

# Mentions légales, Conditions Générales et Tarifs applicables au Produit Raisin et Protection des données

Au décembre 14, 2018

## Agenda

PREAMBULE .....	1
INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES SUR RAISIN FRANCE SAS .....	2
INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES SUR RAISIN GMBH .....	4
CONDITIONS GENERALES DE RAISIN FRANCE SAS ET RAISIN GMBH .....	6
POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE .....	10
CONDITIONS GENERALES DU COMPTE RAISIN DE KEYTRADE BANK.....	15
TARIFS DE KEYTRADE BANK APPLICABLES AU PRODUIT RAISIN .....	34
INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS.....	36

## Préambule

### Plateforme Internet Raisin

Raisin France SAS (ci-après conjointement dénommée avec Raisin GmbH, son actionnaire unique, « **Raisin** ») permet à des particuliers de s'inscrire et d'utiliser la plateforme Internet accessible à l'adresse [www.raisin.fr](http://www.raisin.fr) (ci-après dénommée la « **Plateforme** »), dédiée aux produits de dépôt (ci-après dénommés le « **Produit Raisin** »). La Plateforme permet à des particuliers d'accéder à des produits de dépôt (tels que des dépôts à terme ou à vue) d'établissements bancaires sis dans l'Espace Économique Européen (EEE) détenant la licence requise (ci-après dénommées la « **Banque Partenaire** » ou les « **Banques Partenaires** »). Sur la Plateforme, Raisin présente les offres des Banques Partenaires relatives à des produits de dépôt et fournit des services techniques relatifs à la conclusion d'un contrat de dépôt entre le Client et la Banque Partenaire. Raisin France SAS est titulaire d'une licence d'Intermédiaire non exclusif en opérations de banques et services de paiement (« **IOBSP** »), en vertu de l'article R. 519-4 3° du Code monétaire et financier (CMF).

### Coopération avec Keytrade Bank

Raisin travaille en coopération avec Keytrade Bank, la succursale belge d'Arkéa Direct Bank SA (France), un établissement de crédit détenant un agrément conformément au droit français (« **Keytrade Bank** ») ; Keytrade Bank gère le compte courant du Client (ci-après dénommé le « **Compte Raisin** »). Le Compte Raisin est un compte de transaction servant à exécuter les ordres de paiement entre le Compte de référence (souvent le compte courant du Client) et des comptes auprès de Banques Partenaires. Raisin et Keytrade Bank apportent leur concours au Client au cours du processus de conclusion du contrat et de la communication avec les Banques Partenaires concernées.

Au terme de l'inscription et de l'ouverture d'un Compte Raisin (ainsi que de l'identification), le Client obtient accès à la Plateforme et à l'Espace de banque en ligne. Keytrade Bank transfère le montant confirmé du dépôt vers le compte du Client auprès de la Banque Partenaire ou, le cas échéant, sur un autre compte auprès de ladite Banque. Sous réserve des conditions particulières de chaque produit de dépôt, l'Espace de banque en ligne permet au Client de demander une prolongation ou résiliation anticipée du compte de dépôt ou d'effectuer d'autres opérations liées à l'offre ainsi que de recevoir des messages de la Banque Partenaire (par exemple des extraits de compte).

Par ailleurs, l'Espace de banque en ligne compte une Boîte aux lettres électronique où le Client peut consulter les documents et messages que Raisin, Keytrade Bank et les Banques Partenaires lui envoient à titre personnel (par exemple des contrats ou extraits de compte). En outre, le Client peut recevoir une assistance en français auprès du service client.

Pour tirer pleinement parti du Produit Raisin, le Client doit conclure les contrats suivants :

- **le Contrat relatif à l'utilisation de la Plateforme** avec Raisin France SAS et Raisin GmbH ;
- **la Convention de Compte Courant auprès de Keytrade Bank** relatif à l'ouverture et la prestation du Compte Raisin gratuit ;
- **le Contrat de dépôt auprès d'une Banque Partenaire.**

# Informations précontractuelles sur Raisin France SAS

## 1. Coordonnées de Raisin France SAS

Raisin France SAS (ci-après "Raisin France")  
21 Boulevard Haussmann  
75009 Paris  
France  
Nom de domaine : [www.raisin.fr](http://www.raisin.fr)

Téléphone : 01 85 65 36 94  
Email: [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr)

## 2. Immatriculation au registre du Commerce et des Sociétés

811 967 199 RCS Paris

## 3. Représentant légal

Président : Dr. Frank Freund

## 4. Objet social de Raisin

L'intermédiation de produits de dépôt entre des particuliers et des établissements de crédit ayant leur siège social dans l'Espace Économique Européen, agréés dans leur propre pays en vertu de la législation bancaire en vigueur pour accepter des dépôts de particuliers ayant leur résidence principale en France ou de personnes juridiques ayant leur siège en France.

## Autorités de contrôle et garantie des dépôts

Raisin France est immatriculée en tant qu'Intermédiaire non exclusif en opérations de banques et services de paiement (« IOBSP ») en vertu des articles L. 519-1 et R. 519-4 3° CMF auprès de l'Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance (ORIAS) ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 15004576. Raisin France n'accepte pas de dépôts et n'adhère ni à l'organisme d'intérêt général qu'est le Fonds de garantie des dépôts et de résolution, ni à aucun autre système équivalent.

En France, l'autorité de contrôle des établissements bancaires est la suivante :  
Autorité de contrôle prudentiel et de résolution  
61 rue Taitbout, 75009 Paris  
[www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).

## 5. Nature et caractéristiques essentielles des services financiers

L'objet du Contrat est la fourniture de la Plateforme au client par Raisin France et donc la possibilité pour le client de sélectionner des produits de dépôts (ex : dépôt à terme ou dépôt overnight) proposés par des institutions autorisées ("Banques Partenaires") telles que les banques de l'Espace Economique Européens

utilisant la Plateforme. Raisin France fournit également des services techniques concernant la conclusion du contrat entre les clients et les banques partenaires (ci-après "Banque Partenaire").

## 6. Conclusion du Contrat

Le Contrat entre le client et Raisin France est réputé conclu en ligne après la finalisation de l'enregistrement.

## 7. Coût total des services financiers

Les services de Raisin France fournis aux clients dans le cadre du courtage de produits de dépôts sont en règle générale gratuits. Plus d'informations sont disponibles dans la section "Barème des frais bancaires Keytrade pour le produit Raisin".

## 8. Informations fiscales

Le client devra généralement payer des impôts sur les intérêts payés par les Banques Partenaires pour les dépôts. Les clients sont invités à contacter l'autorité fiscale compétente ou un conseiller fiscal privé pour toutes questions fiscales afférentes.

## 9. Information sur les risques

Les produits de dépôt tels que ceux offerts par les Banques Partenaires font partie des produits bancaires les plus simples et sûrs. Les risques liés aux dépôts sont décrits dans la fiche d'information produit et dans les termes et conditions.

## 10. Limitations de la période de validité des informations fournies

- En principe, toute information fournie au client est valable indéfiniment. Tout amendement, changement et modification sont permis dans le cadre des termes et conditions.
- La liste de prix et de service la plus récente est disponible sur la plateforme Internet afin que le client puisse la consulter, la télécharger, la stocker et l'imprimer.

## 11. Dispositions relatives au paiement et à l'exécution du Contrat

En vertu du fait que les services fournis par Raisin France sont en règle générale fournis à titre gratuits il n'y a pas de dispositions relatives aux paiements et à la performance des paiements. Davantage d'information est disponible dans la section "Barème des frais bancaires Keytrade pour le produit Raisin".

## 12. Durée minimum du contrat et droit contractuel de résiliation anticipée

- (a) Le contrat à un terme indéfini. Il peut être résilié par le client ou par Raisin France avec un préavis de deux semaines jusqu'à la fin de chaque mois.
- (b) Si le client a souscrit à un contrat de dépôt avec une Banque Partenaire, la résiliation du contrat prend effet lorsque tous les dépôts ont été transférés sur le Compte Raisin du client, dans le cas des dépôts à terme, généralement à l'échéance régulière du dépôt.
- (c) Le droit de résiliation pour un motif valable n'est pas affecté.
- (d) Pour prendre effet, toute résiliation de la présente entente doit être communiquée par écrit (ex : courrier ou email).

## 13. Coût addition lié à l'usage des techniques de communication à distance

Il n'y a pas de coût additionnel lié à la communication autre que les coûts facturés par l'opérateur de communication du client.

## 14. Droit de rétractation

Le délai pour le droit de rétractation commence à la conclusion du présent contrat. Les instructions sur le droit de rétractation se trouvent à la fin de cette section.

## 15. Droit applicable

Les relations commerciales entre le client et Raisin France sont soumises au droit allemand, à l'exclusion des dispositions relatives au renvoi en vertu du droit international privé/conflict de lois. Si le client est un commerçant et si la relation d'affaire en litige est imputable à la conduite de ses affaires ou si le client n'a pas de juridiction générale en Allemagne ou dans un autre Etat membre de l'UE, la juridiction exclusive pour tous les litiges sera le siège de Raisin France.

## 16. Langue du contrat

La relation commerciale entre le client et Raisin France est soumise au droit allemand, à l'exclusion des dispositions liées au renvoi en vertu du Droit International Privé. Si le client n'a pas de juridiction générale en Allemagne ou dans tout autre Etat membre de l'UE, la juridiction exclusive pour tous les litiges sera le siège de Raisin France.

### INSTRUCTIONS RELATIVES AU DROIT DE RETRACTATION

#### Droit de rétractation

**Vous pouvez résilier votre déclaration contractuelle dans un délai de 14 jours par un avis clair et sans indiquer de motifs. La période de rétractation commence à la réception de cette notification sur un support durable mais pas avant la conclusion du contrat et pas avant que nous ayons rempli notre obligation d'information conformément à l'article 246b paragraphe 2 alinéa 1 en liaison avec l'article 246b alinéa 1 alinéa 1 et 2 EGBGB (loi d'introduction au Code civil allemand). Afin de respecter le délai de rétractation, il suffit d'envoyer la rétractation dans les délais impartis et d'effectuer la résiliation sur un support durable (par ex. lettre, télécopie, e-mail). Le retrait devra être adressé à :**

**Raisin France SAS  
21 Boulevard Haussmann  
75009 Paris**

**France**

**E-Mail: [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr)**

**Conséquences de la rétractation** Dans le cas d'un retrait effectif, les prestations mutuellement reçues doivent être restituées. Vous êtes tenu de payer une compensation de valeur égale pour les services reçus jusqu'à la rétractation si vous en avez été informé avant votre déclaration contractuelle et que vous avez accepté explicitement que nous commencions à fournir nos services avant la fin de la période de rétractation. S'il existe une obligation de payer une compensation pour les services reçus, cela peut impliquer l'exécution continue de vos obligations contractuelles de paiement pendant la période précédant le retrait. Votre droit de rétractation expirera prématurément si le contrat, avec votre consentement explicite, a été entièrement exécuté par les deux parties avant que vous n'exerciez votre droit de rétractation. Les montants à rembourser doivent être remis au plus tard dans les 30 jours. Le délai commence à courir pour vous dès l'envoi de votre avis de retrait et pour nous dès réception de celui-ci.

#### Notes spéciales

**En cas de résiliation du présent contrat, vous n'êtes pas lié à un contrat de vente à distance supplémentaire, si un tel contrat supplémentaire implique un service fourni par nous ou par un tiers sur le fondement d'un accord entre nous et le tiers.**

**FIN DES INSTRUCTIONS RELATIVES AU DROIT DE RETRACTATION**

# Informations précontractuelles sur Raisin GmbH

## 1. Coordonnées de Raisin GmbH

Raisin GmbH  
Immanuelkirchstraße 14a  
10405 Berlin  
Allemagne  
Nom de domaine : [www.raisin.com](http://www.raisin.com)  
Numéro de téléphone : +49 30 770 191 295  
E-mail : [service@raisin.com](mailto:service@raisin.com)

## 2. Immatriculation au registre du Commerce et des Sociétés

811 967 199 RCS Paris

## 3. Représentant légal

Tribunal de Berlin-Charlottenburg, sous le numéro HRB 146726 B

## 4. Objet social de Raisin GmbH

Exploitation d'une plateforme Internet relative à produits de dépôt et les informations y relatif.

## 5. Autorités de contrôle et garantie des dépôts

Conformément à la loi bancaire allemande (*Kreditwesengesetz*, Loi KWG), Raisin GmbH n'est pas un établissement de crédit ni un prestataire de services financiers ; elle n'est pas non plus un établissement ni un prestataire de services de paiement, conformément à la loi relative à la supervision des services de paiement (*Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz*, Loi ZAG). Raisin GmbH n'est pas soumise au contrôle de l'autorité allemande de surveillance des services financiers (*Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht*, BaFin). Raisin GmbH n'accepte pas de dépôts et n'adhère ni à l'organisme d'intérêt général qu'est le Fonds de garantie des dépôts et de résolution, ni à aucun autre système équivalent.

## 6. Nature et caractéristiques essentielles des services financiers

L'objet du Contrat est la fourniture de la Plateforme au client par Raisin GmbH et donc la possibilité pour le client de sélectionner des produits de dépôts (ex : dépôt à terme ou dépôt overnight) proposés par des institutions autorisées (" **Banques Partenaires** ") telles que les banques de l'Espace Economique Européens utilisant la Plateforme. Raisin GmbH fournit également des services techniques concernant la conclusion du contrat entre les clients et les banques partenaires (ci-après " **Banque Partenaire** ").

## 7. Conclusion du Contrat

Le Contrat entre le client et Raisin GmbH est réputé conclu en ligne après la finalisation de l'enregistrement.

## 8. Coût total des services financiers

Les services de Raisin GmbH fournit aux clients dans le cadre du courtage de produits de dépôts sont en règle générale gratuits. Plus d'informations sont disponibles dans la section "Barème des frais bancaires Keytrade pour le produit Raisin".

## 9. Informations fiscales

Le client devra généralement payer des impôts sur les intérêts payés par les Banques Partenaires pour les dépôts. Les clients sont invités à contacter l'autorité fiscale compétente ou un conseiller fiscal privé pour toutes questions fiscales afférentes.

## 10. Information sur les risques

Les produits de dépôt tels que ceux offerts par les Banques Partenaires font partie des produits bancaires les plus simples et sûres. Les risques liés aux dépôts sont décrits dans la fiche d'information produit et dans les termes et conditions.

## 11. Limitations de la période de validités des informations fournies

- En principe, toute information fournie au client est valable indéfiniment. Tout amendement, changement et modification sont permis dans le cadre des termes et conditions.
- La liste de prix et de service la plus récente est disponible sur la plateforme Internet afin que le client puisse la consulter, la télécharger, la stocker et l'imprimer.

## 12. Dispositions relatives au paiement et à l'exécution du Contrat

En vertu du fait que les services fournis par Raisin sont en règle générale fournis à titre gratuits il n'y a pas de dispositions relatives aux paiements et à la performance des paiements. Davantage d'information est disponible dans la section "Barème des frais bancaires Keytrade pour le produit Raisin".

## 13. Durée minimum du contrat et droit contractuel de résiliation anticipée

- Le contrat à un terme indéfini. Il peut être résilié par le client ou par Raisin GmbH avec un préavis de deux semaines jusqu'à la fin de chaque mois.
- Si le client a souscrit à un contrat de dépôt avec une Banque Partenaire, la résiliation du contrat prend effet lorsque tous les dépôts ont été transférés sur le Compte Raisin du client, dans le cas des dépôts à terme, généralement à l'échéance régulière du dépôt.
- Le droit de résiliation pour un motif valable n'est pas affecté.

(h) Pour prendre effet, toute résiliation de la présente entente doit être communiquée par écrit (ex : courrier ou email).

#### **14. Coût addition lié à l'usage des techniques de communication à distance**

Il n'y a pas de coût additionnel lié à la communication autre que les coûts facturés par l'opérateur de communication du client.

#### **15. Droit de rétractation**

Le délai pour le droit de rétractation commence à la conclusion du présent contrat. Les instructions sur le droit de rétractation se trouvent à la fin de cette section.

#### **16. Droit applicable**

Les relations commerciales entre le client et Raisin GmbH sont soumises au droit allemand, à l'exclusion des

dispositions relatives au renvoi en vertu du droit international privé/conflit de lois.

Si le client est un commerçant et si la relation d'affaire en litige est imputable à la conduite de ses affaires ou si le client n'a pas de juridiction générale en Allemagne ou dans un autre Etat membre de l'UE, la juridiction exclusive pour tous les litiges sera le siège de Raisin GmbH.

#### **17. Langue du contrat**

La relation commerciale entre le client et Raisin GmbH est soumise droit Allemand, à l'exclusion des dispositions liées au renvoi en vertu du Droit International Privé. Si le client n'a pas de juridiction générale en Allemagne ou dans tout autre Etat membre de l'UE, la juridiction exclusive pour tous les litiges sera le siège de Raisin GmbH.

