:

- d'intérêts débiteurs fixés par l'établissement de crédit sur base des conditions de marché en vigueur en appliquant aux taux interbancaires une marge ne pouvant pas dépasser 10 points de pourcentage et stipulés ajustables selon l'évolution générale des taux d'intérêts ;

- d'une commission de dépassement calculée prorata temporis sur le solde dépassant la limite de crédit autorisée préalablement. La présente stipulation ne saurait être confondue avec une autorisation pour le titulaire d'un compte ou pour le co-titulaire d'un compte collectif ou joint à opérer des découverts.

**72.4.** Sauf dérogation expresse dans l'accord de crédit, les intérêts débiteurs, les intérêts de dépassement, ainsi que les frais et commissions échouent trimestriellement les 31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre de chaque année pour les crédits en compte courant et concernant les contrats de prêt, les intérêts débiteurs sont arrêtés le dernier jour ouvré de chaque période avec date valeur précédent le dernier jour ouvré de la période.

L'établissement de crédit peut cependant 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 l'établissement de crédit de les revendiquer ultérieurement à compter de la date de mise en suspens.

## **F. EFFETS DE COMMERCE**

### **Article 73: Généralités**

**73.1.** Dans les présentes conditions générales, le terme d'effets de commerce couvre les billets à ordre, les warrants, les remises documentaires, etc.; cette énumération étant énonciative et non limitative.

**73.2.** L'établissement de crédit se charge, après acceptation du dossier, de l'encaissement et de l'escompte de tous papiers commerciaux, de documents donnant droit à un paiement, tant au Luxembourg qu'à l'étranger, tels que billets à ordre, quittances etc..

**73.3.** Tout crédit, accordé par l'établissement de crédit à la réception d'une quelconque remise, s'entend sauf bonne fin.

**73.4.** L'établissement de crédit ne répond pas des conséquences de l'exécution erronée de l'ordre lorsque les instructions du remettant sont imprécises, incomplètes ou fausses. De même, l'établissement de crédit ne répond pas des conséquences de l'interprétation erronée par un correspondant des instructions reçues. Il n'engage, par ailleurs, aucune responsabilité du fait de la cessation des paiements du correspondant.

**73.5.** L'établissement de crédit ne répond pas de l'authenticité des mentions et des signatures figurant sur les documents remis à l'encaissement.

**73.6.** L'établissement de crédit et ses correspondants ne sont tenus d'observer les formalités et délais prescrits par la loi pour conserver les droits attachés au papier remis à l'encaissement que dans le cadre de leurs possibilités matérielles. Dès lors, l'établissement de crédit décline toute responsabilité du chef de l'inobservation des délais légaux prescrits pour la présentation à l'acceptation ou au paiement, pour la confection des protêts, pour l'avis de non-acceptation et de non-paiement ou pour l'accomplissement des formalités correspondantes à l'étranger. En outre, l'établissement de crédit décline aussi toute responsabilité quant à la présentation et la levée du protêt, à bonne date, des effets qui ne lui parviendraient pas en temps utile, ainsi que ceux recouvrables par un tiers.

**73.7.** L'établissement de crédit n'assume aucune responsabilité pour tous dommages pouvant résulter :

- de l'irrégularité des effets quant à la forme de leur création, au timbre ou pour un autre motif ;
- de la présentation irrégulière des effets par suite d'indications incomplètes dans l'adresse des tirés ;
- de la perte des effets par suite d'erreurs de la poste, perte ou vol de plis ou de cas de force majeure ;
- de la non-présentation pour les mêmes causes, des effets remis à l'établissement de crédit soit à l'escompte, soit aux fins de recouvrement ;
- du chef des effets présentés à l'acceptation quant à la validité de la signature de l'accepteur, ni surtout quant à l'authenticité ou la régularité de l'acceptation.

**73.8.** L'établissement de crédit fait son possible ainsi qu'il apporte tous ses soins aux demandes de retour sans frais des effets qui sont sortis de son portefeuille et aux effets lui remis accompagnés d'instructions, mais n'assume aucune responsabilité dans ces cas et surtout quant à leur inobservation par les cessionnaires.

**73.9.** Tout effet sur lequel le cédant n'a pas indiqué la mention "sans frais" ou "sans protêt" ou toute autre indication analogue, est considéré comme étant protestable en cas de non-paiement. L'absence de protêt ne peut toutefois jamais empêcher l'établissement de crédit de contre-passer les effets ou d'en demander le remboursement par tous autres moyens.

**73.10.** L'établissement de crédit a le droit, sans y être obligé, d'honorer à l'échéance, toute traite domiciliée chez lui qui lui serait présentée, le cas échéant, par le débit du compte du tiré, aux risques et périls de ce dernier, même en l'absence d'un avis de domiciliation.

**73.11.** Les remises documentaires devront être accompagnées d'instructions précises quant à la délivrance des documents, soit contre paiement, soit contre acceptation. L'établissement de crédit, se réservant tous droits de recours, apportera tous ses soins à la présentation de ces remises en se conformant, dans la mesure du possible, aux instructions données, mais sans assumer une responsabilité quelconque quant à l'authenticité et la régularité des documents ainsi que les quantités, qualité et valeur des marchandises.

#### **Article 74 : Décomptes**

**74.1.** Le montant net de la remise n'est porté au crédit du compte du remettant ou ne lui est payé qu'après encaissement effectif. Le remettant peut néanmoins être crédité sous réserve, après réception par l'établissement de crédit d'un avis d'encaissement du correspondant. L'établissement de crédit aura toujours la faculté de débiter d'office le compte de la contre-valeur de la remise, si celle-ci demeure impayée. Toutes avances consenties par l'établissement de crédit, augmentées des frais d'impayé, sont mises à charge du remettant.

**74.2.** Les effets libellés en devises ne faisant pas partie de la zone euro, dont le montant doit être converti en euros, sont, dans le cadre de la réglementation en vigueur, décomptés au cours acheteur applicable. Si le document ne peut être encaissé par l'intermédiaire de l'établissement de crédit, il sera décompté au mieux. Toute rectification éventuelle due à une modification des cours peut toujours être portée en compte ultérieurement.

**74.3.** Les recouvrements sur l'étranger se font aux risques du remettant. L'établissement de crédit décline toute responsabilité du chef de restrictions ou de mesures que pourraient introduire ou imposer les autorités luxembourgeoises ou étrangères concernées. Il en est de même pour les remboursements auxquels le remettant de lettres de change pourrait être tenu en vertu de dispositions légales étrangères concernant l'imitation frauduleuse ou la falsification des signatures ou des mentions figurant sur ces effets. Le montant des effets retournés dans ces conditions, augmenté de tous frais engendrés par cette remise, peut être porté au débit du compte du remettant, sans l'accord préalable de celui-ci.

**74.4.** L'établissement de crédit se réserve le droit d'accepter, en paiement du document à encaisser, des instruments de paiement, sans encourir de responsabilité si les titres de paiement ne sont pas honorés.

#### **Article 75 : Impayés**

**75.1.** En cas d'effets non payés (protestés faute d'acceptation ou de paiement, ou non protestés), l'établissement de crédit peut en débiter le compte du client, sans préjudice de son droit de recours contre les tireur, tiré, endosseurs et tous autres obligés de ces effets - même ceux non échus - dont il conserve la propriété jusqu'à apurement définitif de tout solde débiteur. Ce droit de contre-passer et de conserver la propriété de tous effets échus ou non, subsiste dans tous les cas, quelle que soit, avant contre-passation, la situation créditrice ou débitrice du client à l'égard de l'établissement de crédit. Les recouvrements opérés sur les effets contre-passés ne s'imputent pas sur le solde débiteur obtenu après contre-passation pour lequel l'établissement de crédit a le droit de produire dans toute liquidation collective.

**75.2.** Un avis tardif de non-paiement ne donne droit à des dommages et intérêts qu'à la double condition que le remettant rapporte la preuve que l'établissement de crédit a commis une faute grave et qu'il a subi de ce fait un dommage déterminé.

#### **Article 76 : Domiciliations d'effets**

**76.1.** L'établissement de crédit peut accepter que le titulaire d'un compte ouvert dans ses livres domicilié à ses guichets les effets de commerce, libellés en euros ou en devises ne faisant pas partie de la zone euro, tirés sur lui. Par cette domiciliation générale, il donne mandat à l'établissement de crédit de payer le papier domicilié en son nom et par le débit de son compte.

**76.2.** A défaut de domiciliation générale, le client tiré doit aviser les services de l'établissement de crédit un jour bancaire au moins avant la date à laquelle le paiement doit avoir lieu, s'il s'agit d'effets payables au Luxembourg. Si l'effet est payable à l'étranger, les instructions doivent parvenir à l'établissement de crédit en temps utile, eu égard au délai d'usage pour l'arrivée à destination du courrier ordinaire.

**76.3.** Le client doit veiller à ce que la provision soit constituée en temps utile.

**76.4.** A défaut d'instructions contraires, l'établissement de crédit ne payera pas le papier présenté tardivement. Il en est de même du papier dont l'échéance ne correspond pas à celle indiquée dans l'avis de domiciliation. De même, l'établissement de crédit ne payera pas le papier lorsque les instructions données sont imprécises ou ambiguës.

