



Règlement général des opérations  
Gestion de patrimoine responsable depuis 1936

**DELEN**

PRIVATE BANK

<b>Partie 1 : Dispositions générales .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Règlement général et adaptations.....</b>	<b>3</b>
1.1. Portée de ce règlement.....	3
1.2. 1.2. Modifications à ce règlement .....	3
<b>2. La Banque.....</b>	<b>3</b>
2.1. Identification.....	3
2.2. Agents en services bancaires et d'investissement.....	3
<b>3. Le client.....</b>	<b>3</b>
3.1. Identification.....	3
3.2. Signature .....	4
3.3. Procurations .....	5
3.4. Mineurs d'âge.....	5
3.5. Donations.....	5
3.6. Remise d'attestations .....	5
3.7. Cessation de la relation .....	5
3.8. Décès.....	6
<b>4. Divers.....</b>	<b>6</b>
4.1. Correspondance - communications .....	6
4.2. Protection de la vie privée - confidentialité .....	7
4.3. Garanties en faveur de la Banque.....	9
4.4. Fiscalité.....	10
4.5. Tableau des tarifs et modifications.....	10
4.6. Litiges.....	11
<b>Partie 2 : Dispositions particulières propres aux services offerts .....</b>	<b>13</b>
<b>1. Comptes .....</b>	<b>13</b>
1.1. Généralités .....	13
1.2. Compte à vue.....	14
1.3. Compte d'épargne .....	14
1.4. Compte à terme .....	14
1.5. Compte titres .....	15
<b>2. Cartes de débit ou de crédit .....</b>	<b>16</b>
<b>3. Services de paiement / opérations de paiement.....</b>	<b>16</b>
3.1. Virements européens initiés par le donneur d'ordre .....	16
3.2. Virements internationaux.....	18
3.3. Ordres permanents.....	20
3.4. Domiciliations européennes en tant que débiteur (SEPA).....	20
3.5. Réception de monnaie scripturale .....	21
3.6. Versements et retraits de liquidités .....	22
3.7. Informations concernant les opérations de paiement .....	22
<b>4. Transactions en instruments financiers .....</b>	<b>23</b>
4.1. Généralités .....	23
4.2. Passer des ordres et des instructions.....	24
4.3. Gestion de patrimoine .....	26
4.4. Conseil en investissement.....	26
4.5. Delen Family Services .....	26
4.6. Gestion des documents et archivage.....	26
<b>5. Delen OnLine.....</b>	<b>27</b>
<b>6. Crédits .....</b>	<b>27</b>
<b>7. Achat, vente et conservation d'or ou d'argent, de devises ou de pièces .....</b>	<b>27</b>
7.1. Achat et vente.....	27
7.2. Conservation .....	27
<b>8. Services financiers pour le compte de sociétés .....</b>	<b>27</b>
<b>9. Droit applicable et tribunaux compétents.....</b>	<b>27</b>

# Partie 1 : Dispositions générales

## 1. Règlement général et adaptations

### 1.1. Portée de ce règlement

Le présent règlement s'applique à la relation entre Delen Private Bank (ci-après : la « Banque ») et ses clients (N.B. : dans les présentes conditions générales, toute référence au genre masculin englobe le genre féminin). Le client qui entame une relation avec la Banque adhère au présent règlement.

Le présent règlement général doit si nécessaire être complété par des règlements particuliers concernant des services spécifiques et par les usages en vigueur. Chaque client peut obtenir gratuitement un exemplaire du présent règlement auprès de la Banque. Son contenu peut être consulté sur [www.delen.bank](http://www.delen.bank). La Banque a adhéré au Code de conduite de Febelfin. Le texte de ce document peut être consulté sur le site de Febelfin : [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be).

### 1.2. Modifications à ce règlement

La Banque est en droit de modifier ou de compléter les dispositions du présent règlement à tout moment. Le client sera informé de tout changement par ses extraits de compte, par simple courrier, par e-mail ou par un message dans l'application Delen. Le client recevra le texte modifié du règlement sur simple demande. Le texte peut en outre être consulté sur le site de la Banque ([www.delen.bank](http://www.delen.bank)).

Sauf impératifs d'ordre légal ou réglementaire, les modifications entrent en vigueur 60 jours calendrier après leur notification au client. Si le client n'est pas d'accord avec les modifications proposées, il dispose du même délai de 60 jours calendrier pour mettre un terme à son contrat avec la Banque sans frais. Si le client n'use pas de ce droit, il est supposé approuver les modifications proposées. En cas de litige, le règlement en vigueur à la date de l'événement qui a conduit au litige sera appliqué. À la demande du client, la Banque mettra toujours à sa disposition le règlement applicable au litige.

Ce règlement général remplace toutes les versions antérieures.

## 2. La Banque

### 2.1. Identification

Delen Private Bank SA est établie à 2020 Anvers, Jan Van Rijswijcklaan 184 et est inscrite au Registre des personnes morales d'Anvers sous le numéro 0453.076.211, RPM Anvers, département Anvers.

La Banque dispose de l'agrément de la Banque Nationale de Belgique (Bd de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles) en tant qu'établissement de crédit; elle est en outre soumise au contrôle de la FSMA, rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles.

### 2.2. Agents en services bancaires et d'investissement

Pour exécuter ses prestations de services, la Banque peut faire appel à des agents. Ces agents sont inscrits dans le registre des intermédiaires en services bancaires et d'investissement en Belgique. Ce registre est géré par la FSMA.

Les agents sont en charge, ensemble avec les gestionnaires de la Banque, de la relation entre le client et la Banque. Ils peuvent, au nom et pour compte de la Banque, ouvrir et clôturer des comptes, recevoir des instructions de paiement, déposer à la Banque des chèques pour encaissement et transmettre à la Banque des ordres d'achat et de vente relatifs à des titres.

Il est strictement interdit à l'agent d'effectuer des actes de gestion de fortune pour compte du client.

Lorsque l'agent effectue des opérations, il doit toujours faire usage de documents préimprimés à en-tête de la Banque. Il doit en donner une copie au client à chaque transaction. Le client peut à tout moment prendre contact avec la Banque à l'adresse [compliance@delen.bank](mailto:compliance@delen.bank), s'il constate que cette règle n'est pas respectée.

## 3. Le client

### 3.1. Identification

#### 3.1.1. Généralités

Avant de proposer ses services au client, la Banque procède à l'identification du client conformément à la Loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces et conformément aux directives de la BNB en la matière. La Banque peut refuser ou suspendre ses services tant que l'identification n'a pas eu lieu.

La Banque procédera à l'identification du client sur base de la présentation des pièces d'identification qu'elle réclame. Le client accepte que la Banque prenne une copie de ces pièces et qu'elle les conserve. Le client autorise explicitement la Banque à reprendre ces éléments

dans une base de données. La Banque est en droit de vérifier l'exactitude et l'authenticité des documents et/ou des données d'identification fournies, entre autres par la consultation du registre national via Identifin.

L'identification se rapporte également à l'objet et au type de relation attendue avec la Banque. La Banque peut également exiger que le client fournisse une déclaration signée et/ou des justificatifs concernant l'origine et/ou la destination des fonds et/ou instruments financiers et les motivations qui animent certaines transactions et qu'il fasse connaître son activité professionnelle.

Le client garantit le caractère exact, conforme et valable des renseignements fournis et est responsable de tout dommage résultant de la remise de données inexactes et/ ou de documents invalides ou incomplets.

Le client a l'obligation de tenir la Banque au courant par écrit de toutes les modifications concernant les renseignements, les documents de preuve et les autres données fournies. La Banque prendra ces changements en compte au plus tard le troisième jour bancaire ouvrable suivant leur réception.

### **3.1.2. Personnes physiques**

Les personnes physiques de nationalité belge sont identifiées au moyen de leur carte d'identité. Les clients de nationalité étrangère sont identifiés au moyen soit de leur carte d'identité, soit d'un passeport ou d'un document équivalent. La Banque peut à tout moment exiger la présentation d'autres pièces justificatives pour confirmer les pièces d'identité présentées. Le client doit également remettre des documents qui attestent de son domicile, de son état civil, de sa capacité juridique et éventuellement de son régime matrimonial.

Pour les clients de nationalité étrangère, la Banque n'est pas tenue de procéder à des vérifications du droit étranger lors de l'examen des documents qui lui sont présentés. Les clients sont tenus d'informer la Banque en cas de modifications dans la législation de leur pays en ce qui concerne la manière dont ils peuvent s'identifier vis-à-vis de tiers.

#### **3.1.2.1. Personnes morales**

Les personnes morales de droit belge doivent s'identifier au moyen de leur acte constitutif, de leurs statuts coordonnés, des documents qui doivent être déposés au greffe du Tribunal de l'entreprise, de publications aux annexes au Moniteur belge, d'une preuve d'inscription au Registre des personnes morales auprès de la Banque Carrefour des Entreprises et, le cas échéant, du code Legal Entity Identifier (code LEI cf. Partie II point 4.2.3). Les personnes morales étrangères doivent s'identifier au moyen de documents équivalents.

Chaque personne morale doit également remettre les documents nécessaires attestant l'identité des personnes habilitées à la représenter et celle de ses ayants droit économiques.

Lors de l'identification de l'ayant droit économique, la Banque s'enquiert, le cas échéant, de la structure de propriété et de contrôle du client ou du mandataire s'il s'agit d'une société, d'une personne morale, d'une fondation, d'une fiducie, d'un trust ou d'une structure juridique analogue.

#### **3.1.3. Associations de fait**

Les associations de fait sont identifiées au moyen de leurs statuts ou de leur règlement. À la demande de la Banque, les membres, associés ou autres bénéficiaires d'une entité sans personnalité juridique seront également identifiés. Les représentants doivent déclarer que les avoirs déposés au nom de l'association de fait ne font pas partie de leur patrimoine privé ni de celui de leurs membres. L'association et ses membres seront représentés, en ce qui concerne leurs opérations bancaires, par les personnes désignées à cet effet dans les statuts ou dans le règlement, soit de la manière précisée par les documents bancaires au cas où ces premiers documents ne fourniraient pas d'informations suffisantes.

Les représentants d'une association de fait sont solidairement et indivisiblement responsables vis-à-vis de la Banque en ce qui concerne le respect des engagements contractés au nom de l'association.

### **3.2. Signature**

La Banque considère la signature du client apposée sur le document « ouverture de compte » comme un spécimen de sa signature. La Banque se réserve le droit de refuser le spécimen de signature lorsqu'il ne correspond raisonnablement pas à la signature sur la preuve d'identité. La Banque peut également considérer une signature électronique comme signature valable du client ; le client ne peut toutefois l'y contraindre. Pour que la Banque accepte la signature électronique, celle-ci doit respecter au minimum les exigences d'une signature électronique avancée. Dans certaines situations, la Banque pourra cependant exiger l'utilisation de la signature électronique qualifiée plus forte.

En ce qui concerne la vérification de la correspondance de la signature du client avec le spécimen de signature sur le document « ouverture de compte », la Banque ne peut être tenue pour responsable que dans le cas où elle commettrait une fraude ou une faute grave.

### **3.3. Procurations**

#### **3.3.1. Généralités**

Le client peut donner procuration à un tiers au moyen des documents que la Banque met à disposition à cet effet, afin de le représenter dans ses relations avec la Banque en général, ou pour certaines opérations en particulier. Le mandataire doit également être identifié conformément au présent règlement général. Tant que ceci n'aura pas été fait, la Banque peut refuser/annuler la procuration.

Sauf disposition contraire, le mandataire dispose des mêmes pouvoirs que le titulaire du compte.

#### **3.3.2. Fin de la procuration**

Le mandant peut à tout moment révoquer sa procuration par écrit. La Banque tient compte de la révocation au plus tard le deuxième jour bancaire ouvrable suivant la réception de la révocation. Au cas où il y aurait plusieurs titulaires, chacun d'entre eux peut révoquer la procuration, sauf stipulation contraire.

Lorsqu'une procuration réciproque entre différents titulaires est révoquée par l'un de ces titulaires, elle prend fin à l'égard de tous les titulaires, qui devront à partir de ce moment agir conjointement.

Une procuration s'éteint par le décès, la déclaration d'incapacité ou, pour les procurations signées à compter du 1er septembre 2014, l'incapacité de fait du mandant.

La Banque en tient compte au plus tard le deuxième jour bancaire ouvrable suivant le jour où elle a eu connaissance de ce fait.

Le mandat extrajudiciaire ne prend pas fin à la suite de l'incapacité factuelle du mandant.

La Banque se réserve le droit, si elle a connaissance d'éléments convaincants lui permettant de présumer une rupture de confiance dans le cas d'une procuration mutuelle, de résilier cette procuration de sa propre initiative sans préavis aux personnes concernées.

#### **3.3.3. Responsabilité du mandataire**

Le mandataire est personnellement tenu de se porter garant envers la Banque pour tout dommage que la Banque subirait du fait de paiements de sommes qui, sur ordre du mandataire, seraient illicites pour cause de dépassement des limites de la procuration. Le cas échéant, cette obligation de restitution sera applicable solidairement et indivisiblement.

