



Conditions Générales

Table des matières

COMPTE	4
1. Définitions	4
2. Champ d'application des Conditions Générales	6
3. Ouverture du compte	6
A. <i>Durée du compte</i>	6
B. <i>Procédure d'ouverture du compte</i>	6
C. <i>Utilisation du Service</i>	7
D. <i>Contrats à distance</i>	7
4. Type de compte	7
A. <i>Compte individuel</i>	7
B. <i>Compte joint</i>	7
5. Mouvements du compte	8
6. Identification du Client, pouvoir de signature et procuration	9
A. <i>Identification du Client</i>	9
B. <i>Changement d'adresse et élection de domicile</i>	9
C. <i>Signatures</i>	10
D. <i>Procuration</i>	10
7. Secret professionnel	11
8. Conflits d'intérêts	11
9. Obligations de conformité fiscale du Client	11
10. Moyens de Notification	12
11. Garantie en faveur de la Banque, gage général	15
12. Unicité de compte, compensation et connexité des opérations	16
13. Protection des données personnelles	17
14. Soldes débiteurs	17
15. Couverture de positions	18
16. Avis d'opéré et extraits de compte	18
17. Rémunération des dépôts	19
18. Instruments Financiers	19
19. Devises	20
20. Rémunérations, taxes et frais	20
21. Virements et transferts	20

22.	Contre-passations, réclamations et redressement d'erreurs de compte	20
23.	Opérations relatives aux instruments financiers remis en dépôt.....	21
24.	Informations financières	22
LE SERVICE.....		23
25.	Politique d'exécution.....	23
26.	Absence de conseil et de mandat de gestion.....	27
27.	Inducements.....	27
28.	Codes confidentiels et Keytrade tokens.....	27
29.	Accessibilité du Service et défaillances techniques.....	27
30.	Tarifs.....	29
DIVERS.....		29
31.	Refus d'opérations	29
32.	Modalités d'exécution de l'obligation de restitution de la Banque	30
33.	Protection des dépôts	30
34.	Réclamations	31
35.	Conservation des informations	31
36.	Décès et successions.....	32
37.	Preuve	32
38.	Externalisation.....	33
39.	Propriété intellectuelle.....	34
40.	Limitation de la responsabilité de la Banque.....	35
41.	Primauté de la version française des Conditions Générales	36
42.	Droit applicable et juridiction compétente	36
43.	Divers	37

COMPTES

Les présentes Conditions Générales de la Banque sont applicables à compter du 1^{er} février 2020.

1. Définitions

- «**Article**» désigne tout article des présentes Conditions Générales.
- «**Banque**» désigne Keytrade Bank Luxembourg, société anonyme, ayant son siège social au 62, Rue Charles Martel, L - 2134 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, enregistrée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le matricule B 69935, autorisée par le Ministre ayant dans ses compétences la CSSF et soumise à la surveillance de la CSSF.
- «**Client**» désigne toute personne entrant en relation contractuelle avec la Banque.
- «**Conditions Générales**» désigne les présentes conditions générales.
- «**Conditions d'ouverture de crédits lombards**» désigne l'ensemble des clauses de la convention de crédits lombards et toute annexe ou renvoi qui y serait incorporés, telle que contractée entre la Banque et le Client.
- «**CSSF**» désigne la Commission de Surveillance du Secteur Financier.
- «**Directive MIF**» désigne conjointement la directive 2004/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers, modifiant les directives 85/611/CEE et 93/6/CEE du Conseil et la directive 2000/12/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 93/22/CEE du Conseil ainsi que la directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers et modifiant la directive 2002/92/CE et la directive 2011/61/UE.
- «**Formulaire**» désigne le formulaire d'ouverture de compte ad hoc mis à disposition du Client par la Banque ou le cas échéant, son prestataire de services externe. Le Client est tenu (i) de dûment compléter le Formulaire de telle sorte qu'il contienne une réponse exacte et précise à toutes les questions posées par la Banque, (ii) de joindre à ce Formulaire l'ensemble des documents dont la remise est demandée par la Banque, et (iii) de notifier ce document à la Banque ou, le cas échéant, de le faire parvenir au prestataire de services externe.
- «**FGDL** » désigne le Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg. C'est un établissement public officiellement reconnu et qui a pour objet principal d'assurer le remboursement des déposants en cas d'indisponibilité de leurs dépôts.

- «**Instrument Financier**» désigne tout type d'instrument financier tel que listé à la Section B (*Instruments financiers*) de l'Annexe II de la loi du 5 avril 1993 relative au secteur financier telle que modifiée.
- «**Luxembourg**» désigne le Grand-Duché de Luxembourg.
- «**Moyens de Notification**» désigne tout moyen de communication/notification agréé aux termes de l'Article 10 (*Moyens de Notification*) des présentes Conditions Générales.
- «**Service**» désigne l'ensemble de services bancaires et boursiers tels que proposés par la Banque, ainsi que toutes les fonctionnalités accessoires qui s'y rattachent.
- «**Site Internet**» désigne le site internet de la Banque ayant pour adresse: <https://www.keytradebank.lu> Le Site Internet comprend le site public et le site transactionnel réservé à un Client et accessible à l'aide d'un ou de plusieurs Dispositif(s) Personnalisé(s) d'Accès et de Sécurité. Certains services proposés sur le Site Internet sont également accessibles au travers d'applications pour téléphones mobiles.
- «**Site**» désigne conjointement et indifféremment le Site Internet et les applications pour téléphones mobiles.
- «**Titulaire 1**» désigne le titulaire 1 indiqué dans le Formulaire lors de l'entrée en relation contractuelle entre la Banque et le(s) Client(s).
- «**Dispositif Personnalisé d'Accès et de Sécurité**» désigne tout dispositif ou combinaison de dispositifs permettant à un Client de s'identifier à distance auprès de la Banque, notamment sur le Site Transactionnel de la Banque et d'effectuer des Opérations, tel que par exemple, le Keytrade ID, les codes personnels et mots de passe du Client, la Softkey, la Hardkey, etc.
- «**Keytrade ID**» désigne la clé électronique mise par la Banque à la disposition de ses Clients et qui génère automatiquement des codes uniques, limités dans le temps et permettant d'accéder au Site Transactionnel et d'y effectuer certaines opérations.
- «**Keytrade token**» désigne tout procédé d'identification, sous la forme d'un instrument matériel ou d'un logiciel, mis par la Banque à la disposition de ses Clients pour leur permettre d'accéder au Site Transactionnel ou à une application et d'effectuer certaines Opérations.
- «**Softkey**» désigne un Keytrade token sous forme de logiciel.
- «**Hardkey**» désigne un Keytrade token sous forme d'instrument matériel.

2. Champ d'application des Conditions Générales

- 2.1 Les présentes Conditions Générales régissent le contrat entre la Banque et ses Clients au sujet des comptes ouverts auprès de la Banque pour l'utilisation du Service.
- 2.2 La Banque peut modifier, à tout moment, les Conditions Générales afin, notamment, de tenir compte des modifications législatives ou réglementaires, ainsi que des modifications intervenues sur les marchés financiers ou en relation avec les usages de la place financière de Luxembourg.
- 2.3 Toute modification des Conditions Générales par la Banque est notifiée au Client conformément aux Moyens de Notification déterminés à l'Article 10 (*Moyens de Notification*) des présentes Conditions Générales. Toute modification sera considérée comme acceptée par le Client si ce dernier n'a pas notifié son opposition par écrit dans un délai de trente (30) jours à partir de la communication de la modification.

3. Ouverture du compte

A. Durée du compte

- 3.1 La convention entre le Client et la Banque sur la base des présentes Conditions Générales est conclue pour une durée indéterminée. Elle pourra être résiliée au moyen d'un courrier recommandé par chaque partie avec un préavis dont le délai sera fixé dans la lettre et ne pourra être inférieur à dix (10) jours ouvrables. Elle prendra de toute façon automatiquement fin dès la clôture du compte ouvert auprès de la Banque.

La Banque se réserve également le droit de résilier la relation bancaire et de clôturer les comptes du Client, sans préavis, par simple avis adressé au Client sur tout support durable tel qu'un email, lorsque les comptes du Client n'ont pas été movimentés depuis trois ans, qu'ils présentent un solde nul et n'ont pas enregistré un logon sur le Site pendant une période de six ans.

A partir du jour de la résiliation, le solde créditeur du compte ne sera plus porteur d'intérêts. A défaut d'instructions claires de la part du Client au sujet de la mise à disposition des soldes créditeurs ainsi que des autres actifs en dépôt auprès de la Banque, dans un délai raisonnable à dater de la résiliation, la Banque pourra elle-même déterminer la façon dont ces soldes créditeurs seront remis, aux risques exclusifs du Client.

B. Procédure d'ouverture du compte

- 3.2 L'entrée en relation entre le Client et la Banque pourra être considérée comme effective, conformément aux présentes Conditions Générales, dès lors que :
- la Banque, ou le cas échéant, le prestataire de services externe désigné, aura reçu le Formulaire, dûment rempli et signé par le Client et les éventuels autres co-titulaires du compte ainsi que

- toutes les annexes et autres documents visés dans le Formulaire,
- la Banque aura transmis au Client son numéro de compte et son code login, cet envoi faisant preuve de l'acceptation par la Banque de son contrat avec le Client sur la base des présentes Conditions Générales, et
 - la Banque aura transmis ensuite au Client la Softkey ou la Hardkey, un mot de passe et un code de confirmation et lui permettant d'utiliser effectivement le Service.

C. Utilisation du Service

- 3.3 Afin de pouvoir utiliser le Service, le Client devra, au préalable avoir ouvert un compte auprès de la Banque conformément aux Conditions Générales et aux instructions contenues dans le Formulaire.

D. Contrats à distance

- 3.4 En cas de conclusion à distance, au sens de l'article L.222-1 de la Loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un code de la consommation telle qu'amendée (le Code de la Consommation), d'un contrat entre la Banque et le Client, y compris l'ouverture de la relation bancaire, le Client dispose, dans les conditions prévues par ce Code et notamment sans préjudice des exclusions prévues à l'article 222-18 (2) de ce Code, d'un délai de 14 jours calendrier à compter de la conclusion du contrat, pour notifier à la Banque qu'il renonce au contrat (« droit de rétractation »).

4. Type de compte

A. Compte individuel

- 4.1 A défaut de convention particulière, lorsqu'un compte est ouvert au nom d'un seul Client, ce dernier en est le seul titulaire et est l'unique personne en mesure d'effectuer des opérations à partir de ce compte.

B. Compte joint

- 4.2 Par convention, un Client peut choisir d'ouvrir un compte joint, avec d'autres co-titulaires dont l'identité est reprise dans le Formulaire.
- 4.3 Tous les co-titulaires du compte joint sont solidairement responsables, vis-à-vis de la Banque, de l'intégralité des droits et obligations résultant du compte (solidarité active et passive) contractés individuellement ou collectivement. Les obligations pesant sur le ou les co-titulaires du compte sont indivisibles. Chaque co-titulaire peut agir seul sur le compte joint, pour effectuer des transactions portant sur des Instruments Financiers en utilisant le Service.
- 4.4 L'exécution d'instructions par la Banque sur la base d'un ordre de l'un des co-titulaires est libératoire pour la Banque à l'égard de tous les co-titulaires.