**76.5.** L'établissement de crédit décline toute responsabilité quant à l'authenticité et à la validité du papier domicilié qu'il a payé sur instruction du client.

### **G. OPERATIONS SUR VALEURS MOBILIERES**

#### **Article 77 : Conflits d'intérêts**

L'établissement de crédit prend toute mesure appropriée pour détecter et éviter ou gérer les situations éventuelles dans lesquelles des conflits d'intérêts sont susceptibles de se produire entre les intérêts d'un client et ceux de l'établissement de crédit (y compris de ses dirigeants, salariés, agents liés et personnes directement ou indirectement liées à l'établissement de crédit par une relation de contrôle) ou ceux d'un autre client lors de la prestation d'un service d'investissement et de tout service auxiliaire ou d'une combinaison de ces services, y compris ceux découlant de la perception d'incitations en provenance de tiers ou de la structure de rémunération et d'autres structures incitatives propres à l'établissement de crédit.

Les « Éléments clés de la politique de prévention, détection et gestion des conflits d'intérêts de la Banque Raiffeisen » sont à la disposition du client sur le site internet <http://www.raiffeisen.lu> et peuvent également être obtenus gratuitement auprès des agences.

#### **Article 78 : Définition de la valeur mobilière**

**78.1.** Au sens des présentes conditions générales, on entend par "valeurs mobilières", tous instruments financiers et autres titres dans l'acceptation la plus large, y compris notamment les certificats de dépôt, bons de caisse et tous autres titres représentatifs de droits de propriété, de créances ou de valeurs mobilières, qu'ils soient matérialisés ou dématérialisés, transmissibles par inscription en compte ou par tradition, au porteur ou nominatifs, endossables ou non. La notion de valeurs mobilières comprend également les titres représentant une participation aux différentes formes d'organismes de placement collectif de droit luxembourgeois ou étranger, y compris, le cas échéant, les fonds de pension complémentaire.



**78.2.** Chaque type d'instrument financier possède ses propres caractéristiques et s'accompagne de risques particuliers. Certains instruments financiers peuvent ne pas convenir à un client donné compte tenu de sa classification (client particulier ou professionnel) ou de son profil.

**78.3.** Une documentation contenant une description générale de ces instruments financiers et des risques qui y sont associés est fournie au client, en application de l'article 8 des présentes conditions générales.

#### **Article 79 : Dépôts de valeurs mobilières et à découvert**

**79.1.** Le client peut déposer ou remettre des valeurs mobilières luxembourgeoises et étrangères en dépôt auprès de l'établissement de crédit. 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.

**79.2.** L'établissement de crédit n'assume envers le client d'autres obligations que celles prévues au titre des articles 1927 et suivants du Code Civil.

**79.3.** L'établissement de crédit peut agir soit en qualité de mandataire, soit en qualité de contrepartie du client dans les opérations sur valeurs mobilières.

**79.4.** Le client reçoit de l'établissement de crédit une quittance de dépôt formant son titre de propriété, dans lequel sont repris les détails quant au nombre et quant à la valeur nominale des valeurs mobilières déposées, la désignation de l'émetteur, les coupons attachés, le lieu de dépôt et, le cas échéant, les numéros des titres ainsi que la date du dépôt.

**79.5.** Les titres déposés doivent être de bonne livraison, à savoir 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, ce client est tenu de remplacer immédiatement les titres. A défaut, le compte espèces du client est débité au cours du jour sans limite de délai.

**79.6.** Les valeurs mobilières confiées à l'établissement de crédit sont conservées soit dans des dépôts fongibles, soit dans des dépôts non-fongibles à la discrétion de l'établissement de crédit. L'établissement de crédit peut conserver les valeurs mobilières dans ses propres coffres ou les déposer chez ses correspondants nationaux ou étrangers autorisés et soumis à une surveillance officielle au Luxembourg ou à l'étranger ou auprès d'un système de clearing, reconnus selon ses convenances, sans avoir à en avertir le déposant.

**79.7.** Les transferts ou remises de valeurs mobilières au profit d'un client auprès d'un dépositaire autorisé de l'établissement de crédit à l'étranger ne lui sont acquis définitivement qu'à dater du moment où les fonds constituant la contrepartie des valeurs mobilières sont effectivement crédités au compte de l'établissement de crédit auprès du correspondant, nonobstant la réception préalable d'un avis de transfert ou la passation éventuelle de l'écriture au crédit du compte du client auprès de l'établissement de crédit.

**79.8.** L'établissement de crédit informe le client que les dépositaires autorisés sélectionnés par l'établissement de crédit pourront déposer les instruments financiers du client auprès d'entités tierces en application de critères de sélection ne correspondant pas nécessairement à ceux de l'établissement de crédit.

**79.9.** Les comptes contenant des instruments financiers du client sont soumis et les droits du client sont déterminés par les lois, conventions et usages applicables au dépôt auprès des dépositaires autorisés impliquant, le cas échéant, l'attribution de certains intérêts et privilèges sur les instruments financiers en dépôt chez eux.

**79.10.** Les instruments financiers du client pourront être détenus par l'établissement de crédit sur des comptes globaux ne permettant pas une ségrégation des instruments financiers du client et des instruments financiers d'autres clients de l'établissement de crédit déposés sur le même compte. La détention des instruments financiers du client sur des comptes globaux à l'étranger sera soumise aux règles locales. Il est probable que le client ne dispose pas d'un droit de revendication personnel sur les instruments financiers ainsi déposés entre les mains de tiers.

**79.11.** En cas de perte ou de non restitution des instruments financiers due à une action ou à une omission de la part des dépositaires choisis par l'établissement de crédit ou dans le cas de leur insolvabilité (notamment en cas de faillite), l'établissement de crédit ne pourra être tenu responsable que s'il s'avère qu'il a été négligent lors du choix de ces dépositaires. Au cas où des instruments financiers identiques détenus pour l'établissement de crédit sur un compte global sont restitués à l'établissement de crédit en nombre insuffisant pour faire face aux demandes de restitution de ses clients, l'établissement de crédit est en droit de réduire les prétentions de ses clients, au prorata des instruments financiers restitués par le tiers.

**79.12.** Au cas où l'établissement de crédit fait 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 lui au Luxembourg ou à l'étranger, sa responsabilité se limite à la sélection et à l'instruction soigneuse du tiers dépositaire qu'il a chargé.

**79.13.** Les titres déposés à découvert font l'objet de relevés numériques remis au client qui doit en faire la vérification ; l'établissement de crédit n'assume aucune responsabilité en cas d'erreur dans l'inscription des numéros des valeurs.

**79.14.** Par dérogation à l'article 1932 du Code Civil et en conformité avec la législation concernant la circulation des valeurs mobilières et celle concernant la dépossession involontaire de titres au porteur, le client reconnaît à l'établissement de crédit le droit de lui restituer des valeurs mobilières de même nature et quantité, sans concordance de numéros.

**79.15.** Les retraits physiques de valeurs mobilières dans la mesure où elles ne sont pas dématérialisées et qu'elles sont livrables ne peuvent se faire que moyennant préavis, dans le respect des délais de livraison et en fonction du lieu du dépôt effectif.

**79.16.** Le transport ou transfert des valeurs mobilières a lieu aux frais du déposant.

**79.17.** Le client reçoit au moins une fois par an un relevé, arrêté à la fin de l'exercice, avec une estimation des titres déposés. Toute réclamation que le client aurait à formuler au sujet de l'exactitude de ce relevé doit être présentée à l'établissement de crédit au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'expédition.

**79.18.** Le droit 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. Outre le remboursement de ces frais encourus, l'établissement de crédit sera en droit de débiter le compte du client pour ses services d'une commission variant d'après la nature de l'opération.

**79.19.** En cas de perte des titres déposés, en dehors des cas de force majeure et sous réserve de l'article 80.6., l'établissement de crédit pourra au choix restituer des titres de même valeur ou en payer la contre-valeur sans que sa responsabilité puisse s'étendre au-delà.

**79.20.** L'établissement de crédit peut accepter des dépôts cachetés. Il est interdit au client de placer en dépôt cacheté des objets nuisibles ou dangereux. L'établissement de crédit est en droit de vérifier le contenu du dépôt en présence du déposant. En cas de perte, l'établissement de crédit est libéré 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 l'établissement de crédit est libéré d'office.

#### **Article 80 : Opérations relatives aux valeurs remises en dépôt**

**80.1.** Le client donne les instructions nécessaires quant aux opérations à effectuer relativement aux titres déposés. A défaut d'instructions, l'établissement de crédit effectue au mieux les opérations d'administration courante pour le compte du client. Dans ce cas, il n'est pas responsable du défaut d'exécution ou de l'exécution tardive de ces opérations, ni du résultat financier.

**80.2.** L'établissement de crédit réalise, dans la mesure du possible et au mieux, les droits non exercés par le client. S'il y a lieu à versement d'un supplément en rapport avec une souscription, le compte du client sera débité d'office par l'établissement de crédit. Le produit de la vente sera porté au crédit du compte à vue.