### **INSTRUCTIONS RELATIVES AU DROIT DE RETRACTATION**

#### **Droit de rétractation**

**Vous pouvez résilier votre déclaration contractuelle dans un délai de 14 jours par un avis clair et sans indiquer de motifs. La période de rétractation commence à la réception de cette notification sur un support durable mais pas avant la conclusion du contrat et pas avant que nous ayons rempli notre obligation d'information conformément à l'article 246b paragraphe 2 alinéa 1 en liaison avec l'article 246b alinéa 1 alinéa 1 et 2 EGBGB (loi d'introduction au Code civil allemand). Afin de respecter le délai de rétractation, il suffit d'envoyer la rétractation dans les délais impartis et d'effectuer la résiliation sur un support durable (par ex. lettre, télécopie, e-mail). Le retrait devra être adressé à :**

**Raisin GmbH  
Immanuelkirchstraße 14a  
10405 Berlin  
Germany**

**E-Mail: [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr)**

**Conséquences de la rétractation** Dans le cas d'un retrait effectif, les prestations mutuellement reçues doivent être restituées. Vous êtes tenu de payer une compensation de valeur égale pour les services reçus jusqu'à la rétractation si vous en avez été informé avant votre déclaration contractuelle et que vous avez accepté explicitement que nous commencions à fournir nos services avant la fin de la période de rétractation. S'il existe une obligation de payer une compensation pour les services reçus, cela peut impliquer l'exécution continue de vos obligations contractuelles de paiement pendant la période précédant le retrait. Votre droit de rétractation expirera prématurément si le contrat, avec votre consentement explicite, a été entièrement exécuté par les deux parties avant que vous n'exerciez votre droit de rétractation. Les montants à rembourser doivent être remis au plus tard dans les 30 jours. Le délai commence à courir pour vous dès l'envoi de votre avis de retrait et pour nous dès réception de celui-ci.

#### **Notes spéciales**

**En cas de résiliation du présent contrat, vous n'êtes pas lié à un contrat de vente à distance supplémentaire, si un tel contrat supplémentaire implique un service fourni par nous ou par un tiers sur le fondement d'un accord entre nous et le tiers.**

**FIN DES INSTRUCTIONS RELATIVES AU DROIT DE RETRACTATION**

# Conditions Générales de Raisin France SAS et Raisin GmbH

**Au mai 2018**

## 1. Domaine d'application

Les présentes Conditions Générales (ci-après les « **Conditions Générales** ») régissent l'intégralité de la relation contractuelle entre, d'une part, le Client et, d'autre part, Raisin France SAS et son actionnaire unique Raisin GmbH (étant collectivement ci-après dénommées « **Raisin** »). L'offre de Raisin s'adresse exclusivement à des particuliers (personnes physiques) ayant atteint la majorité et qui résident de manière permanente en France. Les citoyens américains et titulaires d'une carte verte américaine et, de manière générale, les Ressortissants américains au sens de la Loi américaine intitulée *Foreign Account Tax Compliance Act* (Loi FATCA) ne peuvent pas bénéficier de l'offre.

## 2. Objet du contrat

- (a) Conformément aux présentes Conditions Générales, Raisin France SAS, Raisin GmbH et le Client concluent un contrat relatif à l'utilisation de la Plateforme (le « **Contrat** »).
- (b) Le Contrat a pour objet la gestion et la mise à disposition par Raisin de la Plateforme Internet (la « **Plateforme** ») à l'intention du Client et donc la possibilité pour le Client de souscrire, par le biais de ladite Plateforme, des produits de dépôt (par exemple des comptes à terme ou à vue), offerts par des établissements agréés (les « **Banques Partenaires** ») tels que des banques établies au sein l'Espace Économique Européen. Raisin, en présentant des Banques Partenaires éventuelles sur la Plateforme, permet au Client de conclure en toute autonomie des contrats avec les Banques Partenaires sélectionnées ; il est toutefois entendu que, pour des motifs réglementaires, Raisin France SAS réalise et réalisera toutes les tâches relatives à l'administration, la gestion et l'hébergement de la Plateforme qui doivent être effectuées par un IOBSP, plus particulièrement la gestion des pages de la Plateforme ayant trait à l'inscription du Client et à la présentation des divers produits offerts par les Banques Partenaires. Par ailleurs, Raisin propose des masques de saisie en français qui permettent, sur le plan technique, de soumettre une demande de produit de dépôt et de gérer les produits souscrits. La Plateforme se distingue grâce à sa spécificité technique permettant au Client ayant déjà conclu un premier contrat de dépôt de demander de nouveaux produits de dépôt sans devoir à nouveau ni saisir ses données personnelles, ni transmettre des documents ni réitérer les procédures d'identification.
- (c) Raisin ne fournit aucun conseil ou recommandation au Client quant au type des produits de dépôt, ni quant à leur adaptation aux besoins du Client. L'offre s'adresse exclusivement aux Clients expérimentés et informés qui prennent leurs décisions de placement en toute indépendance et autonomie. Le contrat de dépôt est conclu directement entre le Client et la Banque Partenaire. Raisin informe de l'état actuel du Compte Raisin et des comptes de dépôt du Client. Lorsque Raisin met à disposition ou fournit des informations provenant de tiers concernant des pays, établissements bancaires ou produits de dépôt spécifiques, ces informations ne constituent en aucun cas des conseils ou recommandations de placement ni aucune forme d'évaluation de la part de Raisin. Lesdites informations sont uniquement destinées à faciliter la décision de placement que le Client prend de sa propre initiative. Raisin ne garantit pas l'exhaustivité, l'exactitude ni le caractère à jour des informations remises par des tiers.
- (d) Raisin ne dispense aucun conseil légal ou fiscal et n'est pas responsable de l'évaluation fiscale correcte des revenus d'intérêts ou gains de change.
- (e) Certains espaces de la Plateforme, administrés par Keytrade Bank et signalés comme tels (notamment l'Espace de banque en ligne qui se trouve dans la partie sécurisée), ne sont pas soumis au présent Contrat.
- (f) Raisin n'offre pas de services de courtage et ne garantit pas la réussite de l'intermédiation relative à la conclusion de contrats de dépôt. Sauf obligation légale pour la Banque Partenaire d'accepter de conclure un contrat, elle peut librement décider d'accepter de conclure ou non un contrat avec le Client. Chaque Banque Partenaire a le droit de refuser de conclure un contrat avec le Client à tout moment, sans fournir de motifs. Il en va de même en ce qui concerne le Compte Raisin auprès de Keytrade Bank. L'exécution des ordres transmis par le Client à Keytrade Bank ou aux Banques Partenaires (sur lesquelles Raisin ne possède aucune influence)

engage uniquement Keytrade Bank ou la Banque Partenaire, le cas échéant. Raisin n'offre aucune garantie quant à l'exécution des ordres par Keytrade Bank ou la Banque Partenaire. Ni Keytrade Bank ni la Banque Partenaire ne sont des préposés (*Erfüllungsgehilfe*) de Raisin.

- (g) Raisin France SAS agit uniquement en tant qu'Intermédiaire non exclusif en opérations de banques et services de paiement (« **IOBSP** »), en vertu des articles L. 519-1 et R. 519-4 3° CMF. Il s'ensuit notamment que Raisin ne procède pas à l'identification des Clients ni à l'ouverture de compte, n'agit pas en tant qu'établissement de crédit ou n'exécute ni n'accepte d'ordre de paiement et ne dispense pas de service ou conseil de placement.
- (h) Raisin a le droit de refuser la conclusion d'un Contrat avec un Client potentiel sans fournir de motif.

### 3. Coopération avec Keytrade Bank

- (a) Raisin coopère exclusivement avec Keytrade Bank dans le cadre du Produit Raisin.
- (b) Keytrade Bank prend à sa charge notamment les fonctions suivantes : (i) l'ouverture et la gestion d'un compte courant créditeur en ligne (le « **Compte Raisin** ») ainsi que la confirmation annuelle du solde ; (ii) l'exécution des opérations de paiement nationales et internationales engageant le Compte Raisin (exclusivement pour les paiements effectués vers les comptes auprès d'une Banque Partenaire et les opérations effectuées vers un Compte de Référence) ; (iii) la réalisation de la procédure d'identification du Client pour la Banque Partenaire ; et (iv) en fonction de la Banque Partenaire, l'assistance des Clients dans leurs communications avec une Banque Partenaire (par exemple, la transmission par voie électronique ou postale d'ordres et de documents du Client dans le cadre de la conclusion d'un contrat de dépôt avec une Banque Partenaire).
- (c) Certains espaces de la Plateforme ne sont pas administrés par Raisin mais par Keytrade Bank et sont signalés comme tels (notamment l'Espace de banque en ligne qui se trouve dans la partie sécurisée).
- (d) Les Conditions Générales de Keytrade Bank détaillent les services offerts par celle-ci ainsi que les modalités du contrat qui doit être conclu entre elle et le Client.

### 4. Conclusion du contrat

Le Contrat entre, d'une part, le Client et, d'autre part, Raisin France SAS et Raisin GmbH, est conclu une fois l'inscription en ligne achevée.

### 5. Accès au site

En dépit des efforts qu'elle accomplit pour être à la pointe de la technologie, Raisin tient toutefois à souligner qu'il ne lui est pas possible d'exclure la survenance éventuelle de dommages en raison de la technologie utilisée (que ce soit au niveau du matériel ou des logiciels). Plus particulièrement, Raisin n'est pas tenue de fournir et ne garantit pas d'accès en continu à la Plateforme.

### 6. Responsabilité

- (a) Raisin engage sa responsabilité en cas de dol ou faute lourde de sa part ou de celle d'un commettant ou d'un préposé, ainsi que dans les cas d'atteinte à la vie, l'intégrité corporelle ou la santé, conformément aux dispositions légales. Au demeurant, Raisin engage uniquement sa responsabilité pour les dommages provoqués par la violation fautive d'obligations contractuelles essentielles et pour les dommages découlant du non-respect de garanties expressément formulées. Le droit à indemnisation découlant de la violation fautive d'obligations contractuelles essentielles est toutefois limité au préjudice objectivement prévisible en matière contractuelle, dans la mesure où aucun autre cas indiqué à la première phrase du présent paragraphe (a) ne s'ajoute à ladite violation.
- (b) Les obligations contractuelles essentielles comprennent les obligations contractuelles principales (*Hauptleistungspflichten*) ainsi que les obligations dont l'exécution permet la réalisation du Contrat en bonne et due forme et que le Client est en droit d'attendre.
- (c) Raisin n'engage pas sa responsabilité quant à la validité des contrats conclus entre le Client et les autres parties à ces contrats (Keytrade Bank et/ou les Banques Partenaires). Par ailleurs, Raisin rejette toute responsabilité en cas de rejet, de refus total de traiter ou de traitement avec retard des demandes du Client. Raisin n'engage pas sa responsabilité quant à l'exactitude des documents, messages ou autres informations que les autres cocontractants ont mis à la disposition du Client.

## 7. Devoir de coopération du Client envers Raisin

- (a) Pour utiliser la Plateforme, le Client doit disposer de l'équipement technique adapté afin d'avoir accès à celle-ci via Internet (ordinateur, accès Internet, adresse électronique).
- (b) Pour assurer l'exécution correcte des opérations contractuelles, il importe que le Client communique immédiatement à Raisin les modifications concernant son nom, son état civil, ses coordonnées, son adresse et son compte bancaire. Le Client qui devient titulaire d'une carte verte américaine ou citoyen américain pendant la durée de la relation contractuelle est tenu d'en notifier Raisin immédiatement, à l'adresse suivante : Raisin France, P.O. Box 13 01 51 - 13601 Berlin, Allemagne, par e-mail à l'adresse [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr) ou par téléphone au numéro 01 85 65 36 94.
- (c) Les ordres et instructions du Client doivent permettre d'identifier de manière univoque le contenu de l'opération. Que ces ordres et instructions soient transmis par voie électronique, par téléphone ou par tout autre moyen, il convient que le Client s'assure de l'absence d'erreurs dans la transmission des données ainsi que de l'absence de malentendu, de faute et d'erreur de manipulation. Lorsque les informations ou la confirmation remise(s) par Raisin ne correspond(ent) pas à l'ordre ou aux instructions du Client, il doit immédiatement en faire état. Les réclamations à l'attention de Raisin doivent être envoyées par voie postale à l'adresse Raisin France, P.O. Box 13 01 51 - 13601 Berlin, Allemagne ; par e-mail à l'adresse [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr) ou par téléphone au numéro 01 85 65 36 94.

## 8. Frais et commission

- (a) Les services fournis au Client par Raisin dans le cadre du Produit Raisin sont généralement gratuits. Des renseignements complémentaires sont disponibles dans la section « Frais applicables au Produit Raisin ».
- (b) Pour les services fournis par Raisin aux Banques Partenaires, Raisin perçoit une commission de la Banque Partenaire concernée. Keytrade Bank reçoit une partie de cette commission dans le cadre de sa coopération avec Raisin. Les commissions versées à Raisin lui permettent d'offrir gratuitement les services aux Clients et d'en améliorer la qualité.

## 9. Remarques à l'attention des Clients concernant la vente à distance/le droit de rétractation

- (a) Droit de rétractation

**« Vous pouvez rétracter votre déclaration de volonté contractuelle dans un délai de 14 jours, à condition de la notifier clairement, sans avoir à justifier votre décision. Le délai de rétractation commence à courir à compter de la réception de ladite notification transmise sur un support durable, mais ne peut commencer à courir avant la conclusion du Contrat ni avant l'exécution de nos obligations d'information en vertu de l'article 246 b, alinéa 2, numéro 1 combiné avec l'article 264 b, alinéa 1, numéro 1 de la Loi EGBGB (loi d'introduction du Code civil allemand). Pour respecter le délai de rétractation, il suffit de rédiger l'avis de révocation sur un support durable (par exemple une lettre, un fax ou un e-mail) et de l'envoyer dans les délais impartis à l'adresse suivante : Raisin France , P.O. Box 13 01 51 - 13601 Berlin, Allemagne ; par e-mail à l'adresse [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr).**

- (b) Effets de la rétractation

**« En cas de rétractation valide, il y a lieu de restituer les prestations réciproquement exécutées. Vous êtes tenu de verser une indemnisation à hauteur du montant des prestations fournies préalablement à la rétractation, à condition que vous en ayez été prévenu avant de vous être engagé contractuellement et que vous nous ayez expressément consenti à ce que Raisin commence à fournir ses services avant la fin du délai de rétractation. En cas d'obligation de paiement vous incombant en contrepartie de services fournis préalablement à la rétractation, elle doit être exécutée. Votre droit de rétractation expire prématurément si le Contrat a été, sur votre autorisation expresse, exécuté dans son intégralité par les deux parties avant l'exercice de votre droit de rétractation. Les montants à restituer doivent être réglés dans un délai maximum de 30 jours qui, pour vous, commence à courir à compter de l'envoi de votre notification de rétractation et, pour nous, à compter de sa réception. »**

- (c) Remarques

**« En cas de rétractation du présent Contrat, vous n'êtes lié à aucun autre contrat de vente à distance, dès lors que cet autre contrat est en rapport avec un service étant fourni par Raisin ou par un tiers, sur la base d'une convention conclue entre ce tiers et Raisin. »**

## 10. Conditions de résiliation :

- (a) Le présent Contrat est à durée indéterminée. Le Client et Raisin disposent chacun d'un droit de résiliation unilatéral du Contrat, qui prend effet au terme du mois de la demande de résiliation après un préavis de deux (2) semaines. Lorsque le Contrat est résilié par Raisin, la résiliation peut être demandée tant par Raisin France SAS que par Raisin GmbH.
- (b) Si le Client a conclu des contrats de dépôt avec une Banque Partenaire, la résiliation prend effet lorsque tous les dépôts ont été retransférés sur le Compte Raisin du Client, à savoir pour les Comptes à terme à la date de maturité prévue du Compte.
- (c) Le droit de résiliation en cas de manquement aux obligations contractuelles reste inchangé.
- (d) La prestation de services de la part de Raisin et Keytrade Bank quant au Produit Raisin présuppose des contrats valides entre d'une part le Client et d'autre part Raisin France SAS, Raisin GmbH et Keytrade Bank. Au surplus, un droit d'accès aux données personnelles du Client (*Datenschutzfreigaben*) doit être garanti à Raisin France SAS, Raisin GmbH et Keytrade Bank (cf. clause 11). Si un Client résilie le Contrat auprès de Raisin France SAS et Raisin GmbH ou Keytrade Bank, ou si un Client rétracte son consentement au droit d'accès à ses données personnelles pour Raisin France SAS, Raisin GmbH et Keytrade Bank, ces dernières sont autorisées à résilier leur contrat respectif avec le Client pour manquement aux obligations contractuelles, tant que le Consommateur n'a pas encore résilié le contrat concerné. Lorsque le Contrat est résilié par Raisin, la résiliation peut être demandée tant par Raisin France SAS que par Raisin GmbH.
- (e) Toute résiliation du Contrat doit être effectuée par écrit (par voie postale ou par e-mail). La résiliation par le Client doit être adressée par voie postale à Raisin France, P.O. Box 13 01 51 - 13601 Berlin, Allemagne ; ou par e-mail à l'adresse [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr).

## 11. Modifications des présentes Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment dès lors que Raisin dispose de motifs légitimes pour opérer de telles modifications ; elles peuvent donc être adaptées en fonction des circonstances nouvelles. Des motifs légitimes sont notamment présumés exister en cas de changements du cadre législatif, de la jurisprudence des hauts degrés de juridiction, d'évolution des conditions du marché, de changement de monnaie ou d'événements équivalents. Les Clients sont informés par écrit (voie postale ou e-mail) de toute modification apportée aux Conditions Générales deux (2) mois avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales. Si le Client s'oppose aux modifications dans un délai de deux (2) mois, la version originale des Conditions Générales reste applicable. L'absence d'opposition du Client dans les délais susmentionnés vaut acceptation de la version mise à jour des Conditions Générales, tant qu'il ne résilie pas le Contrat. Par ailleurs, si le Client continue à utiliser les services de Raisin après l'entrée en vigueur des modifications, il est réputé les avoir acceptées. Raisin s'engage en particulier à informer le Client de son droit d'opposition et des conséquences de la poursuite d'utilisation des services. Ces informations sont indiquées dans l'avis concernant la modification des Conditions Générales, remis au départ du délai du droit d'opposition.