### **3.4. Mineurs d'âge**

Les avoirs placés sur des comptes ouverts au nom d'enfants mineurs d'âge sont la propriété de ces enfants. Le (ou les) parent(s) qui ouvre(nt) le compte au nom de l'enfant mineur s'engage(nt) à gérer ces avoirs dans le seul intérêt de leur enfant et conformément aux dispositions légales relatives aux pouvoirs de gestion parentale. Cela signifie que ces avoirs ne peuvent faire l'objet d'un retrait ou d'un transfert que si cela se fait dans l'intérêt de l'enfant mineur et conformément à la législation qui s'y rapporte. La Banque se réserve le droit de soumettre l'exécution d'une opération à l'approbation du juge de paix compétent, lorsqu'elle estime que cela est nécessaire. Les parents sont solidairement et indivisiblement responsables envers la Banque pour toutes les conséquences néfastes dues à leurs éventuels manquements.

Toutes les procurations relatives à des comptes ouverts au nom d'un enfant mineur prennent automatiquement fin le jour où ce dernier atteint sa majorité.

### **3.5. Donations**

La Banque peut intervenir dans la mise en place de donations. Elle n'est en aucun cas responsable en ce qui concerne l'exécution et le suivi des modalités de la donation. Elle n'est par exemple (entre autres choses) pas tenue de contrôler l'admissibilité d'opérations effectuées sur un compte ouvert dans le cadre d'une donation conditionnelle.

Cette disposition vaut également pour d'autres conventions où les parties font des arrangements concernant les avoirs détenus sur un compte auprès de la Banque.

### **3.6. Remise d'attestations**

La Banque peut, à la demande du client, délivrer certaines attestations en ce qui concerne sa relation d'affaires avec le client. La Banque décide de manière discrétionnaire de délivrer l'attestation demandée ou non. Le client s'engage à indemniser la Banque pour toute conséquence néfaste et pour tout dommage que la Banque subirait en raison d'une telle attestation.

### **3.7. Cessation de la relation**

#### **3.7.1. Cessation**

Le client et la Banque peuvent résilier leur relation de commun accord à tout moment.

Tant la Banque que le client ont le droit, sauf dispositions contractuelles contraires, de résilier la relation à tout moment, moyennant un préavis de 30 jours calendrier. Cette résiliation ne doit pas être motivée.

Tant le client que la Banque ont le droit, en cas de rupture de confiance ou d'inexécution d'une obligation, de mettre fin à leur relation immédiatement, sans préavis et sans mise en demeure. Dans ce cas, il doit être fait mention de la raison de résiliation immédiate.

Lorsque les relations contractuelles entre la Banque et le client sont résiliées ou lorsque certains services sont arrêtés, toutes les sommes dues à la Banque deviennent exigibles et les intérêts créditeurs cessent de courir. Si, après le remboursement et la remise de tous les instruments de travail, le client possède encore des avoirs, la Banque mettra le solde créditeur à la disposition du client.

### **3.7.2. Comptes dormants**

La Banque se réserve également le droit de clôturer des comptes qui n'ont pas fait l'objet d'une intervention de la part de leurs titulaires pendant une période de 5 ans. Dans ce cas, la Banque agira conformément à la procédure prescrite par la loi.

### **3.7.3. Clôture de comptes avec un solde à zéro**

La Banque se réserve également le droit de clôturer tout compte qui présente un solde à zéro durant au moins 6 mois.

## **3.8. Décès**

### **3.8.1. Avis de décès**

En cas de décès d'un client, de son conjoint ou de son cohabitant légal, les héritiers ou les ayants droit doivent en avvertir la Banque immédiatement. Ils sont responsables des conséquences d'une déclaration tardive auprès de la Banque.

### **3.8.2. Blocage des comptes**

Sauf pour ce qui est prévu par l'article 4.65 du Code civil, le décès du client entraîne le blocage de tous les avoirs au nom du client défunt et de son conjoint auprès de la Banque.

Pour la libération d'avoirs présents sur un compte dont le/ la défunt(e) et/ou son époux/épouse étai(en)t titulaire(s) ou cotitulaire(s), la Banque exigera que les pièces probantes nécessaires démontrant la dévolution successorale et les conditions de libération soient présentées.

En outre, la Banque se réserve le droit d'exiger que tous les ayants droit formulent leur accord explicite pour la libération des avoirs et que les formalités exigées par la loi (par ex. la preuve de l'absence de dettes fiscales ou sociales dans le chef du défunt ou d'un de ses ayants droit, légataires ou bénéficiaires d'une donation de biens à venir) soient remplies.

Conformément à l'article 4.65 du Code civil, le conjoint ou cohabitant légal survivant peut disposer d'un montant s'élevant à la moitié du solde créditeur disponible sur un compte à vue ou un compte d'épargne, commun ou indivis, dont le défunt ou le conjoint survivant est titulaire ou cotitulaire ou dont le cohabitant légal survivant est cotitulaire, avec un maximum de 5 000 €.

Si le conjoint ou cohabitant légal survivant a, auprès d'une seule ou plusieurs banques, retiré un montant supérieur à la moitié des soldes créditeurs disponibles ou à 5 000 €, il perd toute part dans le patrimoine commun, l'indivision ou la succession, à concurrence de la somme prélevée au-delà du montant de 5 000 €. Il est en outre déchu de la faculté de renoncer à la succession ou de l'accepter sous bénéfice d'inventaire. Il demeure héritier pur et simple, nonobstant sa renonciation.

### **3.8.3. Libération - renseignements**

Afin de procéder à la libération des avoirs, les héritiers ou les ayants droit doivent produire un acte de notoriété (établi par le notaire ou par le receveur du bureau d'enregistrement) établissant la succession, ainsi que l'accord des héritiers ou des ayants droit, ou tout autre document requis en vertu de la législation fiscale. La Banque n'endosse aucune responsabilité en ce qui concerne la véracité, l'interprétation ou la traduction de ces documents.

La Banque communique des informations concernant les avoirs du défunt et/ou de son conjoint pour autant que son obligation professionnelle de discrétion le permette. La Banque se réserve également le droit de rendre la remise d'informations dépendante du remboursement des frais de recherche. Sauf instructions contraires de la part de tous les ayants droit, la Banque enverra la correspondance relative aux avoirs qu'elle détient au nom du défunt sous enveloppe fermée à la dernière adresse qui lui a été communiquée. Elle peut également envoyer la correspondance à un des ayants droit, au notaire ou à toute autre personne chargée de la défense des intérêts des ayants droit.

Les héritiers et les ayants droit d'un client défunt sont solidairement et indivisiblement tenus de respecter toutes les obligations du client envers la Banque.

## **4. Divers**

### **4.1. Correspondance - communications**

#### **4.1.1. Généralités**

La communication et l'échange d'informations entre le client et la Banque peuvent s'effectuer en néerlandais ou en français, selon le souhait du client. Dans certains cas, la Banque propose également une version anglaise.

La correspondance et les informations sont envoyées à la dernière adresse connue du client ou à toute autre adresse communiquée par le client à cet effet.

La Banque peut toutefois choisir de transmettre certaines informations par voie électronique, à condition que le client ait un accès régulier à Internet (ce qui est supposé lorsque le client communique une adresse e-mail à la Banque ou lorsque le client a accès à Delen OnLine). Le client accepte explicitement l'envoi d'informations par e-mail ou par le biais d'une plateforme numérique.

La correspondance relative à un compte ouvert au nom de plusieurs personnes ou au nom d'une personne morale sera envoyée à la personne de contact et à l'adresse (e-mail) communiquées de commun accord à la Banque. En l'absence d'instructions particulières, la correspondance sera supposée avoir été envoyée à toutes les personnes intéressées lorsqu'elle a été envoyée à l'une d'entre elles. La Banque peut expédier dans une même enveloppe ou dans un même e-mail les extraits (ou autres communications concernant un compte) de plusieurs comptes, pour autant que ces comptes aient été ouverts au nom du même titulaire ou que ces documents soient adressés à la même personne.

Les modifications de l'adresse de correspondance doivent être immédiatement communiquées à la Banque. La Banque n'est pas responsable d'un éventuel dommage si le client n'a pas communiqué son changement d'adresse, s'il ne l'a pas fait à temps ou si le changement communiqué est erroné.

La correspondance et les communications au client se font dans la langue indiquée par le client au début de sa relation avec la Banque, et qui a été enregistrée par celle-ci.

#### **4.1.2. Mise à disposition**

La Banque garde la correspondance si le client le lui demande. Les frais que la Banque impute pour ce service sont repris dans le tableau des tarifs.

La Banque se réserve toutefois le droit d'expédier la correspondance lorsqu'elle y est obligée par la loi, pour des raisons de contrôle interne ou si elle l'estime nécessaire pour préserver ses droits.

#### **4.1.3. Mise à disposition électronique**

Les extraits de compte et certaines autres communications peuvent n'être mis à la disposition du client que par voie électronique si cela a été convenu ainsi.

La Banque se réserve le droit de décider de manière discrétionnaire d'envoyer certaines communications par courrier ordinaire. Une telle situation peut se présenter, par exemple, si la Banque soupçonne que le compte e-mail du client ait été compromis.

#### **4.1.4. Relevé de la correspondance**

Le client s'engage à consulter régulièrement ses messages et ses extraits de compte, quelle que soit la manière dont ceux-ci sont mis à sa disposition.

Le client est supposé avoir pris connaissance de la correspondance dans les trois jours à dater de la mise à disposition par la Banque par la voie choisie par le client.

Le client ne peut pas invoquer la responsabilité de la Banque pour sa propre négligence, et il ne peut argumenter qu'il n'a pas eu connaissance d'une communication en temps utile s'il ne retire ou ne demande pas sa correspondance.

#### **4.1.5. Preuve**

La Banque peut prouver l'envoi de la correspondance au client en remettant une copie de cette correspondance ou un historique des opérations. Cette copie peut avoir une autre forme que le document original si celui-ci a été établi par voie électronique.

### **4.2. Protection de la vie privée - confidentialité**

#### **4.2.1. Traitement des données personnelles**

Conformément aux législations belge et européenne en vigueur en la matière, la Banque est responsable du traitement correct des données à caractère personnel de ses clients qui sont indispensables à l'exercice de ses activités.

La déclaration de confidentialité, accessible sur le site Internet de la Banque ([www.delen.bank](http://www.delen.bank)) reprend toutes les informations relatives à la politique en matière de protection des données.

#### **4.2.2. Transactions en instruments financiers**

Le client accepte que la Banque communique son identité aux autorités de surveillance lorsqu'il donne des ordres relatifs à des instruments financiers, conformément au cadre légal en vigueur. De manière plus générale, il accepte que la Banque communique toutes les informations et les documents (y compris son identité) aux personnes et dans les cas imposés par la législation ou les règlements en vigueur. La même autorisation vaut pour les autorités compétentes pour les marchés étrangers.

La Banque est habilitée à transmettre les données personnelles à des tiers chargés d'assurer le traitement des données pour son compte dans le cadre de l'objectif précité.

#### **4.2.3. Devoir de discrétion**

La Banque a un devoir de discrétion. Elle ne communique pas d'informations concernant les opérations de ses clients à des tiers, sauf dans le cas où elle aurait reçu leur autorisation explicite, dans le cas où elle y serait obligée par quelque loi ou si un intérêt légitime le justifie, ou sur la base d'une injonction expresse d'une autorité de surveillance ou d'une décision judiciaire.

##### **4.2.3.1. Le Point de contact central (PCC)**

La Banque est obligée de communiquer périodiquement certaines données relatives à ses clients et à leurs comptes ou contrats à un point de contact central, également appelé « PCC ». Ce point de contact central est tenu par la Banque Nationale de Belgique (BNB).

La Banque communique le numéro de registre national de chaque client (ou le numéro d'enregistrement à la BCE), ainsi qu'une liste des comptes dont il a été (co)titulaire à un moment quelconque de l'année civile à laquelle ont trait ces données, ainsi que l'attribution ou le retrait d'une procuration à un ou plusieurs mandataires sur les comptes en question et l'identité de ce ou de ces mandataires.

Les soldes des comptes bancaires et les montants globalisés des contrats financiers sont également communiqués périodiquement au PCC.

Le client a le droit de s'adresser à la BNB pour consulter les données enregistrées à son nom auprès du PCC. Si ces données sont inexactes ou si elles ont été enregistrées à tort, le client a le droit d'exiger de la Banque leur rectification ou leur suppression.

Les données sont conservées au PCC pendant une période maximale de huit ans à compter de la date de clôture de la dernière année civile pendant laquelle la Banque a communiqué des données relatives au client ou à son compte.