**80.3.** L'établissement de crédit signale au titulaire du dépôt-titres différentes opérations intéressant les titres détenus en dépôt-titres, d'après les informations publiées par les collectivités émettrices d'informations et sans que sa responsabilité puisse être mise en cause en cas de retards, d'erreurs, d'omissions ou pour tout autre motif, provenant de l'émetteur ou d'un tiers.

Cette information du client se fait moyennant envoi d'un avis d'opérations sur titres, comprenant la date d'effet et le délai d'exercice, la description de l'opération, le nombre de titres détenus par le client et les droits correspondants. Le client est chargé de donner ses instructions dans les délais prescrits.

**80.4.** Sauf instructions contraires, l'établissement de crédit encaisse aux échéances tous intérêts et dividendes produits par les valeurs déposées, de même que la contre-valeur des titres remboursables. Toutes ces opérations s'entendent "Sauf Bonne Fin". Ainsi la contre-valeur des coupons et titres remboursables, revenant impayés, pour quelque cause que ce soit, sera réclamée au déposant au cours du jour de retour, sans limite de délai, ainsi que les intérêts de retard éventuels. Les modifications de cours survenues avant l'encaissement effectif donnent lieu à rectification, laquelle peut être portée en compte de plein droit.

**80.5.** En vue de leur encaissement, les coupons sont détachés des titres déposés avant l'échéance. Si les titres sont retirés après le détachement des coupons et avant l'échéance, ils sont délivrés sans ces coupons dont le produit est crédité en temps opportun au compte du client.

**80.6.** Lorsque les conditions d'un emprunt prévoient un choix entre plusieurs devises pour le paiement de coupons ou le remboursement de titres, le client est tenu de notifier à l'établissement de crédit de façon claire et précise pour quelle devise il a opté. En l'absence d'instructions de la part du client ou lorsque les instructions du client manquent de précision, l'établissement de crédit suivra le choix opéré par le trustee, le fiscal agent ou l'organe désigné dans les conditions de l'emprunt.

**80.7.** A partir de la date de mise en dépôt, l'établissement de crédit se charge du détachement des coupons, de la vérification des tirages, des échanges de titres, des recoupnements et d'autres opérations analogues, pour autant que ces opérations aient fait l'objet d'une publicité suffisante.

**80.8.** En cas de procédure de tirage au sort, l'établissement de crédit utilise pour les valeurs déposées en compte fungible, une méthode garantissant une chance égale à tous les déposants.

#### **Article 81 : Régularisation des titres**

**81.1.** L'établissement de crédit se charge de toutes régularisations de titres tant au Grand-Duché de Luxembourg qu'à l'étranger. La régularisation des titres comprend entre autres le renouvellement des feuilles de coupons, les échanges, les estampillages et toutes opérations analogues. Toutefois l'établissement de crédit n'assume la mission de surveillance qu'à titre accessoire, celle-ci incombant en principal au client.

**81.2.** L'établissement de crédit se fait délivrer pour compte de ses clients les titres qui font l'objet d'une attribution gratuite à l'occasion d'augmentations de capital.

**81.3.** L'établissement de crédit se charge également de l'achat, sur demande du client, et de la vente des droits d'attribution. Le produit de la vente sera comptabilisé dans la devise d'origine, sauf instructions contraires du client.

**81.4.** A défaut d'instructions de la part du client dans les délais impartis, l'établissement de crédit se fait délivrer pour compte de son client les titres attribués ou obtenus par voie d'échange proportionnellement aux droits détenus, et procède d'office à la vente des droits formant rompu.

**81.5.** Les dispositions réglementant les ordres de bourse s'appliquent aux opérations du présent article.

**81.6.** A défaut d'instructions particulières, le produit des titres faisant l'objet d'une offre publique d'achat sera comptabilisé comme les titres remboursables, c.-à-d. dans la devise d'origine, ou suivant les instructions permanentes du client.

#### **Article 82 : Valeurs frappées d'opposition et listes de tirage**

**82.1.** Le déposant ou vendeur de valeurs mobilières supporte toutes les conséquences résultant du dépôt ou de la négociation de valeurs frappées d'opposition et/ou falsifiées. Il est tenu d'indemniser l'établissement de crédit, sur première demande, du préjudice encouru par lui. L'établissement de crédit se réserve le droit de débiter à tout moment et de plein droit le ou les comptes du client du montant du préjudice encouru.

**82.2.** L'établissement de crédit est dispensé de vérifier les listes des tirages et oppositions pour tous coupons ou titres qui ne sont pas déposés sous un dépôt-titre pour compte du remettant.

#### **Article 83 : Prêt de titres**

Le client autorise expressément l'établissement de crédit à utiliser ses valeurs mobilières dans des opérations de prêt pour autant que ces opérations aient lieu sur un marché généralement ouvert aux professionnels du secteur financier et qui est organisé par des agents de change ou par des systèmes de compensation ou par des institutions financières. Ce prêt sera au risque et profit de l'établissement de crédit à condition toutefois que la responsabilité de l'établissement de crédit envers son client ne soit en aucune circonstance supérieure à la responsabilité revenant aux agents de change, systèmes de compensation ou aux institutions financières, conformément aux usages et règles applicables dans le marché concerné. Si les valeurs mobilières ne peuvent pas, à la suite du prêt, être restituées par l'établissement de crédit, la responsabilité de l'établissement de crédit se limitera à la restitution de valeurs mobilières de même nature, qualité et valeur ou de leur contre-valeur.

Sauf convention contraire, aucune rémunération ne sera payable au client qui reconnaît que les frais de garde et de conservation afférents au dépôt de titres ne tiennent compte de l'autorisation donnée par le client pour le prêt de valeurs mobilières.

#### **Article 84 : Opérations sur instruments financiers**

**84.1.** L'établissement de crédit se charge d'exécuter ou faire exécuter les ordres d'achat ou de vente d'instruments financiers 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'établissement de crédit est tenu, en cas d'investissement dans certains instruments financiers et conformément aux dispositions légales ou réglementaires applicables, à transmettre des données afférentes au détenteur et/ou au bénéficiaire effectif de ces instruments financiers, ainsi que le cas échéant des informations relatives aux instruments financiers (notamment les noms et numéros des instruments financiers achetés ou vendus, la quantité, la date et l'heure d'exécution, le prix de la transaction), à des autorités de contrôle nationales ou étrangères ou à des dépositaires d'instruments financiers. À défaut, ces instruments financiers peuvent être indisponibles (blocage et/ou suspension des droits de vote, du versement des dividendes; impossibilité temporaire ou définitive de négocier ou d'effectuer des actes de disposition ou de gestion) et/ou vendus. Le client confère ainsi mandat à l'établissement de crédit d'opérer les diligences et déclarations requises à la fin visée.

L'établissement de crédit se réserve le droit de restreindre à tout moment les services liés aux opérations sur instruments financiers à la conclusion d'un contrat de banque en ligne (R-Net). Dans ce cas les clients disposent d'un délai de 30 jours afin de conclure un tel contrat avec l'établissement de crédit.

**84.2.** Le client qui donne à l'établissement de crédit des ordres d'achat ou de vente relatifs à des investissements et transactions sur les marchés d'instruments financiers est informé par l'établissement de crédit des risques inhérents à ces opérations et déclare avoir reçu une brochure d'information « Guide de l'Investisseur » à cet effet.

**84.3.** Conformément à l'article 4 ci-avant, le client doit fournir des informations exactes concernant sa situation financière/capacité financière à absorber des pertes, son expérience et ses connaissances en matière d'investissement ainsi que ses objectifs d'investissement (y compris ses préférences en matière de durabilité)/sa tolérance aux risques liés à l'investissement en rapport avec le type spécifique de produit ou de service proposé ou demandé. Si le client ne fournit pas les informations requises et qu'en conséquence l'établissement de crédit n'est pas en mesure de déterminer si le service ou le produit envisagé est approprié pour le client, l'établissement de crédit se réserve le droit de refuser au client la prestation de tout service d'investissement. Si sur base des informations fournies par le client, l'établissement de crédit est venu à la conclusion que le service ou le produit concerné n'est pas approprié pour le client, il l'en avertit. Dans ce cas, l'établissement de crédit n'assume aucune responsabilité pour un quelconque dommage pouvant résulter pour le client de sa décision d'investissement.

**84.4.** Lorsque le service rendu par l'établissement de crédit au client comporte uniquement l'exécution et/ou la réception et la transmission d'ordres à l'initiative du client avec ou sans services auxiliaires et portant sur des produits non complexes, l'établissement de crédit n'évalue pas si l'instrument concerné par l'ordre ou le service fourni par l'établissement de crédit est approprié pour le client et ne sollicite ni ne consulte les informations qui lui permettraient d'effectuer une telle évaluation. Dans ce cas, le client est informé lors de la fourniture de ce service que l'établissement de crédit n'est pas tenu d'évaluer si l'instrument convient au client et qu'il ne bénéficie pas de la protection correspondante aux règles de conduite pertinentes. Néanmoins, si le service rendu par l'établissement de crédit au client consiste en l'exécution d'ordres à l'initiative du client avec ou sans services auxiliaires et portant sur des produits complexes, l'établissement de crédit est tenu d'évaluer si l'instrument financier convient au client compte tenu de son expérience et de ses connaissances en matière d'investissement.