## Politique de confidentialité

### 1. Déclaration légale de consentement à la protection des données

Afin que Raisin puisse fournir ses services aux clients, il est nécessaire que certaines données personnelles soient échangées entre Raisin, la banque de distribution (dans le cas applicable), la banque de dépôt (dans le cas applicable), Keytrade Bank et la Banque Partenaire avec laquelle le client souhaite conclure un contrat ou a conclu un contrat. Ces données personnelles comportent, entre autres, titre, nom, prénom, adresse, code postal/ville, adresse email, numéro de téléphone portable, adresse de livraison différente, nationalité, date de naissance, lieu de naissance, pays de naissance, situation matrimoniale, occupation, secteur d'activité (si applicable), numéro d'identification fiscale et résidence fiscale, IBAN et BIC du compte de référence, documents fournis par le client ainsi que des informations sur le statut et le montant des dépôts ou des investissements du client.

- (a) Le client consent expressément au traitement susmentionné des données susmentionnées.
- (b) Le client consent également à ce que ses données personnelles (données de référence, données du compte) lui soient transmises via email (non cryptés), entre autres canaux.

Le client peut révoquer son consentement en tout ou partie et sans avoir à donner de raison à tout moment pour le futur et sans exigence de forme. En outre, Raisin est tenu au secret sur ces données et ne peut les transmettre qu'avec le consentement du client ou s'il existe une obligation légale. La demande de révocation du consentement ou toute autre question relative à la protection des données doit être adressée à : Raisin GmbH, Immanuelkirchstraße 14a, 10405 Berlin; Adresse email : [privacy@raisin.com](mailto:privacy@raisin.com).

### 2. Informations client relative au traitement des données conformément au Règlement Général de l'UE sur la Protection des Données (RGPD)

La protection des données personnelles est importante pour nous chez Raisin GmbH (ci-après « Raisin »). Ainsi Raisin a pour objectif de se conformer aux règlements de protection des données afin d'atteindre un niveau suffisant de protection et de sécurité pour les données des utilisateurs. Avec ce document nous souhaitons vous informer sur le traitement de vos données personnelles par Raisin et vos droits au regard de la protection des données.

#### 1. Qui est responsable du traitement des données et qui pouvez-vous contacter ?

Responsable du traitement des données :

Raisin GmbH

Immanuelkirchstr. 14a

10405 Berlin, Allemagne

Téléphone : + 33 1 85 65 36 94

Adresse mail : [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr)

Le responsable de la protection des données de notre société peut être contacté aux coordonnées suivantes :

Raisin GmbH

Data protection officer

Immanuelkirchstr. 14a

10405 Berlin, Germany

Téléphone : +49 30 367 411 927

Adresse email : [privacy@raisin.com](mailto:privacy@raisin.com)

## 2. Quelles sont les données que nous traitons et quelles sont les sources de ces données ?

Nous traitons les données que nous recevons dans le cadre de la relation client. La relation client commence à l'entrée en vigueur du contrat et inclue l'achèvement du contrat. Nous traitons également les données que nous obtenons légalement à partir de sources accessibles au public (ex : registre du commerce).

Les données personnelles que nous traitons incluent par exemple :

Prénom et nom, adresse, date et lieu de naissance, nationalité, informations relatives à votre activité, numéro de téléphone, adresse email, informations bancaires, informations relatives à votre revenu, informations relatives au patrimoine personnel, statut matrimonial, numéro d'identification fiscale

## 3. A quelles fins et sur quelle base juridique traitons-nous les données ?

### a) Pour remplir les obligations contractuelles (Art. 6 lit b) RGPD)

Nous traitons les données personnelles (art. 4 No. 2 RGPD) afin de fournir nos services dans le cadre du contrat de plateforme et d'autres activités liées et pertinentes. Les informations précontractuelles que vous fournissez dans le cadre du processus d'inscription sont également incluses.

### b) Afin de remplir nos obligations légales (Art. 6 (1) lit b) RGPD)

Nous pouvons être amené à traiter des données personnelles dans le but de remplir des obligations légales, par exemple au titre de la loi fiscale etc.

### c) Dans le cadre de votre consentement (Art. 6 (1) lit a) RGPD)

Dans le cas où vous consentez au traitement de vos données personnelles à certaines fins spécifiques, nous traitons les données conformément au cadre établi dans la déclaration de consentement. Vous avez la possibilité de révoquer votre consentement à tout moment avec effet pour le futur.

### d) Pour protéger des intérêts légitimes (Art. 6 (1) lit f) RGPD) :

Il est possible qu'en raison d'une mise en balance des intérêts en faveur de Raisin ou de tiers, Raisin ou un tiers traite les données au-delà de l'exécution du contrat dans le but de protéger les intérêts légitimes de Raisin ou de tiers. Un tel procédé serait :

- Test et optimisation de l'analyse des besoins et de l'approche directe du client ;
- Mesures pour gérer l'entreprise, améliorer les services et récupérer des clients ;
- Publicité ou études de marché et d'opinion, sauf si vous ne vous êtes pas opposé à ce type d'utilisation de vos données personnelles conformément à l'art. 21 RGPD.

## 4. Qui reçoit mes données personnelles ?

- Au sein de Raisin les départements et employés qui traitent les données personnelles sont uniquement ceux qui ont en besoin pour remplir les obligations contractuelles, les obligations légales ou protéger les intérêts légitimes.
- En outre, les sous-traitant (ex : les fournisseurs de service informatique externes) et les partenaires de distribution sous contrat avec nous traitent vos données personnelles s'ils en ont besoin pour exécuter leurs services respectifs. Tous les sous-traitants et partenaires de distribution ont l'obligation contractuelle de traiter vos données de manière confidentielle et de ne les traiter que dans le cadre de la fourniture de leurs services.
- Sur le fondement du respect des obligations légales, Raisin peut être contraint, dans certaines circonstances de transmettre des données à des organismes et institutions publics.

- D'autres personnes peuvent recevoir vos données si vous avez donné votre consentement pour la transmission de données auxdites personnes.

#### 5. Est-ce que Raisin transmet mes données à un pays tiers ou à une organisation internationale ?

En principe, vos données personnelles ne seront pas transmises à un pays tiers ou à une organisation internationale. Dans tous les cas un tel transfert de données n'a lieu que dans le cadre d'un accord de traitement des données, un consentement express de votre part ou sur le fondement d'une obligation légale et prenant en compte les restrictions légales.

#### 6. Pendant combien de temps mes données sont-elles stockées ?

- Raisin ne conserve pas vos données personnelles plus longtemps qu'il n'est absolument nécessaire. Afin de remplir nos obligations contractuelles, nous conservons les données pour la durée totale de la relation client.
- Sur la base des exigences légales de conservation de documentation, Raisin peut stocker des données au-delà de la relation client. Cela peut émaner par exemple du Code de Commerce allemand (*Handelsgesetzbuch, HGB*) et du Code des impôts allemand (*Abgabenordnung, AO*). Nous tenons compte des délais de prescription en matière de stockage. Le Code Civil (*Bürgerliches Gesetzbuch, BGB*) prévoit un délai de prescription général de 3 ans et, dans certains cas, de 30ans.

#### 7. Quels sont mes droits en matière de protection de la vie privée ?

- **Droit à l'information (Art. 15 RGPD):**

Votre droit à l'information inclut que vous pouvez demander à Raisin une confirmation du traitement de vos données personnelles. Si tel est le cas, vous avez le droit d'obtenir des informations sur ces données et d'autres informations sur la manière dont nous traitons les données.

- **Droit de rectification (Art. 16 RGPD):**

Si vos informations ne sont pas (ou plus) corrects, vous avez le droit de réclamer une rectification des données personnelles vous concernant auprès de Raisin.

- **Droit à l'effacement (Art. 17 RGPD):**

Vous avez le droit de demander l'effacement immédiat de vos données par Raisin si l'un des cas suivants s'applique :

- La conservation des données à caractère personnel n'est plus nécessaire pour les finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière.
- Vous avez révoqué votre consentement et il y n'y a pas d'autre fondement juridique au traitement de vos données.
- Vos données personnelles ont été traitées sans raison valable.
- Vos données personnelles doivent être supprimés pour remplir des exigences légales.

- **Droit de limiter le traitement (Art. 18 RGPD):**

Le droit de limiter le traitement vous permet de limiter le traitement de vos données si l'un des cas suivants s'applique:

- Vous contestez l'exactitude des données personnelles, pendant une période nous permettant de vérifier l'exactitude des données personnelles.

- Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement des données personnelles et demandez plutôt la restriction de leur utilisation.
- Raisin n'a plus besoin des données personnelles aux fins du traitement, mais vous en avez besoin pour l'établissement, l'exercice ou la défense de revendications juridiques.
- Vous vous êtes opposé au traitement et à la vérification que les motifs légitimes du responsable du traitement l'emportent sur ceux de la personne concernée est toujours en suspens.

- **Droit d'opposition (Art. 21 RGPD):**

Si le traitement des données se fait sur le fondement d'un intérêt légitime ou de l'intérêt public, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement, Vous trouverez des informations détaillées sur votre droit d'opposition à la fin de cette section.

- **Droit à la portabilité des données (Art. 20 RGPD):**

Vous avez le droit de recevoir les données personnelles vous concernant qui nous sont fournies dans un format portable et de nous demander de transmettre des données à un autre contrôleur sans que Raisin puisse y entraver.

- **Droit de porter plainte**

Si vous considérez que nous ne traitons pas vos données dans le respect de la loi nationale ou européenne sur la protection des données, nous vous prions de bien vouloir nous contacter afin de trouver ensemble une solution. En outre, il existe un droit de porter plainte auprès de l'autorité de contrôle de la protection des données.

- **Révocation du consentement au traitement des données**

Le consentement au traitement des données personnelles peut être révoqué à tout moment sans aucune contrainte de forme. Ceci s'applique également au retrait des déclarations de consentement qui nous ont été remises avant l'entrée en vigueur du RGPD, soit avant le 25 mai 2018. Nous attirons votre attention sur le fait que toute révocation n'a d'effet que pour l'avenir.

## 8. Dois-je fournir des données personnelles ?

- Dans le cadre de la relation client, vous devez fournir les données personnelles nécessaires à l'accomplissement de la relation client. Vous devez également nous fournir les données personnelles nécessaires à l'accomplissement de nos obligations légales.
- Si vous n'étiez pas d'accord avec la communication de ces données personnelles requises, nous ne serions pas en mesure de conclure ou d'exécuter un contrat avec vous.

## 9. Est-ce que Raisin utilise la prise de décision automatisée (y compris le profilage) ?

Raisin n'utilise pas la prise de décision automatisée au sens de l'art. 22 RGPD dans le cadre de la relation d'affaires. Raisin traite vos données de manière partiellement automatisées pour évaluer certains aspects personnels (profilage) et vous fournir le meilleur service possible. Afin de vous informer de manière ciblée sur les produits, nous utilisons des outils d'évaluation qui nous permettent de communiquer et de faire de la publicité à la demande.

## 10. Comment pouvons-nous modifier ces informations clients sur la protection des données ?

Si nécessaire, nous pouvons adapter ces informations sur la protection des données. Vous pouvez trouver la dernière version de ces informations à tout moment sur notre plate-forme Internet [www.raisin.fr/protection-des-donnees](http://www.raisin.fr/protection-des-donnees).

**Information sur votre droit d'opposition au titre de l'Art. 21 du Règlement Général sur la Protection des Données de l'Union Européenne**

**1. Droit d'opposition individuel lié à un cas**

Vous avez le droit, pour des raisons liées à votre situation particulière, de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles, qui est fondé sur l'Art. 6 (1) lit e) RGPD (traitement des données dans l'intérêt public) et art. 6 (1) lit f) RGPD (traitement des données sur la base d'un équilibre des intérêts) ; ceci s'applique également à profiling au sens de l'article. 4 (4) RGPD.

En cas d'objection de votre part, nous ne traiterons plus vos données personnelles, sauf si nous pouvons prouver que les raisons impérieuses du traitement l'emportent sur vos intérêts, droits et libertés, ou si le traitement est destiné à l'affirmation, à l'exercice ou à la défense de droits légaux.

**2. Droit d'opposition au traitement des données à des fins de publicités directe**

Dans certains cas, nous traitons vos données personnelles afin de pouvoir faire de la publicité directe. Vous avez à tout moment le droit de vous opposer au traitement des données personnelles vous concernant à des fins publicitaires ; ceci s'applique également à profiling, dans la mesure où il s'agit de publicité directe. Si vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct, nous ne traiterons plus vos données personnelles à ces fins.

**3. L'exercice de votre droit d'opposition peut se faire de manière informelle.**

Nous vous prions de bien vouloir nous contacter par téléphone ou par courriel à notre service client:

Téléphone : +33 1 85 65 36 94, Adresse email: [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr).

# Conditions Générales du Compte Raisin de Keytrade Bank

## PARTIE I : INTRODUCTION

### 1. 1. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES

**1.1 Conditions contractuelles.** Les présentes conditions générales (ci-après dénommées les « *Conditions Générales* ») susceptibles d'être modifiées comme prévu à la clause 36, sont destinées à fixer les modalités contractuelles régissant les relations entre Keytrade Bank et ses clients (ci-après dénommés les « *Clients* »). Keytrade Bank (ci-après « *la Banque* »), succursale de Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance de droit français, dont le siège social est situé Tour Ariane - 5, place de la Pyramide 92088, Paris, La Défense, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n°384 288 890, est établie Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles et est inscrite au registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro TVA - BE - 0879.257.191. Arkéa Direct Bank est reprise sous le n° 14518 sur la liste des établissements de crédit agréés par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« *ACPR* »). Elle est inscrite sur la liste des établissements de crédit établissement de crédit relevant du droit d'un autre Etat membre de l'Espace économique européen ayant une succursale enregistrée en Belgique, auprès de la Banque Nationale de Belgique (« *BNB* », [www.bnb.be](http://www.bnb.be)) et auprès de l'Autorité des services et marchés financiers (« *FSMA* », [www.fsma.be](http://www.fsma.be)). La Banque est membre de Febelfin et a souscrit au Code de conduite de Febelfin, dans ses rapports avec ses Clients. Ce Code peut être consulté sur demande auprès de la Banque ou être consulté sur le site de Febelfin (<http://www.febelfin.be/fr/codes-de-conduite>). La Banque est également membre de l'Union Professionnelle du Crédit (UPC) et adhère à ce titre au Code de conduite pour l'octroi de crédit responsable (<https://www.upc-bvk.be/fr/upc-bvk/codes-of-conduct>). En cas de viol par l'une quelconque des présentes stipulations d'une disposition légale protégeant une catégorie spécifique de personnes (par exemple les dispositions du Code de Droit Économique belge qui protègent les Clients agissant en qualité de consommateurs aux fins de l'Article I.1 2 de ce Code), ladite stipulation sera considérée comme ne s'appliquant pas à ces personnes. La nullité d'une ou plusieurs stipulations des Conditions Générales n'affecte pas la validité des autres stipulations.

**1.2 Application au Compte Raisin seulement.** Les présentes Conditions Générales s'appliquent au Compte Raisin uniquement (ainsi que défini ci-dessous). Le Client reconnaît et accepte dans la mesure nécessaire que, sauf stipulation contraire des présentes, l'ouverture d'un Compte Raisin par la Banque ne lui confère pas le droit de recevoir d'autres services de la Banque ou de réaliser avec elle une autre opération bancaire que celles sur le Compte Raisin qui sont décrites dans les présentes. En particulier, et sans limiter le caractère général des stipulations précédentes, le Client ne peut pas, dans le cadre d'un Compte Raisin, (i) ouvrir d'autre compte avec la Banque, sauf avec l'autorisation préalable de celle-ci, laquelle peut être soumise à l'acceptation d'autres modalités contractuelles par le Client ; (ii) mettre en dépôt ou échanger des instruments financiers avec la Banque ou par son intermédiaire ; ou (iii) recevoir de crédit de nature quelconque de la Banque ou posséder un solde débiteur sur le Compte Raisin. Une relation bancaire avec la Banque en ce qui concerne un autre produit ou service que le Compte Raisin (défini ci-après) est soumise à l'acceptation préalable de la Banque, au gré de celle-ci, ainsi qu'aux autres conditions générales.

**1.3 Conditions de Raisin.** Dans la mesure où la Banque propose le Compte Raisin (défini ci-après) en coopération avec Raisin France SAS, 21 boulevard Haussmann, 75009 Paris, France, immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 811 967 199, et Raisin GmbH, Immanuelkirchstraße 14a, 10405 Berlin, Allemagne, immatriculée auprès du tribunal local (*Amtsgericht*) de Berlin-Charlottenburg sous le numéro HRB 146726 B (Raisin France SAS et Raisin GmbH, son actionnaire unique, étant ci-après dénommées « *Raisin* ») aux clients de Raisin, le Compte Raisin peut également être soumis aux conditions générales de Raisin (les « *Conditions de Raisin* »), dans la mesure où celles-ci ne s'opposent pas aux stipulations des présentes Conditions Générales.