##### **4.2.3.2. FATCA**

La Banque a le statut de Reporting FFI – Foreign Financial Institution au sens du Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) et au sens de l'Intergovernmental Agreement (IGA) conclu entre les autorités fiscales belges et américaines. Suite à cet accord, entré en vigueur le 1er juillet 2014, toutes les institutions financières belges sont tenues d'identifier parmi leur clientèle les contribuables américains, et de communiquer annuellement les données relatives aux comptes détenus par ces clients au SPF Finances, qui les transmet à l'IRS. C'est le cas pour les particuliers et pour les personnes morales, mais aussi pour les personnes morales dites passives (telles que les sociétés de portefeuille) dont l'actionariat est constitué pour une part substantielle par des contribuables américains. En vertu de la législation FATCA, les informations communiquées sont les suivantes : le prénom, le nom, mais aussi la date et le lieu de naissance, l'adresse ainsi que le numéro d'identification (le numéro TIN = Tax Payer Identification Number), le numéro du compte et le solde (ou la contre-valeur) du compte.

Dans certains cas, le montant brut des revenus et des ventes sera également communiqué. En l'occurrence, la Banque a le droit, pour chaque client ou client potentiel, d'exiger que celui-ci remplisse tout document éventuellement utile où il s'identifie conformément aux dispositions de FACTA ou de l'IGA. À défaut, la Banque se réserve le droit de mettre fin immédiatement à la relation bancaire.

##### **4.2.3.3. Common Reporting Standard (CRS)**

La norme CRS est un nouveau standard d'échange d'informations entre pays qui est entré en vigueur en 2016. Pour toute personne étrangère titulaire d'un compte, elle impose aux institutions financières l'obligation légale, dès 2017, de communiquer au pays dont cette personne est un résident fiscal, les informations et données personnelles (relatives à ses revenus de 2016), par l'intermédiaire des autorités belges. Les pouvoirs publics étrangers veulent ainsi avoir accès aux données de leurs résidents.

En vertu de la norme CRS, les institutions financières vont devoir identifier leurs clients et vérifier de quel pays ceux-ci sont résidents sur le plan fiscal. Les renseignements relatifs aux comptes des contribuables qui ont leur domicile fiscal en dehors de la Belgique devront être communiqués au pays du domicile par l'intermédiaire du SPF Finances. La Banque sera également soumise à l'obligation légale d'effectuer certaines vérifications d'identité complémentaires concernant les titulaires de comptes. De plus, chaque année, la Banque communiquera au SPF Finances des données relatives aux titulaires de compte dont le domicile fiscal est situé en dehors de la Belgique.

C'est le cas pour les particuliers et pour les personnes morales, mais aussi pour les personnes morales dites passives (telles que les sociétés de portefeuille) dont l'actionariat est constitué pour une part substantielle par des contribuables étrangers. En vertu de la norme CRS, les renseignements à communiquer au pays dont le titulaire du compte est résident fiscal sont les suivants : le prénom, le nom, mais aussi la date et le lieu de naissance, l'adresse, ainsi que le numéro d'identification (le numéro TIN = Tax Payer Identification Number), le numéro du compte et le solde du compte. Dans certains cas, le montant brut des revenus et des ventes sera également communiqué. En l'occurrence, la Banque a le droit, pour chaque client ou client potentiel, d'exiger que celui-ci remplisse tout document éventuellement utile où il s'identifie conformément à la législation en vigueur. À défaut, la Banque se réserve le droit de mettre fin immédiatement à la relation bancaire.

#### **4.2.3.4. Directive sur les Droits des Actionnaires - SRD II**

Conformément à la Directive européenne visant à promouvoir l'implication à long terme des actionnaires (Directive Droits des Actionnaires - SRD II), transposée en droit belge par la Loi du 28 avril 2020, la Banque est tenue de transmettre certaines informations pour chaque Client auquel elle fournit certains services titres en matière d'actions dès que cela lui sera demandé par la société concernée ou un tiers désigné par cette dernière.

Ces informations seront communiquées selon les modalités prévues dans les annexes du Règlement d'exécution (UE) 2018/1212 du 3 septembre 2018 mettant en application la DRS II. En outre, la Banque peut, le cas échéant, échanger des informations si la législation le lui impose. La Banque n'informerait pas le Client du fait qu'elle a reçu une telle demande ou qu'elle a procédé à un échange d'informations.

#### **4.2.4. Enregistrement de conversations et d'images**

Pour des raisons de sécurité, les bâtiments de la Banque peuvent être placés sous la surveillance de caméras.

Le client accepte que la Banque puisse enregistrer des communications téléphoniques ou vidéo avec ses clients afin de les utiliser comme preuve de l'ordre reçu en cas de litiges ou pour des contrôles internes. Les enregistrements ne sont pas utilisés à d'autres fins.

Une copie des enregistrements des conversations téléphoniques ou vidéo avec le client est tenue à disposition durant une période de cinq ans. Cette période est prolongée jusqu'à sept ans si l'autorité compétente le requiert.

### **4.3. Garanties en faveur de la Banque**

#### **4.3.1. Unicité des comptes**

Sauf s'il en a été convenu autrement et pour autant que leurs modalités de fonctionnement le permettent, tous les comptes du client constituent les éléments d'un seul et même compte dont les montants débiteurs et créditeurs se compensent continuellement. Si certains comptes sont libellés en devises, ils font également partie de ce compte unique.

Les comptes qui doivent garder leur individualité propre en vertu de dispositions légales ou d'une convention spécifique entre le client et la Banque ne sont pas repris dans l'unicité des comptes ci-dessus.

#### **4.3.2. Compensation**

Dans le cas où le client ne respecterait pas ses obligations envers la Banque, cette dernière peut, même après la faillite du client ou après une situation de concours, compenser toutes ses créances à l'égard du client par toutes les créances que le client détient à l'égard de la Banque, qu'il s'agisse ou non de créances exigibles et que les créances soient libellées en euros ou en devises.

Le cas échéant, les avoirs en devises seront convertis en euros sur la base du cours de change du jour de la comptabilisation de la transaction.

La Banque peut également appliquer la compensation entre le solde débiteur d'un compte dont le client est cotitulaire et le solde créditeur du compte dont le client est l'unique titulaire.

#### **4.3.3. Gage**

Tous les montants, instruments financiers ou avoirs que la Banque détient pour le compte du client, sont donnés en gage par le client à la Banque en garantie de la bonne exécution des obligations du client envers la Banque.

La Banque a le droit de rendre ce gage opposable aux tiers aux frais du client. Elle a également le droit de monnayer le gage de manière légale afin d'apurer les sommes qui lui sont dues.

#### **4.3.4. Privilège sur instruments financiers**

Conformément à l'article 31 de la loi du 2 août 2002, la Banque possède un privilège (de même rang que celui du créancier gagiste) sur les instruments financiers, les avoirs au comptant et les devises :

1° qui sont remis par le client afin de servir de couverture pour l'exécution de transactions en instruments financiers, pour la souscription d'instruments financiers ou pour des opérations à terme en devises ;

2° que la Banque détient suite à l'exécution de transactions en instruments financiers ou d'opérations à terme en devises ou suite à la liquidation de transactions en instruments financiers ou de souscriptions d'instruments financiers dont elle est chargée ou d'opérations à terme en devises effectuées directement par les clients.

Ce privilège garantit toute créance des intermédiaires qualifiés résultant de ces transactions, opérations ou liquidations visées au premier alinéa, y compris les créances résultant d'emprunts ou d'avances.

Les sous-dépositaires désignés par la Banque peuvent également invoquer certaines garanties à l'égard des instruments financiers dont ils assurent le dépôt.

#### **4.4. Fiscalité**

Le client est tenu de veiller lui-même à s'acquitter de toutes ses obligations fiscales, tant en Belgique qu'à l'étranger, notamment pour ce qui concerne les avoirs et les valeurs qu'il confie à la Banque et les revenus que ceux-ci génèrent.

Le cas échéant, la Banque assiste le client en lui prodiguant des conseils fiscaux dans le cadre plus large du conseil patrimonial.

Cependant, c'est au client qu'il incombe à tout moment de s'acquitter de l'ensemble de ses obligations fiscales.

La Banque s'abstient de fournir quelque conseil que ce soit en matière de fiscalité étrangère.

Le conseil fiscal prodigué par la Banque est toujours de nature générale et ne tient compte ni de régimes particuliers ni d'exceptions spécifiques. Il n'y a donc pas lieu de considérer ce conseil comme une prestation de services professionnels de conseil fiscal ou juridique. Ce conseil se fonde sur la législation en vigueur au moment où il est rédigé. Il tient compte en outre de l'avis de l'administration fiscale belge qui prévaut au moment de sa rédaction. Tant la réglementation que le point de vue de l'administration fiscale peut changer à tout moment. La Banque décline toute responsabilité quant à l'exactitude ou la pertinence du conseil prodigué, quant à la manière dont ce conseil aurait pu être utilisé, ou encore quant à ses éventuelles conséquences défavorables. Le conseil prodigué est un avis de première ligne ; il incombe donc à l'utilisateur de vérifier si l'information contenue dans ce conseil est complète, suffisante et d'actualité.

#### **4.5. Tableau des tarifs et modifications**

##### **4.5.1. Tarifs**

Les tarifs et les conditions en vigueur pour les services et les instruments financiers offerts par la Banque sont repris sur le tableau des tarifs qui est mis gratuitement à disposition dans chaque établissement de la Banque et sur son site ([www.delen.bank](http://www.delen.bank)).

Pour certains frais, la Banque devra tenter d'évaluer au mieux le montant des frais directs ou indirects qui seront portés en compte au client. Il en sera surtout ainsi dans le cas de données pour lesquelles la Banque dépend de tiers. En aucun cas, la Banque ne pourra être tenue responsable d'éventuelles erreurs d'estimation des frais relatifs à des services ou à des instruments financiers.

##### **4.5.2. Frais**

Sauf dispositions légales ou contractuelles contraires, tous les frais et commissions habituels, ainsi que les autres frais que la Banque a dû engager à la demande ou en faveur du client, sont à charge du client. Il s'agit notamment de frais d'envoi, de frais de recherche, de consultations de centrales, de frais pour l'intervention de correspondants ou d'intermédiaires, de perceptions et d'impôts émanant des autorités (tels que notamment les droits de timbre, le précompte mobilier et les droits d'enregistrement), de frais en rapport avec des saisies, une opposition ou une revendication et des frais de justice et hors justice occasionnés par le recouvrement de dettes et la reconnaissance et la préservation des droits de la Banque.

Dans le cadre de la taxe sur les comptes-titres, la Banque se réserve le droit de facturer des frais complémentaires et de déduire les taxes éventuellement applicables en cas de constatation d'un comportement d'évasion fiscale de la part du client.

##### **4.5.3. Modifications**

Sauf dispositions légales contraires, la Banque a le droit de modifier à tout moment les tarifs et les frais qu'elle porte en compte. Les modifications sont appliquées à la prochaine échéance ou, en l'absence d'échéance, au prochain décompte, après l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs ou frais. Les modifications sont communiquées au client en respectant le préavis minimum en vigueur, de la même manière que les modifications apportées au présent règlement général, sauf exceptions mentionnées au présent point 4.5.3. Le client est supposé accepter la modification s'il continue à utiliser le service ou s'il n'a pas choisi explicitement par écrit de renoncer au service offert dans un délai de 30 jours calendrier après la notification.

La Banque peut, tenant compte des conditions du marché et sous réserve de la législation spécifique à ce sujet, modifier de manière unilatérale les taux d'intérêt. Cette modification peut être appliquée avec effet immédiat et sans avis préalable. Le client sera informé de cette modification le plus rapidement possible après son entrée en vigueur par extrait de compte, par simple lettre ou par e-mail. Si le client n'est pas d'accord avec les modifications, il peut résilier la convention avec effet immédiat.

Une modification du taux d'intérêt à l'avantage du client peut être appliquée sans que le client en soit avisé personnellement.

##### **4.5.4. Débiter le compte**

Tous les frais, indemnités ou taxes sont automatiquement débités du compte, sauf clause expresse contraire. Dans le cas où des frais auraient été portés en compte dans une autre devise que l'euro, ces frais seront transférés par la Banque en euros sur base du cours de change appliqué à ce moment par la Banque.

La taxe sur les comptes-titres introduite par la loi du 7 février 2018 sera prélevée par la Banque sur chaque compte conformément à la législation en vigueur. La taxe peut également s'appliquer sur un compte en indivision. Aucune distinction n'est faite entre propriétaire en pleine propriété, nu-propriétaire ou usufruitier et chacun est solidairement responsable du paiement de la taxe, quelle que soit la personne induisant le prélèvement de la taxe.

## 4.6. Litiges

### 4.6.1. Traitement des plaintes

Pour les plaintes relatives aux services fournis par la Banque, le client peut s'adresser au département Compliance de la Banque.

Il est également possible de formuler une plainte par le biais du site internet de la Banque ([www.delen.bank](http://www.delen.bank)).

Toute plainte doit être notifiée à la Banque dans un délai raisonnable, accompagnée, le cas échéant, des documents justificatifs nécessaires.

Sauf dispositions légales contraires, on entend par délai raisonnable une période d'un mois maximum.

Pour les transactions en instruments financiers, cependant, on considérera comme raisonnable un délai de deux jours ouvrables à compter de la mise à disposition de la correspondance. À défaut de réaction écrite dans ce délai raisonnable, le client est présumé accepter le contenu du document et renoncer à tout droit de contestation.