- 4.5 Chaque co-titulaire peut marquer son accord ou formuler des réserves à propos des relevés de compte et des opérations effectuées sur ce compte. Il appartient aux différents co-titulaires de régler entre eux, par convention séparée, et sans que la Banque ne soit concernée par cette détermination, les droits respectifs de chaque co-titulaire sur le compte (p.ex. en fixant la quote-part de chacun au pro rata de ses versements dans le compte). La Banque peut à tout moment exiger de chaque co-titulaire qu'il l'informe de cette détermination.
- 4.6 En aucun cas, la connaissance éventuelle que la Banque peut avoir de la répartition des actifs entre co-titulaires d'un compte joint ne peut être invoquée à l'encontre de la Banque pour contester ou réduire les effets de la solidarité active et passive entre les co-titulaires sur le compte.
- 4.7 Dans l'hypothèse où la Banque aurait à se prononcer sur la propriété des actifs au crédit d'un compte joint, vis-à-vis des autorités, d'un créancier saisissant, ou de tout autre tiers, elle présupera, sans préjudice à d'autres accords éventuels entre co-titulaires auxquels la Banque demeure étrangère et dont elle n'a pas à s'informer, que ces actifs appartiennent à chacun des co-titulaires par parts viriles égales.
- 4.8 Les transferts d'espèces et de titres ne seront possibles que sur un compte dont le Titulaire 1, est titulaire, seul ou avec les autres co-titulaires, ouvert auprès de la Banque ou d'un établissement tiers. Toute correspondance relative à un compte joint sera adressée par la Banque au Titulaire 1 et cette correspondance vaudra correspondance à l'ensemble des co-titulaires du compte. Seul ce Titulaire 1 recevra les codes confidentiels, et il appartiendra à ce titulaire de communiquer ces codes, sous sa seule responsabilité, aux co-titulaire(s).
- 4.9 Le «profil client» renseigné sur le Formulaire est présumé avoir été convenu de commun accord entre l'ensemble des co-titulaires. La Banque peut par ailleurs se fonder sur la résidence fiscale du Titulaire 1 pour l'application des règles fiscales liées à la tenue du compte et aux transactions effectuées à partir de ce compte. Il est toutefois expressément précisé que, nonobstant ce qui précède, si un des co-titulaires du compte est résident luxembourgeois, le compte sera soumis aux règles luxembourgeoises applicables, en ce compris en ce qui concerne le régime fiscal.
- 4.10 Sauf obligation légale particulière, le décès d'un co-titulaire n'entraîne pas la clôture du compte joint, qui peut continuer à fonctionner sous la seule signature d'un co-titulaire survivant.

5. Mouvements du compte

- 5.1 Le compte sera utilisé pour l'apport en débit ou en crédit de dépôts d'espèces à vue (ou sous d'autres formes de dépôts conformes à la loi et acceptés par la Banque), en euros ou toute autre devise acceptée par la Banque, en attente d'affectation à l'acquisition d'Instruments Financiers ou en attente de restitution, et des dépôts de titres faisant l'objet d'acquisitions, cessions, dépôts, retraits et autres opérations.

6. Identification du Client, pouvoir de signature et procuration

A. Identification du Client

6.1 L'entrée en relation d'affaires entre la Banque et le Client est soumise à la délivrance de tous documents, pièces justificatives et renseignements que la Banque juge nécessaires et qui ont trait au statut juridique et fiscal, au domicile ou siège social, ainsi qu'à la situation professionnelle et personnelle du Client. Le Client s'engage à fournir tous ces documents à la Banque à la première requête de celle-ci.

6.2 L'entrée en relation d'affaire entre la Banque et le client pourra, le cas échéant, se faire à distance par le biais d'un prestataire de services externe désigné par la Banque.

6.3 Le Client devra notamment faire parvenir à la Banque ou son prestataire de services externe une copie de ses documents d'identité dans la forme et selon la procédure telle qu'indiquée par la Banque ou son prestataire externe.

L'adresse du domicile indiquée sur le Formulaire devra coïncider avec l'adresse de domicile reprise sur le document d'identité et sera présumée par la Banque être la résidence fiscale du Client, sauf indication écrite contraire de sa part. La Banque se réserve le droit de demander au client de lui fournir d'autres documents attestant de son domicile fiscal.

6.4 La relation entre la Banque et le Client est soumise aux obligations de la Banque en matière de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme.

6.5 Conformément aux dispositions de la législation applicable en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et contre 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.

6.6 Le Client reconnaît que la Banque est en droit de recueillir auprès de tout tiers dûment accrédité des renseignements concernant la situation professionnelle et personnelle du Client afin de se conformer aux obligations lui étant prescrites par la législation applicable en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme.

6.7 Le Client garantit expressément l'authenticité de toute pièce fournie, par lui-même ou par son mandataire, à la Banque. Le Client décharge ainsi la Banque de toute responsabilité relative à l'authenticité, la fidélité, et la validité des pièces qui lui sont fournies.

B. Changement d'adresse et élection de domicile

6.8 En cas de changement de domicile, d'adresse courrier ou électronique, le Client est tenu d'en avertir la Banque. Aussi longtemps que la notification du changement n'a pas été reçue par la Banque, la

Banque pourra continuer à correspondre avec le Client à son dernier domicile, sa dernière adresse courrier ou adresse électronique notifiée à la Banque. Les communications transmises à cette ancienne adresse seront alors présumées reçues par le Client conformément aux dispositions prévues à l'Article 10 (*Moyens de Notification*).

C. Signatures

- 6.9 Le Client doit faire parvenir à la Banque ou le cas échéant, son prestataire de services externe, un spécimen de sa signature et, le cas échéant, de ses organes ou signataires autorisés. La Banque peut s'en tenir exclusivement à ces spécimens indépendamment de tout dépôt de signature auprès d'un registre de commerce ou d'une autre publication officielle. La Banque peut (sans y être tenue) admettre la pratique des signatures électroniques et considérer une signature électronique au sens de l'article 18 (1) de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique, comme équivalente à une signature originale conforme au spécimen, et attacher à des communications électroniques revêtues d'une telle signature les mêmes effets qu'à un écrit original revêtu d'une signature conforme au spécimen.
- 6.10 Les Clients, notamment les personnes morales, sont tenus de notifier à la Banque, conformément aux Moyens de Notification déterminés à l'Article 10 (*Moyens de Notification*), toute modification apportée à l'étendue ou à la validité des pouvoirs de signature.

D. Procuration

- 6.11 La Banque tient à la disposition du Client un formulaire standard de procuration sous seing privé lui permettant de conférer un mandat à des tiers. Pour conférer un mandat à un tiers, il faut que ce formulaire soit complété et adressé à la Banque en suivant les indications y étant incluses.
- 6.12 La Banque peut, moyennant information du mandataire dans les meilleurs délais possibles, sans avoir à se justifier, refuser de reconnaître et de donner effet à un mandat.
- 6.13 Le mandat peut prendre fin pour une des raisons suivantes :
- révocation de la procuration;
 - décès, interdiction, faillite ou insolvabilité du mandataire ou en raison d'un événement similaire (notamment incapacité); ou
 - décès du Client, pour autant que ce dernier soit l'unique titulaire du compte sur lequel le mandat a été conféré.
- Le Client ou son héritier/ayant droit sont tenus d'informer la Banque, conformément aux Moyens de Notification déterminés à l'Article 10 (*Moyens de Notification*), de la survenance de ces événements.
- 6.14 Lorsqu'une procuration cesse de produire ses effets, pour quelque cause que ce soit, le Client doit restituer (ou faire restituer par le mandataire) à la Banque tous documents, relatifs au compte ouvert auprès de la Banque sur lequel le mandat a été conféré, qui se trouvent en possession du mandataire.

A défaut, le Client assume toutes les conséquences pouvant résulter de l'usage qui serait fait de ces documents par le mandataire ou par un tiers.

- 6.15 Le mandataire est, tout comme le Client, lié par les présentes Conditions Générales. Le Client répond par ailleurs à l'égard de la Banque de tous les actes posés par le mandataire dans le cadre de l'exercice de son mandat. Sauf demande spécifique de la part du Client, le mandataire possède les mêmes compétences de gestion, de disposition et de résiliation que le Client.

7. Secret professionnel

- 7.1 La Banque garantit au Client que son obligation de respect du secret professionnel s'appliquera à toutes les personnes contribuant aux services fournis par la Banque en vertu des lois et réglementations applicables aux établissements de crédit, dans la limite des exceptions prévues par ces mêmes lois et réglementations.
- 7.2 Dans certains cas expressément prévus par la loi et qui s'appliquent à tous les établissements de crédit au Luxembourg, la Banque peut être obligée de fournir les informations demandées par les autorités judiciaires ou les autorités de contrôle dans le cadre du pouvoir légal spécial qui leur est conféré.

8. Conflits d'intérêts

- 8.1 A l'occasion de l'exercice de son activité, il est possible que la Banque se trouve en présence d'une situation dans laquelle les intérêts de la Banque (y compris ceux de ses directeurs, administrateurs, salariés et agents liés) et/ou ceux de ses clients se trouvent en concurrence (« conflits d'intérêts »).
- 8.2 La Banque prend toutes les mesures raisonnables pour identifier, prévenir et gérer les situations de conflits d'intérêts susceptibles d'intervenir dans le cadre de l'exercice de son activité, pouvant porter atteinte aux intérêts du Client. Dans ce cadre, la Banque a élaboré des dispositions organisationnelles afin de prévenir des flux non nécessaires d'informations, assurer la surveillance séparée des personnes concernées et prévenir toute influence injustifiée sur ces personnes.
- 8.3 De plus amples renseignements sont disponibles dans la politique de gestion des conflits d'intérêts élaborée par la Banque. Un document synthétisant la dite politique peut être communiqué sur demande du Client par le biais des Moyens de Notification visés aux présentes Conditions Générales.

9. Obligations de conformité fiscale du Client

- 9.1 La Banque attire l'attention du Client sur ses obligations légales et réglementaires, notamment sur le plan fiscal lui incombant en raison de sa nationalité ou de son lieu de résidence. Il est à la charge du Client de s'assurer que toute instruction ou ordre qu'il transmet à la Banque pour exécution est conforme avec ces obligations.

- 9.2 La Banque n'étant obligée à aucun contrôle portant sur l'existence et le respect de ces règles, le Client certifie expressément qu'il observe toute obligation fiscale lui incombant en raison de sa nationalité ou de son lieu de résidence. Il est de la responsabilité du Client de réclamer à la Banque tous relevés bancaires et certificats fiscaux nécessaires lui permettant de s'acquitter de ses obligations fiscales.
- 9.3 Le Client s'engage envers la Banque à respecter ses obligations légales relatives à tous dépôt ou actifs déposés auprès de la Banque et/ou gérés par la Banque. Le manquement à certaines obligations fiscales peut entraîner des pénalités financières et sanctions légales que le Client sera tenu de rembourser à la Banque en intégralité. La Banque ne peut être tenue responsable de tout effet négatif concernant le Client et résultant de (i) l'absence de déclaration ou d'exécution de ses obligations fiscales légales et/ou (ii) la communication par la Banque d'informations concernant le Client aux autorités compétentes/fiscales afin de se conformer aux réglementations et lois en vigueur. Le Client accepte de dédommager la Banque de toute perte susceptible de découler d'une telle situation, et s'engage par les présentes à le faire.

10. Moyens de Notification

- 10.1 La Banque est autorisée à communiquer avec le Client, au choix, sauf stipulation légale contraire:
- **par courrier électronique** adressé à l'adresse e-mail indiquée par le Client dans le Formulaire ou, en cas de réponse à un e-mail qui indique avoir été envoyé par le Client, à cette adresse e-mail,
 - **par avis** sur le Site Internet quand il s'agit d'un message à portée générale pour toute la clientèle, en ce compris en ce qui concerne les modalités selon lesquelles les opérations peuvent être effectuées ou en ce qui concerne les produits souscrits, achetés ou vendus,
 - **par toute autre forme de communication par des moyens électroniques** (par exemple pour l'envoi des avis d'opéré, extraits de comptes, etc.),
 - **par courrier postal** ordinaire,
 - **par télécopie**, au numéro de télécopie indiqué dans le Formulaire,
 - **par téléphone** au(x) numéro(s) de téléphone(s) indiqué(s) dans le Formulaire,
 - **par avis joint aux extraits de compte.**
- 10.2 Le Client accepte spécifiquement que toute information qui doit lui être communiquée par la Banque sur support durable, en ce compris les avertissements que la Banque est tenue de lui adresser dans le cadre de ses services d'investissements quant aux ordres sur Instruments Financiers passés par le Client et dont il aurait légalement pu demander la communication sur papier, lui soit communiquée par la Banque par courrier électronique, par affichage sur le Site Internet de la Banque, ou par tout autre moyen de communication à distance approprié. Le Client reconnaît avoir été informé que dans sa communication destinée aux Clients, la Banque privilégie le courrier électronique ou l'affichage sur le Site, par rapport aux autres moyens de communication et que l'acceptation de ce mode de communication par le Client, dans tous les cas où il est légalement

permis, est une condition essentielle de la relation contractuelle pour la Banque. Le Client reconnaît en conséquence avoir été informé qu'il est essentiel qu'il se connecte régulièrement au Site conformément à l'article 10.13, qu'il communique une adresse e-mail valide lors de son entrée en relation avec la Banque et qu'il notifie sans délai à la Banque toute modification de son adresse E-mail. Le Client assume seul l'entière responsabilité du caractère inexact ou périmé de son adresse E-Mail et renonce irrévocablement à se prévaloir de cette circonstance à l'égard de la Banque, même si celle-ci avait connaissance de cette circonstance ou ne pouvait raisonnablement l'ignorer.