**1.4 Conditions non exhaustives.** Les présentes Conditions Générales sont réputées complétées par les conditions d'utilisation du Site Internet ou du Site Transactionnel susceptibles d'y être périodiquement publiées. Un accès au Site Internet ou au Site Transactionnel vaut acceptation de ces autres conditions d'utilisation.

### 2. DÉFINITIONS

**2.1 Termes commençant par une majuscule.** Sauf interprétation différente dictée par le contexte, les termes des présentes Conditions Générales qui commencent par une majuscule ont la signification suivante :

**Adresse** désigne l'adresse du Client qui est à tout moment irréfragablement présumée correspondre (i) au domicile/siège social du Client indiqué(e) dans la Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin ; (ii) à toute autre adresse indiquée comme l'adresse de correspondance par le Client dans la Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin ; ou (iii) en cas d'un changement des adresses applicables conformément aux sous-sections (i) et (ii), à toute autre adresse Notifiée par le Client à la Banque ou dont la Banque a pris connaissance de sources fiables sans être toutefois tenue d'effectuer des recherches à ce titre vis-à-vis du Client.

**Adresse Électronique** désigne l'adresse de courrier électronique du Client qui est à tout moment irréfragablement présumée correspondre (i) à l'adresse de courrier électronique indiquée dans la Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin, ou (ii) à toute autre adresse de courrier électronique Notifiée ultérieurement par le Client à la Banque.

**Adresse Postale** désigne Raisin GmbH, P.O. Box 13 01 51, 13601 Berlin, Allemagne.

**Banque Partenaire** désigne une banque, différente de la Banque, avec laquelle le Client peut ouvrir un compte de dépôt à terme ou un autre compte de dépôt, et qui est périodiquement reprise sur la liste figurant sur le Site Internet.

**Client** désigne une personne au nom de laquelle un Compte Raisin a été ouvert et est tenu par la Banque conformément aux stipulations des Conditions Générales.

**Compte auprès de la Banque Partenaire** désigne un compte ouvert par le Client auprès d'une Banque Partenaire, conformément aux Conditions Générales.

**Compte de Référence** désigne un compte au nom du Client, ouvert auprès d'une banque de l'Espace Économique Européen ou en Suisse, qui est indiqué par le Client dans la Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin et qui servira à créditer les fonds sur le Compte Raisin, et sur lequel seront transférés les fonds qui auront été crédités sur le Compte Raisin (à l'exclusion d'un autre compte, hormis les Comptes auprès des Banques Partenaires).

**Compte Raisin** désigne le compte ouvert par la Banque au nom du Client, conformément aux Conditions Générales.

**Conditions de Raisin** désigne les conditions générales de Raisin.

**Conditions Générales** désigne les présentes conditions générales.

**Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin** désigne le formulaire d'ouverture d'un Compte Raisin ainsi que ses annexes éventuelles, disponibles sur le Site Internet et que le Client doit remplir et Notifier à la Banque aux fins d'ouvrir un Compte Raisin.

**Éléments d'Identification** désigne un ensemble d'un ou plusieurs code(s) et/ou d'équipement technique (y compris tout procédé d'identification, sous la forme d'un instrument matériel ou d'un logiciel) fourni par la Banque ou en son nom au Client au moment de l'Ouverture d'un Compte Raisin et susceptible d'être modifié occasionnellement par la Banque, et qui doit être utilisé pour avoir accès et se connecter au Site Transactionnel et/ou pour autoriser, valider ou confirmer des Notifications, instructions ou opérations données ou conclues sur le Site Transactionnel par le Client.

**Jour Ouvré** désigne un jour où les banques sont ouvertes de 9h00 à 16h00 en Belgique et à Francfort (Allemagne), à l'exception expresse des samedis.

**Notification** désigne une correspondance ou un message quelconque envoyé(e) ou adressé(e) par la Banque au Client ou inversement, conformément aux stipulations de la clause 28 ; dans ce contexte, « Notifier » désigne le fait de donner une Notification.

**Raisin** désigne Raisin France SAS, 21 boulevard Haussmann, 75009 Paris, France, immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 811 967 199, et Raisin GmbH, Immanuelkirchstraße 14a, 10405 Berlin, Allemagne, immatriculée auprès du tribunal local (*Amtsgericht*) de Berlin-Charlottenburg sous le numéro HRB 146726 B.

**Service de Paiement** désigne un service visé à l'article I.9 du Code de Droit Économique, en vigueur en Belgique.

**Site Internet** désigne le site web auquel il est donné accès à l'adresse [www.raisin.fr](http://www.raisin.fr).

**Site Transactionnel** désigne un site web dédié à un Client, qui contient des informations et fonctions permettant le bon fonctionnement du Compte Raisin de ce Client, et qui n'est pas accessible par une autre personne que la Banque, Raisin et ce Client.

## PARTIE II : LE COMPTE RAISIN

### 3. NATURE ET OBJET DU COMPTE RAISIN

**3.1 Convention de compte.** Toutes les opérations entre la Banque et le Client s'inscrivent dans le cadre d'une convention de compte, conformément aux lois et pratiques bancaires applicables. Chaque opération entre la Banque et le Client prend donc la forme d'une entrée en crédit ou débit sur le Compte Raisin du Client, selon que l'opération en cause crée un droit ou une obligation pour le Client envers la Banque. Par conséquent, la Banque peut prélever du Compte Raisin, et donc débiter de ce

compte, tous les paiements et frais qui lui sont dus ainsi que les montants éventuels qu'elle est légalement ou contractuellement tenue de prélever (par exemple des taxes).

**3.2 Compte Internet uniquement.** Le Compte Raisin est uniquement accessible et gérable en ligne, par Internet. Sauf stipulation contraire des présentes ou obligation imposée par la loi, la Banque n'offre aucun service ou aucune information sur le Compte Raisin dans une autre forme que par voie électronique et en ligne. Le Compte Raisin est donc réservé aux Clients qui ont régulièrement accès à un ordinateur et maîtrisent correctement celui-ci, disposent d'une connexion Internet et sont habitués à

utiliser les communications à distance recourant à des fonctionnalités électroniques, par exemple les e-mails et la navigation sur Internet. En complétant la Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin, le Client est présumé déclarer à la Banque qu'il/elle a cette maîtrise. Si, pour un motif quelconque, le Client cesse de posséder cette maîtrise, il doit en Notifier la Banque sans tarder.

**3.3 Compte restreint aux paiements en euros.** Le Compte Raisin constitue un compte de paiement destiné à recevoir ou effectuer des paiements en euros uniquement par voie de virements à destination/en provenance du Compte de Référence ou des Comptes auprès des Banques Partenaires (et non, à titre d'exemple et sans se limiter aux éléments précités, d'autres Comptes Raisin). Par conséquent, et sans limiter le caractère général de ce qui précède :

(a) la Banque peut refuser de créditer un paiement sur le Compte Raisin à partir d'un compte bancaire différent du Compte de Référence ou d'un Compte auprès d'une Banque Partenaire ; et

(b) les retraits d'espèces sont interdits et, plus généralement, le Compte Raisin ne donne pas le droit à un autre mode ou dispositif de paiement (carte de paiement, mandat de domiciliation, etc.) qu'un virement sur le Compte de Référence ou un Compte auprès d'une Banque Partenaire ; et

(c) la Banque n'accepte aucune remise physique d'espèces ou de titres ou présentation de chèques au crédit du Compte Raisin.

**3.4 Obligations indivisibles.** Les obligations du Client envers la Banque, qu'elles se reflètent ou non sur le Compte Raisin, sont indivisibles.

**3.5 Unicité.** Le Client qui, pour un motif quelconque et nonobstant les autres stipulations des présentes Conditions Générales, semble être titulaire ou co-titulaire de plusieurs Comptes Raisin, accepte expressément que tous ces Comptes Raisin forment des compartiments d'un Compte Raisin unique et indivisible auprès de la Banque, même s'ils sont séparés et portent des numéros d'identification différents. Toutes les opérations de crédit ou de débit entre le Client et la Banque entrent dans ce Compte Raisin unique et deviennent de simples opérations de crédit et de débit qui génèrent un solde créditeur ou débiteur unique et exigible à la clôture de la relation d'affaires entre les parties. Cette unicité de compte ne fait pas obstacle au fait que chacun des comptes du Client, considérés isolément, produit des intérêts débiteurs pendant la durée de la relation d'affaires entre la Banque et le Client.

**3.6 Connexité.** Toutes les créances de la Banque à l'égard du Client et toutes les créances du Client à l'égard de la Banque sont connexes et peuvent être compensées par la Banque, même en cas de procédure d'insolvabilité ou de réorganisation judiciaire, de saisie ou de toute situation de concours, moyennant le respect des dispositions légales impératives applicables. Par conséquent et sans limiter le caractère général de ce qui précède, si le Client est ou menace d'être en défaut de paiement d'une dette (notamment en cas d'introduction d'une procédure de réorganisation judiciaire), toutes les dettes et obligations, de quelque nature que ce soit, du Client envers la Banque deviendront immédiatement exigibles. La Banque peut, de sa propre initiative, compenser totalement ou partiellement les soldes débiteurs et créditeurs des Comptes Raisin dont le Client

est titulaire ou co-titulaire. Le Client en sera informé a posteriori au moyen des extraits de compte.

**3.7 Non-versement d'intérêts.** La Banque ne verse pas d'intérêts sur les soldes créditeurs du Compte Raisin.

**3.8 Absence d'octroi de crédit.** La Banque n'accorde aucun crédit sur les Comptes Raisin ou à leur titulaire. Le Client doit donc conserver un solde créditeur en permanence sur son Compte Raisin. L'acceptation d'un solde débiteur par la Banque par inadvertance ne constitue en aucun cas un droit à maintenir ou renouveler occasionnellement ce solde débiteur. La Banque peut donc mettre un terme à cette acceptation, exiger le remboursement immédiat et intégral du solde débiteur à tout moment et poursuivre la récupération de tous les montants dus. Tous les soldes débiteurs des comptes portent intérêts, de plein droit et sans mise en demeure, au profit de la Banque, au taux débiteur (dépassement non autorisé) pratiqué par la Banque en ce qui concerne la devise concernée pendant la période où le compte a été débiteur, tel qu'indiqué dans la brochure « Intérêts », disponible sur le Site Internet. Les intérêts débiteurs sont calculés, sur le montant du dépassement, selon la méthode nominale, au jour le jour et sur la base d'une année de 365 jours.

**3.9 Risques.** Sans limiter la description des risques inhérents à un dépôt et qui peut figurer dans la documentation que les Banques Partenaires remettent au Client, ce dernier est informé qu'un dépôt auprès d'une banque, y compris sur le Compte Raisin ou un Compte auprès d'une Banque Partenaire, entraîne les risques suivants :

(a) risque de non-paiement : en cas d'insolvabilité de la banque en charge du compte de dépôt, la banque peut ne pas être en mesure de payer les sommes d'un solde créditeur du compte, auquel cas un fonds de protection des dépôts peut indemniser le déposant, sous réserve de certaines conditions et limites. Conformément à la Directive 2014/49/UE, les dépôts au sein de l'UE sont protégés à hauteur de 100 000 euros par client et établissement. Lorsque le montant total du dépôt dépasse la limite maximale du fonds national respectif de protection des dépôts, il existe un risque de non-paiement de la partie excédentaire du montant maximum. En cas de non-paiement du fonds national respectif de protection des dépôts, le risque de non-paiement existe également pour les dépôts en deçà du seuil maximum. Les pays tiers de l'UE qui font partie de l'EEE peuvent être soumis à des conditions différentes ;

(b) risque de transfert : l'instabilité économique ou politique de certains pays peut aboutir à des limitations en ce qui concerne le droit à retirer des dépôts dans ces pays. Lesdites limitations pourraient entraîner une situation où le Client ne serait pas en mesure de récupérer ses dépôts, même si la banque en charge du compte est solvable. Ordinairement, cette situation pourrait s'expliquer par des restrictions de transfert ou d'autres modifications de la loi ;

(c) risque de change : lorsque des dépôts sont effectués dans une autre devise que l'Euro, il se peut que ce dernier doive procéder à des opérations de change ; les taux de change sont toutefois soumis à des fluctuations et il peut exister des limitations sur le droit de conversion de certaines devises dans d'autres devises, ce qui limite le droit du Client d'obtenir le remboursement d'un dépôt dans la devise dans laquelle celui-ci était libellé.

#### 4. PROCÉDURE D'OUVERTURE DE COMPTE

**4.1 Clients éligibles.** Le Compte Raisin est exclusivement destiné à des particuliers (personnes physiques) majeurs qui respectent les critères énoncés à la clause 2, ont une résidence permanente en France, sont des Clients de Raisin et ont, en cette qualité, accepté les Conditions de Raisin. Les citoyens américains et titulaires d'une carte verte américaine et, de manière générale, les Ressortissants américains au sens de la Loi américaine intitulée *Foreign Account Tax Compliance Act* (Loi FATCA) ne peuvent pas bénéficier du Compte Raisin. Le Client qui devient titulaire d'une carte verte américaine ou ressortissant américain pendant la durée d'une relation d'affaires avec la Banque est tenu d'en notifier la Banque sur-le-champ. Nonobstant toute stipulation contraire des Conditions Générales, aucun Compte Raisin ne peut être ouvert au nom de mineurs ou à celui de plusieurs personnes.

**4.2 Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin.** Pour conclure une convention bancaire avec la Banque aux fins d'ouvrir et de faire fonctionner un Compte Raisin, le futur Client est tenu de remplir de manière sincère et exacte le formulaire d'ouverture de demande de compte en ligne (la « *Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin* ») que la Banque publie sur le Site Internet. La Banque ne prendra en considération ni ne traitera aucun autre document d'inscription/de demande. Elle peut modifier le contenu de la Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin à tout moment.

**4.3 Autres documents et informations.** Par ailleurs, la Banque peut demander à un Client potentiel de remettre, soit en ligne soit par d'autres moyens qu'elle lui indiquera, d'autres informations, documents ou preuves (concernant par exemple le Client ou sa profession et ses activités économiques, l'origine des fonds devant être crédités sur le Compte Raisin ou la situation fiscale du Client), en particulier lorsque la Banque doit disposer de ces autres documents ou informations pour satisfaire à ses obligations légales, lesquelles peuvent évoluer au fil du temps, y compris les obligations d'identification des Clients en vertu du droit applicable. La Banque peut, sans vérification, partir du principe que les informations lui étant ainsi Notifiées sont à tout moment véridiques, exactes et exhaustives sauf Notification contraire du Client conformément à la clause 4.4 ci-dessous.

**4.4 Mises à jour et compléments.** Le Client est tenu à tout moment de tenir à jour les informations Notifiées à la Banque et cette dernière peut présumer sans vérification que tel est le cas. Sans limiter l'obligation ou le droit de la Banque sur le plan légal de prendre en compte ces mises à jour plus rapidement, le Client peut partir du principe que la Banque commence uniquement à tenir compte des modifications Notifiées à partir du 7e jour après leur Notification. La Banque peut également à tout moment et de sa propre initiative, sans être tenue de motiver ou justifier sa requête, demander des mises à jour, compléments d'information ou documents aux fins qui sont indiquées à la clause 4.3 ou à la suite d'une modification aux procédures ou politiques de la Banque.

**4.5 Bénéficiaires effectifs et autres tiers.** La Banque a également le droit de demander les mêmes informations et documents concernant une autre personne que le Client qui peut être le bénéficiaire effectif du Compte Raisin ou peut avoir, pour un motif quelconque, y compris en vertu d'une loi du pays du Client, un pouvoir ou mandat sur le Compte Raisin ou un droit, intérêt ou titre sur les actifs au crédit du Compte Raisin.

**4.6 Fondement sur les informations fournies.** Le Client accepte que la Banque décide ou non d'accepter l'inscription d'un nouveau Client en se fondant sur les informations et documents Notifiés par ce dernier en vertu des stipulations ci-dessus, et en particulier sur le bien-fondé des déclarations et renoncations du Client qui figurent dans les présentes et le respect de celles-ci par le Client. Il garantit que l'ensemble des informations et documents qu'il communique à la Banque, au moment de l'ouverture du Compte Raisin ou ultérieurement, sont ou seront exacts, exhaustifs et non trompeurs sur tout point essentiel. Le Client reconnaît que la Banque a le droit de résilier le contrat avec lui immédiatement lorsqu'elle met sérieusement en doute l'exhaustivité, l'exactitude et la véracité des informations et documents qu'il lui a remis. La Banque dispose également du droit (sans en avoir l'obligation) de vérifier les informations et documents que le Client lui communique, par exemple aux fins du respect de la législation (fiscale) belge ou étrangère. La Banque n'est toutefois pas responsable envers le Client, par exemple pour les conséquences fiscales défavorables d'un acte de la Banque, sauf dans la mesure où celui-ci lui incombe en vertu du droit applicable, lorsqu'elle ne vérifie pas les documents et informations que le Client lui communique (ou la cohérence de ceux-ci), bien que cette vérification aurait pu être effectuée en utilisant des sources d'information accessibles au public.

**4.7 Ouverture de compte.** La conclusion d'une convention avec la Banque ou l'ouverture du Compte Raisin auront lieu lorsque la Banque Notifie au Client son acceptation de la Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin. L'acceptation est réputée Notifiée par la Banque au Client lors de la Notification des Éléments d'Identification. La Banque n'est pas tenue d'accepter une Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin ou de prendre de décision relative à l'acceptation de cette Demande dans un délai précis. Elle peut refuser l'ouverture de plusieurs Comptes Raisin par Client. Par ailleurs, elle ne peut garantir et ne garantit pas que le Client aura le droit d'ouvrir un compte auprès d'une Banque Partenaire. Le Client reconnaît que si aucune Banque Partenaire n'accepte d'ouvrir de compte en son nom, il ne pourra pas utiliser le Compte Raisin dans les faits.