**84.5.** Sauf instructions contraires, tous les titres achetés sont placés en dépôt et soumis au droit de garde dès la date d'achat.

**84.6.** L'établissement de crédit se réserve le droit :

- de n'exécuter que les ordres qu'il lui est matériellement possible de transmettre en temps utile au correspondant, compte tenu des usages locaux ;
- de n'exécuter un ordre d'achat lié à un ordre de vente qu'après exécution de ce dernier ;
- de racheter, aux frais du donneur d'ordre, les titres ayant fait l'objet d'un ordre de vente, si les titres qui devaient être vendus ne sont pas livrés en temps utile, ou s'ils ne sont pas livrables ;
- d'affecter le produit de la vente de titres à l'apurement des engagements du client envers l'établissement de crédit ;

Le client autorise l'établissement de crédit de choisir la place d'exécution des ordres conformément à sa Politique de meilleure exécution des ordres et de sélection des intermédiaires, sauf stipulations contraires spéciales.

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.

**84.7.** Des ordres limités d'achat ou de vente d'actions ou d'obligations zéro coupon peuvent être modifiés selon les usances des différentes bourses, en réduisant la limite à due concurrence si, après réception de l'ordre, un dividende a été annoncé à la cote officielle ou un coupon détaché des obligations.

**84.8.** Toute réclamation concernant l'exécution d'un ordre de bourse est à adresser à l'établissement de crédit le jour même de la réception du décompte ou avis. En cas de non-exécution, la réclamation doit être adressée à l'établissement de crédit le jour où l'avis d'exécution ou le décompte aurait dû parvenir au client. A défaut de réclamation, les opérations effectuées sont considérées comme approuvées par le client.

**84.9.** Lorsque le client envoie à l'établissement de crédit un écrit confirmant ou modifiant un ordre en cours d'exécution sans spécifier qu'il s'agit d'une confirmation ou d'une modification, l'établissement de crédit est en droit de considérer cet écrit comme un nouvel ordre s'ajoutant au premier.

#### **Article 85 : Politique d'exécution et de sélection des intermédiaires**

**85.1.** En exécutant les ordres des clients portant sur des instruments financiers, l'établissement de crédit prend toutes les mesures suffisantes en vue d'obtenir le meilleur résultat possible pour ses clients, en tenant compte de divers critères comme le prix, les coûts, la rapidité, la probabilité d'exécution et de règlement, la taille, la nature ou tout autre élément utile à l'exécution de l'ordre.

**85.2.** L'établissement de crédit a élaboré une Politique de meilleure exécution des ordres et de sélection des intermédiaires qui est publiée sur son site Internet. Sur demande du client, ce document lui est fourni sous format papier.

**85.3.** En cas de demande du client, l'établissement de crédit doit pouvoir démontrer que les ordres ont été exécutés conformément à la Politique de meilleure exécution des ordres et de sélection des intermédiaires en vigueur.

**85.4.** Lorsque l'établissement de crédit transmet l'ordre du client à un tiers pour exécution pour le compte de l'établissement de crédit, l'établissement de crédit met à disposition du client sur son site Internet prémentionné la politique de sélection de ses intermédiaires.

**85.5.** Tout changement important dans la politique et les systèmes d'exécution sera signalé par l'établissement de crédit par voie de « mailing », extraits de compte, affichage sur le site Internet ou par tout autre moyen de communication selon le choix de l'établissement de crédit.

**85.6.** En soumettant à l'établissement de crédit un ordre à exécuter, le client confirme qu'il consent à la politique d'exécution des ordres des clients.

**85.7.** Lorsque le client donne une instruction spécifique, l'établissement de crédit doit exécuter l'ordre en suivant cette instruction. L'établissement de crédit s'acquitte de son obligation de meilleure exécution s'il exécute l'ordre conformément à cette instruction spécifique. Le client déclare être conscient que les instructions spécifiques risquent d'empêcher l'établissement de crédit de prendre les mesures nécessaires afin d'obtenir le meilleur résultat possible.

**85.8.** Conformément à la Politique de meilleure exécution des ordres et de sélection des intermédiaires, la plupart des instruments financiers sont négociés sur une plateforme de négociation, c'est-à-dire sur un marché réglementé, un système multilatéral de négociation (MTF) ou un système organisé de négociation (OTF). Cependant, l'établissement de crédit est expressément autorisé à exécuter ou à faire exécuter les ordres du client en dehors d'une plateforme de négociation. Dans ce cas, des risques de contrepartie liés à cette exécution peuvent survenir.

L'établissement de crédit n'exécute pas ou ne transmet pas d'ordres de clients ou de transactions pour compte propre en les groupant avec des ordres d'autres clients sauf si les conditions suivantes sont remplies :

- il est peu probable que le groupement des ordres et des transactions fonctionne globalement au désavantage d'un des clients dont les ordres seraient groupés ;
- le client dont l'ordre est groupé est informé que le groupement peut avoir pour lui un effet préjudiciable en rapport avec un ordre particulier ;
- une politique de répartition des ordres est mise en place et prévoit la répartition équitable des ordres et des transactions groupés, notamment la manière dont le volume et le prix des ordres déterminent les répartitions et le traitement des exécutions partielles.

#### **Article 86 : Transmission par le client et réalisation des ordres**

**86.1.** Les ordres peuvent être transmis à l'établissement de crédit par téléphone, télécopie ou autres moyens de communication autorisés, permettant de demander l'exécution d'ordres à distance.

**86.2.** Sauf stipulations contraires, les ordres sont valables 60 jours à partir de la date où ils ont été donnés. Le renouvellement ne s'effectue que sur demande expresse du client. Les ordres portant une 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 l'établissement de crédit.

**86.3.** L'établissement de crédit a le droit de réaliser, sans mise en demeure préalable, les valeurs, devises ou titres achetés qui n'auraient pas été payés par le client dans le délai convenu et de réclamer à celui-ci la perte résultant de cette réalisation.

**86.4.** Dans le cas où le donneur d'ordre n'a pas, dans le délai d'usage, remis les valeurs qu'il a fait vendre, l'établissement de crédit a le droit de procéder, sans autre mise en demeure, aux risques et périls du donneur d'ordre, à l'achat de valeurs semblables.

**86.5.** L'établissement de crédit est en droit d'exiger, avant d'accepter un ordre, la remise d'une couverture. Il est également autorisé à exiger une couverture même après l'acceptation d'un ordre et à demander dans tous les cas des couvertures supplémentaires dont il fixe le montant.

**86.6.** Lorsque ces couvertures ne sont pas fournies dans le délai raisonnable après un avertissement par lettre recommandée, l'établissement de crédit est en droit, sans y être obligé, de liquider les positions de plein droit, aux risques et périls du client, qui doit tenir l'établissement de crédit indemne du dommage en résultant, consistant dans la différence entre le prix convenu et le cours de la liquidation.

**86.7.** Le client souscrivant des parts d'un organisme de placement collectif en valeurs mobilières (« OPCVM ») ou un produit d'investissement packagé de détail et fondé sur l'assurance, s'engage expressément à prendre connaissance, préalablement à tout ordre de souscription, du

document d'informations clés (« Key Information Document » ou « KID ») ; celui-ci reprend et décrit les principales caractéristiques et risques des produits. Les KID distribués par l'établissement de crédit sont fournis au client conformément à l'article 8 des présentes conditions générales et sont disponibles soit sur le site Internet de l'établissement de crédit, soit sur le site Internet de la société de gestion ou de l'administrateur de l'OPCVM ou de l'émetteur du produit d'investissement packagé de détail et fondé sur l'assurance, sur tout autre site Internet agréé, respectivement sur le système de banque en ligne de l'établissement de crédit. Le client peut également demander le KID recherché sur support papier à son conseiller.

**86.8.** Au cas où l'établissement de crédit fournit au client particulier un conseil en investissement au sujet d'un produit d'investissement packagé de détail et fondé sur l'assurance ou le lui vend, il lui fournit le document d'informations clés en temps utile avant que le client ne soit lié par un contrat ou une offre éventuelle portant sur un tel produit. A titre exceptionnel, le document d'informations clés peut aussi être fourni au client particulier sans retard injustifié après la conclusion de la transaction, si les conditions suivantes sont remplies :

- le client a choisi de sa propre initiative de contacter l'établissement de crédit et de conclure la transaction par un moyen de communication à distance ;
- la fourniture du document d'informations clés n'est pas possible ;
- l'établissement de crédit a informé son client du fait qu'il n'est pas possible de fournir le prédocument et a clairement indiqué que le client peut retarder la transaction afin de recevoir le document et d'en prendre connaissance avant la conclusion de la transaction ;
- le client consent à recevoir le document d'informations clés sans retard injustifié après la conclusion de la transaction plutôt que de retarder la transaction pour recevoir le document au préalable.

**86.9** Au cas où l'ordre est transmis à l'établissement de crédit par un moyen de communication à distance, empêchant la communication préalable des informations sur les coûts et frais, le client consent expressément à recevoir ces informations sans retard injustifié après la conclusion de la transaction soit sur papier, soit sur un autre support durable s'il n'a pas expressément décidé de retarder la transaction afin de les recevoir au préalable.