S'il ne reçoit pas de confirmation d'une opération qu'il a exécutée, le client est tenu d'en informer immédiatement la Banque.

Les plaintes relatives au traitement de données à caractère personnel peuvent être également adressées directement au Délégué à la protection des données. Le Délégué à la protection des données et le département Compliance peuvent être contactés (par écrit ou par courriel) aux adresses suivantes :

- Délégué à la protection des données  
Jan Van Rijswijcklaan, 184  
2020 Anvers  
[privacy@delen.bank](mailto:privacy@delen.bank)
- Département Compliance  
Jan Van Rijswijcklaan, 184  
2020 Anvers  
[compliance@delen.bank](mailto:compliance@delen.bank)

Toute plainte que le client adresse au Délégué à la protection des données ou au Compliance Officer sera traitée et il y sera répondu dans les plus brefs délais. Si cela s'avère impossible dans les 5 jours suivant la réception de la plainte, la Banque enverra déjà un accusé de réception. Si la plainte est suffisamment claire et documentée, le client recevra une réponse dans les trente jours.

Si la Banque n'est pas en mesure de formuler une réponse dans les trente jours, le client en est informé par une notification indiquant dans quel délai il peut attendre une réponse.

Si un client qui agit en tant que personne physique et qui défend ses intérêts privés n'est pas satisfait de la réponse fournie par la Banque, il peut s'adresser au Service de médiation des Services Financiers, North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n° 8, bte. 2, 1000 Bruxelles, e-mail : [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be) ; site Internet : [www.ombudsfin.be/fr/particuliers/contact/](http://www.ombudsfin.be/fr/particuliers/contact/), tél. : 02 545 77 70. Le client peut faire usage de cette possibilité après que la plainte a été introduite au préalable auprès de la Banque.

Le client peut également s'adresser à tout moment à l'Autorité de protection des données pour toute plainte relative au traitement de ses données personnelles.

### 4.6.2. Rectification d'erreurs

La Banque a le droit à tout moment et sans demande du client, de rectifier des erreurs de quelque nature et quelle qu'en soit la cause.

### 4.6.3. Responsabilité de la Banque

Sauf dispositions légales ou contractuelles contraires, la Banque est uniquement responsable de toute fraude ou de toute faute grave commise par elle ou par ses collaborateurs dans l'exercice de ses activités professionnelles.

La Banque n'est pas responsable des dommages subis par ses clients suite à des cas de force majeure ou à des faits des autorités belges ou étrangères. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : incendies, inondations, grèves, attaques, cambriolages, pannes d'ordinateurs de la Banque ainsi que la perte ou l'altération des données qui y sont enregistrées, etc.

La responsabilité de la Banque ne peut en aucun cas conduire à l'indemnisation de dommages d'ordre commercial, financier ou autre qui ne résultent pas directement d'une fraude ou d'une faute qu'elle aurait commise, par exemple le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, la perturbation du planning, la perte de bénéfice, de notoriété, de clientèle ou d'économies espérées.

Les dispositions applicables en matière responsabilité extracontractuelle ne sont pas applicables à la relation contractuelle entre la Banque et son client.

Dans le cadre de l'exécution de la convention entre la Banque et le client, la Banque fait appel à des personnes préposées telles que, mais sans s'y limiter, des employés, des administrateurs, des agents ou d'autres mandataires. Excepté en cas de faute intentionnelle ou grave

de la personne préposée, le client ne peut pas intenter une action en responsabilité extracontractuelle contre une personne préposée de la Banque, même si le fait à l'origine du dommage constitue un acte illicite

## Partie 2 : Dispositions particulières propres aux services offerts

### 1. Comptes

#### 1.1. Généralités

##### 1.1.1. Ouverture et diversité de comptes

La Banque peut ouvrir différents types de comptes en euros ou en devises au profit de ses clients agréés.

##### 1.1.2. Pluralité des titulaires

Si un compte est détenu au nom de plusieurs titulaires, tous les titulaires sont solidairement et indivisiblement responsables de toutes les opérations sur ce compte, ainsi que du remboursement d'un éventuel solde débiteur sur ce compte. L'accomplissement d'un acte de disposition ou l'octroi d'une procuration à un tiers n'est possible qu'après une instruction conjointe de tous les titulaires du compte.

En cas de désaccord entre les différents titulaires concernant leur pouvoir de signature, la Banque se réserve le droit de suspendre l'utilisation du compte jusqu'à ce qu'ils soient parvenus à un accord et qu'ils l'aient communiqué à la Banque.

##### 1.1.3. Indivisions usufruit/nue-propriété

Dans le cadre de certains services, la Banque peut tenir compte de l'existence d'un usufruit sur les avoirs versés sur un compte. Dans ce cas, tous les revenus perçus régulièrement pendant la durée de l'usufruit (intérêts, dividendes, etc.) seront versés à l'usufruitier.

Sauf dans le cas où la Banque recevrait d'autres instructions en la matière, l'usufruitier peut, dans les limites de ses compétences, signer tous les documents et toutes les conventions concernant le compte (y compris le profil d'investisseur) au nom et pour le compte de tous les titulaires.

La Banque maintient l'usufruit tant que les parties ne l'informent pas de la fin de celui-ci. À cet effet, toutes les preuves pertinentes sont remises à la Banque. Sauf dispositions contraires, l'usufruit prend fin dès que la Banque a connaissance du décès de l'usufruitier. En cas de décès d'un nu-propriétaire ou d'un usufruitier, la Banque communique au fisc les informations concernant l'usufruit ou la nue-propriété, comme la loi l'exige.

Dans ce cas, les mêmes règles sont applicables pour la libération des avoirs que celles en vigueur pour la liquidation d'une succession.

##### 1.1.4. Extraits de compte

Pour toutes les opérations enregistrées sur le compte, la Banque mentionnera sur les extraits le type d'opération dont il s'agit, la date de l'opération, la date valeur, le solde du compte avant et après l'opération. Les extraits sont numérotés et sont établis en un seul exemplaire. Des frais seront comptabilisés pour la remise de duplicata.

##### 1.1.5. Date valeur et date de l'opération

La date valeur est la date à laquelle un montant retiré cesse de produire des intérêts ou la date à laquelle un montant versé commence à en produire. Les dates valeur diffèrent selon le type de compte et selon l'opération concernée. Elles sont reprises dans le tableau des tarifs.

##### 1.1.6. Soldes débiteurs

Sauf convention contraire, chaque compte doit à tout moment présenter un solde créditeur. Toute dérogation à cette règle tacitement tolérée par la Banque ne peut jamais être invoquée comme donnant droit au maintien ou à la répétition de cette dérogation, ne peut jamais durer plus que trois mois et/ou ne peut jamais concerner un montant supérieur à 1.249 euros. La Banque peut exiger à tout moment le remboursement immédiat de tout solde débiteur.

Le taux débiteur est mentionné sur les extraits de compte.

##### 1.1.7. Intérêts créditeurs

Les taux applicables sont mentionnés dans le tableau des tarifs de la Banque. Les intérêts sont calculés périodiquement et versés sur le compte. Les intérêts octroyés par la Banque sont calculés au jour le jour.

##### 1.1.8. Clôture d'un compte

À la clôture d'un compte à vue ou d'un compte d'épargne, l'éventuel solde positif du compte (y compris tous les intérêts auxquels le client a droit en vertu des dispositions légales et réglementaires et des conditions liées au compte à vue ou au compte d'épargne) sera remis sans frais au client ou sera transféré sur un compte indiqué par le client dans un établissement de crédit établi au sein de l'Union européenne.

Conformément à la législation en vigueur, la Banque prélèvera les éventuelles taxes dues au moment de la clôture d'un compte-titres.

Dans le cas où le compte est partiellement vidé et que les actifs restants ou la valeur des titres restants sont insuffisants pour satisfaire aux obligations fiscales, la Banque se réserve le droit de prélever la taxe applicable avant la liquidation.

#### **1.1.9. Protection des dépôts**

La Banque participe au système belge de protection des dépôts tel qu'instauré par le Fonds de garantie pour les services financiers.

Si la Banque n'est pas en mesure de faire face à ses obligations financières, le client – s'il répond aux conditions légales – bénéficiera, à concurrence d'un montant maximum déterminé, d'un remboursement des dépôts en liquide qu'il détient auprès de la Banque.

Les conditions détaillées de cette protection sont disponibles auprès de la Banque ou sur le site Internet ([www.delen.bank/fr/publications/informations-juridiques](http://www.delen.bank/fr/publications/informations-juridiques)). Le client trouvera également des informations complémentaires sur le site <https://www.fondsdegarantie.belgium.be/fr>.

En outre, le client peut obtenir une intervention limitée de la part du Fonds de protection pour des dépôts et instruments financiers si la Banque n'est plus en état, en raison de sa déficience, de remettre les instruments financiers du client (par exemple, en raison d'une erreur administrative).

Pour plus d'informations à ce sujet : [http://www.beschermingsfonds.be/fr/mod\\_message.html](http://www.beschermingsfonds.be/fr/mod_message.html).

#### **1.2. Compte à vue**

Sur son compte à vue, le client peut déposer des fonds auprès de la Banque par voie scripturale.

Il peut aussi donner à la Banque l'instruction de transférer des sommes déposées sur ce compte vers le numéro de compte d'un bénéficiaire qu'il lui indique.

Si la Banque décide d'accorder des intérêts sur le compte à vue, les montants qui y sont versés rapportent un intérêt à partir du jour bancaire ouvrable où la Banque reçoit effectivement l'argent du client ou d'un autre établissement de crédit. Les montants des chèques produiront ainsi des intérêts à partir du jour où la Banque perçoit effectivement l'argent de l'établissement de crédit concerné, et non pas à partir du jour de remise du chèque à la Banque.

Si la Banque décide d'accorder des intérêts sur le compte à vue, les montants retirés produisent en principe un intérêt jusqu'au jour bancaire ouvrable du retrait ou de l'encaissement par un autre établissement de crédit.

#### **1.3. Compte d'épargne**

##### **1.3.1. Statut du compte d'épargne**

Le client peut ouvrir auprès de la Banque un compte d'épargne réglementé qui satisfait à certaines conditions légales d'exemption fiscale des revenus de l'épargne. Le client est averti des changements éventuels de ces conditions.

##### **1.3.2. Intérêts et primes**

Le taux de base et les primes éventuelles sont mentionnés dans le tableau des tarifs et dans les informations clés destinées aux épargnants.

Les changements de taux sont communiqués à l'avance au client via extrait de compte ou par un autre moyen approprié.

Le mode de calcul des intérêts et des primes (prime d'accroissement et prime de fidélité) est décrit dans le document d'informations clés destiné aux épargnants en matière de comptes d'épargne. Ce document est disponible dans chaque établissement de la Banque ou sur [www.delen.bank](http://www.delen.bank).

#### **1.4. Compte à terme**

##### **1.4.1. Montant**

Le client peut ouvrir un compte à terme auprès de la Banque pour le montant minimum mentionné dans le tableau des tarifs. Dans le cas où le montant descendrait sous le minimum défini dans le tableau des tarifs suite à un retrait partiel, la Banque a le droit de transférer ce montant sur un compte à vue du client.

##### **1.4.2. Durée**

La durée du placement est fixée par convention lors de l'ouverture du compte. La durée commence le jour où les montants sont placés sur le compte à terme et prend fin le premier jour bancaire ouvrable qui suit l'expiration de la durée convenue.

##### **1.4.3. Intérêts**

Sauf s'il en a été convenu autrement, les intérêts des montants qui ont été placés sur le compte à terme sont comptabilisés sur un compte à vue du client. Le versement des intérêts intervient soit à la fin de la durée convenue, soit à l'échéance annuelle du placement si celui-ci a une durée supérieure à 12 mois.

#### **1.4.4. Destination des fonds à l'échéance**

À l'échéance, tout dépôt à terme est renouvelé pour la même durée que la durée initiale et aux conditions en vigueur au jour du renouvellement, à moins que le client ne donne d'autres instructions.

Ces instructions doivent parvenir à la Banque au plus tard un jour bancaire ouvrable avant l'échéance lorsqu'il s'agit d'un placement en euros. Lorsqu'il s'agit d'un placement en devise étrangère, les instructions doivent parvenir à la Banque au plus tard deux jours bancaires ouvrables avant l'échéance.

#### **1.4.5. Libération anticipée**

La Banque peut consentir à une libération partielle ou complète du placement avant terme à la demande du client, à condition que le client paye les frais qui y sont liés ou des indemnités.

### **1.5. Compte titres**

#### **1.5.1. Dépôt d'instruments financiers**

Le client peut déposer ses instruments financiers sur un compte auprès de la Banque. Celle-ci prend en dépôt tous les instruments financiers belges et étrangers. Elle se réserve le droit de refuser la conservation de tout instrument financier qu'elle ne souhaite pas prendre en dépôt pour des raisons dépendant exclusivement de son appréciation.

Lors du dépôt d'instruments financiers, un reçu est remis au client. Ce reçu contient l'identification des titres donnés en dépôt.

En déposant ses titres, le client soumet les instruments financiers au régime de fongibilité.