10.3 Le Client est autorisé à communiquer avec la Banque:

- **en ligne sur le Site Internet de la Banque**, dans le respect des et selon les fonctionnalités apparaissant sur le Site et en utilisant les codes confidentiels requis,
- **par courrier électronique** à l'adresse de courrier électronique de la Banque,
- **par courrier ordinaire** adressé au siège social de la Banque,
- **par remise au siège social** de la Banque contre accusé de réception de la Banque,
- **par télécopie** à la Banque, étant entendu que la Banque a le droit de ne pas tenir compte d'un courrier reçu par télécopie si elle a des doutes quant à l'origine ou l'authenticité du message et étant entendu que la Banque peut en toute hypothèse demander, avant de tenir compte de cette télécopie, qu'elle lui soit confirmée par courrier postal ordinaire, auquel cas, seul ce courrier postal sera pris en compte,
- **par téléphone**, étant entendu que la Banque a le droit de ne pas tenir compte d'une information ou d'une instruction reçue par téléphone si elle a des doutes quant à l'identité de l'appelant et étant entendu que la Banque peut en toute hypothèse demander, avant de tenir compte de cette information ou instruction, que celle-ci lui soit confirmée par courrier postal ordinaire ou par télécopie, auquel cas, seul ce courrier sera pris en compte.

10.4 **Une communication par télécopie, courrier électronique ou par tout autre moyen électronique** est présumée reçue par son destinataire, dans les 24 (vingt-quatre) heures de l'envoi ou, si elle est effectuée par «postage» sur le Site de la Banque, le jour où ce «postage» est effectué.

10.5 **Une communication par courrier ordinaire** est présumée reçue le troisième jour ouvrable suivant celui de l'envoi.

10.6 **Une communication faite au siège social de la Banque** est présumée reçue le jour de l'accusé de réception ou récépissé remis par la Banque.

10.7 Le Client assume seul le risque et l'entière responsabilité de l'utilisation frauduleuse de son adresse e-mail ou de l'envoi par un tiers non autorisé d'un e-mail indiquant frauduleusement qu'il est rédigé et transmis par le Client. Une attention particulière doit être portée sur le fait que les messages électroniques (e-mail ou SMS) échangés entre le Client et la Banque ne sont pas sécurisés. Ni la confidentialité ni l'intégrité de ces messages, pas plus que l'identité de l'expéditeur et du destinataire ne peuvent être garanties.

- 10.8 La Banque peut à tout moment, moyennant un simple avis sur le Site et notamment pour des raisons de sécurité et de confidentialité, limiter ou suspendre le droit d'un Client de recourir à l'un quelconque des moyens de communication susvisés autres que le courrier postal ordinaire. Cette décision peut être prise de façon générale pour un ensemble de (ou tous les) Clients ou de façon individuelle, auquel cas l'avis susvisé sera repris sur le site transactionnel sécurisé et confidentiel de ce Client.
- 10.9 La Banque peut également communiquer par téléphone avec le Client au sujet de toute information relevant des contrats existants conclus entre la Banque et le Client, au numéro de téléphone ou de téléphone portable indiqué dans le Formulaire.
- 10.10 Les envois postaux (y compris la transmission de titres ou autres valeurs, etc.) sont effectués aux risques du Client. La Banque peut (sans y être tenue) décider d'expédier tout envoi postal par courrier recommandé, auquel cas les frais de ce courrier sont à la charge du Client et débités de son compte.
- 10.11 Lorsqu'un envoi postal est retourné à la Banque avec l'indication que le destinataire est inconnu à l'adresse indiquée ou qu'il n'y habite plus, la Banque est en droit de conserver cette communication dans ses dossiers, ainsi que tout le courrier postérieur destiné à ce Client à la même adresse, sous la responsabilité de ce dernier. Dans ce cas, le courrier sera considéré comme délivré à la date qu'il porte et l'obligation d'informer le client sera considéré comme remplie par la mise à disposition de l'information soit sous forme de courrier retenu en dépôt, soit sous forme de stockage dans un fichier électronique et délivrable sur demande du Client.
- 10.12 La Banque se réserve toutefois le droit d'expédier la correspondance au domicile du Client lorsque les circonstances le justifient (en cas d'urgence, de violation par le Client de l'une de ses obligations, lorsque la Banque est obligée par la loi ou par les règlements en vigueur, etc.), sans que la Banque n'assume une responsabilité de ce chef. Dans ce cas, l'expédition s'effectue aux frais du Client. La Banque ne répond pas des conséquences pouvant résulter de la conservation, éventuellement de l'enlèvement et/ou de la délivrance tardive des documents ou de la correspondance maintenue à la disposition du Client auprès de la Banque. Cette correspondance est présumée délivrée et reçue par le Client le jour suivant la date d'émission indiquée sur cette dernière.
- 10.13 Le Client confirme qu'il a un accès permanent à internet. Le Client s'engage à consulter régulièrement, et au minimum une fois par semaine, le Site afin de prendre connaissance des communications de la Banque et de vérifier l'exécution des opérations et de prendre connaissance de leurs extraits et relevés de comptes. Le Client renonce irrévocablement à invoquer un défaut d'accès à internet, sauf cas de force majeure, pour échapper aux dispositions des Conditions Générales.

11. Garantie en faveur de la Banque, gage général

- 11.1 Le Client et la Banque conviennent expressément que les créances, valeurs, Instruments Financiers, titres, effets, marchandises, ainsi que tous autres actifs du Client déposé(s) ou à déposer auprès de la Banque ou pour le compte de la Banque auprès d'un tiers, aux risques exclusifs du Client, constituent de plein droit, au profit de la Banque, un gage indivisible et privilégié en garantie de l'exécution complète par le Client de ses obligations de remboursement de toutes les sommes dues ou à devoir par le Client, en conformité avec la législation applicable.
- 11.2 Sans préjudice à l'application d'intérêts débiteurs conformément aux tarifs de la Banque, en cas d'inexécution par le Client de ses obligations ou de retard dans leur exécution, la Banque est autorisée - sauf exceptions prévues par la loi - à retenir les avoirs du Client ou à les réaliser dans les formes légales et à en affecter le produit à l'apurement des dettes en principal, intérêts, frais et accessoires.
- 11.3 Sans préjudice des dispositions de l'article 3.3 des Conditions d'ouverture de crédits lombards, si applicables, la Banque pourra exercer l'entière de ses droits et privilèges dans le délai requis par la Banque après notification au Client, conformément aux Moyens de Notification déterminés à l'Article 10 (*Moyens de Notification*), de sa volonté de réaliser tout ou partie du gage prévu par les articles précédents.
- 11.4 A toutes fins utiles, il est précisé que tous les Instruments Financiers et espèces donnés en gage en faveur de la Banque, en vertu du présent Article 11, sont considérés comme inscrits à un compte spécial en conformité avec la loi du 5 août 2005 relative aux contrats de garantie financière. A cet effet, les comptes ouverts au nom du Client, au crédit desquels ces Instruments Financiers et espèces sont repris, sont déclarés d'un commun accord être des comptes spéciaux. Tous ces comptes seront donc considérés comme des comptes spéciaux gagés au profit de la Banque, et répertoriés comme tels dans les systèmes informatiques et comptables de la Banque.
- 11.5 Pour autant que de besoin et dans la mesure où les actifs gagés comprennent des créances du Client envers la Banque, la Banque reconnaît et accepte cette mise en gage en sa qualité de débiteur conformément à l'article 2075 du Code civil.
- 11.6 Le Client autorise la Banque à adresser à tout tiers, également en son nom, toute communication ou notification éventuellement nécessaire ou qui lui paraît appropriée concernant son droit de gage.
- 11.7 Si le Client ne satisfait pas à l'une de ses obligations, la Banque est autorisée à ne pas remplir ses engagements. Tout manquement, de quelque nature qu'il soit, dans le chef du Client de remplir ses obligations de paiement ou à répondre à toute obligation découlant des présentes Conditions Générales ainsi qu'à tout addendum relatif à un service spécifique proposé par la banque (p. ex. Addendum aux conditions générales de Keytrade Bank Luxembourg SA relatif aux transactions sur la Plateforme Keytrade Pro) peut être considéré par la Banque comme un cas de défaillance pour

lequel la Banque, à titre de garantie, a le droit de déclarer que tous les montants dus par le Client sont arrivés à échéance et exigibles immédiatement. La Banque peut dès lors procéder à la liquidation, en tout ou en partie, des engagements et positions ouvertes du Client et ce aux frais et risques du Client. Par ailleurs, la Banque peut sans mise en demeure et dans la mesure permise par la loi, soit réaliser, soit s'approprier, tous les actifs gagés, nonobstant une procédure d'insolvabilité, la saisie ou toute autre situation de concours entre créanciers du Client. Dans ces cas, les frais et risques sont également à charge du Client. Le produit de la réalisation sera affecté au remboursement de la créance garantie. La Banque est en droit de réclamer au Client les pertes éventuelles pouvant résulter de la réalisation du gage. En cas d'appropriation des actifs gagés par la Banque, les actifs seront évalués à la valeur pour laquelle ils sont portés en compte et les actifs resteront en paiement à la Banque et seront imputés sur la créance garantie. Le solde éventuel reviendra au Client. La Banque est également autorisée à utiliser les instruments financiers donnés en gage dans les limites et conditions fixées par la loi susvisée du 5 août 2005.

- 11.8 Il est explicitement convenu que les actifs gagés pourront être substitués par d'autres actifs équivalents à ceux originellement donnés en gage, conformément aux dispositions légales applicables à cette faculté de substitution, par la simple inscription en compte de ces autres actifs, qui suivront le même régime que les actifs donnés initialement en gage sans qu'ils puissent être considérés comme constituant une sûreté nouvelle.

12. Unicité de compte, compensation et connexité des opérations

- 12.1 Sans préjudice des lois, règlements et conventions régissant les comptes spécialement affectés, tous les comptes d'un même Client, de quelque nature que ce soit, individuels ou joints, créditeurs ou débiteurs, exigibles ou non exigibles, quelle qu'en soit la devise, forment les compartiments d'un compte unique et indivisible auprès de la Banque affecté à l'utilisation du Service (ci-dessous désignés comme «**Sous-compte(s)**»).
- 12.2 Le solde de ce 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.
- 12.3 Sans préjudice de ce qui précède, la Banque est en droit, à tout moment, de sa propre initiative et sans préavis, de compenser les soldes de ces Sous-comptes ou effectuer des transferts d'un Sous-compte présentant un solde créditeur à un Sous-compte, quel qu'il soit, présentant un solde débiteur, en procédant, s'il y a lieu, à des conversions de devises.
- 12.4 Le Client renonce explicitement au bénéfice de l'article 1253 du Code Civil et accepte que la Banque détermine elle-même, quelle dette ou quelle partie de la dette est éteinte par les sommes reçues de la part du Client.

- 12.5 Toutes les opérations effectuées entre le Client et la Banque étant connexes, cette dernière peut dès lors suspendre ou refuser d'exécuter certaines ou toutes ses obligations dans le cas où le Client n'exécuterait pas l'une des obligations lui incombant.
- 12.6 Toutes sommes et valeurs, de quelque nature qu'elles soient, détenues par la Banque pour le compte du Client peuvent être retenues par la Banque en cas d'inexécution ou de retard d'exécution de ses obligations par le Client.