## 5. DROIT DE RENONCIATION

**5.1 Principe.** Si le Compte Raisin est ouvert à la suite d'un contrat qui est réputé avoir été conclu à distance, au sens du Code de Droit Économique en vigueur en Belgique, le Client dispose dans les conditions prévues par ce Code (y compris la condition selon laquelle le Client agit eu égard au contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale), d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour Notifier à la Banque qu'il renonce à celui-ci (ci-après dénommé le « droit de renonciation »). Le Client peut exercer le droit de renonciation sans pénalité et sans indication de motif. Le délai de 14 jours est réputé respecté si la Notification a été remise au Client avant l'expiration du délai. La Banque peut refuser d'activer le compte et de mettre en œuvre ou d'exécuter une instruction du Client concernant le Compte Raisin pendant le délai de renonciation.

**5.2 Opérations pendant le délai de renonciation.** Toute initiative du Client visant à utiliser le Compte Raisin pendant le délai de renonciation vaut acceptation par le Client de l'exécution du contrat qui résulte de l'acceptation de la Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin par la Banque,

nonobstant le fait que le délai de renonciation n'est alors pas encore écoulé. Dans un tel cas et si le Client exerce son droit de renonciation par la suite, il ne sera tenu qu'au paiement des services effectivement fournis par la Banque sur la base des Tarifs de celle-ci, et les autres frais et coûts que le Client aura versés à la Banque lui seront remboursés. Si le Client n'exerce pas son droit de renonciation, le contrat sera maintenu conformément à ses modalités, y compris les Conditions Générales.

**5.3 Effet de la renonciation.** La renonciation par le Client à un contrat conclu à distance entraîne également la résolution de tout autre contrat particulier conclu entre la Banque et le Client dans le cadre ou en exécution de ce contrat initial, sans pénalité, sans préjudice des sûretés éventuelles qui auraient été octroyées à la Banque et qui seront applicables pour garantir le paiement ou le remboursement éventuel de toute somme due à la Banque à la suite de la renonciation au contrat.

**5.4 Exceptions.** Nonobstant ce qui précède, le droit de renonciation ne s'applique pas aux services dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lequel la Banque n'a aucune influence et qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de renonciation (c'est-à-dire notamment pour toutes les opérations de change, etc.) ni aux contrats exécutés intégralement par les parties à la demande expresse du Client avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation. Par ailleurs, ce droit de renonciation ne s'applique qu'au contrat lui-même et non pas aux opérations successives sur les comptes, effectuées par les parties dans le cadre de ce contrat en application des présentes Conditions Générales.

## 6. COMPTES RAISIN COLLECTIFS

**6.1 Création de comptes collectifs.** La Banque n'ouvre pas de Comptes Raisin au nom de plusieurs personnes. Si, pour tout motif échappant au contrôle de la Banque et en dépit de la politique de cette dernière, plusieurs personnes avaient acquis des droits sur un Compte Raisin (par exemple, par voie de succession, etc.), le Compte constituerait un compte joint au nom de toutes les personnes qui ont apporté une preuve concluante de leur droit sur le compte. La Banque n'informerait aucun co-titulaire d'un compte de l'identité des autres co-titulaires du compte.

**6.2 Droits et obligations conjoints.** Chaque co-titulaire est créancier ou débiteur conjoint de l'intégralité des droits et obligations résultant du Compte Raisin conjoint et peut agir seul sur ce Compte comme s'il en était l'unique titulaire.

**6.3 Notification unique.** La Banque adressera toute Notification relative au Compte Raisin collectif à un des titulaires et toute Notification faite à ce titulaire vaudra Notification à l'ensemble des co-titulaires du compte.

**6.4 Répartition de droits.** Dans l'hypothèse où la Banque aurait à se prononcer sur la propriété des actifs au crédit d'un Compte Raisin joint, vis-à-vis des autorités, d'un créancier du titulaire de compte ou de tout autre tiers, elle présumerait, sans préjudice d'autres accords éventuels entre co-titulaires auxquels la Banque demeure étrangère et dont elle n'a pas à s'informer, que ces actifs appartiennent à chacun des co-titulaires par parts viriles.

**6.5 Impôts.** Seule la situation fiscale du titulaire, déduite des informations remises dans la Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin, est prise en compte par la Banque pour déterminer le régime fiscal applicable à ce compte, sauf lorsque cette dernière est légalement tenue de le déterminer autrement. Nonobstant ce qui précède, si un des co-titulaires du Compte Raisin est résident belge, le compte sera soumis aux règles belges applicables, en ce compris en ce qui concerne le régime fiscal.

## 7. SERVICES RELATIFS AU COMPTE RAISIN

**7.1 Domaine d'application des services.** Les services que la Banque propose au Client relativement à un Compte Raisin se composent exclusivement des points suivants :

- (a) l'ouverture de compte et l'administration continue d'un compte courant, sans recours à l'emprunt, dont la gestion s'effectue en ligne ;
- (b) le dépôt sur le Compte Raisin (sous réserve du remboursement des coûts de la Banque et moyennant les commissions de la Banque, le cas échéant) des sommes que la Banque reçoit à partir du Compte de Référence ou de Comptes auprès de Banques Partenaires ;
- (c) l'exécution d'opérations de paiement nationales et étrangères depuis le Compte Raisin sur le Compte de Référence ou des Comptes auprès de Banques Partenaires ;
- (d) la communication des données d'identification concernant le Client aux Banques Partenaires avec lesquelles le Client souhaite ouvrir un Compte, ladite communication étant expressément autorisée par le Client ;
- (e) l'exécution des formalités d'ouverture de compte auprès des Banques Partenaires choisies par le Client en son nom, étant entendu que le Compte auprès d'une Banque Partenaire est ouvert et conservé exclusivement au nom du Client sans que la Banque dispose d'un contrôle sur ce Compte ; et
- (f) une assistance au client en ce qui concerne la communication avec les Banques Partenaires (par exemple une soumission électronique ou postale des ordres du Client, y compris les ordres d'opérations de paiement ou de documents pendant la procédure d'ouverture d'un Compte auprès d'une Banque Partenaire).

**7.2 Extension de services.** La Banque peut étendre à tout moment ses services concernant le Compte Raisin pour l'ensemble des Clients, certaines catégories d'entre eux ou certains Clients en particulier. Sans préjudice des dispositions légales imposant un préavis plus long pour certains services, elle peut également modifier, supprimer ou réduire les services pour tous les Clients, certaines catégories d'entre eux ou certains Clients en particulier, moyennant un préavis Notifié quinze (15) jours à l'avance ou sans préavis si la suppression du service se justifie par des motifs légitimes, tels que des motifs de sécurité.

**7.3 Comportement normal.** Le Client s'engage à utiliser les services de la Banque de bonne foi. La Banque ne tolère pas de stratégies consistant à exploiter ses propres erreurs, ou témoignant de manière générale d'une activité anormale et de mauvaise foi. Si elle constate, à sa seule discrétion et de bonne foi, que le Client agit autrement que ce qui est décrit ci-dessus, elle sera en droit (i) de bloquer le Compte Raisin ou de désactiver les Éléments d'Identification, et/ou (ii) de résilier la convention du Client auprès d'elle.

**7.4 Suspension de services.** La Banque se réserve le droit de bloquer les Comptes Raisin du Client ou de refuser temporairement l'exécution d'instructions données par ce dernier en ce qui concerne le Compte Raisin pour des raisons objectivement motivées, telles que la protection des intérêts de tiers, la suspicion d'utilisation des services de la Banque aux fins de réaliser ou faciliter des opérations frauduleuses ou illégales, le refus du Client de répondre à des demandes d'informations de la Banque ou la nécessité de procéder à une analyse en cas d'opérations atypiques. La Banque peut en outre interrompre, sans préavis, l'accès au Site Internet, au Site Transactionnel ou à tout autre service technique de la Banque ou à certaines caractéristiques ou fonctionnalités de ceux-ci : (i) afin de prévenir ou de remédier à une éventuelle déficience ou panne de ses machines, logiciels ou équipements de communication ; (ii) si la Banque le juge utile, notamment, et sans limitation, en cas de tentative de piratage ou de détournement de fonds, ou (iii) afin d'assurer la maintenance, d'effectuer des mises à niveau ou d'apporter des améliorations. Lorsque cela est raisonnablement possible, la Banque s'efforce d'informer le Client des interruptions prévues dans des délais raisonnables. La Banque ne peut être tenue responsable des dommages résultant éventuellement de ces suspensions du service.

**7.5 Procuration.** La Banque peut refuser la constitution de procurations permettant à d'autres personnes que le Client au nom duquel le Compte Raisin est ouvert de consulter les extraits de compte sur le Site Transactionnel ou de donner des instructions à la Banque concernant le Compte Raisin. La Banque peut également soumettre la constitution des procurations à certaines formalités ou caractéristiques de sécurité (par exemple, l'utilisation de mesures d'identification et d'authentification spécifiques au fondé de pouvoir) ou l'exécution ou le respect de certains autres documents contractuels.

**7.6 Extraits de compte.** Les extraits de compte sont mis à disposition sous forme électronique uniquement sur le Site Transactionnel. Ils sont mis à jour au moins à la clôture de chaque Jour Ouvré. Des historiques des paiements initiés à partir du Compte Raisin ou reçus sur celui-ci sont disponibles pendant un délai de dix-huit (18) mois. Les informations figurant sur les extraits de compte disponibles sur le Site Transactionnel ou un support papier prévalent sur les informations Notifiées par d'autres moyens par la Banque. Le Client doit régulièrement consulter le Site Transactionnel et les extraits de compte qui y sont publiés et doit communiquer toute erreur immédiatement à la Banque (que l'erreur soit en faveur du Client ou de la Banque). Le Client reconnaît que toute omission à cet égard l'empêchera de se plaindre en temps opportun, comme stipulé à la clause 37.5. La Banque peut à tout moment, et sans Notification expresse préalable ou ultérieure au Client, corriger une erreur qui apparaît sur le Site Internet ou le Site Transactionnel, y compris en ce qui concerne les extraits de compte, et débiter ou créditer le Compte Raisin par conséquent. À défaut d'une réclamation du Client en temps utile, les extraits de compte lient ce dernier et constituent une preuve concluante.

**7.7 Euro uniquement.** Les paiements vers ou à partir du Compte Raisin sont uniquement effectués en euros. La Banque refusera d'effectuer un paiement vers le Compte Raisin ou à partir de celui-ci dans une autre devise que l'euro. Suivant le cas, lorsque le Compte de Référence ou un Compte auprès d'une Banque Partenaire n'est pas libellé en euros, le Client doit organiser auprès de la Banque Partenaire concernée ou de la

banque auprès de laquelle le Compte de Référence est détenu la conversion en euros des sommes devant être payées sur le Compte Raisin ou inversement, la conversion des paiements reçus en euros à partir du Compte Raisin dans la devise du Compte auprès de la Banque Partenaire ou du Compte de Référence. La Banque demeure étrangère à ces arrangements.

## 8. COMPTES AUPRÈS DE BANQUES PARTENAIRES

**8.1 Opérations avec les Banques Partenaires.** La Banque prête uniquement son assistance et son concours au Client en ce qui concerne la procédure d'ouverture d'un Compte auprès d'une Banque Partenaire lorsque le Compte Raisin a été ouvert et crédité en bonne et due forme, conformément à la clause 4. Elle se réserve le droit de soumettre raisonnablement cette assistance à des conditions supplémentaires, de manière générale ou au cas par cas. L'assistance de la Banque se limite à la transmission d'informations et de documents, et à donner pour instruction, au nom du Client, aux Banques Partenaires d'ouvrir des Comptes au sein de leurs établissements. Par conséquent, et sans limiter le caractère général de ce qui précède, la Banque ne vérifie ni ne garantit la validité de la convention qui se rapporte à un Compte auprès d'une Banque Partenaire. Le Client indemnise la Banque pour les dommages subis par cette dernière (y compris lorsque la Banque est tenue responsable envers une Banque Partenaire) à la suite des documents et informations qu'il communique à la Banque et que cette dernière transmet à une Banque Partenaire.

**8.2 Sélection par le Client.** Le Client détermine la Banque Partenaire auprès de laquelle il souhaite ouvrir un Compte parmi celles proposées sur le Site Internet, à son gré et sous sa responsabilité exclusive. Le fait de proposer une liste de Banques Partenaires ne constitue ou n'implique aucune recommandation de la Banque d'ouvrir un Compte auprès d'une Banque Partenaire quelconque. De même, le Client détermine les (types de) Comptes qu'il souhaite ouvrir auprès de Banques Partenaires (ou, plus généralement, les types de produits ou services des Banques Partenaires auxquels il souhaite souscrire), à son gré et en engageant sa responsabilité exclusive. Le fait de proposer une liste de (Comptes auprès de) Banques Partenaires ne constitue ou n'implique aucune recommandation d'un type de Compte auprès d'une Banque Partenaire (ou, de manière plus générale, d'un type de produits ou services proposés par une Banque Partenaire). La Banque ne propose ni ne fournit aucun service de conseil de placement eu égard à la sélection d'une Banque Partenaire ou d'un produit ou service proposé par une Banque Partenaire, y compris les Comptes auprès d'une Banque Partenaire.

**8.3 Information sur les Comptes et produits.** Dans la mesure où le Site Internet ou le Site Transactionnel contient des informations sur les Comptes auprès d'une Banque Partenaire et/ou les dépôts ou autres offres de produits financiers de cette Banque Partenaire, le Client reconnaît que ces informations sont préparées et affichées sous le contrôle de la Banque Partenaire concernée. La Banque n'assume aucune responsabilité quelconque en ce qui concerne la forme ou le contenu de ces informations.

**8.4 Absence de garantie.** Dans la mesure où tous les Comptes auprès de Banques Partenaires sont ouverts par et au nom du Client, ce dernier assume l'intégralité du risque de non-paiement dans le chef de la Banque Partenaire. La Banque ne

garantit aucunement la solvabilité ou le risque de non-paiement dans le chef d'une Banque Partenaire.

**8.5 Instruction en bonne et due forme.** La Banque n'offre aucune assistance concernant l'ouverture d'un Compte auprès d'une Banque Partenaire à moins d'avoir reçu une instruction claire en ligne à ce sujet de la part du Client conformément aux fonctions et fonctionnalités indiquées sur le Site Transactionnel du Client (y compris l'utilisation des Éléments d'Identification). Elle ne prend en compte ou ne traite aucune autre forme ou méthode d'instruction d'assistance en ce qui concerne l'ouverture d'un Compte auprès d'une Banque Partenaire et ne tient donc pas compte de ces autres instructions, comme si celles-ci n'avaient jamais été données.

**8.6 Dépôt minimum.** La Banque remet à la Banque Partenaire les documents d'ouverture de compte qui sont requis pour le Compte demandé auprès de la Banque Partenaire ainsi que la déclaration de volonté du Client d'effectuer un dépôt, moyennant toutefois le dépôt du montant minimum requis pour l'ouverture de ce Compte sur le Compte Raisin. Dans l'attente de la procédure d'ouverture du Compte demandé auprès de la Banque Partenaire, le montant du dépôt dans le compte Raisin sera bloqué.

**8.7 Acceptation par les Banques Partenaires.** La Banque ne garantit pas que les Banques Partenaires accepteront le Client et que celui-ci aura le droit d'ouvrir le Compte de son choix auprès de ces Banques Partenaires. Le choix d'acceptation du Client appartient à ces dernières. Par conséquent, le Client est expressément informé qu'il risque de ne pas pouvoir ouvrir de Compte auprès de la Banque Partenaire qu'il avait choisie.

**8.8 Annulation.** Toute instruction donnée à la Banque d'ouvrir un Compte auprès d'une Banque Partenaire peut être annulée tant qu'elle n'a pas été exécutée, moyennant la remise d'une Notification appropriée à la Banque.

## 9. PAIEMENTS

**9.1 Disposition suffisante de fonds.** La Banque n'exécutera (en tout ou en partie) aucune instruction de paiement de verser des sommes sur un Compte auprès d'une Banque Partenaire ou sur le Compte de Référence tant que le Compte Raisin n'aura pas été effectivement crédité en conséquence. Le Compte Raisin est considéré comme disposant de fonds suffisants lorsque son solde permet d'effectuer l'opération du point de vue du capital, des taxes, des frais et des paiements dus à la Banque (le cas échéant). La Banque ne peut toutefois être tenue responsable pour un paiement pour lequel le Client ne dispose pas des fonds suffisants sur son Compte Raisin. Lorsque la Banque exécute un paiement pour lequel les fonds crédités sont insuffisants, le Client sera tenu de rembourser immédiatement le solde négatif du Compte Raisin et la Banque peut, aux fins de ce remboursement, exercer tous les droits dont elle dispose en vertu de la loi ou des Conditions Générales.

**9.2 Premier paiement.** La première instruction de paiement visant à transférer des sommes du Compte Raisin sur un Compte auprès d'une Banque Partenaire sera réputée avoir eu lieu le Jour Ouvré après la réception par la Banque de la confirmation de l'ouverture du Compte bénéficiaire détenu auprès de la Banque Partenaire que celle-ci aura envoyée (ainsi qu'après la communication par la Banque Partenaire de toutes

les coordonnées du compte qui sont nécessaires pour permettre à la Banque d'exécuter l'instruction de paiement).