Sauf convention contraire explicite entre le client et la Banque, les titres inscrits dans un registre nominatif ne sont pas déposés sur un compte titres auprès de la Banque, même lorsque la Banque les affiche dans le portefeuille du client à titre de service en faveur de celui-ci.

#### **1.5.2. Mission de conservation de la Banque**

La Banque est chargée, sous réserve de ce qui suit, de : la conservation des instruments financiers et du traitement des corporate actions/régularisations, tels que l'encaissement et le paiement d'intérêts et/ou de dividendes des instruments financiers en dépôt, l'encaissement et le paiement de capitaux échus, les attributions gratuites, la division, l'échange et la conversion d'instruments financiers en dépôt.

La Banque apporte le plus grand soin dans l'exécution des opérations auxquelles donnent lieu les titres déposés et qui ont fait l'objet d'une publicité suffisante. Toutefois, sauf en cas de faute grave ou de fraude de sa part, elle ne peut être tenue responsable des omissions ou des défauts de diligence dans l'exercice de tout droit afférent aux titres déposés ou dans l'exécution de toute opération y relative.

Dans le cas des corporate actions / régularisations concernant des instruments financiers en dépôt, tels que l'échange ou l'augmentation de capital, pour lesquels le choix est offert aux détenteurs des instruments financiers d'opérer ou non la régularisation, la Banque, agissant comme une personne prudente et raisonnable, choisira pour le client. Si le client ne peut marquer son accord avec l'option choisie, il doit en informer la Banque au plus tard deux jours bancaires ouvrables suivant la réception du bordereau concernant cette transaction.

Sauf convention contraire, la Banque recevra un dividende optionnel en espèces. Le client peut demander par écrit à la Banque de recevoir un dividende optionnel en nouveaux titres. Le client reste pleinement responsable du maintien d'un solde créditeur sur chaque compte.

Sauf obligation légale, la Banque n'a pas d'autres tâches relatives aux instruments financiers sous dépôt que celles décrites dans le point 1.5.2. Ainsi, les messages ou opérations suivants ne seront en principe pas communiqués au client :

- procédures en insolvabilité (ex. chapitre 11) ;
- class actions (recours collectifs) ;
- modification du rating d'un instrument financier.

Si la Banque le fait malgré tout, cela n'établit pour le client aucun droit à l'avenir.

#### **1.5.3. Tarifs**

Pour la tenue d'un compte titres, la Banque facture des frais de garde tels qu'ils sont repris dans le tableau des tarifs. La Banque peut débiter du compte du client le montant des frais qu'elle a engagés en faveur des titres donnés en dépôt, ainsi que les taxes éventuelles.

#### **1.5.4. Vices des instruments financiers en dépôt**

La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable d'un dommage que le client pourrait subir suite à des vices liés aux instruments financiers mêmes qu'il a donnés en dépôt ni des irrégularités survenues avant le dépôt.

Le client supporte toutes les conséquences pouvant provenir du dépôt ou du traitement d'instruments financiers irréguliers ou qui ne seraient plus valables, ou d'instruments financiers frappés d'opposition.

Le client est tenu d'indemniser la Banque ou ses sous-dépositaires pour tout dommage qu'elle pourrait subir suite au dépôt auprès d'elle d'instruments financiers comportant un vice.

#### **1.5.5. Livraison matériel des titres**

Conformément à la loi du 14 décembre 2005 portant suppression des titres au porteur, aucune livraison matérielle de titres ne sera plus possible à partir du 1er janvier 2008, même si la demande de livraison matérielle a été adressée à la Banque avant cette date.

#### **1.5.6. Sous-dépôt**

Le client autorise la Banque à déposer des instruments financiers auprès d'autres dépositaires professionnels belges ou étrangers, y compris des dépositaires établis dans d'autres pays que les États membres de l'Espace économique européen. Dans ce cas, la Banque veille à ce que les instruments financiers qui lui sont confiés ne soient pas enregistrés sur le même compte que les instruments financiers qui lui appartiennent.

La Banque sélectionne ces dépositaires avec le soin nécessaire. Pour cela, elle tient compte de la réputation sur le marché et du professionnalisme des sous-dépositaires. Malgré cette obligation de soin, la Banque ne peut être tenue responsable des fautes ou de l'insolvabilité du tiers dépositaire.

Les instruments financiers cédés en dépôt à d'autres dépositaires professionnels, belges ou étrangers y compris des dépositaires établis dans des pays n'appartenant pas à l'Espace économique européen sont soumis aux règles de fonctionnement de ces établissements, aux accords conclus entre la Banque et ces dépositaires, et à la réglementation et à la législation du pays où ils sont établis. Cela peut avoir une incidence sur les droits du client en ce qui concerne les instruments financiers. Lorsque cela est requis par la loi applicable dans un pays tiers où les instruments financiers des clients sont détenus, la Banque peut octroyer des sûretés, des créances privilégiées ou des droits à compensation sur des instruments financiers de clients afin de recouvrer des créances qui ne sont pas liées à ces clients ou à la fourniture de services à ces clients.

La Banque peut donner en dépôt les instruments financiers qui lui sont confiés à des tiers dépositaires. Ceux-ci peuvent détenir ces instruments financiers sur un compte collectif. Dans ce cas, le client ne disposera que d'un droit proportionnel sur les instruments financiers y présents.

La Banque est responsable du bon choix du tiers dépositaire, mais n'est pas redevable envers le client pour les suites d'une procédure d'insolvabilité de ce tiers dépositaire. Le cas échéant, la Banque mettra tout en œuvre pour une déclaration et un recouvrement en temps utile dans le cadre d'une procédure d'insolvabilité locale. Si, malgré tout, il n'est pas possible de récupérer suffisamment d'instruments financiers afin de satisfaire tous les clients de la Banque, la distribution sera proportionnelle. Dans ce cas, la Banque remettra à chaque client les pièces nécessaires pour poursuivre l'exercice de ses droits.

#### **1.5.7. Communication d'identité**

Le client autorise irrévocablement la Banque à communiquer, conformément à la législation en vigueur, son identité ainsi que les droits qu'il possède sur des instruments financiers (pleine propriété, usufruit...) aux sous-dépositaires étrangers, aux autorités de contrôle étrangères ou à l'émetteur, lorsque la Banque est entendue en sa qualité de dépositaire à propos d'instruments financiers étrangers qui lui sont donnés en dépôt par le client.

### **2. Cartes de débit ou de crédit**

Les conditions pour l'octroi et l'utilisation d'une carte de débit ou de crédit font l'objet d'un règlement propre.

### **3. Services de paiement / opérations de paiement**

#### **3.1. Virements européens initiés par le donneur d'ordre**

##### **3.1.1. Définition du transfert européen**

Par virements européens, il convient d'entendre : tous les transferts de fonds en euros ou dans la monnaie d'un État membre de l'Union européenne (UE) ou de l'Espace économique européen (EEE), initiés par le donneur d'ordre, vers un bénéficiaire d'un État membre de l'UE ou de l'EEE, sans opération de change pour le donneur d'ordre, transmis à la Banque.

##### **3.1.2. Identifiant unique**

L'identifiant unique du donneur d'ordre est son numéro IBAN (International Bank Account Number) ou son numéro de compte bancaire belge. La Banque débitera le compte de paiement du donneur d'ordre sur la base de ces données.

Pour l'exécution de l'ordre de paiement, l'identifiant unique du bénéficiaire est son numéro IBAN ou son numéro de compte bancaire belge.

La Banque ne vérifiera pas s'il y a concordance entre l'identité du donneur d'ordre et du bénéficiaire du virement d'une part et leur identifiant unique d'autre part. Si le client communique à la Banque un identifiant unique incorrect, celle-ci décline toute responsabilité en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte de la transaction de paiement. La Banque tentera néanmoins, dans la mesure du raisonnable, d'obtenir le remboursement des sommes relatives à cette transaction de paiement. S'il s'avère impossible de récupérer ces sommes, la Banque communiquera au client, sur demande écrite de ce dernier, toutes les informations dont elle dispose qui seraient pertinentes pour que le client puisse intenter une action en justice afin d'obtenir le remboursement de ces sommes.

### 3.1.3. Conditions de forme

Tout ordre de virement doit être soit signé, soit transmis ou confirmé par téléphone.

L'ordre de virement doit comporter les données suivantes :

- l'identifiant unique du donneur d'ordre et du bénéficiaire
- le montant à transférer, y compris 2 décimales
- l'unité monétaire
- le nom du bénéficiaire
- de préférence l'adresse du bénéficiaire
- et éventuellement une communication au bénéficiaire

L'indication du code BIC (Bank Identifier Code) n'est pas obligatoire. La Banque déduira le code BIC du numéro IBAN et transcrira éventuellement le code BIC indiqué.

### 3.1.4. Approbation et révocation

L'apposition d'une signature valable ou l'approbation téléphonique ont valeur d'acceptation de l'ordre de virement.

L'accord peut être donné pour un seul ordre de virement ou pour une série d'ordres de virement. Un ordre de virement reçu sans date d'exécution future demandée ne pourra plus être révoqué par le client.

Le client peut révoquer un ordre de virement donné comprenant une date d'exécution future demandée au plus tard jusqu'au jour bancaire ouvrable qui précède la date d'exécution demandée, et ce à la fois par écrit ou par téléphone.

### 3.1.5. Frais

À moins que le client ne demande expressément à la Banque de prendre tous les frais à sa charge (le principe OUR), la Banque applique le principe SHA (shared) aux virements, le donneur d'ordre et le bénéficiaire assumant chacun les frais payables à leur banque respective.

La Banque impute les frais conformément au tableau des tarifs. La Banque utilise comme base de change un cours qui est basé sur le taux de change en vigueur sur les principaux marchés de devises : le taux de change de référence. Les indications de ce taux de change figurent dans un système d'information financier. Le taux de change appliqué par la Banque est basé sur le « taux moyen » du jour bancaire ouvrable durant lequel l'opération est effectuée. La Banque applique une marge fixe eu égard audit taux, comme spécifié dans le tableau des tarifs. Un taux de change communiqué préalablement au client est à titre indicatif et n'engage pas la Banque.

### 3.1.6. Refus

La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter un ordre de virement :

- en cas de provision insuffisante sur le compte de paiement à débiter ;
- en cas de doute concernant l'authenticité de l'ordre ;
- lorsque l'ordre a été transmis à la Banque de manière incorrecte, incomplète ou irrégulière ;
- lorsque la Banque est empêchée de le faire en vertu d'une disposition légale ou réglementaire d'ordre public ;
- lorsque l'ordre enfreint les dispositions reprises dans les conventions spéciales entre la Banque et le client.

En cas de refus d'exécution, le client est informé le plus rapidement possible des motifs de celui-ci et de la procédure relative à la correction des éventuelles erreurs de fait qui ont donné lieu au refus, sauf si d'autres dispositions légales ou réglementaires d'ordre public l'interdisent. La Banque n'impute pas de frais pour cela. Lorsque le client n'est pas d'accord avec la non-exécution, il peut contacter la Banque conformément au point 4.6.1. de la première partie du présent règlement.

### 3.1.7. Date de réception

La date de réception d'un ordre de virement sans date d'exécution demandée dans le futur équivaut au jour bancaire ouvrable où la Banque reçoit l'ordre de virement, pour autant que l'ordre lui parvienne avant 17h. Tout ordre de virement reçu après 17h est censé avoir été reçu le jour bancaire ouvrable suivant.

Pour un ordre de virement comprenant une date d'exécution demandée dans le futur, c'est la date de réception qui constitue la date d'exécution demandée dans le futur ou, si ce n'est pas un jour bancaire ouvrable, le premier jour bancaire ouvrable qui suit.

### **3.1.8. Date d'exécution**

La Banque et le client conviennent que le délai d'exécution maximum pour les ordres de virement européen est d'un jour bancaire ouvrable après la date de réception.

Tout ordre de virement en euros au sein de la Belgique sera toujours exécuté un jour ouvrable après sa réception, pour autant qu'il ait été reçu avant 17h.

Pour un ordre de virement « papier », le délai d'exécution peut être prolongé d'un jour ouvrable bancaire supplémentaire.

En ce qui concerne l'exécution des ordres de paiement qui lui ont été confiés, la Banque peut, à sa propre initiative, faire appel à des correspondants bancaires ou à des tiers si elle le juge nécessaire ou utile.

### **3.1.9. Fraude et contestations**

Si la Banque soupçonne que le compte à vue du client fait l'objet de transactions frauduleuses, elle bloquera ledit compte et avertira le client par téléphone de son soupçon et du blocage effectué.

Le client qui constate l'existence d'un virement non autorisé ou exécuté de manière incorrecte n'obtiendra la rectification de cette transaction par la Banque que s'il a porté ladite transaction à la connaissance de la Banque sans délai, et au plus tard treize mois après la date de valeur du débit.

Si la condition qui précède est remplie et que la Banque n'a aucun motif raisonnable l'amenant à suspecter un acte frauduleux commis par le client, dans le cas d'une transaction de paiement non autorisée, la Banque remboursera immédiatement au client le montant de la transaction ; dans tous les cas, le remboursement interviendra au plus tard à la fin du jour ouvrable bancaire suivant celui où la Banque a été informée de la transaction non autorisée.