13. Protection des données personnelles

- 13.1 En tant que responsable de traitement, la Banque traite des informations nominatives concernant les Clients et/ou permettant d'identifier ou de rendre les Clients identifiables (« Données Personnelles »), afin d'exécuter ou de conclure des contrats avec les Clients, de respecter les obligations légales de la Banque ou dans le cadre de ses intérêts légitimes. Pour les mêmes raisons, ces Données Personnelles peuvent être transférées à d'autres entités du groupe de la Banque ou à des tiers. Ces traitements et transferts sont réalisés conformément au Règlement (UE) n° 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, ainsi qu'à toute mesure légale ou réglementaire d'application de ce règlement au Luxembourg. Ces traitements et transferts sont également réalisés en conformité avec la politique de la Banque en matière de protection des données personnelles et de la vie privée des Clients, décrite au sein du document « Politique relative à la Vie Privée », disponible à l'adresse Internet suivante : https://www.keytradebank.lu/fr/Politique_relative_a_la_vie_Privee
La Politique relative à la Vie Privée contient l'ensemble des informations relatives aux raisons et à la façon dont ces traitements de Données Personnelles sont réalisés, ainsi qu'aux droits des Clients sur les Données Personnelles les concernant et les moyens à leur disposition pour exercer ces droits. En adhérant aux présentes Conditions Générales, le Client reconnaît avoir lu et compris cette Politique relative à la Vie Privée.

14. Soldes débiteurs

- 14.1 Le Client s'engage expressément à maintenir à tout moment un solde créditeur sur chacun des comptes ouverts à son nom. Toute tolérance par la Banque d'un solde débiteur ne sera en aucun cas constitutive d'un droit au maintien ou à un renouvellement occasionnel de ce débit.
- 14.2 En conséquence, la Banque pourra à tout moment exiger le remboursement immédiat et intégral du débit. Tout débit porte intérêts de plein droit et sans mise en demeure, au profit de la Banque, au taux débiteur repris dans la liste des tarifs de la Banque à la disposition permanente du Client sous l'onglet « Tarifs » du Site Internet.
- 14.3 La Banque est à tout moment et irrévocablement mandatée et autorisée à changer sa liste de tarifs. Les intérêts débiteurs produits par les comptes sont capitalisés trimestriellement.

- 14.4 Le Client mandate irrévocablement la Banque pour, de sa propre initiative, procéder à la réalisation de tout ou partie des Instruments Financiers portés à son compte afin d'apurer ce solde débiteur. La Banque s'efforcera, sans obligation de résultat, de prévenir le Client de cette réalisation. Le fait pour la Banque de ne pas imputer d'intérêts débiteurs ou de ne pas procéder à la réalisation d'actifs comme indiqué ci-dessus, ne peut en aucun cas être interprété comme une renonciation par la Banque à ses droits en vertu de la présente clause.

15. Couverture de positions

- 15.1 La Banque requiert qu'à tout moment des actifs suffisants soient crédités au compte que le Client a utilisé pour réaliser une transaction sur tout type d'Instrument Financier, de façon à couvrir jusqu'à 100 % la position ouverte qu'assume le Client à la suite de cette transaction, et tous les actifs déposés sont affectés à la couverture de ces positions.
- 15.2 La Banque n'est par ailleurs pas tenue d'offrir au Client un service de passation d'ordres sur tous les types d'Instruments Financiers, sur tous les marchés, et notamment pas sur ceux exposant le Client à assumer des risques sur des positions ouvertes. La Banque se réserve (sans y être obligée) la possibilité d'offrir des services et des fonctionnalités différents selon les Clients, en fonction de leur profil financier et de leur expérience en matière d'investissement, conformément à la Directive MIF.
- 15.3 Le Service est en toute hypothèse à tout moment limité aux fonctionnalités décrites sur le Site (type de marché, type d'Instrument Financier, type d'ordre, etc. auquel le Client pourra avoir accès).
- 15.4 Il est toutefois expressément indiqué que la perte éventuelle que le Client serait amené à réaliser sur des positions ouvertes peut dépasser le montant de la couverture fournie et exigée par la Banque, et que la Banque ne garantit pas que le montant de la couverture qu'elle exige correspond au risque qu'assume le Client sur de telles positions. Dans l'hypothèse où, suite à l'évolution des marchés ou pour toute autre raison, les actifs portés à ce compte sont ou deviennent insuffisants pour couvrir la position du Client, et/ou si ce dernier n'a pas remis ou complété, à la demande de la Banque, la couverture nécessaire au plus tard dans le délai fixé par la Banque, le Client mandate irrévocablement la Banque afin de procéder à la liquidation, en tout ou en partie, de ses engagements et ce à ses frais et risques. Par ailleurs, la Banque est irrévocablement mandatée pour réaliser, en tout ou en partie, tous les actifs que la Banque conserve pour le compte du Client, afin de solder toutes les transactions contractées par ce dernier et cela moyennant notification préalable. Dans ces cas, les frais et risques sont à l'entière charge du Client.

16. Avis d'opéré et extraits de compte

- 16.1 Le Client reçoit, sur base périodique, les avis d'opéré, extraits de comptes et autres communications relatives au compte et aux opérations effectuées sur le compte, par courrier postal ordinaire ou, dans la mesure permise par les réglementations applicables, comme toutes les autres communications émanant de la Banque, par e-mail si le Client a notifié une adresse e-mail à la

Banque ou par tout autre moyen électronique autorisé.

- 16.2 Le Client recevra un avis d'opéré après chaque transaction effectuée en utilisant le Service. Le Client est invité à imprimer les communications reçues par e-mail et à les conserver sur un support durable. Le Client sera également responsable de s'assurer de la bonne exécution de ses ordres par la Banque, et aura l'obligation d'aviser la Banque de toute erreur (qu'elle lui soit favorable ou défavorable) dans les plus brefs délais. Le Client peut, en outre, à tout moment consulter le solde de son compte et l'historique de ses transactions sur le Site Internet. En cas de contradiction entre les indications reprises sur le Site Internet et les mentions des avis d'opéré ou des extraits de compte, ces derniers prévaudront toujours.
- 16.3 L'extrait de compte ne modifie en rien la nature, et plus particulièrement l'indivisibilité du compte unique.
- 16.4 La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'utilisation faite par le destinataire des informations bancaires contenues sur l'extrait de compte.
- 16.5 Le Client est tenu de signaler à la Banque les erreurs pouvant être contenues dans les documents et extraits de compte lui étant délivrés par la Banque. A défaut de réclamation écrite de la part du Client, selon les modalités prévues à l'Article 22 (*Contre-passations, réclamations et redressement d'erreurs de compte*), dans un délai de trente (30) jours à dater de l'expédition ou de la disponibilité des documents, avis d'opéré et extraits de compte, les informations y étant reprises sont, sauf erreur matérielle manifeste, réputées exactes et le Client est censé avoir approuvé les documents, avis d'opéré et extraits de compte.

17. Rémunération des dépôts

- 17.1 Les espèces déposées sur le compte espèces produisent intérêt au taux indiqué à la page «Tarifs» sur le Site Internet. Ces intérêts constituent une rétrocession d'une partie des intérêts perçus par la Banque sur le remplacement des fonds des clients auprès d'autres institutions financières. Les taux d'intérêt varient selon les devises, et peuvent être modifiés à tout moment par la Banque pour s'adapter aux conditions du marché.
- 17.2 Sauf convention spéciale, les comptes sont arrêtés au choix de la Banque tous les 3 (trois), 6 (six) ou 12 (douze) mois, en vue du calcul et de la comptabilisation des intérêts produits sur les comptes.

18. Instruments Financiers

- 18.1 Tous les Instruments Financiers portés au compte du Client, y compris ceux qui seront acquis à la suite d'ordres du Client exécutés par la Banque, seront réputés fongibles sauf disposition légale contraire. Pour les Instruments Financiers pouvant être soumis à un tirage au sort, le Client sera toutefois informé de leurs numéros avant le premier tirage les concernant.

- 18.2 En cas de retrait par le Client des valeurs inscrites à son compte, le Client accepte de recevoir des titres portant le cas échéant des numéros différents de ceux qu'il a déposés, à l'exception de ceux soumis à tirage au sort dont les numéros auront été attribués au Client.

19. Devises

- 19.1 Les sommes à débiter ou à créditer le seront dans la devise dans laquelle elles auront été payées ou encaissées par la Banque, sans préjudice toutefois au droit pour la Banque d'apurer les découverts apparaissant dans une ou plusieurs devises par la conversion de soldes disponibles dans une ou plusieurs autres devises, conformément à l'Article 12 (*Unicité de compte, compensation et connexité des opérations*). Les sommes à créditer seront portées au même compte, le cas échéant à une rubrique distincte.

20. Rémunérations, taxes et frais

- 20.1 La Banque est autorisée à prélever sur tout compte du Client la rémunération ou les remboursements de frais qui lui sont dus, ainsi que toutes sommes qu'elle est légalement tenue de prélever, relativement aux transactions effectuées, ou aux revenus encaissés ou autres distributions portées sur ce compte (taxes transactionnelles, taxes similaires applicables dans d'autres pays, précompte mobilier, taxe sur la livraison de titres au porteur, etc.).

21. Virements et transferts

- 21.1 Les virements, transferts ou remises au profit du Client, exécutés par l'intermédiaire d'un correspondant de la Banque ou tout autre intermédiaire financier, au Luxembourg ou à l'étranger, ne sont définitivement acquis par le Client qu'à partir du moment où la Banque est effectivement en possession des fonds ou titres transférés par le correspondant ou autre intermédiaire, et ceci nonobstant la réception par la Banque d'un avis d'exécution émanant de ce correspondant ou autre intermédiaire.
- 21.2 De façon générale, tous les crédits en compte d'espèces et de titres sont effectués par la Banque «sous réserve de bonne fin», et la Banque peut procéder à des contre-passations d'office, comme indiqué à l'Article 22 (*Contre-passation, réclamations et redressement d'erreurs de compte*) ci-dessous, à défaut de transfert effectif.

22. Contre-passations, réclamations et redressement d'erreurs de compte

- 22.1 Le Client autorise expressément la Banque à rectifier d'office et sans avis ou autorisation préalable les erreurs commises, par exemple, et sans limitation, lorsqu'une somme a été créditée deux fois ou imputée erronément, ou à l'inverse quand la Banque a omis de débiter une somme ou des titres, ou encore lorsqu'une opération créditée sauf bonne fin n'a pas été dénouée. En cas d'erreur

d'imputation de titres au crédit du compte du Client, la Banque peut contre-passer d'office les titres erronément imputés. Si ces titres ont été retirés avant la correction de l'erreur, le Client autorise et mandate la Banque à racheter, aux risques et frais du Client, à n'importe quel moment, les titres sur le marché, à défaut pour le Client de les restituer dans les cinq (5) jours ouvrables suivant mise en demeure par la Banque par courrier ordinaire. Si ces titres ont été cédés avant la correction de l'erreur, le Client autorise et mandate la Banque pour contre-passer le produit de cette vente dans le compte du Client.

Les informations, notamment en ce qui concerne la valorisation des avoirs en compte, fournies par la Banque peuvent, le cas échéant, se baser sur des informations fournies par des tiers. Dans cette hypothèse, celles-ci sont seulement indicatives et ne sauraient être interprétées comme une confirmation par la Banque ou comme reflétant la valeur financière exacte de l'instrument financier concerné. La Banque n'assumera dès lors aucune responsabilité quant à leur qualité ou pertinence.

- 22.2 Le Client est tenu de signaler à la Banque les erreurs qui pourraient être contenues dans les documents et extraits de compte qui lui sont délivrés par la Banque. A défaut de réclamation par écrit dans les trente (30) jours à dater de l'expédition des documents et extraits de compte, les indications y étant incluses sont, sauf erreur matérielle, réputées exactes par le Client et ce dernier est considéré comme ayant approuvé tacitement ces documents et extraits.