**9.3 Date des instructions de paiement.** Les instructions de paiement adressées à la Banque sont réputées reçues le Jour Ouvré après la date à laquelle la Banque est présumée avoir reçu la Notification de ces instructions conformément à la clause 28.7.

**9.4 Autorisation.** Les instructions de paiement doivent être saisies en ligne sur le Site Transactionnel conformément aux fonctions et fonctionnalités qui y figurent. Elles doivent être enregistrées à l'aide des Éléments d'Identification. Lorsque ceux-ci sont utilisés correctement, le Client sera réputé avoir autorisé le paiement.

**9.5 Instruction valable.** Les instructions doivent être complètes et exactes (par exemple la date, le montant à payer, etc.) et il doit être répondu à toutes les questions posées sur le Site Transactionnel. En particulier, les instructions de paiement doivent contenir l'identifiant du compte bénéficiaire et de la banque auprès de laquelle ce compte est détenu, tel qu'il est fourni par cette banque (IBAN/code BIC). Une instruction de paiement exécutée selon l'identifiant est réputée être donnée correctement même lorsque le Client a remis des informations supplémentaires sur le compte bénéficiaire ou son titulaire. La Banque vérifie toutefois, dans la mesure techniquement possible et sans intervention manuelle, que les identifiants utilisés par le Client concordent. Dans la négative, elle refusera d'exécuter l'instruction de paiement et Notifiera son refus au Client. Sans préjudice de cette obligation de la Banque, en cas d'erreur au niveau des identifiants fournis par le Client, la Banque ne sera pas tenue responsable de la non-exécution ou de l'exécution défectueuse de l'instruction de paiement. Si à la suite de l'identification erronée du compte bénéficiaire, un paiement est effectué sur un autre compte que le Compte de Référence ou un Compte auprès d'une Banque Partenaire, la Banque s'efforcera toutefois raisonnablement de récupérer les fonds concernés. Elle pourra facturer des frais à ce titre.

**9.6 Date d'exécution.** Sans préjudice du droit de la Banque d'exécuter une instruction de paiement avant la date d'exécution, la Banque exécutera une instruction de paiement remise par le Client le plus rapidement possible, et au plus tard un Jour Ouvré après la date à laquelle l'instruction est réputée reçue par la Banque.

**9.7 Réserves de bonne fin.** Si, sans y être tenue, la Banque crédite un Compte Raisin avant d'avoir effectivement reçu les fonds devant être crédités, un tel crédit sera toujours effectué sous réserve de bonne fin. Cela signifie notamment qu'en cas de non-réception des fonds, la Banque sera donc autorisée à débiter ce Compte du Client du montant crédité sous réserve de bonne fin, majoré de tous les coûts et frais de conversion de change applicables éventuels. Si le crédit a eu lieu en monnaie étrangère, le débit sera effectué dans la même devise. Cette stipulation est applicable même lorsqu'un des correspondants de la Banque a envoyé un avis d'exécution qui confirme le transfert de fonds.

**9.8 Annulation.** Toute instruction remise à la Banque pour transférer des sommes sur le Compte auprès d'une Banque Partenaire (ou sur le Compte de Référence) peut être annulée par une Notification appropriée à la Banque à condition que cette Notification soit réputée reçue par la Banque avant la date d'exécution applicable.

## PARTIE III : LES SERVICES DE PAIEMENT

### 10. OBJET

**10.1 Champ d'application.** La présente Partie III est applicable aux Opérations de Paiement, lorsque la Banque est l'unique Prestataire de Service de Paiement (au sens défini à l'article 4.11 de la Directive 2015/2366 du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur) intervenant dans l'Opération de Paiement ou lorsque le Prestataire de Service de Paiement de la contrepartie du Client est également localisé dans l'Espace Economique Européen. Dans le cas où le Prestataire de Service de Paiement de la contrepartie du Client est localisé en dehors de l'Espace Economique Européen, cette section est applicable à la partie de l'Opération de Paiement effectuée par la Banque.

La présente Partie III remplace les autres stipulations des Conditions Générales dans la mesure où elles s'appliquent aux services de paiement au sens du Livre VII du Code de Droit Économique, en vigueur en Belgique, dès lors que (en dépit de l'article VII.3 §1, 11° de ce Code) ces dispositions légales seraient considérées comme applicables dans le cadre du Compte Raisin, et uniquement dans la mesure envisagée par l'article VII.2 de ce Code.

**10.2 Clients qui ne sont pas des consommateurs.** Les clauses suivantes de cette section ne sont pas applicables aux Clients personnes morales, ni aux Clients personnes physiques qui, dans le cadre de leur entreprise ou occupation professionnelle, ont ouvert un Compte de Paiement ou donnent des Ordres de Paiement : clauses 12, 13, 17, 19.1 troisième tiret, 20, 21.3, 22.2 et 22.3. D'autre part, les articles du Livre VII, Titre 3 du Code de droit économique, en vigueur en Belgique, repris ci-après ne sont pas non plus applicables aux Clients précités : articles VII. 32 §3, VII. 33, VII.42, VII.44, VII.46 et VII.47, VII.50, VII.55/3 à VII.55/7. Enfin, les Notifications visées aux clauses 21.1 et 22.1 ci-dessous doivent être faites par les Clients précités immédiatement et au plus tard dans les 5 jours et ces Clients ne peuvent invoquer le bénéfice du délai de treize mois prévu aux clauses 21.1 et 22.1.

### 11. DEFINITIONS

**Bénéficiaire** désigne la personne qui est le destinataire prévu de fonds ayant fait l'objet d'une Opération de Paiement.

**Compte de Paiement** désigne un compte utilisé aux fins de l'exécution d'Opérations de Paiement.

**Domiciliation** désigne un Service de Paiement visant à débiter le Compte de Paiement d'un Payeur, lorsqu'une Opération de Paiement est initiée par le Bénéficiaire sur la base du consentement donné par le Payeur au Bénéficiaire, au prestataire de services de paiement du Bénéficiaire ou au prestataire de services de paiement du Payeur.

**Etat Membre** désigne un état membre de l'Espace Economique Européen.

**Identifiant Unique** désigne combinaison de lettres et/ou de chiffres et/ou de symboles à fournir pour permettre l'identification certaine d'un utilisateur de Services de Paiement et/ou de son compte de paiement pour une opération de paiement. Pour les opérations au sein de la zone SEPA (*Single Euro Payment Area*), l'Identifiant Unique inclut le code IBAN (*International Bank Account Number*) du Payeur et du Bénéficiaire, ainsi que, pour les virements en dehors de la Belgique, le code BIC (*Bank Identifier Code*) du prestataire de Services de Paiement, selon le cas, du Payeur ou du Bénéficiaire. Pour les paiements en dehors de la zone SEPA les renseignements à fournir dépendent du correspondant de la Banque. Des informations à cet égard peuvent être obtenues gratuitement auprès de la Banque.

**Instrument de Paiement** désigne tout dispositif personnalisé et/ou ensemble de procédures convenus entre la Banque et le Client et dont le Client se sert pour initier un Ordre de Paiement.

**Jour Ouvrable** désigne un jour au cours duquel le prestataire de Services de Paiement du Payeur ou le prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire impliqué dans l'exécution d'une Opération de Paiement est accessible pour exercer une activité permettant d'exécuter des Opérations de Paiement, de 9 heures à 16 heures.

**Opération de Paiement** désigne une action, initiée par le Payeur ou le Bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, à l'exception des opérations de paiement visées à l'article VII. 3 § 1<sup>er</sup> du Livre VII, Titre 2 du Code de droit économique. Les opérations de paiement visées à l'article VII. 3 § 1<sup>er</sup> du Livre VII, Titre 2 du Code de droit économique restent régies par les Sections I et II des Conditions Générales.

**Opération de Paiement à Distance** désigne une Opération de Paiement initiée au moyen de l'Internet ou au moyen d'un dispositif pouvant être utilisé pour la communication à distance.

**Ordre de Paiement** désigne toute instruction donnée à la Banque par un Payeur ou via un Bénéficiaire demandant l'exécution d'une Opération de Paiement.

**Payeur** désigne la personne qui autorise une Opération de Paiement ou donne un Ordre de Paiement.

**Prestataire de Services d'Information sur les Comptes** désigne un prestataire proposant un service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs Comptes de Paiement détenus par le Client soit auprès d'un autre prestataire de Services de Paiement, soit auprès de plus d'un prestataire de Services de Paiement.

**Prestataire de Services d'Initiation de Paiement** désigne un prestataire proposant le service consistant à initier un Ordre de Paiement à la demande du Client et visant à débiter le Compte

de Paiement du Client auprès de la Banque et à créditer un autre Compte.

**Virement** désigne un Service de Paiement fourni par le prestataire de Services de Paiement qui détient le Compte de Paiement du Payeur et qui consistant à créditer, sur la base d'une instruction du Payeur, le Compte de Paiement d'un Bénéficiaire par une Opération ou une série d'Opérations de Paiement réalisées à partir du Compte de Paiement du Payeur.

## 12. INFORMATIONS

**12.1 Information.** Pendant la durée de la relation bancaire, le Client a le droit, à tout moment, de demander un exemplaire des dispositions contractuelles relatives aux Services de Paiement, de même que des informations et des conditions prévues par les dispositions du Code de droit économique afférentes aux Services de Paiement, sur un support durable.

## 13. TARIFS

**13.1 Modification des tarifs.** Les tarifs et coûts des Services de Paiement peuvent être modifiés par la Banque pour autant qu'elle Notifie cette modification aux Clients au moins deux mois avant son entrée en vigueur. Les Tarifs, Intérêts et Taux de change des Opérations de Paiement ainsi modifiés seront mis à la disposition des Clients sur le Site Internet et aux guichets de la Banque. Le Client s'engage à en prendre connaissance dès réception de la Notification de la modification. Les dispositions de la clause 36 relative à la modification des conditions générales modifiées s'appliquent ici mutatis mutandis à la modification des Tarifs, Intérêts et Taux de change des Opérations de Paiement.

**13.2 Modification des taux.** Par dérogation à la clause 13.1 ci-dessus, les modifications aux taux d'intérêts ou taux de change applicables aux Comptes ou Opérations de Paiement prendront effet immédiatement, sans notification préalable, pour autant que ces modifications soient basées sur les taux d'intérêts et taux de change de référence convenus. Le Client sera informé de ces modifications endéans une semaine. Les modifications de taux d'intérêts ou de taux de change favorables au Client seront appliquées sans préavis ni notification.

**13.3 Exécution des obligations.** Les modifications précitées n'affectent pas l'exécution par chacune des parties, jusqu'à leur terme, et conformément aux conditions initialement applicables, de l'ensemble des obligations à durée déterminée résultant d'Opérations nouées entre parties préalablement à l'entrée en vigueur de ces modifications.

## 14. NOTIFICATIONS

**14.1 Notification.** Sauf mention contraire, toutes les Notifications (consentement à une Opération de paiement, révocation d'un Ordre de Paiement, demande de remboursement d'une Opération de paiement) qui doivent être adressées par le Client à la Banque en vertu de la présente section doivent être adressées soit par le Site Transactionnel conformément aux modalités et fonctionnalités qui y sont disponibles, soit par un courrier ou une télécopie dûment signé par le Client et adressé à la Banque, étant entendu que la Banque a le droit de ne pas tenir compte d'une Notification reçue par télécopie si elle a des doutes quant à l'origine ou l'authenticité du message et étant entendu que la Banque peut en toute hypothèse demander, avant de tenir compte de cette Notification, qu'elle lui soit confirmée par courrier postal ordinaire, auquel cas, seul ce courrier postal sera considéré comme valant Notification.

## 15. CONSENTEMENT A UNE OPERATION DE PAIEMENT

**15.1 Consentement.** Une Opération de Paiement n'est réputée autorisée et ne sera exécutée par la Banque que si le Client-Payeur a donné son consentement à cette Opération (i) par une Notification à la Banque, ou, (iii) dans le cas d'une Domiciliation européenne, par la remise d'un mandat de Domiciliation européenne dûment signé au créancier bénéficiaire.

**15.2 Présomption.** Le Client sera en outre présumé avoir consenti à une Opération de Paiement lorsqu'il a émis l'Ordre de Paiement en utilisant un Instrument de paiement conformément aux conditions applicables à cet Instrument de paiement. La Banque peut, à tout moment, proposer aux Clients de nouveaux Instruments de paiement et soumettre leur utilisation à des limites spécifiques ou à l'acceptation de conditions particulières.

**15.3 Initier un Ordre de Paiement.** Le Client peut également initier un Ordre de Paiement par l'intermédiaire d'un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement.

## 16. RECEPTION D'UN ORDRE DE PAIEMENT

**16.1 Réception.** le moment de réception de l'Ordre de Paiement est le moment où l'Ordre de Paiement est reçu par la Banque, pour autant qu'il ait été reçu pendant un Jour Ouvrable. A défaut, il est présumé reçu le premier Jour Ouvrable qui suit.

**16.2 Paiement différé.** Si le Client initie un Ordre de Paiement en indiquant que l'exécution de l'Ordre de Paiement ne prend cours qu'à partir d'une date spécifique, le moment de réception de l'Ordre de Paiement est considéré comme étant le jour indiqué. Si ce jour n'est pas un Jour Ouvrable pour la Banque, l'Ordre de Paiement est réputé avoir été reçu le Jour Ouvrable suivant.

## 17. REVOCATION D'UN ORDRE DE PAIEMENT

**17.1 Notification.** Le Client ne peut révoquer un Ordre de Paiement que par une Notification adressée à la Banque et identifiant clairement l'Ordre de Paiement concerné.

**17.2 Révocation.** Un Ordre de Paiement ne peut plus être révoqué après sa réception par la Banque. Lorsque l'Ordre de Paiement a été initié avec indication que l'exécution de l'Ordre de Paiement ne prend cours qu'à partir d'une date spécifique, sa révocation ne peut intervenir que jusqu'à la fin du Jour Ouvrable précédant le jour indiqué.

**17.3 Opération de Paiement initiée par un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement.** Lorsque l'Opération de Paiement est initiée par un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement, le Client ne peut pas révoquer l'Ordre de Paiement après avoir donné son consentement à ce que le Prestataire de Services d'Initiation de Paiement initie l'Opération de Paiement.

**17.4 Opération de Paiement initiée par ou via le Bénéficiaire du paiement.** Sans préjudice à la clause 17.5, lorsque l'Opération de Paiement est initiée par ou via le Bénéficiaire du paiement, le Client-Payeur ne peut plus révoquer son ordre après avoir transmis l'Ordre de Paiement ou donné son consentement à l'exécution de l'Opération de Paiement au Bénéficiaire.

**17.5 Domiciliation.** Une Domiciliation et le mandat qui y est lié peuvent, sans préjudice aux droits du Client en matière de remboursement, être révoqués à tout moment par une Notification au créancier Bénéficiaire. Le Client-Payeur est en droit de s'opposer au débit de son compte, sur le Site Transactionnel de la Banque, au plus tard jusqu'à minuit la veille du jour de l'exécution de l'Ordre de Paiement. L'opposition au débit du compte n'entraîne pas la révocation du mandat qui doit toujours intervenir à l'égard du créancier Bénéficiaire.

## 18. CONDITIONS DE VALIDITE D'UN ORDRE DE PAIEMENT

**18.1 Conditions de validité.** Sans préjudice aux dispositions précédentes, un Ordre de Paiement n'est considéré comme valable et reçu par la Banque et celle-ci ne peut l'exécuter correctement et de manière efficace que (i) si l'Identifiant Unique du Payeur et du Bénéficiaire et le montant du paiement, sont clairement indiqués, (ii) si et quand le Client a fourni à la Banque, de manière satisfaisante, toutes les informations que celle-ci peut raisonnablement exiger en relation avec cet Ordre de Paiement. En outre un Ordre de Paiement ne sera considéré comme valable que si au moment où il doit être exécuté, le Compte sur lequel cet Ordre doit être exécuté présente un solde suffisant pour son exécution intégrale.

**18.2 Procédure de refus.** Lorsque la Banque refuse d'exécuter un Ordre de Paiement, le Client en reçoit Notification dès que possible par le moyen que la Banque estime être le plus approprié (éventuellement un appel téléphonique ou un message d'erreur sur le Site Transactionnel), sauf si une disposition légale s'oppose à cette Notification. La Banque se réserve le droit d'imputer des frais si les motifs de refus sont objectivement justifiés. La Banque se réserve notamment le droit de refuser d'exécuter des virements internationaux vers

des banques qui sont sur une liste de sanctions des autorités européennes et / ou belges.

**18.3 Refus.** Un Ordre de Paiement refusé par la Banque est réputé non reçu. Dès lors, le Client est invité à transmettre le cas échéant à la Banque un nouvel Ordre de Paiement.

## 19. DÉLAIS D'EXÉCUTION ET DATE VALEUR

**19.1 Délais d'exécution.** Les délais d'exécution suivants s'appliquent uniquement aux Opérations de Paiement en euros :

-Pour tout paiement effectué par le Client, le montant de l'Opération de Paiement est crédité sur le compte du prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant la date de réception de l'Ordre de Paiement. Ce délai peut être prolongé d'un Jour Ouvrable supplémentaire dans le cas des Opérations de Paiement initiées sur support papier (en ce compris les Ordres de Paiement reçus par télécopie).