Jusqu'au moment où le client notifie la transaction non autorisée à la Banque, sa responsabilité reste engagée pour toute transaction non autorisée réalisée sur son compte à vue, à hauteur de 150 euros maximum.

Cette règle ne s'applique cependant pas lorsque le client a lui-même agi de manière frauduleuse ou a commis une négligence grave. Dans ce cas, sa responsabilité reste totalement engagée pour les transactions non autorisées.

### **3.1.10. Responsabilité**

Nonobstant les limitations de responsabilité prévues par le présent règlement, la Banque est responsable, à l'égard du client, de la bonne exécution des ordres de virement que celui-ci lui donne, sauf si elle peut prouver que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire a reçu les fonds.

Lorsque la responsabilité de la Banque est engagée à l'égard du client au regard de l'alinéa précédent, elle rembourse immédiatement au client le montant de la transaction de paiement non exécutée ou incorrectement exécutée ; dans ce cas, la Banque rétablit le compte qui a été débité de ce montant. La date de valeur du crédit du compte de paiement du client est au plus tard la date à laquelle le montant a été débité.

Lorsqu'un ordre de virement donné par le client n'a pas été exécuté ou a été exécuté de manière incorrecte, la Banque, sur demande, tentera immédiatement de tracer la transaction de paiement ; elle informe le client du résultat de sa recherche.

En outre, la Banque prendra en charge les éventuels frais et intérêts qu'elle aurait facturés au client du fait de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte des transactions de paiement (y compris d'une exécution tardive).

## **3.2. Virements internationaux**

### **3.2.1. Définition d'un virement international**

Par virement international, il convient d'entendre tous les transferts de fonds initiés par un donneur d'ordre, qui n'ont pas été mentionnés au point 3.1.1.

### **3.2.2. Identifiant unique**

L'identifiant unique du donneur d'ordre est son numéro IBAN (International Bank Account Number) ou son numéro de compte bancaire belge. La Banque débitera le compte de paiement du donneur d'ordre sur la base de ces données.

Pour l'exécution de l'ordre de paiement, l'identifiant unique du bénéficiaire est, en fonction du pays où le bénéficiaire possède son compte :

- soit le numéro IBAN du bénéficiaire ;
- soit le numéro de compte bancaire belge du bénéficiaire ;
- soit le numéro de compte bancaire dans le format du pays du bénéficiaire et ce, toujours avec le code BIC (Bank Identifier Code) de la banque du bénéficiaire.

Dans le cas où le code BIC est inconnu :

- le code bancaire national de la banque du bénéficiaire ;
- ou le nom complet et l'adresse de la banque du bénéficiaire.

La Banque ne vérifiera pas s'il y a concordance entre l'identité du donneur d'ordre et du bénéficiaire du virement d'une part et leur identifiant unique d'autre part.

### 3.2.3. Conditions de forme

Tout ordre de virement doit être soit signé, soit transmis ou confirmé par téléphone.

Pour être complet, l'ordre de virement doit comporter les données suivantes :

- l'identifiant unique du donneur d'ordre et du bénéficiaire ;
- le montant à transférer, incluant jusqu'à 2 décimales ;
- l'unité monétaire ;
- le nom et l'adresse complète du bénéficiaire ;
- éventuellement une communication au bénéficiaire.

La mention du code BIC (Bank Identifier Code) n'est pas obligatoire. La Banque déduira le code BIC du numéro IBAN et transcriera éventuellement le code BIC indiqué.

### 3.2.4. Frais

Le client est tenu d'indiquer comment il souhaite que les frais soient répartis en ce qui concerne son ordre de virement :

- le donneur d'ordre et le bénéficiaire assument chacun les frais de leur banque respective (le principe SHA : shared) ;
- le client peut assumer lui-même tous les frais (le principe OUR) ;
- le client et le bénéficiaire conviennent que le bénéficiaire assume tous les frais (le principe BEN : beneficiary).

À moins que le client ne demande expressément à la Banque de prendre tous les frais à sa charge (le principe OUR), La Banque applique le principe SHA (shared) aux virements par lequel le donneur d'ordre et le bénéficiaire assument chacun les frais payables à leur banque respective.

La Banque impute les frais conformément au tableau des tarifs. Dans le cadre d'une opération de change, la Banque applique les taux de change conformément au point 3.1.5.

Si la Banque doit procéder à une correction, elle peut imputer des frais pour ladite correction conformément au tableau des tarifs.

### 3.2.5. Approbation et révocation

L'apposition d'une signature valable ou l'approbation téléphonique ont valeur d'acceptation de l'ordre de virement. L'accord peut être donné pour un seul ordre de virement ou pour une série d'ordres de virement.

Un ordre de virement reçu sans date d'exécution demandée dans le futur ne pourra plus être révoqué par le client.

Le client peut révoquer un ordre de virement donné comprenant une date d'exécution future demandée au plus tard jusqu'au jour bancaire ouvrable qui précède la date d'exécution demandée, et ce, par écrit ou par téléphone

### 3.2.6. Refus

La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter un ordre de virement :

- en cas de provision insuffisante sur le compte de paiement à débiter
- en cas de doute concernant l'authenticité de l'ordre
- lorsque l'ordre a été transmis à la Banque de manière incorrecte, incomplète ou irrégulière
- lorsque la Banque est empêchée de le faire en vertu d'une disposition légale ou réglementaire d'ordre public
- lorsque l'ordre enfreint les dispositions reprises dans les conventions spéciales entre la Banque et le client

En cas de refus d'exécution, le client est informé le plus rapidement possible des motifs de celui-ci et de la procédure relative à la correction des éventuelles erreurs de fait qui ont donné lieu au refus, sauf si d'autres dispositions légales ou réglementaires d'ordre public l'interdisent. La Banque n'impute pas de frais pour cela.

Lorsque le client n'est pas d'accord avec la non-exécution, il peut contacter la Banque conformément au point 4.6.1. de la première partie du présent règlement.

### **3.2.7. Date de réception**

La date de réception d'un ordre de virement sans date d'exécution demandée dans le futur équivaut au jour bancaire ouvrable où la Banque reçoit l'ordre de virement.

Pour un ordre de virement comprenant une date d'exécution demandée dans le futur, la date de réception constitue la date d'exécution demandée dans le futur ou, si ce n'est pas un jour bancaire ouvrable, le premier jour bancaire ouvrable qui suit.

### **3.2.8. Délai d'exécution**

La Banque essaiera d'exécuter les transferts internationaux dans un délai de quatre jours ouvrables bancaires après la date de réception. Ce délai n'est cependant pas un délai d'exécution maximal.

En ce qui concerne l'exécution des ordres de paiement qui lui ont été confiés, la Banque peut, à sa propre initiative, faire appel à des correspondants bancaires ou des tiers si elle le juge nécessaire ou utile.

## **3.3. Ordres permanents**

### **3.3.1. Définition**

Le client peut donner un ordre permanent à la Banque aux fins d'exécuter automatiquement, à charge de son compte, à des dates fixes déterminées au préalable, des ordres de virement périodiques définis à concurrence d'un montant fixe.

Toutes les dispositions des points 3.1 et 3.2 ayant trait aux virements européens et internationaux s'appliquent également aux ordres permanents moyennant les exceptions suivantes comme indiqué dans les points 3.3.2. et 3.3.3. :

### **3.3.2. Date de réception**

La date de réception est la date d'exécution consécutive demandée dans le futur ou si celle-ci n'est pas un jour bancaire ouvrable, le premier jour bancaire ouvrable qui suit.

### **3.3.3. Révocation**

Le client peut révoquer par écrit ou par téléphone un ordre permanent au plus tard jusqu'au jour bancaire ouvrable qui précède la première date d'exécution demandée (dans le futur).

## **3.4. Domiciliations européennes en tant que débiteur (SEPA)**

### **3.4.1. Définition**

La Banque offre à son client la possibilité de domicilier chez elle le paiement de ses dettes à l'égard des créanciers qui sont acceptés pour le système de domiciliations européennes. Pour ce faire, le client doit signer un mandat au profit de son créancier. La Banque débitera chaque fois le compte du client à la demande du créancier bénéficiaire :

- deux jours bancaires ouvrables avant la date d'échéance, avec comme date valeur la date d'échéance, pour une présentation récurrente ou une dernière présentation
- cinq jours bancaires ouvrables avant la date d'échéance, avec comme date valeur la date d'échéance, pour une première présentation ou une présentation unique.

### **3.4.2. Identifiant unique**

L'identifiant unique comprend :

- le numéro d'identification du créancier ;
- le numéro IBAN (International Bank Account Number) du compte de paiement du client ;
- le numéro du mandat attribué au créancier.

### **3.4.3. Approbation et révocation**

Par la signature d'un mandat avec un créancier, le client accepte que son compte de paiement soit débité.

La Banque peut à tout moment bloquer elle-même l'ordre de domiciliation, notamment pour des motifs se rapportant à la sécurité (par ex. lorsque durant une période déterminée [36 mois], aucun recouvrement n'a plus été proposé) ou en cas de présomption d'un usage non autorisé ou frauduleux.

Le client peut révoquer un ordre de paiement domicilié jusqu'au terme du jour bancaire ouvrable qui précède le jour convenu de l'inscription au débit.

### **3.4.4. Frais**

La Banque se réserve le droit d'imputer des frais comme prévu dans le tableau des tarifs.

### **3.4.5. Date de réception d'un paiement domicilié**

Pour un paiement domicilié, la date de réception est celle des fichiers transmis par la banque du bénéficiaire/ créancier du client, avec l'ordre de paiement à effectuer.

### **3.4.6. Remboursement**

La Banque et le client conviennent que le client a droit au remboursement inconditionnel des montants déjà versés par lui en vertu d'une domiciliation instaurée.

La demande à cet effet doit être introduite par écrit auprès de la Banque dans un délai de huit semaines après l'inscription au débit, en mentionnant simplement les raisons du remboursement.

Le client n'a toutefois pas droit au remboursement lorsque :

- il a donné directement à sa banque son accord concernant l'exécution d'une opération de paiement ou d'une série d'opérations de paiement
- il a été informé des futures opérations de paiement au moins quatre semaines avant l'inscription au débit.

L'attention du client est attirée sur le fait que le remboursement ne concerne pas les obligations qui lui incombent en vertu du contrat sous-jacent conclu avec le bénéficiaire du paiement. Tout litige entre le client et le bénéficiaire doit être réglé directement avec ce dernier.

### **3.4.7. Refus**

La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter un ordre de virement par le biais d'une domiciliation :

- en cas de provision insuffisante sur le compte de paiement à débiter ;
- en cas de doute concernant l'authenticité de l'ordre ;
- lorsque l'ordre a été transmis à la Banque de manière incorrecte, incomplète ou irrégulière ;
- lorsque la Banque est empêchée de le faire en vertu d'une disposition légale ou réglementaire d'ordre public ;
- lorsque l'ordre enfreint les dispositions reprises dans les conventions spéciales entre la Banque et le client.

En cas de refus d'exécution, le client est informé le plus rapidement possible des motifs de celui-ci et de la procédure relative à la correction des éventuelles erreurs de fait qui ont donné lieu au refus, sauf si d'autres dispositions légales ou réglementaires d'ordre public l'interdisent. La Banque n'impute pas de frais pour cela.

Lorsque le client n'est pas d'accord avec la non-exécution, il peut contacter la Banque conformément au point 4.6.1. de la première partie du présent règlement.

## **3.5. Réception de monnaie scripturale**

### **3.5.1. Définition**

Par réception de monnaie scripturale, il convient d'entendre tous les transferts de fonds au profit d'un compte de paiement en euros ou en devises.

### **3.5.2. Identifiant unique**

L'identifiant unique est le numéro IBAN (International Bank Account Number) ou le numéro de compte bancaire belge du compte du client.

La Banque ne vérifiera pas s'il y a concordance entre l'identité du donneur d'ordre et du bénéficiaire du virement d'une part et leur identifiant unique d'autre part.

Au cas où la Banque créditerait à tort le compte du client, elle a le droit de débiter un montant équivalent du compte du client.

### **3.5.3. Frais**

Dans le cas d'une opération de change, La Banque appliquera les taux de change conformément au tableau des tarifs.

### **3.5.4. Délai d'exécution**

Dès que la Banque reçoit des fonds au profit d'un client, elle les met à disposition par le biais du compte du client en question.

### **3.5.5. Révocation**

Si le montant d'un ordre de virement, pour quelque motif que ce soit (notamment, de manière non limitative, en raison de problèmes dus à un correspondant bancaire étranger, la révocation de l'ordre de virement par le donneur d'ordre, une saisie, une faillite, une décision judiciaire, des motifs juridiques) et peu importe dans quel délai, n'est pas transféré à la Banque ou dont la restitution est exigée dès réception, la Banque pourra, de plein droit et sans mise en demeure, débiter les montants suivants du compte du client bénéficiaire :

- les montants crédités avec comme date valeur la date de l'inscription au crédit (sous réserve normale) ;
- les frais éventuels ;
- le montant d'une éventuelle perte de change due à des fluctuations du taux entre la date de l'inscription au crédit d'une part et la date de l'inscription au débit d'autre part.