23. Opérations relatives aux instruments financiers remis en dépôt

- 23.1 Il appartient au Client de se tenir informé des « corporate actions » affectant les Instruments Financiers qu'il confie en dépôt à la Banque et de suivre les informations qui sont publiées à propos de ces corporate actions. La Banque ne peut être tenue pour responsable du dommage subi par le Client du fait qu'il ne s'est pas tenu informé de ces corporate actions. Il appartient également au Client de déterminer les actions appropriées au vu de ces corporate actions et de donner à la Banque, en temps utile, les instructions nécessaires, la Banque n'assumant aucune obligation de gestion ou de conseil à ce sujet. L'exécution de ces instructions peut être soumise à des restrictions réglementaires ou techniques découlant notamment des systèmes de la Banque, de ses correspondants ou sous dépositaires et des délais d'exécution. Il est notamment possible que la Banque ne soit en mesure d'exécuter que certaines des options proposées par l'émetteur de l'Instrument Financier dans le cadre de la corporate action. La Banque n'intervient pas dans le cadre de corporate actions relatives à des Instruments Financiers pour lesquels elle n'assure pas de service de réception-transmission ou d'exécution d'Ordres sur Instruments Financiers. Le recours au service de conservation des Instruments Financiers proposé par la Banque implique l'acceptation inconditionnelle de ces restrictions techniques par le Client.
- 23.2 Sauf convention contraire, la Banque effectue d'office ou fait effectuer d'office par ses correspondants ou sous-dépositaires, les opérations suivantes :
- elle encaisse ou obtient les remboursements, primes et attributions de titres et sommes quelconques afférentes aux titres en dépôt, et en porte le produit au crédit du compte du Client – sauf instruction contraire – dans la devise originale;

- elle encaisse les dividendes, intérêts et tout autre montant éventuellement dus au Client et en porte le produit au crédit du compte du Client;
- elle veille à la régularisation des titres, notamment en pourvoyant aux échanges, au renouvellement des feuilles de coupons, aux estampillages, etc.;
- si et uniquement dans la mesure où la Banque en est informée à temps par son correspondant ou sous-dépositaire, et sans assumer aucune responsabilité autre que celle de relayer l'information au Client par e-E-mail (à condition que le Client ait communiqué à la Banque une adresse E-mail valide), par avis posté sur le Site ou par tout autre moyen, la Banque avertit le Client des opérations qui requièrent un choix (augmentation de capital avec droit de souscription, offre publique d'achat), pour autant toutefois que la Banque soit techniquement en mesure d'exécuter les options proposées. Cette notification ne dispense pas le Client de se tenir informé de toute corporate action par ses propres moyens conformément à l'article 23.1.

23.3 A défaut d'instructions du Client, et sauf avis contraire dans la notification par la Banque de l'opération, la Banque agira ou donnera à ses correspondants ou sous-dépositaires instruction d'agir, comme suit :

- en cas d'offre publique d'achat ou d'échange facultatif, la Banque ne procédera pas à l'opération, et les titres dont l'achat ou l'échange est proposé seront conservés;
- en matière de dividende optionnel, la Banque optera d'office pour l'attribution en espèces.

23.4 La Banque peut à tout moment notifier à ses Clients des modifications à ces modes d'actions.

23.5 La Banque n'est responsable de l'exécution ou non-exécution des opérations susmentionnées qu'en cas de dol ou de faute lourde de sa part. Si pour les opérations susvisées, la Banque recourt à un correspondant ou sous-dépositaire, la Banque n'est responsable vis-à-vis de ses Clients seulement si ce correspondant ou sous-dépositaire est responsable vis-à-vis de la Banque, sauf faute lourde de la Banque dans la sélection de ses correspondants ou sous dépositaires.

24. Informations financières

24.1 Le Site donne accès aux cours d'Instruments Financiers ainsi qu'à d'autres informations financières, telles que des informations sur des sociétés ou des Instruments Financiers, émissions en cours, etc. La Banque veille à recourir aux fournisseurs d'informations les plus fiables et réputés. L'ensemble de ces informations est toutefois fourni à la Banque par des tiers, et notamment pour certains cours, par les bourses et marchés concernés eux-mêmes. La Banque ne peut donc garantir l'exactitude de ces informations et décline toute responsabilité pour des dommages résultant, soit du caractère erroné de ces informations, soit du défaut de transmission de ces informations (et donc notamment de la perte de chances ou d'opportunités). Si des indications de cours sont données dans une devise autre que la devise de cotation de l'Instrument Financier concerné, elles sont données à titre purement indicatif. Il appartient au Client de vérifier dans quelle devise l'Instrument Financier est coté et de tenir compte des risques de change qui peuvent résulter d'une cotation en une devise autre que l'euro.

LE SERVICE

25. Politique d'exécution

- 25.1 Le Service permet au Client de transmettre à la Banque, par voie électronique, des ordres sur Instruments Financiers (ci-après des «ordres»). Dès réception, les ordres valables sont transmis par voie électronique par la Banque aux marchés concernés, en vue d'être exécutés («en temps réel») (sous réserve de vérifications complémentaires auxquelles elle pourrait être tenue) pour le compte du Client par ou sous la responsabilité de la Banque (sans préjudice au recours par la Banque à des correspondants). Les ordres sont transmis et exécutés conformément aux présentes Conditions Générales et dans les conditions et selon les modalités indiquées sur le Site le jour où l'ordre est transmis, notamment en ce qui concerne le type d'Instruments Financiers et les marchés concernés, les types d'ordres traités, les possibilités de vendre sur un marché des titres achetés sur un autre marché, etc.
- 25.2 La Banque prend toutes les mesures raisonnables pour obtenir, lors de l'exécution, transmission ou placement des ordres, le meilleur résultat possible pour le Client en prenant en considération divers critères tels que le prix, le coût, la rapidité, la probabilité de l'exécution et du règlement, la taille, la nature de l'ordre ou de tout autre élément relatif à l'exécution de l'ordre. Aux fins de satisfaire à cet engagement, la Banque dispose d'une politique d'exécution des ordres des clients, qui sera délivrée sur demande du Client par le biais des Moyens de Notification visés aux présentes Conditions Générales.
- 25.3 Le Client est informé que le respect par la Banque de l'obligation de meilleure exécution est une obligation de moyens.
- 25.4 Lorsque le Client transmet à la Banque une instruction spécifique, la Banque n'est pas tenue de suivre la politique d'exécution y incluse, elle tâchera en revanche de mettre en œuvre toute politique visant à atteindre le meilleur résultat possible.
- 25.5 Le Client est informé que la Banque réexaminera de manière régulière sa politique d'exécution des ordres des Clients et notamment à l'occasion de tout changement substantiel venant remettre en cause sa capacité à se conformer à obtenir le meilleur résultat possible pour le Client. Dans ce cadre, les modifications substantielles apportées à cette politique seront notifiées au Client par le biais des Moyens de Notification visés aux présentes Conditions Générales.
- 25.6 Le Client, dès qu'il présente une demande d'exécution d'un ordre auprès de la Banque, est réputé avoir accepté la politique d'exécution des ordres des Clients.

- 25.7 Tout Client est classé par la Banque dans la catégorie « Client de détail ». Le Client est informé qu'en application de la politique de classification des Clients adoptée par la Banque, celle-ci ne prendra pas en compte de demande de changement de catégorie. Dès lors, le Client bénéficie dans tous les cas et à tout moment des droits et de la protection que lui confère le statut de « Client de détail ».
- 25.8 Avant d'obtenir l'accès au service d'exécution / réception et transmission d'ordres sur Instruments Financiers pour effectuer des opérations sur Instruments Financiers, le Client doit communiquer à la Banque son niveau de connaissances et d'expérience des Instruments Financiers auxquels il souhaite avoir accès, en remplissant le test de connaissance et d'expérience mis à sa disposition sur le Site de la Banque. Ces informations sont destinées à permettre à la Banque d'apprécier si les ordres sur Instruments Financiers du Client sont appropriés au regard de ses connaissances et de son expérience du Client. Il est donc dans l'intérêt du Client de remplir le test de connaissance et d'expérience de manière complète et précise.
- 25.9 Les informations que le Client communique à ce sujet sont présumées exactes, complètes et à jour et la Banque peut valablement se fier auxdites informations jusqu'à la notification par le Client d'une modification ou d'une mise à jour de ces informations. Le Client s'engage à mettre à jour périodiquement, si nécessaire ou à la demande de la Banque, les informations communiquées à la Banque concernant son niveau de connaissance et d'expérience dans le domaine de l'investissement.
- 25.10 La Banque se réserve expressément le droit, mais sans être tenue de le faire sauf lorsque la loi le requiert, de refuser ou retirer l'accès à ses services d'investissement et, notamment, à son service d'exécution / réception et transmission d'ordres sur Instruments Financiers, au Client qui refuse de communiquer des informations sur son niveau de connaissance et d'expérience dans le domaine de l'investissement. La Banque se réserve le même droit si elle estime que les informations communiquées par le Client concernant son niveau de connaissance et d'expérience dans le domaine de l'investissement sont manifestement inexactes, incomplètes ou périmées.
- 25.11 Si la Banque ne fait pas usage du droit prévu par l'article 25.10 et donne accès à un ou plusieurs de ses services d'investissement à un Client qui refuse de communiquer des informations concernant son niveau de connaissance et d'expérience dans le domaine de l'investissement ou qui a communiqué des informations manifestement inexactes, incomplètes ou périmées à ce sujet, la Banque ne pourra pas vérifier, dans les cas où elle y est légalement tenue, si le service d'investissement ou le produit d'investissement envisagé par ce Client est approprié pour lui.

- 25.12 Lorsqu'un compte est ouvert au nom de plusieurs titulaires, le niveau de connaissance et d'expérience pris en considération par la Banque pour vérifier si les ordres sur Instruments Financiers passés sur ce compte sont appropriés est déterminé sur la base des règles suivantes :
- Chaque co-titulaire qui souhaite passer des ordres sur Instruments Financiers doit remplir le test de connaissance et d'expérience mis à sa disposition sur le Site ; Chaque co-titulaire qui souhaite passer des ordres sur Instruments Financiers doit en outre indiquer s'il accepte qu'un niveau de connaissance et d'expérience supérieur au sien soit pris en considération lorsque des ordres sur Instruments Financiers sont passés sur le compte par un autre co-titulaire du compte ;
 - Si tous les co-titulaires ont accepté qu'un niveau de connaissance et d'expérience supérieur au leur soit pris en considération lorsque des ordres sur Instruments Financiers sont passés sur le compte, la Banque appréciera le caractère approprié de ces ordres sur la base du test de connaissance et d'expérience de celui qui passe l'ordre ;
 - Si un ou plusieurs co-titulaire(s) interrogé(s) ont refusé qu'un niveau de connaissance ou d'expérience supérieur au sien (au leur) soit pris en considération lorsque des ordres sur Instruments Financiers sont passés sur le compte, la Banque appréciera le caractère approprié des ordres sur la base du test de connaissance et d'expérience de celui qui passe l'ordre mais l'avertira, le cas échéant, que l'Instrument Financier n'est pas approprié pour ce compte ;
 - Si tous les co-titulaires n'ont pas indiqué de niveau de connaissance et d'expérience au niveau du compte, la Banque appréciera le caractère approprié des ordres sur la base du test de connaissance et d'expérience de celui qui passe l'ordre mais l'avertira que compte tenu de l'absence de détermination par tous les co-titulaires de niveau accepté pour le compte, elle ne peut pas déterminer si l'Instrument Financier est approprié pour le compte ou pas.
- 25.13 Le Client qui a conféré, conformément aux dispositions de l'article 6, un pouvoir général permettant au mandataire d'avoir accès, au nom et pour le compte du Client, aux services d'investissement prestés par la Banque et en particulier, au service d'exécution / réception et transmission d'ordres sur Instruments Financiers, accepte expressément que son compte soit traité, pour l'application du présent article, comme un compte ouvert au nom de plusieurs titulaires et que le mandataire soit traité, pour l'application du présent article, comme s'il était un co-titulaire du compte.
- 25.14 En recevant, transmettant ou exécutant les ordres d'achat et de vente sur un marché réglementé, ou tous les ordres de souscription, rachat ou conversion d'Instruments Financiers, ou dans le cadre des opérations de change, la Banque intervient en qualité de mandataire et pas en qualité de contrepartie de ses Clients.
- 25.15 La Banque n'exécute des ordres que si ces ordres sont valablement reçus. Au sens des présentes Conditions Générales, un ordre n'est considéré comme valablement reçu par la Banque que si l'ensemble des conditions suivantes sont remplies :
- le Client a libellé et transmis l'ordre, en utilisant ses codes confidentiels, Softkey ou Hardkey, et conformément aux instructions indiquées sur le Site, exclusivement au moyen des fonctionnalités de communication électronique liées au Site, étant entendu que la Banque s'efforcera, sans y être

tendue, de donner suite dans des délais raisonnables aux ordres transmis autrement que par voie électronique, mais uniquement lorsque les ordres ne peuvent être transmis par voie électronique en raison de problèmes techniques (auquel cas, l'ordre transmis par le Client par fax ou courrier, y compris électronique le cas échéant, sera présumé transmis par lui et avec son consentement, s'il revêt une signature visée à l'Article 6 (*Identification du Client, pouvoir de signature et procuration*)), sans que la Banque soit tenue à d'autres vérifications, et sans que la Banque puisse être tenue d'une quelconque responsabilité si elle estime que la conformité de cette signature par rapport aux signatures visées à l'Article 6 (*Identification du Client, pouvoir de signature et procuration*) n'est pas suffisante et refuse en conséquence d'exécuter l'ordre sans autre avertissement),