Le client a également la possibilité de recevoir les informations sur les coûts et frais par téléphone avant la conclusion de la transaction.

#### **Article 87 : Opérations sur produits dérivés**

**87.1.** Le client qui donne à l'établissement de crédit des ordres d'achat ou de vente en matière de produits dérivés ou d'autres instruments à effet de levier est informé que les produits et services offerts peuvent comporter un risque de perte considérable.

**87.2.** Le client désirant effectuer des opérations sur produits dérivés reconnaît que l'établissement de crédit l'a mis en garde sur le caractère à haut risque inhérent à de telles opérations. Dans cette optique, une note spécifique doit être signée par le client.

**87.3.** En aucun cas l'établissement de crédit n'est obligé de prendre une quelconque initiative quant à la suite à réserver aux différents produits à défaut d'instruction du client.

**87.4.** Si le compte d'un client particulier comprend des positions sur des instruments financiers à effet de levier ou si des transactions sur ce compte engendrent des passifs éventuels, l'établissement de crédit informe le client lorsque la valeur de chaque instrument a baissé de 10% par rapport à sa valeur initiale, et pour chaque multiple de 10% par la suite. Ces informations sont transmises au client conformément aux dispositions légales régissant la matière.

#### **Article 88 : Coupons et titres remboursables**

**88.1.** L'établissement de crédit se charge de l'encaissement de tous coupons et titres remboursables. La remise de coupons et titres remboursables pour décompte implique l'autorisation pour l'établissement de crédit de présenter ceux-ci à l'encaissement auprès du correspondant de son choix. L'établissement de crédit ne pourra pas être rendu responsable des conséquences pouvant découler de cet envoi. L'établissement de crédit se réserve le droit de réclamer, au cours du jour de retour, le montant de tous coupons/titres qu'il ne pourrait encaisser quelle qu'en soit la raison.

**88.2.** Le paiement de coupons et titres remboursables se fait sous déduction des frais et commissions calculés conformément aux tarifs en vigueur à l'établissement de crédit, ainsi que des charges fiscales applicables au moment de la perception.

**88.3.** Les coupons et les titres remboursables sont payés conformément aux modalités fixées par l'émetteur de titres.

#### **Article 89 : Responsabilité**

Dans le cadre d'opérations sur valeurs mobilières, le client sera dans tous les cas exclusivement responsable pour toutes pertes et s'engage, le cas échéant, à rembourser l'établissement de crédit à première demande. Pour les besoins de ses investissements par voie des instruments des marchés financiers, sont plus amplement applicables les stipulations prévues aux articles 79 à 81 ci-avant.

Au cas où le client souhaite être considéré comme investisseur professionnel et qu'il remplit les critères et conditions fixés à cet effet, l'établissement de crédit enregistre son accord pour qu'il soit traité comme un investisseur professionnel, conformément à la réglementation applicable.

#### **Article 90 : Rapports**

**90.1.** L'établissement de crédit observe les fréquences légales en matière de rapports relatifs aux exécutions des ordres du client par l'établissement de crédit. Ainsi, l'établissement de crédit adresse au client au plus tard le premier jour ouvrable suivant l'exécution des ordres des rapports, transaction par transaction, ou au plus tard le premier jour ouvrable suivant la réception de la confirmation de l'exécution par un tiers.

Un relevé des avoirs du client lui est adressé au début de chaque trimestre.

Toute réclamation que le client aurait à formuler au sujet de l'exactitude de ce relevé doit être présentée à l'établissement de crédit au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'envoi.

**90.2.** Le client reçoit un « rapport annuel relatif aux coûts et frais liés aux services d'investissement et aux instruments financiers » portant sur l'ensemble des coûts et frais générés par les services d'investissement fournis par l'établissement de crédit et par les instruments financiers de son portefeuille pour l'année écoulée. Le client a toujours le droit de demander plus de détails y relatifs.

#### **Article 91 : Obligations en matière fiscale**

**91.1.** Le client titulaire du dépôt-titres déclare vis-à-vis de l'établissement de crédit être le propriétaire des valeurs mobilières déposées et être le bénéficiaire effectif des revenus générés par ces valeurs. En outre, le client titulaire du dépôt décharge l'établissement de crédit de toute obligation de déclaration fiscale vis-à-vis de tiers ou d'une autorité de quelque pays que ce soit et reconnaît que l'établissement de crédit est tenu d'appliquer les retenues fiscales imposées par les lois de ces pays. A cet effet, l'établissement de crédit est en droit de demander la signature par le client titulaire du dépôt de tous documents nécessaires pour se conformer à ces législations.

Si une convention de double imposition permet au client titulaire du dépôt-titres ou au bénéficiaire effectif des revenus générés par les valeurs mobilières déposées de profiter d'une réduction respectivement d'une exemption de la retenue à la source, l'établissement de crédit est autorisé, sans y être obligé, à dévoiler aux dépositaires nationaux et étrangers toutes les informations requises, y inclus le nom et l'adresse du client titulaire du dépôt-titres ou du bénéficiaire effectif, afin que ceux-ci puissent profiter de cette réduction ou exemption. Néanmoins, l'établissement de crédit ne peut être tenu responsable au cas où le client titulaire du dépôt-titres ou le bénéficiaire effectif se verrait refuser un quelconque avantage fiscal prévu par une convention de double imposition.

**91.2.** Le client prend acte qu'en cas de circonstances nouvelles, faisant du client titulaire du dépôt de valeurs mobilières un sujet fiscal américain ("US Person"), en raison de la constatation ultérieure du fait que, contrairement à ce qui est attesté dans le cadre de l'entrée en relation, le client titulaire du dépôt est ou est devenu une "US Person" au sens de la réglementation fiscale américaine, et en cas de refus de signature du titulaire du dépôt du formulaire US W-9 en bonne et due forme, l'établissement de crédit devra procéder aux régularisations lui imposées en vertu de son statut de "Qualified Intermediary".



Par conséquent le client devra procéder lui-même directement à la vente des valeurs mobilières américaines du dépôt susmentionné, et confère au cas il n'obtempérerait pas à cette obligation, mandat à l'établissement de crédit de vendre avec la diligence requise, mais sans préavis, toutes ces valeurs mobilières, et de déduire et verser à l'IRS la "Backup Withholding Tax" sur le produit brut de la vente des investissements.

Ces dispositions vaudront également pour tout autre client titulaire d'un dépôt-titres qui deviendrait à l'avenir sujet fiscal d'un pays disposant ou adoptant une réglementation fiscale identique ou similaire à celle existante aux Etats-Unis.

**91.3.** L'établissement de crédit informe le client qu'une retenue à la source sera prélevée au nom et pour le compte de l'administration fiscale américaine (IRS - « Internal Revenue Services ») sur tous les dividendes générés par les titres US, sans affecter pour autant l'anonymat intégral du client et le secret bancaire.

## **H. GESTION DE PORTEFEUILLE**

### **Article 92 : Mandat de gestion discrétionnaire (mandat R-Gestion) et prestations de conseil régulier (contrat R-Conseil) ou occasionnel (conseil R-Invest)**

**92.1.** L'établissement de crédit se charge du conseil, du placement et de la gestion du patrimoine des clients sur base de conventions particulières, qui déterminent chacune les modalités et rétributions relatives au mandat/à la prestation fournie et qui offrent au client entre autres différents avantages tarifaires et un accès au helpdesk (« hotline de l'investisseur ») mis à disposition du client pendant les heures de service de l'établissement de crédit.

**92.2.** Le client s'engage à fournir à l'établissement de crédit les informations requises par l'article 4 ci-avant. Ces informations sont nécessaires pour permettre à l'établissement de crédit de déterminer le profil d'investisseur du client pour pouvoir évaluer si le service d'investissement ou l'instrument financier en question convient au client, compte tenu de sa situation financière/capacité financière à absorber des pertes, son expérience et ses connaissances en matière d'investissement ainsi que ses objectifs/sa tolérance aux risques liés à l'investissement. A défaut de pouvoir procéder à cette évaluation, l'établissement de crédit s'abstient de recommander ce service ou cet instrument au client.

**92.3.** Le profil d'investisseur ainsi déterminé se situera parmi les 5 profils suivants :

- profil conservateur
- profil défensif
- profil équilibré
- profil dynamique
- profil agressif

Une actualisation du profil d'investisseur du client est possible à tout moment auprès de l'une des agences de l'établissement de crédit ou via le système de banque en ligne, soit à la demande expresse du client soit sur proposition de l'établissement de crédit. Le client s'engage à informer sans délai l'établissement de crédit de toute modification ayant une influence sur son profil d'investisseur. Le profil actualisé sera arrêté d'un commun accord entre le client et l'établissement de crédit.

Une adaptation du profil d'investisseur du client ne mettra pas en cause les conseils antérieurement fournis par l'établissement de crédit et n'affectera pas la validité des transactions déjà engagées au moment du changement du profil.