Si l'inscription au débit donne lieu à un débit sur le compte, des intérêts débiteurs normaux seront dus sur celui-ci.

### **3.6. Versements et retraits de liquidités**

#### **3.6.1. Définition**

Les versements et les retraits de liquidités ne sont pas compris dans les prestations de service habituelles de la Banque. Lorsque ces opérations sont autorisées à titre exceptionnel, elles sont soumises à un règlement séparé.

Les versements liquides sont tous les versements d'espèces au profit du compte du client auprès de la Banque.

Les retraits liquides sont les retraits effectués dans une succursale de la Banque de billets ou de pièces de monnaie libellés en euros, ou de billets libellés en dollars US, en livres sterling, en francs suisses ou, si la Banque marque son accord à cet égard, en devises autres.

Ces retraits liquides se font uniquement sur commande du client.

#### **3.6.2. Identifiant unique**

L'identifiant unique pour les versements liquides équivaut au :

- numéro IBAN (International Bank Account Number) ou au numéro de compte bancaire belge du client. À cet égard, le client peut uniquement effectuer des versements liquides sur son propre compte, les comptes pour lesquels il dispose d'une procuration ou sur le compte de la personne dont il est le représentant légal ou légitime ;
- double du formulaire de versement.

L'identifiant unique pour les retraits liquides équivaut au numéro IBAN ou au numéro de compte bancaire belge du compte du client en euros, en dollars US, en livres sterling ou en francs suisses.

#### **3.6.3. Conditions de forme**

Toutes les commandes d'espèces doivent être introduites au moins deux jours bancaires ouvrables avant la date de réception souhaitée.

#### **3.6.4. Approbation**

La signature d'un formulaire de versement est assimilée à un accord concernant l'inscription au crédit du compte indiqué.

Lorsqu'il récupère les billets et/ou les pièces de monnaie commandés, le client signe un accusé de réception. La signature du dit accusé de réception représente son accord concernant l'inscription au débit du compte indiqué.

#### **3.6.5. Frais**

La Banque n'impute pas de frais à cet égard.

La Banque effectuera les opérations de change conformément au point 3.1.5.

#### **3.6.6. Refus**

Tous les versements liquides sont comptabilisés sous réserve sur le compte indiqué par le client.

Les faux billets éventuels sont déduits dans un délai de dix jours bancaires ouvrables avec le client. Le client est toujours contacté à cet égard.

#### **3.6.7. Date de réception**

La date de réception équivaut au jour bancaire ouvrable du dépôt ou du versement d'espèces auprès de la Banque.

#### **3.6.8. Délai d'exécution**

Le délai d'exécution des versements liquides est d'un jour bancaire ouvrable tout au plus.

### **3.7. Informations concernant les opérations de paiement**

Les informations relatives aux services de paiement définis sous le point 3 sont mises à la disposition du client de la manière et avec la fréquence convenues entre la Banque et le client.

Ces informations sont communiquées par le biais des extraits de compte.

Ces informations se rapportent aux éléments suivants : 1. lorsque le client est le donneur d'ordre/payeur

- les éléments qui permettent au client d'identifier chacune des opérations de paiement et, le cas échéant, les informations concernant le bénéficiaire de la transaction ;
- le montant de l'opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle le compte de paiement du client a été débité ou dans la devise utilisée dans l'ordre de paiement ;
- le montant de tous les frais appliqués à l'opération de paiement et dans ce cas, le partage de ceux-ci ;
- le cas échéant, le taux de change appliqué par la Banque sur l'opération de paiement et le montant de l'opération de paiement après la conversion ;
- la date valeur de l'inscription au débit ou la date de réception de l'ordre de paiement.

## 2. lorsque le client est le bénéficiaire/destinataire

- les éléments qui permettent au client d'identifier chacune des opérations de paiement et, le cas échéant, le payeur et toute information communiquée lors de l'opération de paiement ;
- le montant de l'opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle le compte du client a été crédité ;
- le montant de tous les frais appliqués à l'opération de paiement et dans ce cas, le partage des frais, ou les intérêts dus par le bénéficiaire ;
- le cas échéant, le taux de change que la Banque a appliqué à l'opération de paiement et le montant de l'opération de paiement après la conversion ;
- la date valeur de l'inscription au crédit.

## 4. Transactions en instruments financiers

### 4.1. Généralités

#### 4.1.1. Instruments financiers

La Banque détermine pour chacun des services d'investissement offerts par la Banque les instruments financiers qui y sont offerts. Le client reconnaît et accepte être lié par l'univers établi d'instruments financiers qui s'applique au service d'investissement qui lui est fourni.

#### 4.1.2. Risques liés aux instruments financiers

Les services d'investissement offerts par la Banque portent sur un éventail d'instruments financiers. Chaque catégorie d'instruments financiers a ses caractéristiques propres et est liée à certains risques. Une description détaillée des catégories d'instruments financiers et des risques qui y sont liés, est remise au client et peut également être consultée sur [https://www.delen.bank/-/media/juridische-info/informatiebrochure\\_fr.pdf](https://www.delen.bank/-/media/juridische-info/informatiebrochure_fr.pdf). Le client déclare qu'il est conscient de ces risques et qu'il les accepte.

#### 4.1.3. Classification

Dans le cadre de l'offre de services d'investissement, chaque client doit être classé dans une des trois catégories établies, conformément aux dispositions légales en la matière : les clients non professionnels, les clients professionnels et les contreparties éligibles. La Banque classe chaque client par défaut comme client non professionnel. Toute dérogation à cette règle sera communiquée par écrit. La loi donne la possibilité aux institutions financières de différencier le niveau de protection offert à ses clients selon la catégorie dont le client fait partie. Les clients non professionnels jouissent d'un degré de protection plus élevé que les clients professionnels et les contreparties éligibles.

Le client peut demander à la Banque de le reclasser dans une autre catégorie de sa propre initiative, dans la mesure où le client estime qu'une autre catégorie est plus appropriée et que les critères légaux sont remplis. La demande de changement de catégorie est envoyée par écrit à la Banque. Dans la mesure où cela est pertinent, la Banque avertira le client que le niveau de protection applicable peut diminuer. Dans ce cas, la demande du client ne sera pas traitée, sauf si le client confirme par écrit qu'il accepte la baisse du niveau de protection. Il appartient toujours à la Banque d'évaluer discrétionnairement la demande du client et de refuser la demande de changement du client.

#### 4.1.4. Profil d'investissement

La Banque établit un profil d'investissement avec le client ou avec son mandataire avant de lui procurer des services d'investissement relatifs à la gestion de patrimoine ou à des conseils en investissement. Ce profil est établi à l'aide d'un questionnaire, qui sonde la connaissance, l'expérience, les objectifs de placement, la solidité financière et les préférences en matière de durabilité du client en question. Un profil est alors calculé sur la base de ce questionnaire.

Le client informe la Banque de tout événement modifiant les informations fournies dans le profil d'investissement. Tant que cela n'a pas été fait, la Banque peut se baser sur les informations fournies par le client.

#### 4.1.5. Politique en matière d'exécution optimale

Sauf instructions spécifiques du client, la Banque prend pour l'exécution des ordres toutes les mesures raisonnables afin d'obtenir le meilleur résultat possible pour son client. Dans cette optique, la Banque a développé une politique en matière d'exécution optimale. Une note informative à propos de cette politique est disponible auprès de chaque établissement de la Banque et peut également être

consultée sur [www.delen.bank](http://www.delen.bank). Si un client place un ordre auprès de la Banque, cela implique qu'il marque son accord avec cette politique.

#### **4.1.6. Politique en matière de conflits d'intérêts**

La Banque a développé un système permettant de détecter, de prévenir et de gérer les conflits d'intérêts. La Banque insiste sur la volonté de prévenir au maximum les conflits d'intérêts en matière de services d'investissement et elle a élaboré les procédures nécessaires pour y parvenir. Une note informative à propos de cette politique est disponible auprès de chaque agence de la Banque et peut également être consultée sur [www.delen.bank](http://www.delen.bank).

#### **4.1.7. Intermédiaires**

La Banque confie les ordres relatifs aux instruments financiers qui sont cotés sur des marchés auxquels elle n'a pas d'accès direct, à des intermédiaires que la Banque a sélectionnés de son mieux. La Banque ne peut être tenue responsable des fautes commises par ces intermédiaires dans l'exécution d'ordres relatifs à des instruments financiers.

#### **4.1.8. Rémunérations**

Lorsqu'elle effectue des services de gestion de patrimoine ou de conseil en investissement, la Banque n'accepte et ne retient, en relation avec cette prestation de services, aucune commission, aucune somme d'honoraires, ni aucune rémunération monétaire ou non monétaire qui lui serait versée ou payée par un tiers ou par une personne agissant pour le compte d'un tiers. Si la Banque devait percevoir malgré tout une telle rémunération, elle la reverserait intégralement au client.

Des gratifications non monétaires mineures qui améliorent la qualité du service fourni aux clients et qui ne portent en aucun cas préjudice à l'obligation de la Banque d'agir au mieux des intérêts de ses clients peuvent être acceptées à condition d'être clairement signalées au client.

En tant que distributeur d'Organismes de Placement Collectif, la Banque perçoit une commission de la société de gestion de ces OPC, directement des OPC eux-mêmes ou d'un tiers qui centralise les achats des parts d'OPC pour la Banque. Cette commission est calculée sur la base des actifs nets. Lorsque la Banque perçoit la rémunération directement de l'OPC ou de la société de gestion de l'OPC, cette commission se situe entre 0,05 % et 0,75 % du montant investi par les clients de la Banque dans cet OPC. La moyenne de cette commission est égale à 0,6 %. Lorsque la Banque perçoit la commission d'un tiers qui centralise les achats des parts de l'OPC pour la Banque, elle n'a aucune influence sur l'importance de celle-ci.

La Banque ne reçoit que des commissions qui sont bénéfiques pour la qualité du service fourni par la Banque à ses clients et qui ne portent en aucune manière préjudice à l'obligation de la Banque d'agir dans l'intérêt de ses clients.

Ainsi, les commissions que la Banque reçoit des OPC donnent entre autres la possibilité à la Banque d'analyser des fonds de tiers afin de pouvoir répondre aux questions des clients concernant ces fonds.

La Banque paye également des commissions aux personnes qui apportent une clientèle à la Banque. Cette commission consiste en un pourcentage sur le capital apporté qui est déterminé sur la base des conditions du marché en vigueur à la date de l'apport. Actuellement cette rémunération d'apport se situe entre 0,3 % et 3 %. La Banque paye également une rémunération d'apport à la Banque J. Van Breda. Celle-ci se situe entre 50 % et 60 % des revenus sur les capitaux apportés.

## **4.2. Passer des ordres et des instructions**

### **4.2.1. Evaluation de l'adéquation d'un ordre**

De sa propre initiative, un client peut donner une instruction à la Banque demandant d'exécuter des transactions d'achat et de vente d'instruments financiers qui font partie de l'univers du service d'investissement exécution-only.

Dans le cadre du service execution-only sans évaluation du caractère approprié, la Banque ne vérifie pas la connaissance et l'expérience du client relative à l'instrument financier faisant l'objet de la transaction envisagée. Ce service n'est disponible que pour des instruments financiers considérés comme non complexes au sens de la réglementation MiFID.

La Banque ne peut exécuter un ordre dans le cadre du service execution-only avec évaluation du caractère approprié qu'après avoir sondé la connaissance et l'expérience du client à propos des catégories de produits en question. Sur la base de ces informations, la Banque vérifie si l'ordre est approprié compte tenu des connaissances et de l'expérience du client. Lorsque la Banque estime que l'ordre n'est pas approprié, elle informe le client qu'elle ne peut pas exécuter son instruction.

### **4.2.2. Modalités**

Le client donne l'instruction via Delen OnLine ou par téléphone via le Trading Desk de la Banque. Certaines conditions doivent être respectées à cet égard et sont stipulées dans le présent règlement général et dans une convention particulière. L'instruction du client doit contenir toutes les informations nécessaires afin que la Banque puisse exécuter ou faire exécuter l'ordre en question à temps. À cet égard, la Banque se conforme aux usages du marché en vigueur et aux prescriptions et règlements du Marché réglementé ou du MTF concerné.

La Banque exécute l'ordre conformément à sa politique en matière d'exécution et se réserve le droit de ne pas accepter l'ordre dans la mesure où celui-ci est contraire au présent règlement général, la convention particulière ou la politique en matière d'exécution.

#### **4.2.3. Mentions minimales**

À l'exception de certains cas particuliers, tout ordre passé à la Banque doit au moins comprendre les éléments suivants :

- l'identification du client ;
- le compte par lequel l'opération doit avoir lieu ;
- l'instrument financier concerné ;
- la nature de la transaction ;
- la quantité ;
- un prix ou une limite de prix. En cas d'ambiguïté à propos du cours, l'ordre sera présumé être un ordre au prix du marché.