-Pour les Opérations de paiement nationales et initiées électroniquement entre deux Comptes de Paiement tenus par la Banque, le compte du Bénéficiaire est crédité du montant de l'Opération de Paiement au plus tard à la fin du jour de réception de l'Ordre de Paiement.

-Lorsque le Client verse des espèces sur son Compte de Paiement le montant versé est mis à sa disposition et reçoit une date valeur immédiatement après le moment de la réception de ces fonds. Lorsque le Client n'est pas un consommateur, le montant est mis à disposition et reçoit une date de valeur au plus tard le Jour Ouvrable suivant celui de la réception des fonds.

-La Banque met le montant de l'Opération de Paiement à la disposition du Client Bénéficiaire immédiatement après que ce montant a été crédité sur le compte de la Banque.

**19.2 Autres délais.** Les autres Opérations de Paiement sont soumises à d'autres délais d'exécution, qui dépendent du correspondant et du lieu d'origine ou de destination. A la demande du Client, des informations complémentaires peuvent lui être fournies à ce propos. Pour les Opérations de Paiement intracommunautaires au sein de l'Espace Economique Européen, le délai d'exécution ne pourra excéder 4 Jours Ouvrables suivant la réception de l'Ordre de Paiement.

**19.3 Date valeur.** Pour toutes les Opérations de Paiement effectués sur le Compte Raisin la date valeur du crédit du Compte de Paiement du Client correspond au Jour Ouvrable au cours duquel le montant de l'Opération de Paiement est crédité sur le compte de la Banque et la date valeur du débit du Compte de Paiement du Client intervient au plus tôt au moment où le montant de l'Opération de Paiement est débité de ce même compte.

**19.4 Paiements à partir du Compte Raisin.** Les délais d'exécution suivants s'appliquent aux paiements effectués à partir du Compte Raisin soit sur le Compte de Référence soit sur un Compte auprès d'une Banque Partenaire :

(a) la Banque veille à ce que le montant du paiement soit crédité à la banque en charge du Compte de Référence ou du Compte détenu auprès d'une Banque Partenaire au plus tard à la fin du Jour Ouvré qui suit la date à laquelle la Banque est réputée avoir reçu l'instruction de paiement ; et

(b) la date valeur du débit du Compte Raisin du Client est au plus tôt la date à laquelle le montant du paiement est débité du compte de la Banque.

## 20. RESPONSABILITE EN CAS D'IDENTIFIANT UNIQUE INCORRECT

**20.1 Présomption d'exécution.** Tout Ordre de Paiement exécuté conformément à l'Identifiant Unique respectif du Payeur et du Bénéficiaire est réputé dûment exécuté en ce qui concerne le Payeur et le Bénéficiaire indiqués par l'Identifiant Unique, même si le Client a fourni des informations complémentaires. La Banque vérifie toutefois, pour autant que cela soit possible techniquement et sans intervention manuelle, si l'Identifiant Unique est cohérent. A défaut, elle refuse d'exécuter l'Ordre de Paiement et Notifie ce refus à la personne qui lui a donné l'identifiant.

**20.2 Responsabilité.** Sans préjudice à cette obligation de la Banque, si le (ou les) Identifiant(s) Unique(s) fourni(s) par le Client est (sont) incorrect(s), la Banque n'est pas responsable de la non-exécution ou mauvaise exécution de l'Opération de Paiement. La Banque s'efforcera néanmoins dans un tel cas, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds concernés. Elle peut, à cet égard, imputer des frais. Au cas où il n'est pas possible de récupérer les fonds, la Banque fournit au Client, sur demande écrite, toutes les informations dont elle dispose et qui présentent un intérêt pour le Client afin que celui-ci puisse introduire un recours pour récupérer les fonds.

**20.3 Coopération.** Si le Client est le bénéficiaire de l'Opération, la Banque coopère à ces efforts en communiquant au Prestataire de Services de Paiement du Payeur toute les informations utiles pour récupérer les fonds.

## 21. RESPONSABILITÉ POUR LES PAIEMENTS NON AUTORISÉS

**21.1 Obligation d'information.** Le Client doit informer la Banque sans retard injustifié au moment où il constate une Opération de Paiement non autorisée et au plus tard 13 mois après la date valeur du débit de l'Opération de Paiement concernée. Toute demande de rectification ou d'indemnisation transmise au-delà de cette période ou ne respectant pas les conditions de forme précitées sera irrecevable, à moins que la Banque ait manqué de mettre à disposition du Client les informations relatives à l'Opération de Paiement en question. Lorsque le Client nie avoir autorisé une Opération de Paiement qui a été exécutée ou affirme que l'Opération de Paiement n'a pas été exécutée correctement, il incombe à la Banque de prouver que l'Opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre du service fourni par la Banque, sauf si l'Opération de Paiement a été initiée par un

Prestataire de Services d'Initiation de Paiement. Dans ce dernier cas, c'est au Prestataire de Services d'Initiation de Paiement qu'incombe la charge de prouver que l'Ordre de Paiement a été reçu par la Banque et que pour ce qui le concerne, l'Opération de Paiement a été authentifiée et dûment enregistrée.

**21.2 Remboursement.** Sans préjudice aux clauses 21.1 et 21.3, la Banque doit, en cas d'Opération de Paiement non autorisée, rétablir le Compte de Paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de Paiement non autorisée n'avait pas eu lieu, le cas échéant augmenté d'intérêts sur ce montant et avec date valeur à la date à laquelle le compte du Client avait été débité, sauf si la Banque a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et si elle communique ces raisons par écrit au SPF Economie. Ce remboursement intervient immédiatement après que la Banque a pris connaissance de l'Opération ou en a été informée, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant. En outre, la Banque indemnise le Client pour les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnisable.

**21.3 Risques du Client.** Par dérogation à la clause 21.2 ci-dessus, le Client est responsable des Opérations de Paiement non autorisées effectuées au moyen d'un Instrument de Paiement perdu, volé ou détourné dans les limites suivantes:

–Jusqu'à la Notification visée à la clause 2, le Client est responsable à concurrence d'un montant maximum de 50 euros, des conséquences afférentes à ces Opérations sauf si :

a) la perte, le vol ou le détournement de l'Instrument de Paiement ne pouvait être détecté par le Client avant le paiement, sauf si le Client a agi frauduleusement ; ou

b) la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées ; ou

c) la Banque n'exige pas une authentification forte du Client pour autant que le Client n'ait pas agi frauduleusement.

–Par dérogation à l'alinéa qui précède, le Client est responsable, sans limitation de montant, de toutes les pertes occasionnées jusqu'à la Notification visée à la clause 2 si elles résultent du fait que le Client a agi frauduleusement ou a manqué de satisfaire, volontairement ou par négligence grave, à une ou plusieurs obligations lui incombant et concernant les conditions d'utilisation des Instruments de Paiement mis à sa disposition, les mesures de sécurité à observer à propos de ces Instruments de Paiement ou la Notification à adresser à la Banque en vertu de la clause 2.

–A dater de la Notification visée à la clause 2, les pertes occasionnées par l'Opération de Paiement non autorisée sont prises en charge par la Banque, à moins que la Banque n'apporte la preuve que le Client a agi frauduleusement.

La Banque fournit des éléments afin de prouver la fraude ou la négligence grave commise par le Client

## 22. RESPONSABILITE POUR DES OPERATIONS DE PAIEMENT NON EXECUTEES OU INCORRECTEMENT EXECUTEES

**22.1 Demande de rectification.** Le Client doit informer la Banque sans retard injustifié au moment où il constate une Opération de Paiement non exécutée ou incorrectement exécutée, et au plus tard 13 mois après la date valeur du débit ou crédit de l'Opération de Paiement concernée, conformément aux modalités stipulées à la clause 2 ci-dessus. Toute demande de rectification ou d'indemnisation transmise au-delà de cette période ou ne respectant pas les conditions de forme précitées sera irrecevable, à moins que la Banque, le cas échéant, ait manqué de mettre à disposition du Client les informations relatives à l'Opération de Paiement en question.

**22.2 Hypothèse 1 : Le Client est le Payeur.** La Banque est responsable de la bonne exécution des Opérations de Paiement correctement initiées par le Client, sauf si elle peut démontrer au Client et, le cas échéant, au prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire que le prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire a reçu le montant de l'Opération de Paiement dans les délais prévus à la clause 19.

Lorsqu'une Opération de Paiement est initiée par ou via le Bénéficiaire, la Banque n'est responsable de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte de cette Opération à l'égard du Client Payeur que si le prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire lui a transmis correctement et dans les délais requis l'Ordre de paiement.

Lorsque la Banque est responsable au titre de la clause 22.2, elle restitue, si besoin est et sans tarder, au Client le montant de l'Opération de Paiement non exécutée ou mal exécutée et, si besoin est, rétablit le Compte de Paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise Opération de Paiement n'avait pas eu lieu, avec date valeur à la date à laquelle le Compte de paiement a été débité.

Lorsqu'un Ordre de Paiement est initié par le Client par l'intermédiaire d'un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement, la Banque rembourse au Client le montant de l'Opération de Paiement non exécutée ou mal exécutée et, le cas échéant, rétablit le Compte de Paiement du Client dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu. Il appartient dans ce cas au Prestataire de Services d'Initiation de Paiement de prouver que l'Ordre de Paiement a été dûment reçu par la Banque et que, pour ce qui le concerne, l'Opération de Paiement a été authentifiée et dûment enregistrée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre en relation avec la non-exécution, la mauvaise exécution ou l'exécution tardive de l'Opération. Si le Prestataire de Services d'Initiation de Paiement est responsable de la non-exécution, de la mauvaise exécution ou de l'exécution tardive de l'Opération de Paiement, il indemnise immédiatement la Banque, à sa demande, pour les pertes subies ou les sommes payées en raison du remboursement du Client.

**22.3 Hypothèse 2 : Le Client est le Bénéficiaire.** La Banque est responsable, à l'égard du Client Bénéficiaire, de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une Opération de Paiement initiée par le Payeur, dans le cas où le prestataire de service de paiement du Payeur peut démontrer que la Banque a reçu le montant de l'Opération de Paiement dans les délais requis. Dans ce cas, elle met immédiatement à disposition du Client le montant de l'Opération de Paiement et crédite, pour autant que de besoin, le Compte de Paiement du Client du montant correspondant, avec date valeur qui aurait été attribuée à ce crédit si l'Opération avait été correctement exécutée.

La Banque est responsable de la bonne transmission au prestataire de Services de Paiement du Payeur d'un Ordre de Paiement correctement initié via le Client Bénéficiaire et du traitement de cette Opération de Paiement conformément aux obligations qui lui incombent en vertu de la clause 19.

La Banque veille à transmettre immédiatement l'Ordre de Paiement concerné au prestataire de Services de Paiement du Payeur et à ce que le montant de l'Opération de Paiement soit immédiatement mis à la disposition du Client-Bénéficiaire, aussitôt que le compte de la Banque se trouve crédité du montant convenu.

En cas de transmission tardive de l'Ordre de paiement, la date de valeur attribuée au montant de l'opération sur le Compte de Paiement du Client Bénéficiaire n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

**22.4 Général.** En cas de responsabilité de la Banque, celle-ci est tenue d'indemniser le Client des frais dont il est responsable et des intérêts supportés par lui du fait de la non-exécution ou de la mauvaise exécution, y compris l'exécution tardive, d'une Opération de Paiement.

Lorsqu'une Opération de Paiement n'a pas ou a été mal exécutée, la Banque s'efforce immédiatement, à la demande du Client qui a initié l'Ordre en tant que Bénéficiaire ou Payeur, indépendamment des responsabilités visées ci-dessus, de retrouver la trace de l'Opération de Paiement et notifie le résultat de sa recherche au Client.

## 23. FRAUDE AVEREE OU SUSPECTEE

**23.1 Soupçon.** Si la Banque soupçonne une fraude ou a connaissance d'une fraude avérée ou de menaces pour la sécurité dans le cadre de la prestation de Services de Paiement, la Banque en avertira le Client selon une procédure sécurisée.

## 24. EXCLUSION DE RESPONSABILITE

**24.1 Exclusion de responsabilité.** La responsabilité de la Banque en vertu des précédentes clauses ne s'applique pas en cas de force majeure ni lorsque la Banque ou un autre prestataire de Services de Paiement concerné est lié par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou par l'Union Européenne.

## 25. TRAITEMENT ET STOCKAGE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

**25.1 Accès aux données.** Le Client reconnaît que le recours aux Services de Paiement proposés par la Banque implique que la Banque ait accès à ses données personnelles nécessaires à la fourniture des Services de Paiements, les traite et les conserve.

**25.2 Consentement.** En consentant à l'exécution des Opérations de Paiement, le Client consent à la collecte, au traitement et à la conservation desdites données personnelles conformément à la Politique relative à la Vie Privée.

## 26. TRAITEMENT DES PLAINTES

**26.1 Plaintes.** Dans le cadre de la procédure décrite à la clause 37.5, la Banque répondra en principe au plus tard dans les 15 jours ouvrables à toute plainte en relation avec les Services et Opérations de Paiement. Si une réponse ne peut être donnée dans les quinze jours ouvrables pour des raisons échappant au contrôle de la Banque, celle-ci enverra une réponse d'attente motivant le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la

## PARTIE IV : GÉNÉRALITÉS

### 27. FRAIS ET AUTRES COÛTS

**27.1 Compte gratuit.** Raisin verse à la Banque une rémunération en contrepartie des services que cette dernière offre dans le cadre du Compte Raisin. Par conséquent, la Banque ne facture aucuns frais au Client pour l'ouverture, le maintien et le fonctionnement du Compte Raisin, sauf exceptions stipulées à la clause 27.2.

**27.2 Charges spéciales.** Certaines opérations sur le Compte Raisin, mentionnées dans les documents « Tarifs » disponibles sur le Site Internet, sont soumises aux charges qui y sont indiquées. Raisin ou les Banques Partenaires peuvent également facturer d'autres frais, charges, intérêts, etc. pour leurs services.

**27.3 Modifications.** La Banque peut modifier les documents « Tarifs » à tout moment sans préavis. Les tarifs qui y sont indiqués s'appliquent à toutes les opérations effectuées après la modification. Les tarifs applicables à chaque opération sont ceux en vigueur à la date à laquelle la Banque effectue l'opération. Le Client doit vérifier les tarifs applicables avant toute opération.

### 28. NOTIFICATIONS

**28.1 Notifications entre les parties.** Sans préjudice du régime légal applicable aux signatures électroniques, et sauf stipulations particulières autrement prévues par les Conditions Générales, la Banque et ses Clients peuvent s'échanger toute Notification par les divers moyens de communication repris à la clause 28.3 ci-dessous, pour les Notifications faites par la Banque, et à la clause 28.5 pour les Notifications faites par les Clients.

**28.2 L'e-mail et la Boîte aux Lettres sont essentiels.** En communiquant son adresse électronique, le Client accepte spécifiquement que toute information qui doit lui être communiquée par la Banque sur support durable, et dont il aurait légalement pu demander la communication sur papier, lui soit communiquée par la Banque par courrier électronique tel que décrit ci-dessus ou par tout autre moyen de communication à distance approprié. Le Client reconnaît avoir été informé que dans ses communications destinées aux Clients, la Banque

plainte et précisant la date ultime à laquelle le Client recevra une réponse définitive. En tout état de cause, le délai pour recevoir une réponse définitive et abordant tous les points de la réclamation ne dépassera pas trente-cinq jours ouvrables supplémentaires.

**26.2 Autres procédures de plaintes.** Outre les possibilités prévues par la clause 37.5, le Client peut également adresser ses plaintes relatives aux Services et Opérations de Paiement à la Direction Générale Inspection économique auprès du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes & Energie. L'adresse de correspondance est « SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie - Direction générale de l'inspection économique - Front Office - NG III, Boulevard du Roi Albert II 16, 3ème étage, 1000 Bruxelles », Tel : 32 (0)2 277 54 84, Fax : 32 (0)2 277 54 52, E-mail : [eco.inspec fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec fo@economie.fgov.be).

privilégie le courrier électronique (y compris la Boîte aux Lettres du Client sur le Site Transactionnel) ou l'affichage sur le Site Internet ou le Site Transactionnel, par rapport aux autres moyens de communication. L'acceptation de ces modes de communication par le Client, dans tous les cas où il est légalement permis, est une condition préalable de la relation contractuelle pour la Banque.

**28.3 Notifications envoyées par la Banque.** La Banque peut agir : (i) par courrier électronique (le cas échéant avec fichiers joints) adressé à l'Adresse Électronique du Client ou à sa Boîte aux Lettres disponible sur le Site Transactionnel (sous réserve d'une Notification par courrier électronique à l'Adresse Électronique du Client, informant ce dernier qu'un message lui a été envoyé à cette Boîte aux Lettres) ou, en cas de réponse à un e-mail qui indique, quelle que soit l'adresse électronique utilisée par le Client, qu'il a été envoyé par le Client, à cette adresse électronique, (ii) par avis publié sur le Site Transactionnel, ou pour les messages à portée générale et destinés à tous les Clients, par avis sur le Site Internet, (iii) par toute autre forme de communication par des moyens électroniques (y compris par SMS au numéro de téléphone portable communiqué par le Client), (iv) par courrier postal ordinaire ou lettre recommandée adressé(e) à l'Adresse du Client, (v) par remise au Client contre accusé de réception, (vi) par fax, au numéro indiqué dans la Demande d'Ouverture du Compte Raisin (le cas échéant). La Banque peut également communiquer, par exemple en cas d'urgence, par téléphone avec ses Clients, au numéro de téléphone fixe ou portable indiqué dans la Demande d'Ouverture du Compte Raisin ou Notifié ultérieurement par le Client à la Banque, notamment sur le Site Transactionnel.