En cas de comptes collectifs ou de comptes joints, l'établissement de crédit prend en considération parmi :

- les profils d'investisseurs des cotitulaires celui qui est le moins risqué afin de déterminer la directive de placement du portefeuille par défaut,
- les préférences en matière de durabilité des co-titulaires, celles qui sont les plus élevées.

Le profil d'investisseur du client détermine suivant la politique d'investissement de l'établissement de crédit les différents services, produits et transactions sur instruments financiers que l'établissement de crédit fournira au client dans le cadre du conseil, du placement et de la gestion du patrimoine du client.

### **Article 93 : Etendue du mandat R-Gestion**

**93.1.** Dans le cadre d'un mandat R-Gestion, l'établissement de crédit se voit confier les avoirs du client avec la mission de les gérer de manière discrétionnaire, mais aux risques de ce dernier.

**93.2.** L'établissement de crédit est ainsi autorisé à effectuer au nom du client toutes les opérations qu'il estime dans l'intérêt, notamment l'achat et la vente de titres, la constitution et la clôture de dépôts en liquidités, et d'une façon générale toutes les transactions qu'il jugera opportunes dans le cadre du mandat R-Gestion.

**93.3.** Dans l'exercice de son mandat de gestion, l'établissement de crédit agira toutefois dans le cadre des directives indiquées par le client dans le mandat R-Gestion.

Un changement de ces directives est possible à tout moment sans toutefois remettre en cause la validité des transactions déjà engagées. Ce changement doit être communiqué par voie écrite.

**93.4.** Pendant toute la durée du mandat, le client ne peut ni disposer des avoirs donnés en gestion, ni s'immiscer dans la gestion.

Ainsi, le client renonce notamment à accéder aux avoirs ainsi confiés en gestion par le biais de systèmes de banque en ligne ou à distance.

**93.5.** Dans le cadre de ce mandat, l'établissement de crédit prend toutes les mesures nécessaires afin d'agir au mieux des intérêts de son client en respectant sa Politique de meilleure exécution des ordres et de sélection des intermédiaires.

### **Article 94 : Etendue du contrat R-Conseil**

Dans le cadre d'un contrat R-Conseil, l'établissement de crédit donne des recommandations dédiées sur base du profil d'investisseur du client et de la liste de sélection des produits disponibles se trouvant à la disposition du client auprès de l'établissement de crédit.

Le client est accompagné de façon régulière par un conseiller attitré dans le cadre de ses décisions d'investissement, de désinvestissement ou de maintien de titres dans le portefeuille moyennant des entretiens individuels.

### **Article 95 : Etendue du conseil R-Invest**

Dans le cadre du conseil R-Invest, le client dispose par le paiement de la commission annuelle telle que renseignée dans les « Tarifs et conditions-Extrait » en vigueur de l'établissement de crédit d'un conseiller attitré, d'un conseil en investissement non indépendant occasionnel (sans mandat), d'un accès à la « Hotline de l'investisseur », ainsi que de différents avantages tarifaires.

Pour tous les autres frais (commissions de bourse, droits de garde, droits d'entrée, de sortie ou de conversion, etc.), coûts et charges liés au conseil R-Invest, ainsi que pour les commissions et avantages non-monétaires reçus ou payés par l'établissement de crédit, il est renvoyé aux « Tarifs et conditions-Extrait » en vigueur et à l'« Illustration des coûts et charges » du conseil R-Invest.

En cas de fourniture d'un conseil en investissement, une déclaration d'adéquation est remise au client avant qu'une transaction ne soit effectuée, pour que celui-ci puisse prendre ses décisions d'investissement en connaissance de cause. A titre exceptionnel, lorsque le client conclut une transaction en utilisant un moyen de communication à distance qui ne permet pas la transmission préalable de la déclaration d'adéquation, le client consent à recevoir la prédite déclaration sur support papier ou sur tout autre support durable sans délai excessif après l'exécution de cette transaction, s'il n'a pas expressément décidé de retarder la transaction afin de recevoir au préalable la déclaration d'adéquation. Dans le cadre d'un

conseil R-Invest, l'établissement de crédit donne des recommandations dédiées sur base du profil d'investisseur du client et de la liste de sélection des produits disponibles se trouvant à la disposition du client auprès de l'établissement de crédit.

L'établissement de crédit se réserve le droit de modifier à tout moment par simple information les conditions applicables au portefeuille-titres soumis au conseil R-Invest. L'établissement de crédit pourra notifier ces modifications au client par voie postale, extraits de compte, affichage sur le site Internet ou par tout autre moyen de communication selon le choix de l'établissement de crédit. Si le client n'est pas d'accord avec la modification, il exerce son droit de résiliation dans les trente jours de l'envoi de la proposition de modification. S'il ne manifeste pas d'objection dans ce délai, il est censé avoir accepté la modification qui prend effet trente jours après l'envoi de l'information.

Il est entendu que les modifications au portefeuille-titres soumis au conseil R-Invest résultant d'un changement législatif ou réglementaire sont opposables au client sans notification préalable.

L'établissement de crédit ne peut pas être tenu responsable des opérations effectuées par le client sur des titres du portefeuille non recommandés expressément par l'établissement de crédit et qui ne correspondraient pas à sa directive de placement.

#### **Article 96 : Responsabilité et obligations**

**96.1.** Le client supporte la responsabilité pleine et entière des opérations que l'établissement de crédit sera amené à effectuer dans le cadre du mandat de gestion et de toute prestation de conseil.

**96.2.** L'établissement de crédit s'engage à exécuter son mandat et ses prestations avec soin et diligence, sans pour autant pouvoir garantir le succès de ses placements.

#### **Article 97 : Relevés périodiques**

Sans préjudice aux dispositions de l'article 90, l'établissement de crédit observe les fréquences légales en matière de rapports relatifs à la gestion de portefeuille effectuée par l'établissement de crédit.

Le client reçoit trimestriellement un relevé des avoirs détenus par l'établissement de crédit pour son compte.

Toute réclamation que le client aurait à formuler au sujet de l'exactitude de ce relevé doit être présentée à l'établissement de crédit au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'envoi.

#### **Article 98 : Durée du mandat/contrat/conseil**

**98.1.** Le mandat R-Gestion et le contrat R-Conseil prennent fin conformément aux dispositions figurant dans les conventions particulières.

**98.2.** Dans le cadre du conseil R-Invest, l'établissement de crédit et le client ont le droit de dénoncer le conseil à tout moment par lettre recommandée.

Cette dénonciation produit ses effets :

- soit le jour de réception de la lettre de dénonciation par l'établissement de crédit lorsque celle-ci est faite par le client;
- soit au plus tard le septième jour ouvrable qui suit l'envoi de la lettre de dénonciation au client lorsque celle-ci est faite par l'établissement de crédit.

Dans le cas où le présent conseil prendrait fin par le décès du client, l'établissement de crédit aura pour seule obligation de reddition de compte, d'envoyer un relevé de compte à la dernière adresse connue du client.

### **I. LOCATION DE COFFRES-FORTS ET DE DEPOT DE PLIS CACHETES**

#### **Article 99 : Stipulations régissant les coffres-forts**

L'établissement de crédit met à la disposition de ses clients qui entretiennent une relation d'affaires soutenue avec lui et qui sont détenteurs d'un compte en ses livres, des coffres-forts pour y déposer documents, bijoux, ou autres valeurs contre paiement d'un loyer suivant la tarification en vigueur.

Un contrat de location ainsi que des conditions générales régissant les relations entre l'établissement de crédit et ses clients dans le cadre des conventions de location de coffre-fort déterminent les clauses et conditions relatives à l'utilisation des coffres-forts.

### **J. ADRESSE, AUTORITE DE SURVEILLANCE**

#### **Article 100 : Adresse**

La BANQUE RAIFFEISEN, Société coopérative, a son siège principal à l'adresse suivante :

4, rue Léon Laval

L-3372 Leudelange

Tél. : (+352) 24 50-1

Fax : (+352) 22 75 41

Email : [info@raiffeisen.lu](mailto:info@raiffeisen.lu)

La Banque Raiffeisen est enregistrée au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro B-20128.

Le numéro de TVA est LU 18974800.

#### **Article 101 : Autorité de surveillance**

La BANQUE RAIFFEISEN est un établissement de crédit agréé et surveillé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) :

283, route d'Arlon

L-2991 Luxembourg

Tél. : (+352) 26251-1

Fax : (+352) 262512601

[www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)

**ANNEXE RELATIVE AU COMPTE EPARGNE R-TOP**

Le compte épargne R-TOP est un dépôt à vue :

- offrant un taux d'intérêt de faveur durant une période définie (période de bonification) sur les avoirs nouvellement apportés sur ce même dépôt (ci-après dénommés 'montant éligible à la rémunération de faveur') pendant une période définie (période de souscription).
- dont les conditions de faveur applicables au montant éligible à la rémunération de faveur seront gérées par le biais d'offres périodiques et dont les paramètres (taux, durée, montant minimal et maximal) seront définis par l'établissement de crédit.
- auquel les dates valeurs suivantes sont appliquées :
  - retraits d'espèces: date valeur J-3 par rapport à la date de transaction
  - versements : date valeur J+3 par rapport à la date de transaction
  - crédit par virement en faveur du compte épargne R-TOP: date valeur J+1 par rapport à la date de réception des fonds (qui pourra différer selon provenance externe ou interne)
  - débit par virement du compte épargne R-TOP: date valeur J-1 par rapport à la date de transaction.
- auquel deux types de taux d'intérêts sont appliqués: le taux d'intérêt standard (taux variable), appliqué à tout moment et le taux d'intérêt de faveur (taux fixe), appliqué au montant éligible à la rémunération de faveur, uniquement pendant la période de bonification et selon les conditions définies dans le cadre de l'offre.  
Les modifications du taux d'intérêt standard (taux variable) s'appliquent à la hausse ou à la baisse dès la date effective du changement de ce taux.
- dont les intérêts sont comptabilisés à la fin d'année  
Le client recevra sur support papier ou selon la forme convenue entre parties à titre d'information et gratuitement à la fin de chaque phase de bonification, un avis l'informant du montant d'intérêts bonifiés au taux de faveur.