#### **4.2.4. Legal Entity Identifier (Code LEI)**

Pour certaines transactions financières exécutées par des personnes morales, ces dernières sont désormais tenues de disposer d'un code LEI.

Le client personne morale est seul responsable d'obtenir ce code LEI. La Banque ne saurait en aucun cas être tenue responsable de l'inexécution d'une transaction si celle-ci nécessite un code LEI et que le client n'a pas transmis ce code LEI à la Banque en temps utile.

#### **4.2.5. Provision**

Dans le cas d'une opération, le client doit veiller à ce que ses comptes soient suffisamment provisionnés (liquidités et/ou instruments financiers).

Tous les instruments financiers et toutes les liquidités que le client remet à la Banque ou que la Banque détient pour le compte du client constituent une provision destinée à la bonne exécution des transactions en instruments financiers. La Banque peut faire appel à ces avoirs si le client reste en défaut. La Banque se réserve le droit de refuser l'exécution de tout ordre qui ne serait pas ou pas entièrement provisionné. Elle peut aussi décider de reporter l'ordre ou de ne l'exécuter qu'à hauteur de la provision disponible sur le compte..

#### **4.2.6. Moment pour passer des ordres et des instructions**

Tout ordre ou instruction doit parvenir à temps à la Banque, en tenant compte des heures d'ouverture de la Banque, des heures d'ouverture et de clôture des marchés concernés, de la période de souscription ou de la dernière heure pour l'acceptation spécifiée dans le prospectus et en respectant un délai raisonnable pour transférer l'ordre.

Les ordres par e-mail et les instructions par e-mail telles que celles visant par exemple à adapter le profil d'investissement, doivent toujours contenir un numéro de téléphone auquel le client peut être contacté avant l'exécution de l'ordre ou de l'instruction. Après avoir reçu l'e-mail, la Banque appellera le client en vue de vérifier et de confirmer l'ordre ou l'instruction. Le moment de cette conversation téléphonique vaudra comme moment de la transmission de l'ordre ou de l'instruction. Les conversations téléphoniques entre le client et la Banque sont enregistrées afin de fournir la preuve de la transmission de l'ordre ou de l'instruction, ainsi que l'heure précise de cette transmission.

#### **4.2.7. Durée de validité d'un ordre**

Pour les ordres qui concernent des instruments financiers cotés sur Euronext, c'est le client qui détermine la validité. Celle-ci ne peut toutefois excéder le dernier jour de cotation du mois calendrier au cours duquel l'ordre a été donné.

Pour tous les autres ordres en instruments financiers qui sont traités sur un marché réglementé, le client a le choix entre une validité jusqu'en fin de journée ou jusqu'au dernier jour du mois calendrier au cours duquel l'ordre a été donné. Quoi qu'il en soit, un ordre sera automatiquement annulé en cas d'opération financière ou technique, par exemple le détachement d'un coupon qui a un impact sur la valeur de l'instrument financier en question.

#### **4.2.8. Modification/annulation d'un ordre**

Le client peut modifier ou annuler un ordre qui n'a pas encore été exécuté, sauf dans les cas où cela est impossible en raison de la nature de l'opération.

Toute annulation ou modification d'ordre doit se référer à l'ordre d'origine d'une manière claire, complète et précise. Dans le cas contraire, l'ordre de modification s'ajoutera à l'ordre d'origine. L'annulation d'une double exécution d'ordre sera à charge du client.

La demande d'annulation ou de modification d'un ordre doit intervenir à temps, sans quoi la Banque ne pourra en tenir compte et exécutera l'ordre tel qu'il a été donné initialement. La demande n'est définitive que lorsque la Banque a reçu la confirmation que l'ordre a été effectivement modifié ou annulé. Le risque lié à une annulation ou une modification tardive incombe au client.

La Banque peut décider de suspendre ou d'annuler d'office des ordres en attente d'exécution si le client est en cessation de paiement, s'il a été déclaré en faillite ou si ses biens font l'objet d'une saisie-exécution.

#### **4.2.9. Liquidation**

Sauf exception, les transactions en instruments financiers font l'objet d'une liquidation dans les trois jours ouvrables suivant l'exécution de l'ordre.

La liquidation des instruments financiers par la Banque se fait sous réserve. Si la Banque ne peut pas les encaisser pour l'une ou l'autre raison, le client doit en rembourser la valeur à la première requête de la Banque. Le client autorise la Banque à débiter automatiquement de ses comptes les montants dus à partir du jour où ils sont exigibles. Dans l'hypothèse où les montants disponibles ne suffiraient pas à liquider l'ordre, le client doit supporter les conséquences de l'annulation de son ordre par la Banque.

#### **4.2.10. Contrepartie**

Le client accepte que la Banque ou un intermédiaire désigné par la Banque puisse faire office de contrepartie.

### **4.3. Gestion de patrimoine**

Le client peut confier un portefeuille de liquidités et d'instruments financiers en gestion discrétionnaire à la Banque. Dans le cadre d'un mandat discrétionnaire, la Banque gère un portefeuille d'un client conformément à son profil d'investissement et sans que le client intervienne dans la gestion. Cela signifie qu'un client n'a pas la possibilité de donner d'instruction spécifique à propos de la gestion du portefeuille. Les conditions liées à cette gestion sont décrites dans une convention particulière entre la Banque et le client. Toute clause figurant dans une convention de gestion de patrimoine permettant au client de donner des instructions spécifiques est considérée comme caduque. Les instructions spécifiques qui interfèrent avec la gestion discrétionnaire de la Banque ne peuvent légalement pas être exécutées par la Banque. La Banque renvoie dans ce cas aux services de conseil en investissement et d'exécution -only.

La Banque ne porte aucune responsabilité en matière d'optimisation fiscale du portefeuille du client. Les instructions visant à optimiser le portefeuille du point de vue fiscal doivent plus particulièrement venir du client, même lorsqu'il s'agit du portefeuille d'une personne morale. En cas de résiliation du mandat de gestion de patrimoine, la Banque est autorisée à décider de manière discrétionnaire de liquider la partie du portefeuille constituée de fonds maison avant de transférer le solde sur le compte autorisé connu de la Banque.

### **4.4. Conseil en investissement**

Le client peut faire appel à la Banque afin d'obtenir des conseils en investissement. Les conditions spécifiques dans lesquelles ce type de service est fourni sont décrites dans une convention particulière entre la Banque et le client. Pour chaque conseil, la Banque tient compte du profil d'investissement du client et de la composition de l'entièreté du portefeuille détenu sur le compte lié à cette convention spécifique. Cela permet à la Banque d'évaluer si la recommandation personnelle concernant un instrument financier particulier est appropriée pour le client. La Banque ne prévoit pas d'évaluation périodique de l'adéquation pour les services de conseil en investissement.

La Banque fournit des conseils en investissement non indépendants. Pour les conseils en investissement sur les OPC, la Banque prend principalement en compte les OPC promus par la Banque. Ceux-ci sont gérés par Capfi Delen Asset Management SA, qui collabore étroitement avec la Banque.

En cas de résiliation de la convention de conseil en investissement, le client accepte que la partie du portefeuille investie dans des fonds maison soit liquidée. Le solde sera ensuite transféré sur le compte indiqué.

### **4.5. Delen Family Services**

Delen Family Services est un service de la Banque consistant à établir un aperçu de l'ensemble des éléments constituant le patrimoine du client sur la base des informations qu'il a fournies. La Banque recourt à une plateforme digitale pour structurer ces informations. Sur la base des informations fournies, la Banque peut effectuer un calcul indicatif des droits de succession potentiels relatifs au patrimoine ainsi analysé. Si, après cet état des lieux, l'utilisateur souhaite des conseils personnalisés, il peut faire appel au service Estate Planning de la Banque. Il doit pour cela signer une convention écrite.

Les informations consultables dans l'Application par l'utilisateur sont de nature purement informative et indicative. Elles n'impliquent pas de droit ou obligation quelconque.

### **4.6. Gestion des documents et archivage**

La Banque offre au client la possibilité d'enregistrer des documents dans une archive digitale par le biais de l'application Delen. Des documents peuvent également être remis manuellement ou transmis par e-mail à la Banque en vue de les conserver sous forme digitale. Ces documents sont laissés à la disposition du client dans son profil personnel auprès de la Banque. Ce service permet ainsi au client de garder en permanence à disposition des documents qu'il estime importants.

La Banque et le client ont accès aux documents fournis. Si le client ne souhaite pas que la Banque puisse les consulter, le client doit s'abstenir de les télécharger.

L'archive digitale dans laquelle les documents sont téléchargés ne peut être qualifiée de coffre bancaire chiffré digital ou de coffre fermé.

Le client peut autoriser l'accès à l'archive à un tiers spécifiquement mandaté à cette fin, sachant que ces tiers pourront consulter également l'ensemble des informations relatives au compte détenu à la Banque.

Le client autorise expressément la Banque à structurer la documentation placée dans l'archive digitale, mais aussi à la scanner, traiter, archiver, lire, copier et à effectuer toutes les opérations qui sont utiles ou peuvent l'être dans le cadre de la prestation de service générale de la Banque.

La Banque déclare expressément que le placement de documents dans l'archive digitale n'implique pas l'analyse de leur contenu. Dès lors, la transmission de documents à la Banque ne fait naître ni droit ni prétention supplémentaire dans le chef du client.

La Banque décline toute responsabilité en ce qui concerne l'actualisation de la documentation ou d'un quelconque suivi de leur contenu. Le client reste responsable des éventuelles actualisations, de l'exactitude et de la situation fiscale relatives à ces documents, ainsi que du choix des documents qui sont transmis à la Banque en vue de leur archivage.

Le client est habilité à tout moment à demander, sur simple requête transmise via l'application Delen ou adressée à son chargé de relation attitré, d'effacer un document de l'archive digitale. La suppression par le biais de l'application Delen n'implique pas un effacement dans les systèmes de la Banque. Si le client souhaite supprimer de manière définitive certains documents des systèmes de la Banque, il peut adresser à la Banque une simple « demande de suppression définitive » en passant par son chargé de relation attitré. La Banque les supprimera sauf si elle est légalement tenue de conserver les documents.

Avant la suppression de documents bancaires, la Banque se réserve le droit d'évaluer si la documentation en question est nécessaire, utile, requise pour la prestation de ses services en vertu d'une loi ou d'un règlement.

Au décès du client, les héritiers ont accès aux documents pertinents.

## **5. Delen OnLine**

Le client peut profiter de Delen OnLine, l'environnement en ligne sécurisé de la Banque. Delen OnLine permet au client de consulter ses comptes et pour les clients bénéficiant du service d'investissement exécution-only, de transmettre des ordres. Les conditions pour profiter de Delen OnLine sont décrites dans une convention spéciale conclue entre la Banque et le client et dans les « Conditions particulières de Delen OnLine ».

## **6. Crédits**

La Banque peut octroyer des crédits à ses clients sous différentes formes. Ces crédits sont régis par les clauses et les conditions mentionnées dans le contrat de crédit et dans les documents annexes au crédit. Tous les crédits sont octroyés en tenant compte des avoirs que le client détient auprès de la Banque.

Les dispositions contenues dans le présent règlement général qui seraient contraires à une législation contraignante, notamment en matière d'octroi de crédits à la consommation, sont réputées non écrites.

## **7. Achat, vente et conservation d'or ou d'argent, de devises ou de pièces**

### **7.1. Achat et vente**

La Banque peut acheter ou vendre des lingots, des pièces ou des médailles d'or ou d'argent pour certains clients, conformément à la réglementation en vigueur et sous réserve de leur authenticité.

Le client s'engage à retirer les lingots, devises ou pièces commandés au plus tard trois mois après l'envoi de l'avis de retrait. Après ce délai, la Banque a le droit de revendre les valeurs non retirées aux frais du client.

Les contestations concernant la qualité ou la quantité des valeurs remises doivent être formulées lors de leur réception.

### **7.2. Conservation**

La Banque peut prendre en dépôt des lingots et des pièces d'or. La prise en dépôt implique l'application du principe de l'interchangeabilité. Cela signifie que le client ne se verra pas nécessairement restituer, au terme de la prise en dépôt, la même pièce.

La Banque ne peut pas être tenue responsable du dommage que le client pourrait subir du fait de défauts relatifs aux objets donnés en dépôt ou du fait de dégâts occasionnés avant le dépôt.

Pour la conservation de lingots et pièces d'or ou d'autres métaux précieux, des frais seront comptés tel que prévu par la Banque. Des informations à ce sujet peuvent être obtenues dans chaque siège. La Banque débitera ces frais du compte du client.

## **8. Services financiers pour le compte de sociétés**

La Banque peut, à la demande d'une société, exécuter des opérations qui font partie des services financiers d'une société. Les conditions d'application de ce service font l'objet d'une convention particulière.

## **9. Droit applicable et tribunaux compétents**

Sauf convention contraire, la relation entre la Banque et le client est régie par le droit belge et les tribunaux belges sont exclusivement compétents.

Éditeur responsable: Michel Buysschaert - Jan Van Rijswijcklaan 184 - 2020 Anvers  
Delen Private Bank SA RPM Anvers, division Anvers, 0453.076.211