- le solde créditeur disponible sur le compte du Client contient, soit en espèces pour l'achat, soit en titres pour la vente, une provision adéquate et suffisante pour l'exécution de l'ordre, en ce compris les taxes et frais y afférents,

- la communication électronique par laquelle l'ordre est transmis, est confirmée au Client par la réception d'un numéro d'opération pour l'ordre transmis. Tout ordre valablement reçu sera immédiatement transmis au marché concerné pour exécution. Il est expressément entendu que la Banque peut refuser l'exécution d'un ordre si la provision sur le compte n'est pas suffisante. La Banque ne pourra toutefois être rendue responsable de l'exécution d'un ordre non suffisamment provisionné, et l'acceptation et l'exécution de l'ordre ne privera pas la Banque des droits prévus ci-dessus, et notamment par les Articles 11 et 12. L'attention du Client est attirée sur le fait qu'en cas de passation d'un ordre au prix du marché, il est possible que le prix d'exécution soit supérieur au prix pris en compte pour le calcul de la provision requise au moment où l'ordre est passé. Ce risque est particulièrement marqué sur les marchés les plus spéculatifs, ou lorsque l'ordre porte sur un Instrument Financier qui va être coté pour la première fois après une offre en souscription publique («IPO»).

- 25.16 Une demande d'annulation d'un ordre n'est prise en considération par la Banque qu'au moment où elle est valablement reçue, et cette demande d'annulation ne sera considérée comme valablement reçue que si elle est transmise conformément aux règles visées au présent Article, mutatis mutandis.
- 25.17 La Banque ne garantit pas qu'elle pourra donner effet aux demandes d'annulation d'ordres, notamment si ces annulations sont valablement reçues après que l'ordre à annuler a déjà été exécuté, ou si cette annulation n'est pas possible compte tenu des règles et modalités de fonctionnement des marchés concernés. De façon générale, au sens des présentes Conditions Générales, une demande d'annulation d'ordre est considérée comme un nouvel ordre distinct de l'ordre à annuler.
- 25.18 Les ordres du Client sont soumis aux règles applicables dans les pays et sur les marchés concernés.
- 25.19 Ils ne peuvent être exécutés que s'ils sont conformes à ces règles, et dans la mesure et selon les conditions prévues par ces règles. La Banque n'assume aucune responsabilité en cas d'inexécution d'un ordre (tel que défini ci-dessus) résultant d'une non-conformité de cet ordre aux règles applicables, ou pour toute autre raison résultant de l'application de ces règles (p.ex., et sans limitation, fermeture de marchés, suspension de cotations, etc.). L'attention du Client est

expressément attirée sur le fait que les règles applicables varient selon les pays et marchés concernés (p.ex. en ce qui concerne les quantités minimales de titres qui peuvent être vendues /achetées, en ce qui concerne les délais d'exécution ou d'annulation d'un ordre, en ce qui concerne les délais de liquidation, etc.). En cas de doute, il appartient au Client de se renseigner sur ces règles, le cas échéant via le helpdesk de la Banque. La Banque n'est pas tenue de renseigner ces règles sur le Site.

26. Absence de conseil et de mandat de gestion

- 26.1 Le Service ne comprend aucun conseil de gestion et la Banque n'exerce aucun mandat de gestion financière. Les cours ou autres informations financières disponibles sur le Site ne constituent en aucun cas un conseil de vente ou d'achat, ni une quelconque autre forme de conseil. Le Service ne comprend en aucun cas un quelconque conseil juridique ou fiscal.

27. Inducements

- 27.1 Dans le cadre de la prestation de services d'investissements, la Banque peut percevoir de la part de tiers, ou payer ou octroyer à des tiers, des rémunérations, commissions ou avantages non monétaires (les « avantages »). Ces avantages sont octroyés en contrepartie de services rendus par leur bénéficiaire, dans le but d'améliorer la qualité du service fourni aux clients.
- 27.2 Le Client peut obtenir des informations complémentaires à ce sujet y compris sur le mode de calcul des rémunérations, commissions ou avantages usuellement calculés sur demande auprès de la Banque.

28. Codes confidentiels et Keytrade tokens

- 28.1 Le Client garantit le respect du caractère personnel et confidentiel des trois codes (login, mot de passe, et mot de passe de trading) et des Keytrade tokens (Softkeys et Hardkeys) lui étant fournis et assume l'entière responsabilité de la communication éventuelle de ces codes et des Keytrade tokens à des tiers. Tout ordre encodé avec les codes ou les Keytrade tokens d'un Client sera dès lors présumé avoir été transmis par ce Client ou avec son consentement et sous son entière responsabilité.
- 28.2 En cas de perte ou de vol ou d'utilisation frauduleuse de l'un de ces codes ou Keytrade tokens, le Client est tenu d'en avertir la Banque dans les plus brefs délais. Le compte sera bloqué par la Banque à la demande du Client dans les meilleurs délais après la réception d'une notification de la part du Client conformément aux Moyens de Notification.

29. Accessibilité du Service et défaillances techniques

- 29.1 La Banque s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès à son Site et l'utilisation du Service, en recourant aux moyens techniques adéquats, conformes aux normes techniques et aux bons usages en vigueur dans ce domaine. Malgré ces

diligences, certains problèmes techniques peuvent survenir chez la Banque, ses correspondants, ou sur les marchés concernés. De même, des problèmes de transmission électronique ou autre peuvent intervenir entre le Client, la Banque, ses correspondants ou les marchés concernés, rendant la transmission d'ordres valables impossible, ou, après réception d'un ordre valable par la Banque, rendant l'exécution de cet ordre impossible. Pour autant que de besoin, et sans préjudice au droit de la Banque d'invoquer la force majeure, et au fait que la Banque n'assume que des obligations de moyens et non de résultat, la Banque n'assume donc aucune responsabilité en cas d'inaccessibilité du Site et du Service rendant impossible la transmission d'ordres valables, ou en cas d'inexécution, exécution partielle, erronée ou tardive d'un ordre valablement reçu (ci-après, collectivement, une «inexécution») lorsque cette inaccessibilité ou inexécution résulte d'une défaillance technique (en ce compris des problèmes de transmission) échappant au contrôle raisonnable de la Banque, et notamment :

- les défaillances techniques chez les correspondants de la Banque ou sur les marchés concernés (p.ex. en cas de surcharge d'une bourse),
- coupure de ligne ou autre voie de communication,
- panne des machines de la Banque,
- défaillance imprévisible des softwares,
- fréquentation intensive du site et surcharge des systèmes de la Banque,
- coupure de courant,
- décisions des autorités, y compris les autorités des marchés, ou
- grèves, vols, et tout autre événement ayant le même effet.

- 29.2 Compte tenu des problèmes techniques évoqués ci-dessus, il peut arriver que les indications apparaissant sur le Site au sujet du statut d'un ordre («executed», «waiting», ou «rejected») ne correspondent pas au statut réel d'un ordre. Il est donc rappelé que seules les mentions de l'avis d'opéré font foi.
- 29.3 Lorsque la Banque est informée d'un tel problème, par le Client, ses correspondants, ou les marchés concernés, la Banque est autorisée à corriger les erreurs, le cas échéant en procédant aux adaptations requises sur le compte du Client, en passant les ordres de façon non automatisée ou par tout autre moyen. Toute communication faite par la Banque quant au statut d'un ordre, autrement que par affichage sur le Site selon les fonctionnalités ordinaires du Service (par fax, etc.) priment les indications apparaissant sur le Site.
- 29.4 Le Client est tenu d'informer la Banque dans les plus brefs délais de tout problème technique, de transmission ou de tout dysfonctionnement, que le Client sera amené à constater dans l'utilisation du Service.
- 29.5 La Banque peut volontairement interrompre, sans préavis, le Service ou une partie de celui-ci :
- afin de prévenir ou de remédier à une éventuelle déficience ou panne de ses machines, software ou équipement de communication,
 - si la Banque le juge utile, notamment, et sans limitation, en cas de tentative de piratage, de détournement de fonds, ou

- afin d'assurer la maintenance ou d'apporter des améliorations au Service.
- 29.6 Lorsque cela est raisonnablement possible, la Banque s'efforcera d'informer le Client, dans des délais raisonnables, des interruptions prévues. La Banque ne peut être tenue responsable des dommages résultant éventuellement de ces suspensions du Service.
- 30. Tarifs**
- 30.1 La Banque agira comme mandataire pour les opérations de bourse. Tous les prix pratiqués par la Banque (taux de courtage, frais, etc.) sont disponibles en ligne sur le Site Internet et sur demande écrite adressée au siège de la Banque. Les tarifs peuvent être modifiés à tout moment par la Banque. Les tarifs applicables à chaque opération (notamment l'exécution d'un ordre) sont ceux indiqués sur le Site Internet le jour où cette opération a lieu. Les tarifs en ligne le jour de l'opération prévalent toujours sur les tarifs communiqués préalablement. Les modifications des tarifs seront annoncées avec un préavis de cinq (5) jours ouvrables par le biais d'une annonce sur le Site Internet.

DIVERS

31. Refus d'opérations

- 31.1 La Banque peut refuser un client ou refuser d'exécuter toute opération (acceptation d'un dépôt, retrait, transfert, exécution d'un ordre, etc.) en vue de se conformer à ses obligations légales ou déontologiques en qualité de professionnel du secteur financier. La Banque peut par ailleurs (mais ne doit pas) refuser de prendre en compte et donner suite à une communication ou une demande d'opération si :
- elle considère celle-ci comme incomplète, ambiguë ou inexécutable pour toute autre raison,
 - elle est rédigée, ou accompagnée de documents ou pièces justificatives rédigés, dans une langue autre que le néerlandais, l'allemand, le français ou l'anglais,
 - dans son appréciation, l'authenticité de celle-ci par rapport au(x) spécimen(s) de signature, est douteuse et/ou si la Banque a des raisons de penser qu'elle n'a pas été signée par le Client (ou son mandataire),
 - elle est relative à un objet pour lequel des formulaires standard sont mis à disposition du Client par la Banque (procuration, etc.) et que ces formulaires n'ont pas été utilisés, ou
 - la communication a été effectuée autrement que selon l'un des modes valables de notification, tels que définis à l'Article 10 (*Moyens de Notification*). Dans ces cas, la Banque en avise le Client dans un délai raisonnable par le moyen qu'elle jugera le plus approprié (le cas échéant par téléphone). Il appartient néanmoins au Client de prendre l'initiative de se renseigner sur l'état d'exécution d'un ordre ou d'une instruction à la Banque. Si la Banque décide néanmoins de prendre en compte et donner suite à une telle communication ou demande, sans en avertir le Client, le Client en assume l'intégralité des risques liés à l'exécution des instructions reçues par la Banque, résultant notamment du caractère incomplet ou ambigu de la communication ou demande.