**Définitions :**

- par offres on entend les offres promotionnelles reprenant les conditions de faveur et les paramètres applicables au compte épargne R-TOP faites par l'établissement de crédit aux titulaires de compte épargne R-TOP. Les conditions de ces offres peuvent être consultées sur [www.raiffeisen.lu](http://www.raiffeisen.lu). L'établissement de crédit pourra par ailleurs informer le client par tout autre moyen de communication selon le choix de l'établissement de crédit.
- par période de référence on entend une période d'une année précédant la période de souscription (sauf indication contraire au niveau de l'offre), pendant laquelle est recherché le montant maximum des avoirs du client (solde de référence).
- par solde de référence est visé le montant maximal des avoirs inscrits sur des produits et comptes d'épargne en nom propre en les livres de l'établissement de crédit pendant la période de référence.
- par période de souscription est visée la période pendant laquelle le client devra, pour pouvoir bénéficier des conditions de faveur d'une offre, apporter sur son compte épargne R-TOP de nouveaux avoirs.
- par période de bonification est visée la période pendant laquelle les avoirs nouvellement apportés (montant éligible à la rémunération de faveur) sur le compte épargne R-TOP seront rémunérés à un taux d'intérêts de faveur. Tout retrait d'espèce effectué sur le compte épargne R-TOP pendant la période de bonification viendra en déduction du montant bénéficiant du taux d'intérêts de faveur.
- par montant éligible à la rémunération de faveur sont visés les avoirs nouvellement apportés sur le compte épargne R-TOP pendant la période de souscription, pour autant que le montant total des avoirs inscrits au dernier jour de la période de souscription en nom propre du client (à l'exclusion des avoirs dont il pourrait être bénéficiaire en tant que co-titulaire) sur des produits et comptes d'épargne en les livres de l'établissement de crédit, soit supérieur au montant maximal de ses avoirs inscrits (solde de référence) pendant la période de référence en son nom propre sur des produits et comptes d'épargne en les mêmes livres. Ne seront pas considérés comme de nouveaux avoirs des fonds provenant de tout produit et compte d'épargne ouvert en son nom propre auprès de l'établissement de crédit, tel que par exemple dépôt à vue, bon de caisse ou dépôt à terme, sans que cette énumération ne soit limitative.
- par montant minimal est visé le montant des avoirs nouvellement apportés que le client devra, pour pouvoir bénéficier des conditions de faveur d'une offre, au moins créditer sur le compte épargne R-TOP pendant la période de souscription pour être éligible. Si un tel montant est retenu, il sera précisé au niveau de l'offre.
- par montant maximal est visé le montant au-delà duquel les avoirs nouvellement apportés ne sont plus rémunérés au taux d'intérêt de faveur, mais seulement au taux d'intérêt standard. Si un tel montant est retenu, il sera précisé au niveau de l'offre.

**ANNEXE RELATIVE AUX COMPTES COURANTS « GREEN CODE KIDS » / « GREEN CODE 12-18 » ET AU COMPTE COURANT « GREEN CODE 18-30 »/ COMPTE EPARGNE « GREEN CODE 18-30 »****Comptes courants « GREEN CODE KIDS » / « GREEN CODE 12-18 »**

L'établissement de crédit peut ouvrir au nom du client « mineur » le ou les compte(s) courant(s) suivants en fonction de la catégorie d'âge du client « mineur », soit :

- le compte courant GREEN CODE KIDS qui peut seulement être débité par le biais d'ordres permanents ou de domiciliations établis en faveur d'autres contrats ouverts au nom du mineur ;
- le compte courant GREEN CODE 12-18 ans qui peut être utilisé comme un compte courant normal. Le client « mineur » peut disposer librement, sous sa seule signature et sans l'intervention de son représentant légal, des avoirs en compte. Les opérations y relatives sont comptabilisées en appliquant les conditions tarifaires et les taux d'intérêts indiqués dans un dépliant spécial disponible aux guichets de l'établissement de crédit ou publiés par tout autre moyen de publication. Le client « mineur » est informé au moyen d'extraits de compte mensuels sur sa situation en compte.

Les avoirs y afférents portent des intérêts au taux d'intérêt ainsi que précisé dans le dépliant spécial préindiqué et sont bonifiés trimestriellement.

Le compte doit en principe fonctionner sur base créditrice.

L'établissement de crédit se réserve le droit de résilier les conditions « GREEN CODE KIDS »/ « GREEN CODE 12-18 » :

- sans motifs moyennant un préavis de deux mois ;
- à tout moment en cas de circonstances de nature à mettre en doute la solvabilité du titulaire ou en cas d'inexécution d'une quelconque obligation résultant des présentes conditions par le titulaire.

Dans ces cas et à partir du moment respectif préindiqué, le compte fonctionnera sous les conditions applicables à un compte courant ordinaire.

L'établissement de crédit aura à tout moment le droit de modifier les conditions d'intérêt et les modalités appliquées au compte, en prévenant le client « mineur » au moyen d'une lettre postale ou par le moyen de communication convenu. Cependant si les modifications envisagées sont en relation avec les services de paiement et lorsqu'elles sont en défaveur du client « mineur », l'établissement de crédit pourra modifier les conditions d'intérêt et les modalités appliquées au compte seulement moyennant un préavis de deux mois, en prévenant le client « mineur » au moyen d'une lettre postale ou par le moyen de communication convenu.

Le représentant légal du client « mineur » peut à tout moment faire bloquer le compte « GREEN CODE KIDS »/ « GREEN CODE 12-18 » en informant l'établissement de crédit par écrit.

Le compte « GREEN CODE 12-18 » vient à échéance à l'âge de 18 ans du client « mineur », au plus tard à la fin du trimestre au cours duquel le client « mineur » atteint cet âge. Après l'échéance, il pourra, sur demande du client « mineur » devenu majeur, être transformé en compte « Green Code 18-30 » ou bien fonctionnera aux conditions usuelles applicables à un compte courant ordinaire.

**Compte courant « GREEN CODE 18-30 » / Compte épargne « GREEN CODE 18-30 »**

L'établissement de crédit peut ouvrir au nom du client un compte courant « GREEN CODE 18-30 » et/ou un compte épargne « GREEN CODE 18-30 » qui pourront être utilisés seulement à des fins privées et non à des fins commerciales ou professionnelles.

Les opérations relatives à ces comptes sont comptabilisées en appliquant les conditions tarifaires et les taux d'intérêts indiqués dans un dépliant spécial disponible aux guichets de l'établissement de crédit ou publiés par tout autre moyen de publication. Le client est informé au moyen d'extraits de compte mensuels sur sa situation en compte.

Le compte courant « GREEN CODE 18-30 » présente les caractéristiques suivantes et fonctionne comme suit :

- Les avoirs y afférents portent des intérêts au taux d'intérêt annuel ainsi que précisé dans le dépliant spécial préindiqué et sont bonifiés trimestriellement. L'établissement de crédit pourra modifier les conditions d'intérêts et les modalités appliquées au compte courant moyennant un préavis de deux mois lorsque les modifications envisagées sont en défaveur du titulaire, en prévenant le titulaire au moyen d'un support durable ou par le moyen de communication convenu. Les modifications en faveur du client pourront être effectuées sans préavis.
- Il peut être utilisé comme un compte courant normal.
- Il vient à échéance à l'âge de 30 ans du titulaire, au plus tard à la fin du trimestre au cours duquel le client atteint cet âge. Après l'échéance, il fonctionnera aux conditions usuelles applicables à un compte courant normal.
- Il comprend deux formules de conditions tarifaires : la formule "Study" est applicable aux clients effectuant des études, tandis que la formule "Job" est applicable aux clients ayant terminé leurs études. Dans ce cas, l'établissement de crédit se réserve le droit de migrer le client vers la formule "Job" entraînant un changement des conditions tarifaires. De même, le client peut migrer de la formule "Job" vers la formule "Study" au cas où il entamerait des études.
- Le client peut obtenir des cartes de débit et de crédit sous les conditions renseignées dans le document intitulé « Tarifs et conditions-Extrait ».
- Pour tout dépassement en compte courant, les intérêts débiteurs annuels sont fixés au taux tel que précisé dans le dépliant spécial préindiqué. En plus, tout dépassement sera passible de plein droit d'une commission de dépassement de 4 % l'an, calculée "prorata temporis" sur le découvert. Cette disposition ne peut être interprétée comme constitution d'un droit quelconque au maintien du dépassement. Il est entendu que tout dépassement est immédiatement exigible.
- Les intérêts et commissions sont décomptés trimestriellement les 31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre de chaque année. Ceux non payés aux échéances sont ajoutés au principal et portent de plein droit et sans mise en demeure, des intérêts de retard au même taux que le principal.