31.2 La Banque pourra refuser (en tout ou en partie) de réaliser ou reporter la réalisation d'une opération insuffisamment provisionnée. Compte tenu notamment de l'informatisation par la Banque du processus de traitement des opérations, la Banque n'est pas tenue d'informer le Client du fait qu'une opération n'est pas réalisée en raison d'une provision insuffisante. Ce qui précède est stipulé exclusivement au bénéfice de la Banque. La Banque ne pourra donc jamais être tenue responsable de la non-réalisation d'une opération pour laquelle le compte du Client ne contenait pas une provision suffisante.

31.3 Dans le cas où Banque exécuterait une opération (y compris un ordre), insuffisamment provisionnée, le Client est tenu d'apurer le solde négatif de son compte dans les plus brefs délais et la Banque pourra exercer, pour apurer ce solde négatif, l'ensemble des droits prévus par les présentes Conditions Générales.

32. Modalités d'exécution de l'obligation de restitution de la Banque

32.1 Le Client accepte expressément et inconditionnellement que la Banque, en sa qualité de dépositaire des avoirs de son Client, ait la faculté, à sa seule initiative, de se libérer de son obligation de restitution par tout autre moyen que sous forme d'espèces, à savoir notamment par virement.

33. Protection des dépôts

33.1 La Banque a adhéré au système de garantie des dépôts de l'Association pour la Garantie des Dépôts, Luxembourg (A.G.D.L.) ensemble avec d'autres professionnels de la place financière de Luxembourg. La Banque fournira sur demande des renseignements relatifs à ce système de garantie des dépôts.

33.2 Garantie des déposants et des investisseurs

La Banque est membre du Fonds de garantie des dépôts Luxembourg (FGDL) assurant la protection des dépôts du Client en cas de défaillance de la Banque. Une indemnisation des déposants est prévue, sous certaines conditions, à concurrence d'un montant d'EUR 100.000 (le montant de la garantie pouvant être élevé à un montant d'EUR 2.500.000 dans les cas visés par la loi).

Le formulaire avec les informations concernant cette protection des dépôts du Client est joint aux Conditions Générales et est fourni annuellement au Client. La Banque est également membre du Système d'Indemnisation des Investisseurs Luxembourg (SIIL) assurant la protection des fonds et des Instruments Financiers du Client en relation avec les opérations d'investissement en cas de défaillance de la Banque. Une indemnisation du Client est prévue, sous certaines conditions, à concurrence d'un montant d'EUR 20.000. Les informations concernant cette protection sont disponibles sur le site internet du SIIL et sont fournis au Client à sa demande.

34. Réclamations

- 34.1 Toute plainte, contestation ou réclamation (ci-après «réclamation») doit être adressée par voie postale, ou par voie électronique au service Compliance de la Banque :
- Keytrade Bank Luxembourg
Département Compliance
62, rue Charles Martel
L-2134 Luxembourg
Ou par e-mail : compliance@keytradebank.lu
- 34.2 Le Client s'engage à faire parvenir sa réclamation dans les plus brefs délais en y indiquant son numéro de compte, son nom et son adresse ainsi qu'un résumé du motif de sa réclamation.
- 34.3 La Banque s'engage à faire parvenir au Client une attestation de réception de la réclamation dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de cette dernière, sauf si la réponse elle-même est apportée au Client endéans ce délai. La Banque s'engage également à ce qu'une réponse soit apportée dans un délai n'excédant pas un (1) mois à compter de la réception de la réclamation.
- 34.4 En l'absence de réponse ou lorsque le Client juge la réponse non satisfaisante, le Client peut soumettre à nouveau sa réclamation par voie postale ou par voie électronique à :
- Keytrade Bank Luxembourg
Direction
62, rue Charles Martel
L-2134 Luxembourg
Ou par e-mail : info@keytradebank.lu – objet : Réclamation à l'attention de la Direction
- 34.5 En l'absence de réponse de la part de la Direction ou lorsque le Client juge la réponse non satisfaisante, le Client peut avoir recours à la procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF, conformément aux règlements CSSF 16-07 et 17-671. Le formulaire de réclamation ainsi que toutes les informations nécessaires sont à la disposition du Client à l'adresse: <http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>

35. Conservation des informations

- 35.1 Il appartient au Client de prendre toute disposition adéquate pour conserver les communications émanant de la Banque (numéro d'opération, extraits de compte, historique des transactions, état de portefeuille, etc.). Si ces informations ont été communiquées par voie électronique et stockées dans la mémoire de l'ordinateur du Client, il est recommandé que ce dernier en conserve une copie imprimée. Toute demande de duplicata sera facturée par la Banque.

36. Décès et successions

- 36.1 Sans préjudice des dispositions légales spécifiques régissant le compte joint, la Banque doit être informée sans retard du décès d'un Client ou de son conjoint. A défaut d'un tel avis provenant des héritiers et/ou ayants droit ou leurs mandataires, la Banque décline toute responsabilité si, après le décès du Client, les co-titulaires ou mandataires disposent de ses avoirs en compte. En aucun cas, la Banque ne sera tenue de s'informer du décès de ses Clients.
- 36.2 Les avoirs que la Banque détient au nom du défunt seront libérés en faveur des héritiers et/ou ayants droit sur production de documents officiels établissant la dévolution de la succession, ainsi que de tous autres documents que la Banque jugerait nécessaires ou utiles. La Banque vérifie soigneusement ces documents mais ne répond que de sa faute lourde dans l'examen de leur authenticité, validité, traduction ou interprétation, spécialement lorsqu'il s'agit de documents établis en pays étranger.
- 36.3 Le Client reconnaît et accepte qu'à l'occasion de la liquidation de sa succession, des informations sur ses comptes et les opérations qu'il a effectuées peuvent être dévoilées par la Banque aux personnes chargées d'organiser la dévolution successorale ou aux autorités.
- 36.4 Toute opération portant sur les avoirs dépendant de la succession, inscrits au nom du défunt ou de son conjoint commun en biens, peut être subordonnée à l'accord écrit de tous ceux qui ont qualité d'héritiers ou d'ayants droit appelés à recueillir tout ou partie des avoirs successoraux détenus par la Banque.
- 36.5 La Banque envoie la correspondance relative aux avoirs qu'elle détient au nom du défunt, à l'adresse indiquée de commun accord par tous les héritiers et/ou ayants droit. A défaut de telles instructions elle est envoyée à la dernière adresse connue du défunt ou à toute autre personne chargée des intérêts des ayants droit.

37. Preuve

- 37.1 Le contenu et la date de réception et d'expédition de toutes communications stockées par la Banque sur un support électronique durable, ont force probante jusqu'à preuve du contraire, comme un écrit signé en original sur un support papier.
- 37.2 Les informations relatives aux contrats, aux opérations, et aux paiements stockés par la Banque sur un support électronique durable, ont force probante jusqu'à preuve du contraire, comme un écrit signé en original sur un support papier par toutes les parties.
- 37.3 Les livres et documents de la Banque sont considérés comme probants, jusqu'à preuve du contraire. Indépendamment de la nature ou du montant de l'acte juridique à prouver, la Banque peut toujours, en matière civile ou commerciale, administrer la preuve au moyen d'une copie ou d'une reproduction du document original. Sauf preuve contraire apportée par le Client, la copie ou la

reproduction du document ont la même force probante que l'original.

- 37.4 La Banque peut prouver l'accès au Site et aux applications pour téléphones mobiles par tous moyens électroniques appropriés. Les traces inaltérables d'accès gravées sur les systèmes informatiques de la Banque vaudront preuve de cet accès.
- 37.5 Le Client reconnaît et accepte expressément que tout entretien téléphonique entre la Banque et lui, que l'appel émane de la Banque ou du Client, peut être enregistré par la Banque. L'enregistrement aura force probante, comme un écrit signé en original sur un support papier par toutes les parties, et pourra, en cas de litige, être produit en justice.
- 37.6 Le Client pourra être invité à accepter des dispositions complémentaires, modificatives ou dérogatoires d'application générale ou spécifique à certains produits ou services. Le Client est présumé avoir accepté ces dispositions complémentaires, modificatives ou dérogatoires en cliquant un bouton «j'accepte» sur le Site Internet. La preuve de cette acceptation est apportée par la Banque par tous moyens électroniques appropriés.
- 37.7 La présente clause ne limite en rien les modalités de preuve résultant des règles relatives à la signature électronique éventuellement applicables.

38. Externalisation

- 38.1 Le Client reconnaît et accepte expressément que la Banque puisse procéder à une externalisation de certaines tâches, activités et/ou services à des prestataires externes qui peuvent être non réglementés et situés à l'extérieur du Luxembourg.
- 38.2 Dans ce contexte, le Client accepte expressément que ses données personnelles, telles que son nom, adresse, date et lieu de naissance, résidence fiscale, numéro fiscal, numéro de passeport ou carte d'identité/ dénomination sociale, date de création, adresse du siège social, activité, numéro au registre RCS, personnes de contacts et toute autre information relative au Client, et/ou au bénéficiaire économique et/ou représentant autorisé, qui a été fournie par le Client à la Banque (les « Données Personnelles ») et plus généralement toute information quant à la situation patrimoniale et aux avoirs des Clients, soient communiquées à Keytrade Bank* située en Belgique dans le cadre de l'externalisation de la gestion du système informatique et des bases de données clients.
- 38.3 Il convient également de relever que Keytrade Bank pourra se baser sur ses propres prestataires de services situés en Belgique afin de fournir les services qui lui sont externalisés, notamment en relation avec l'archivage des données et les communications avec les clients (communication commerciales, envoi postal, envoi des clés d'identification et services d'alerte par SMS).
- 38.4 Dans le cadre de ses obligations professionnelles en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et de respect des listes de sanctions financières internationales, le Client reconnaît et accepte que la Banque confie au Crédit Mutuel Arkéa† en France le screening

* Keytrade Bank, succursale belge d'Arkéa Direct Bank SA (France), filiale du Crédit Mutuel Arkéa

† Crédit Mutuel Arkéa SA, société mère de Keytrade Bank Luxembourg SA

de ses clients, sur base des listes officielles de sanctions internationales. Les données traitées dans le cadre de ces obligations telles que les nom et prénom seront conservées par Crédit Mutuel Arkéa pendant une durée de 3 mois, sans préjudice des durées de conservation plus longs applicables à Keytrade Bank.

- 38.5 Le Client accepte de supporter toutes les conséquences résultant du transfert et/ou de la divulgation d'informations aux prestataires externes et accepte que la Banque ne puisse être tenue responsable de quelque manière que ce soit de toute perte, dommages ou coûts causés. Le transfert et/ou la divulgation d'informations aux prestataires externes auront lieu aussi longtemps que le Client maintiendra une relation bancaire avec la Banque.
- 38.6 Le Client dispose également d'un droit d'accès et de rectification de ses données à caractère personnel en adressant un courrier à l'attention de la Banque, à l'adresse de son siège social.
- 38.7 Le Client peut révoquer son consentement à tout moment par courrier recommandé à l'adresse de la Banque. Le Client est cependant conscient qu'une telle révocation sera considérée comme entraînant la résiliation des services fournis par la Banque, dont l'externalisation est nécessaire.

39. Propriété intellectuelle

- 39.1 Les logiciels sur lesquels reposent le Service, ainsi que le contenu du Site Internet, incluant notamment les marques et logos, sont protégés par des droits intellectuels. Aucun logiciel, matériel, texte, information, image ou autre œuvre accessible ou visible sur le Site ne peut être copié, reproduit, utilisé, distribué, téléchargé, posté ou transmis sous n'importe quelle forme et par n'importe quel moyen, incluant, mais de manière non limitée, le moyen électronique ou mécanique, la photocopie ou l'enregistrement. Le Client ne peut, en aucun cas, dupliquer le Site Internet ou les applications pour téléphones mobiles ou leur contenu sur tout autre serveur sans l'autorisation, donnée au préalable, de façon écrite et expresse, par la Banque.
- 39.2 Le Client ne dispose d'aucun (et pour autant que de besoin y renonce) droit de propriété intellectuelle sur le Site ou, le cas échéant, sur la Plateforme Keytrade Pro ou sur l'une quelconque de leurs composantes verbales, visuelles ou fonctionnelles. En cas de violation par le Client des droits de propriété intellectuelle de la Banque ou de tiers sur le Site ou sur la Plateforme Keytrade Pro ou sur les applications pour téléphones mobiles ou sur l'une quelconque de leurs composantes verbales, visuelles ou fonctionnelles, le Client sera responsable vis-à-vis de la Banque de tout dommage causé à la Banque et/ou à un tiers, et sera tenu d'indemniser intégralement la Banque, du dommage causé à la Banque ainsi que de tout dommage réclamé par un tiers à la Banque suite à une violation de ces dispositions par le Client.

40. Limitation de la responsabilité de la Banque

- 40.1 La Banque n'est responsable que de son dol ou de sa faute lourde. Elle n'est pas responsable d'une faute légère ou de toute autre faute. Toutes les obligations de la Banque sont des obligations de moyens et non de résultat.
- 40.2 Dans tous les cas où la responsabilité de la Banque est engagée, celle-ci sera limitée aux dommages directs, c'est-à-dire les dommages qui constituent la conséquence nécessaire et inévitable de la faute de la Banque et la Banque ne peut en aucun cas être tenue à une indemnisation des préjudices indirects de nature financiers, commerciaux ou autres, manque à gagner, l'augmentation de frais généraux, la perturbation d'une planification, la disparition de bénéfice, de notoriété, de clientèle ou d'économies escomptées. La Banque n'est pas tenue d'indemniser les pertes de chances de réaliser un gain ou d'éviter une perte.
- 40.3 La Banque ne peut également être tenue responsable du préjudice résultant, pour le Client, directement ou indirectement d'événements de force majeure ou de mesures prises par les autorités luxembourgeoises ou étrangères. En conséquence, et sans que cette énumération soit exhaustive, elle ne répond pas des conséquences préjudiciables résultant notamment :
- de l'incapacité juridique du Client, de ses mandataires, héritiers, légataires et ayants droit;
 - du décès du titulaire du compte, aussi longtemps qu'il n'aura pas été notifié à la Banque;
 - de l'erreur quant à la dévolution successorale du Client décédé;
 - d'un incendie ou d'une inondation;
 - de la grève de son personnel;
 - des opérations ordonnées par des personnes investies d'un pouvoir de fait en cas de guerre, troubles, émeutes ou occupation du territoire par des forces étrangères ou illégales;
 - de décisions des autorités, y compris les autorités des marchés boursiers;
 - des erreurs ou d'une interruption des activités des services luxembourgeois ou étrangers du télégraphe, du téléphone, de la poste ou de sociétés de transport privé, ou de tout autre prestataire de service de la société de l'information au sens de la Directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur; ou
 - de restrictions légales et réglementaires, luxembourgeoises ou étrangères, empêchant la restitution à la Banque par ses correspondants, ou par la Banque à ses Clients, d'Instruments Financiers remis à la Banque.
- 40.4 La Banque n'est pas tenue, sauf dans la mesure requise par la loi et les règlements applicables de vérifier l'exactitude des informations et des documents communiqués par le Client dans la demande d'ouverture de compte ou autrement, par exemple au sujet du statut fiscal du Client, et ce même si l'information donnée est vérifiable auprès d'une source publique ou selon toute autre méthode. De même, la Banque n'est pas tenue, en ce qui concerne les Clients de nationalité étrangère ou ayant une résidence (fiscale ou autre) à l'étranger, de procéder à de quelconques vérifications quant aux règles de droit étranger susceptibles d'affecter ou de modifier les informations transmises à la

Banque.

- 40.5 Toute information communiquée à la Banque par le Client est réputée exacte, à jour et sincère à tout moment. En vue notamment de protéger sa responsabilité vis-à-vis des autorités, notamment fiscales, la Banque peut néanmoins, sans y être tenue et sans assumer de responsabilité vis-à-vis de ses Clients à défaut de le faire, vérifier l'exactitude, l'actualité ou la sincérité des informations et documents que le Client lui transmet, et agir sur base d'informations qu'elle considère elle-même, dans son propre jugement, comme exactes et à jour, sous réserve d'en informer préalablement le Client. En cas de désaccord entre la Banque et le Client à ce sujet, aucun compte ne sera ouvert, ou, le cas échéant, les comptes et le contrat conclus sur base des présentes Conditions Générales pourront être respectivement clôturés et résiliés, sans préavis, frais ou indemnité par chacune des parties.
- 40.6 La Banque peut être amenée, pour la réalisation et l'exécution d'opérations, à recourir à un correspondant ou sous-dépositaire. Elle n'est responsable vis-à-vis du Client que si et dans la mesure où ce correspondant ou sous-dépositaire est responsable vis-à-vis d'elle, sauf faute lourde de la Banque dans la sélection ou la surveillance de ses correspondants ou sous-dépositaires.
- 40.7 Lorsque pour l'exécution d'une opération déterminée, la Banque doit temporairement se défaire des titres reçus en dépôts, les risques sont à la charge du Client, la Banque prenant à cet égard uniquement les précautions d'usage sans responsabilité.

41. Primauté de la version française des Conditions Générales

- 41.1 Sauf convention contraire, en cas de divergence entre la version française et les versions des présentes Conditions Générales, ou tout autre document de la Banque, traduits dans une autre langue, la version française prévaut sur toute autre version.

42. Droit applicable et juridiction compétente

- 42.1 Sous réserve de convention spécifique, le lieu d'exécution des obligations de la Banque se situe au siège de la Banque.
- 42.2 Les présentes Conditions Générales ainsi que tous les litiges entre la Banque et les Clients sont soumis au droit luxembourgeois.
- 42.3 Les tribunaux de Luxembourg seront compétents en cas de litige entre la Banque et le Client, sans pour autant remettre en cause le droit pour la Banque de porter le litige devant une autre juridiction étant normalement compétente à l'égard du Client, y inclus la juridiction d'un pays dans le ressort duquel le Client détient des avoirs.
- 42.4 A défaut d'avoir ou d'élire un autre domicile au Luxembourg, le Client est présumé faire élection de domicile au siège social de la Banque où toutes notifications et significations d'actes judiciaires

(y compris des citations) peuvent valablement lui être faites. Dans ce cas, le Client est informé de toute action judiciaire entamée contre lui par la Banque par lettre recommandée à son adresse étrangère renseignée dans le Formulaire (telle que mise à jour le cas échéant), et reprenant en annexe copie de l'acte introductif d'instance. Le Client reconnaît et accepte que les retards éventuels dans la réception de ce courrier recommandé soient toutefois sans effet sur la validité de l'introduction de l'instance selon les termes de l'acte introductif signifié au domicile effectif ou élu au Luxembourg.

43. Divers

- 43.1 Si une disposition des présentes Conditions Générales est ou devient illégale, non valable ou non exécutoire, la légalité, la validité et l'applicabilité des autres dispositions des présentes Conditions Générales n'en seront pas affectées.
- 43.2 Aucun retard ou aucune omission de la part de la Banque, en ce qui concerne l'exercice d'un droit de la Banque découlant des présentes Conditions Générales ou des lois applicables, ne pourra engager sa responsabilité à l'égard du Client, ni compromettre ou empêcher l'exercice ultérieur ou autre de ce droit, ni être interprété comme une renonciation à ce droit.
- 43.3 En adhérant aux présentes Conditions Générales, le Client déclare et/ou accepte ce qui suit :
- le Client a la capacité juridique pour conclure ce contrat et pour gérer lui-même son portefeuille, dispose d'une expérience suffisante en matière d'investissement et ne juge pas nécessaire de se faire conseiller ou de confier son portefeuille à un gestionnaire professionnel,
 - le Client a pris connaissance de la note d'information relative aux risques liés aux Instruments Financiers, disponible sur le Site Internet et annexée au Formulaire,
 - le Client assume la responsabilité et tous les risques liés aux ordres qu'il transmet à la Banque, étant entendu que la Banque ne pourra être tenue pour responsable de l'opportunité des décisions d'investissement des Clients et des conséquences financières de leurs ordres,
 - le Client accepte que tout ordre soit exécuté tel qu'il l'aura encodé (en ce compris quant à la sélection du marché sur lequel le Client souhaite qu'il soit exécuté, etc.), sans intervention ou conseil de la part de la Banque,
 - le Client dispose d'une connaissance et de compétences suffisantes en matière d'informatique et d'internet pour utiliser le Service,
 - le Client s'engage à tenir la Banque informée de toute modification eu égard à son profil financier, ses objectifs d'investissement, tels que décrits dans le Formulaire,
 - le Client s'engage à ne pas utiliser le Service aux fins de gérer le portefeuille de tiers, ou de ses propres clients, etc., sans en avertir préalablement la Banque. La Banque se réservant à ce sujet le droit, sans être tenue d'en aviser le Client, d'informer la Commission de Surveillance du Secteur Financier, si elle a des motifs raisonnables de penser que le Client fournit à des tiers des services d'investissement sans être agréé à cette fin,
 - le Client s'engage à ne pas revendre ou rediffuser, de quelque manière que ce soit, les informations financières disponibles sur le Site,
 - le Service et les comptes ouverts auprès de la Banque ne peuvent être utilisés aux fins de

blanchiment d'argent, et sans préjudice aux contrôles de la Banque à ce sujet, le Client certifie qu'il n'utilisera ni ses comptes ni le Service à ces fins, et

- le Client certifie que ses avoirs en compte n'ont et n'auront aucune origine criminelle.

43.4 Provisions relatives aux utilisateurs non-professionnels

En signant la déclaration d'utilisateur non-professionnel, le Client atteste de ce qui suit :

- le Client signe en son nom et pour son compte, et non au nom ou pour le compte d'une société, d'une association, d'un partenariat ou d'un trust,
- le Client n'utilise les informations financières (ci-après «informations»), que pour ses activités d'investissement personnelles, et non pas en relation avec des activités professionnelles ou commerciales,
- le Client n'est ni enregistré ni agréé auprès de la «Securities and Exchange Commission», de la «Commodities Futures Trading Commission», d'une agence de valeurs mobilières, d'une Bourse ou association de cotation de valeurs mobilières, d'un marché réglementé ou tout autre organisation équivalente à Luxembourg ou l'étranger, ni propriétaire ou associé de l'une des précédentes,
- le Client n'agit pas en la qualité d'employé d'une banque, d'une compagnie d'assurances ou de l'un de leurs agents ou représentants, exerçant des tâches en relation avec la négociation de valeurs mobilières de quelque nature qu'elle soit, et
- le Client reçoit l'information uniquement à l'adresse mentionnée sur le Formulaire et ne la fournit à aucune autre personne.

Le Client reconnaît:

- avoir lu et accepté d'être lié par le «Nasdaq Consolidated Subscriber Agreement», dont une copie se trouve sur le Site Internet,
- qu'il n'est pas un agent du Nasdaq et qu'il n'est pas autorisé à ajouter, enlever ou modifier une ou plusieurs clauses du «Nasdaq Consolidated Subscriber Agreement»,
- qu'aucune clause du «Nasdaq Consolidated Subscriber Agreement» n'a été ajoutée, enlevée ou modifiée, et
- avoir lu et accepté d'être lié par, le NYSE et l'AMEX Agreements, dont une copie se trouve sur le Site Internet.



Keytrade Bank Luxembourg SA
62, rue Charles Martel, L-2134 Luxembourg
RCS B69935
T + 352 45 04 39 F + 352 45 04 49
info@keytradebank.lu www.keytradebank.lu Skype keytradebank.lu