Le compte épargne « GREEN CODE 18-30 » présente les caractéristiques suivantes et fonctionne comme suit :

- Les avoirs y afférents portent des intérêts au taux d'intérêt annuel tel que précisé dans le dépliant spécial préindiqué et sont bonifiés annuellement. L'établissement de crédit pourra modifier les conditions d'intérêts et les modalités appliquées au compte d'épargne à tout moment, en prévenant le titulaire par voie de mailing, extraits de compte, affichage sur le site Internet ou par tout autre moyen de communication selon le choix de l'établissement de crédit.
- Il vient à échéance à l'âge de 30 ans du client, au plus tard à la fin du trimestre au cours duquel le titulaire atteint cet âge. Après l'échéance, il fonctionnera aux conditions usuelles applicables à un compte d'épargne normal.

Le client s'engage de même à rembourser tous les frais et débours pouvant résulter des présentes conditions, y compris les frais et honoraires que l'établissement de crédit aurait éventuellement à exposer du fait de l'inexécution des obligations du client, notamment ceux résultant du recouvrement de la créance.



**ANNEXE RELATIVE AUX COMPTES DE PAIEMENT ASSORTIS DE PRESTATIONS DE BASE APPLICABLES À CERTAINS CLIENTS  
« CONSOMMATEURS »**

La présente Annexe s'applique à toute personne physique résidant légalement dans l'Union européenne, agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et ayant le droit de résider dans un État membre en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit national, y compris celles ne possédant pas d'adresse fixe et les demandeurs d'asile au titre de la convention de Genève du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés, de son protocole du 31 janvier 1967 et des autres traités internationaux pertinents et prétendant à un compte de **paiement assorti de prestations de base**.

Dans ce contexte, les articles 3, 4, 26, 31.1, 33, 40, 43 à 49, 52 a), 62, 70 à 99 des présentes conditions générales ne sont pas applicables, tandis que les articles 2.1, 19.2. (uniquement pour les comptes de paiement) et 65 sont primés respectivement complétés par ce qui suit :

**Opérations de paiement possibles:**

Un compte de paiement assorti de prestations de base permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Paiements en EURO ;
- Versements ;
- Virements ;
- Ordres permanents ;
- Retraits d'espèces dans l'Union européenne au guichet ou aux distributeurs automatiques ;
- Domiciliations ;
- Paiements au moyen d'une carte de débit VPAY (sans facilité de découvert) ;
- Paiements en ligne (Banque en ligne R-Net).

**Droit de rejet d'une demande d'ouverture**

L'article 2.1 des présentes conditions générales est complété par le droit de l'établissement de crédit de rejeter toute demande d'entrée en relation d'affaires dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, si une des conditions ci-après est remplie:

- Détention d'un compte de paiement non dénoncé auprès d'un autre établissement concerné situé au Luxembourg ;
- Refus de signature d'une déclaration sur l'honneur relative à la non-existence d'un compte de paiement auprès d'un autre établissement concerné situé au Luxembourg ;
- Fourniture d'informations inexactes ou trompeuses en vue de l'ouverture du compte ;
- Suspicion, sur base d'indices probants ou concordants, d'utilisation du compte de paiement à des fins illégales ;
- Commission d'une infraction pénale à l'encontre de l'établissement de crédit ou à l'encontre d'un ou de plusieurs de ses employés ;
- Violation du cadre légal relatif à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

En cas de rejet d'une demande d'entrée en relation d'affaires pour une des raisons ci-avant, le client peut saisir la CSSF à l'adresse indiquée à l'article 101 des présentes conditions générales pour contester celui-ci.

**Droit de résiliation :**

Le client a le droit de résilier les relations contractuelles liées aux services de paiement et tout accord y relatif sans indication de motifs par écrit en respectant un préavis d'un mois.

Par dérogation à l'article 65 alinéas (1) et (2) des présentes conditions générales, l'établissement de crédit a le droit de résilier les relations contractuelles liées aux services de paiement et tout accord y relatif **sans indication de motifs par écrit en respectant un préavis de deux mois** lorsqu'au moins une des conditions ci-après est remplie.

- Aucune opération n'a été enregistrée sur le compte de paiement pendant plus de vingt-quatre mois consécutifs ;
- Perte du statut de consommateur résidant légalement dans l'Union européenne ;
- Ouverture d'un deuxième compte de paiement au Luxembourg.

Par dérogation aux articles 65 et 19.2 des présentes conditions générales, l'établissement de crédit a le droit de résilier les relations contractuelles liées aux services de paiement et tout accord y relatif **sans préavis** et avec effet immédiat lorsqu'au moins une des conditions ci-après est remplie:

- Utilisation du compte de paiement à des fins illégales ;
- Fourniture d'informations inexactes lors de l'ouverture du compte, alors que des informations exactes auraient conduit à l'absence d'un tel droit.

**ANNEXE « SOUS-TRAITANCES »**

Services d'infrastructure technique	<p>Infrastructure permettant un environnement de travail sécurisé pour l'envoi, la réception, le stockage et plus généralement tout traitement des courriels internes et externes échangés entre employés, respectivement avec les clients à travers une infrastructure cloud IaaS de Microsoft Azure et dont les serveurs sont localisés au sein de l'Union Européenne.</p> <p>Les données personnelles des clients traités dans ce contexte peuvent être l'adresse courriel, leur nom et prénom ainsi que le contenu et les pièces jointes d'un courriel,</p> <p>Certaines informations peuvent dans ce contexte être rendues accessibles de manière confidentielle à un Prestataire de service localisé au sein de l'Union Européenne.</p>
Services de paiement et SWIFT	<p>Traiter et opérer des paiements entrants et sortants du client en général et des opérations de paiement et des messages via/ par Swift ainsi que le stockage et l'archivage de ceux-ci, de même que la vérification, la surveillance le dépistage et le filtrage desdits paiements ou messages.</p> <p>Les données concernées sont celles comprises dans les différents champs figurant dans les messages ou systèmes de paiement Swift ou autre comprenant non limitativement l'identité du client, son adresse, son numéro de compte (IBAN ou non), l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire ainsi que de manière générale le détail de telles opérations.</p> <p>Des informations peuvent ainsi être rendues accessibles de manière confidentielle à SWIFT aux Pays-Bas, en Suisse et aux Etats-Unis* ou à equensWorldline aux Pays-Bas</p>
Service de production de cartes de débit et/ou de crédit et 3D Secure	<p>Les données concernées sont notamment les nom et prénom du client ou du porteur de carte, son adresse ainsi que toutes informations liées à la carte de débit et/ou de crédit.</p> <p>Ces informations peuvent ainsi être rendues accessibles de manière confidentielle à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) au Luxembourg, en l'occurrence Worldline Financial Services (Europe) S.A., à Thales en France, ainsi qu'en ce qui concerne 3D Secure à Worldline en Belgique.</p>
Services liés à la réglementation SRD II (Shareholders Rights Directive UE 2017/828)	<p>En vue de l'identification des actionnaires, de la transmission des informations relatives aux assemblées générales, de la facilitation de l'exercice des droits des actionnaires et répondre ainsi aux obligations réglementaire de l'établissement de crédit liées à SRD II (Shareholder Rights Directive UE 2017/828).</p> <p>Les données concernées sont notamment : Le nom du client, l'adresse postale, l'adresse e-mail, l'identifiant unique (TIN, LEI), la position détenue de la valeur concernée ainsi que le choix du client en cas de vote à l'assemblée générale.</p> <p>Dans ce contexte certaines informations peuvent être accessibles de manière confidentielle à un fournisseur de service Broadbridge Financial Solutions Ltd localisé au Royaume-Uni, à une solution d'infrastructure cloud de Kyndryl dont les serveurs sont situés en France, en Allemagne et aux Etats-Unis** respectivement en ce qui concerne l'exercice du droit de vote à un sous-traitant du dépositaire UBS, la société ISS Institutional Shareholder Services, localisée au Royaume-Uni dont le serveur est situé aux Etats-Unis**.</p>

\* prière de consulter à ce propos également les dispositions de l'article 12.3 1<sup>er</sup> alinéa des Conditions Générales

\*\* prière de consulter à ce propos également les dispositions de l'article 12.3 3<sup>e</sup> alinéa des Conditions Générales

**ANNEXE « PARTENAIRES »**

<b>Dénomination</b>	<b>Produits</b>
Wüstenrot Bausparkasse AG ou à la succursale Luxembourg de Wüstenrot Bausparkasse AG	Epargne-logement
Foyer-Vie	Assurance-Vie
Raiffeisen-Vie	Assurance-Vie