**28.4 Consultation régulière de la Boîte aux Lettres.** Les Clients s'engagent à consulter régulièrement, et au minimum une fois par semaine, le Site Transactionnel, afin de prendre connaissance des messages de la Banque figurant dans la Boîte aux Lettres. Le Client reconnaît que toute omission à cet égard l'empêchera de se plaindre en temps opportun, comme stipulé à la clause 37.5.

**28.5 Notifications envoyées par le Client.** Les Clients peuvent agir : (i) en ligne sur le Site Internet, dans le respect des fonctionnalités apparaissant sur le Site Internet ou le Site Transactionnel, et en utilisant les Éléments d'identification, y compris pour Notifier des instructions à la Banque ; (ii) par

courrier électronique du Client au départ de son Adresse Électronique ou de sa Boîte aux Lettres sur le Site Transactionnel; (iii) par courrier ordinaire ou lettre recommandée adressé(e) à l'Adresse Postale; et (iv) par téléphone au numéro 01 85 65 36 94, étant entendu que la Banque a le droit de ne pas tenir compte d'une Notification reçue par téléphone si elle a des doutes quant à l'identité de l'appelant, et étant également entendu que la Banque peut en toute hypothèse demander, avant de tenir compte de cette Notification, que celle-ci lui soit confirmée par courrier postal ordinaire ou électronique, auquel cas seul ce courrier sera considéré comme valant Notification. La Banque ne tiendra compte d'aucune autre forme de notification ou de notifications effectuées sur un autre formulaire que le formulaire standard qu'elle met à disposition, suivant le cas, sur le Site Internet ou le Site Transactionnel. Elle peut également (sans toutefois en avoir l'obligation) refuser de prendre en compte et donner suite à une Notification du Client si (i) la Notification est incomplète ou ambiguë, (ii) la Notification est rédigée, ou accompagnée de documents ou pièces justificatives rédigés, dans une autre langue que celles indiquées à la clause 37.7, ou (iii) de l'avis raisonnable de la Banque, l'authenticité de la Notification est douteuse.

**28.6 Risques.** Le Client assume seul le risque et l'entière responsabilité de l'utilisation frauduleuse de son Adresse Électronique ou de tout autre instrument de communication à distance ou de l'envoi par un tiers non autorisé d'un e-mail ou de tout autre instrument de communication à distance indiquant ainsi frauduleusement qu'il émane du Client.

**28.7 Date de prise d'effet.** Une communication par courrier électronique (y compris la Boîte aux Lettres du Client sur le Site Transactionnel) ou par tout autre moyen électronique est présumée reçue par son destinataire le jour de l'envoi de cette communication ou, si elle est effectuée par publication sur le Site Internet ou le Site Transactionnel, le jour où cette publication est effectuée. Une communication par courrier ordinaire est présumée reçue le troisième Jour Ouvré après celui de l'envoi. Une Notification par lettre recommandée est présumée reçue le jour de la première présentation par le bureau de poste.

**28.8 Restrictions temporaires.** La Banque peut à tout moment, moyennant un simple avis d'avertissement ordinaire sur le Site Internet, et notamment pour des raisons de sécurité et de confidentialité, limiter ou suspendre le droit des Clients de recourir à l'un des moyens de Notification susvisés autres que l'envoi d'un courrier postal ordinaire à l'Adresse Postale. Cette décision peut être prise de façon générale pour tous les Clients, des catégories d'entre eux ou certains Clients en particulier, auquel cas l'avertissement susvisé sera repris sur le Site Transactionnel de ce(s) Client(s).

## 29. CONSTITUTION D'UN GAGE

**29.1 Compte gagé.** Tous les actifs, quelle qu'en soit la devise, qui sont, ou seront à l'avenir portés au crédit d'un Compte Raisin d'un Client, et d'une manière plus générale tous les autres actifs dont la Banque pourrait être redevable au Client, sont affectés à la constitution d'un gage de premier rang en garantie du paiement de toutes les obligations de ce Client en faveur de la Banque. Le gage est constitué en faveur de la Banque au sens de la Loi belge du 15 décembre 2004 relative aux Sûretés Financières, par son enregistrement en compte, et conserve ses effets jusqu'au paiement total à la Banque de toutes les sommes,

en principal, intérêts, frais et accessoires par le Client. Les comptes au crédit desquels ces actifs ont été portés sont donc considérés comme des comptes spéciaux gagés au profit de la Banque qui accepte ce gage. La Banque est habilitée à prendre, le cas échéant au nom et pour le compte du Client, toutes les mesures qu'elle considère nécessaires ou souhaitables afin de rendre ce gage opposable aux tiers, d'informer les tiers de son existence ou de protéger ses droits. Le Client s'engage toutefois à remplir toutes les formalités nécessaires pour permettre à la Banque de faire valoir tous ses droits résultant de la présente clause.

**29.2 Application.** Tout manquement du Client à l'une de ses obligations de paiement envers la Banque constitue un défaut d'exécution autorisant la Banque à prendre l'une des mesures suivantes, aux frais, risques et périls du Client et sans que la responsabilité de la Banque puisse être engagée de ce fait. La Banque peut procéder à la liquidation, en tout ou en partie, des engagements en cours et positions ouvertes du Client. Par ailleurs, la Banque peut, sans mise en demeure et dans la mesure permise par la loi, soit retenir les actifs gagés, soit les réaliser, soit se les approprier, nonobstant une procédure d'insolvabilité ou de réorganisation judiciaire, de saisie ou toute autre situation de concours entre créanciers du Client ou de tiers constituant le gage. Le produit de la liquidation/réalisation sera affecté au remboursement de la dette garantie, en l'imputant sur les intérêts, les frais et ensuite sur le capital dans la mesure permise par la loi. En cas d'appropriation des actifs par la Banque, les actifs seront évalués à la valeur pour laquelle ils sont portés en compte (sous réserve de la conversion dans la monnaie dans laquelle la dette garantie est libellée, au taux de change alors en vigueur appliqué par la Banque) et les actifs resteront en paiement à la Banque et seront imputés sur la créance de la Banque sur les intérêts, les frais et ensuite sur le capital dans la mesure permise par la loi. Le solde éventuel reviendra au Client.

**29.3 Utilisation des actifs gagés.** Le Client peut disposer des actifs gagés (y compris en vue d'un nantissement au bénéfice d'un tiers) à concurrence de ce qui excède le montant de la créance de la Banque à tout moment. Les actifs gagés pourront être substitués par d'autres actifs équivalents à ceux originellement donnés en gage, conformément aux dispositions légales applicables à cette faculté de substitution, par la simple inscription en compte de ces autres actifs qui suivront le même régime que les actifs donnés initialement en gage sans qu'ils ne puissent être considérés comme constituant une sûreté nouvelle.

**29.4 Cession de créances.** Moyennant le respect des dispositions et restrictions légales, le Client cède également à la Banque à titre de garantie toutes les créances qu'il a ou aura à l'égard d'une Banque Partenaire. Le Client s'engage à fournir à la Banque, à sa demande, toutes informations ou tous documents au sujet de ces créances. Il accepte que la Banque collecte elle-même les informations ou documents qu'elle souhaite obtenir auprès des débiteurs des créances cédées. Le Client qui reste en défaut d'honorer ou d'exécuter une de ses obligations envers la Banque autorise et mandate cette dernière, irrévocablement jusqu'au paiement intégral à la Banque de toute somme qui lui est due, pour encaisser ou percevoir, selon les modalités fixées par la Banque, le paiement, le produit ou les revenus des créances susvisées, au nom et pour le compte du Client, si et dans la mesure où le Client est en défaut de payer toute somme due à la Banque.

### 30. GAGE

**30.1 Avertissement.** Le Client est conscient que l'utilisation du Site Transactionnel peut générer des risques spécifiques liés notamment aux problèmes techniques ou de transmission pouvant survenir lors de l'utilisation d'un ordinateur ou d'Internet ou sur le réseau de la Banque, et qui peuvent empêcher ou suspendre l'utilisation du service, ou à une utilisation abusive, frauduleuse ou non autorisée des Éléments d'Identification, ou à une interception des données relatives au Client ou à ses comptes par des tiers recourant au hacking, au piratage, à la falsification ou au vol. Bien que la Banque implémente des technologies de pointe (susceptibles d'évoluer périodiquement) pour prévenir ces risques, elle ne peut garantir et ne garantit pas qu'ils ne surviendront jamais.

**30.2 Éléments d'Identification.** Le Client peut uniquement avoir accès au Site Transactionnel (aux fins de consulter le solde du Compte Raisin ou de remettre à la Banque des instructions qui seront exécutées sur le Compte Raisin) conformément aux procédures et dispositifs de sécurité qui nécessitent la bonne utilisation des Éléments d'Identification.

**30.3 Engagement du Client.** Le Client doit se montrer pleinement coopérant et faire preuve de diligence pour préserver la sécurité et la confidentialité du Site Transactionnel. Plus particulièrement, le Client garantit qu'il préservera à tout moment le caractère strictement personnel et confidentiel des Éléments d'Identification et qu'il ne donnera, partagera ou communiquera pas ceux-ci avec autrui (y compris un fondé de pouvoir ou, suivant le cas, des proches). De manière générale, le Client s'engage à mettre en œuvre des dispositifs de sécurité suffisants pour protéger le caractère personnel et confidentiel de ces Éléments d'Identification et de prévenir tout accès à ceux-ci ou toute utilisation illicite de ceux-ci par quiconque d'autre que lui-même.

**30.4 Précautions et avis obligatoires.** Le Client s'engage en outre à respecter les mesures de prudence suivantes, ainsi que toute autre mesure de prudence raisonnable que lui Notifierait occasionnellement la Banque pour garantir la sécurité et la confidentialité du Site Transactionnel :

- (a) se munir de tous les dispositifs de sécurité habituels et conseillés pour son ordinateur ou appareil mobile, du type firewall, spyware, antivirus, etc. ;
- (b) remettre à la Banque l'équipement que celle-ci peut lui avoir fourni dans le cadre des Éléments d'Identification, s'il est défectueux ou inutilisable ou dès que la Banque implémente un nouvel Éléments d'Identification ;
- (c) dès lors que les Éléments d'Identification incluent des codes modifiables par le Client, changer ses codes dès réception (sans utiliser de combinaisons faciles du type date de naissance, nom d'un proche, etc.), mémoriser ces codes confidentiels et détruire immédiatement les documents par lesquels les codes lui ont été transmis ;
- (d) ne pas noter ses codes confidentiels sous une forme aisément reconnaissable ou même de manière codée, ni sur ou à proximité de l'ordinateur par lequel il accède en général au Site Transactionnel ;

(e) n'utiliser les codes et équipements fournis par la Banque que dans des lieux sûrs, à l'abri des regards d'autrui et sans se laisser distraire ; et

(f) se déconnecter immédiatement du Site Transactionnel lorsqu'il a fini de l'utiliser.

**30.5 Perte des Éléments d'Identification.** Le Client doit informer immédiatement la Banque en cas de survenance de tout événement susceptible d'engendrer une utilisation frauduleuse, abusive ou non autorisée de ses Éléments d'Identification ou de toute crainte à cet égard. Plus particulièrement, en cas de perte ou d'utilisation non autorisée, en tout ou en partie, des Éléments d'Identification du Client, ce dernier est tenu d'en Notifier la Banque sans retard, en prenant contact avec le service d'assistance (au numéro de téléphone 01 85 65 36 94) qui est ouvert tous les jours ouvrables bancaires à Francfort (Allemagne) de 8h30 à 18h30. Cet appel téléphonique devra être confirmé le même jour par un e-mail adressé à [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr). La Banque bloquera le Compte Raisin et/ou les Instruments de Paiement concernés et/ou désactivera les Éléments d'Identification au plus tard le jour calendrier après la réception de la Notification. Si le Site Transactionnel en offre la fonctionnalité, la perte, le vol ou l'utilisation abusive des Éléments d'Identification doit être Notifié(e) immédiatement à la Banque sur le Site Transactionnel, en cliquant sur l'onglet destiné à cet effet. Le Client doit également Notifier immédiatement à la Banque la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse de sa carte d'identité.

**30.6 Suspension.** La Banque se réserve le droit de bloquer ou désactiver les Éléments d'Identification pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité ou la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de ces Éléments. La Banque indiquera au Client, au plus tard immédiatement après, le blocage/la désactivation des Éléments et ses raisons, sauf lorsque cette Notification serait contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou est interdite en vertu de la législation applicable. La Banque enverra de nouveaux Éléments d'Identification ou déblocuera les Éléments bloqués/désactivés dès que les raisons justifiant le blocage/la désactivation auront cessé d'exister.

**30.7 Usage du Site Transactionnel.** Tout accès au Site Internet ou au Site Transactionnel implique l'acceptation des conditions d'utilisation du Site Internet, disponibles à l'adresse [www.raisin.fr](http://www.raisin.fr).

### 31. RESPONSABILITÉ

**31.1 Obligations de moyens.** Toutes les obligations de la Banque sont des obligations de moyens (à savoir des obligations de s'efforcer raisonnablement de fournir les services) et non de résultat.

**31.2 Dol ou faute lourde.** Sans préjudice des autres stipulations des Conditions Générales (par exemple, les clauses 4.7, 7.4, 8.3 ou 37.2) ou d'autres limitations de responsabilité imposées par la loi, la Banque n'est responsable que du dol ou d'une faute lourde dans son chef. Elle ne peut être tenue responsable d'un autre type de faute ou de la faute dans le chef de ses préposés ou sous-traitants, à moins d'avoir commis un dol ou une faute lourde lors de la sélection ou surveillance de ces préposés ou sous-traitants, en ce compris Raisin.

**31.3 Dommages directs.** Dans tous les cas où la responsabilité de la Banque est engagée, celle-ci sera limitée aux dommages directs, c'est-à-dire les dommages qui constituent la conséquence nécessaire et inévitable de la faute de la Banque, et ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation des préjudices indirects de nature financière, commerciale ou autre, tels que, notamment l'augmentation de frais généraux, la perturbation d'une planification, un manque à gagner ou la disparition de bénéfice, de notoriété, de clientèle ou d'économies. La Banque n'est pas tenue d'indemniser les pertes de chances de réaliser un gain ou d'éviter une perte.

**31.4 Force majeure et autres lois.** La Banque ne peut être tenue responsable du préjudice que le Client subit directement ou indirectement à la suite d'événements de force majeure ou de mesures prises par les autorités belges ou étrangères. Sans que cette énumération soit exhaustive, les événements suivants sont à considérer comme constitutifs de force majeure, sans que la Banque ait à démontrer leur caractère imprévisible et même lorsqu'ils n'échappent pas entièrement au contrôle de la Banque et/ou ne rendent pas entièrement impossible l'exécution du contrat par la Banque : (i) un incendie, une inondation, une panne d'électricité ou des événements similaires ; (ii) la grève de son personnel ; (iii) des opérations ordonnées par des personnes investies d'un pouvoir de fait en cas de guerre, troubles, émeutes ou occupation du territoire par des forces étrangères ou illégales ; (iv) les erreurs, déficiences ou interruptions des activités des services belges ou étrangers du téléphone ou d'Internet, ou de tout autre prestataire de services dans le domaine de l'information au sens du Code de Droit Économique ; (v) les restrictions légales et réglementaires, belges ou étrangères, empêchant la restitution à la Banque de sommes qui lui sont dues par les Banques Partenaires ou leurs correspondants ou sous-dépositaires, ou par la Banque à ses Clients. En ce qui concerne notamment le Site Internet, le Site Transactionnel ou tout autre service technique de la Banque, cette dernière s'engage à mettre en œuvre les moyens adéquats, conformes aux normes techniques et aux bons usages en vigueur dans le secteur financier pour assurer un accès au Site Internet, au Site Transactionnel et à son autre organisation technique ainsi que le bon fonctionnement de ceux-ci. Si, malgré ces précautions, certains problèmes techniques surviennent, ils seront également présumés constituer un cas de force majeure, à moins que le Client ne puisse démontrer un dol ou une faute lourde dans le chef de la Banque au niveau de la mise en œuvre de ces précautions. La Banque ne peut pas non plus être tenue responsable pour les services de paiement lorsqu'elle ou un autre prestataire de services de paiement sont liés par d'autres obligations légales imposées par la législation nationale ou de l'UE.

## 32. PREUVE

**32.1 Liberté de preuve.** Les livres et documents de la Banque sont considérés comme probants, jusqu'à preuve du contraire. Par dérogation à l'article 1341 du Code Civil belge, indépendamment de la nature ou du montant total de l'acte juridique à prouver, le Client et la Banque conviennent que chacune des parties pourra prouver l'une de ses allégations par tout moyen légalement admissible en matière commerciale, notamment au moyen d'une copie ou d'une reproduction d'un document original. Sauf preuve contraire apportée par l'autre partie, la copie ou reproduction du document a la même force probante que l'original.

**32.2 Preuve électronique.** Sans limiter le caractère général de ce qui précède, le contenu et la date (i) d'accès au Site Transactionnel par le Client, (ii) de Notifications (y compris la Notification de l'acceptation de certains documents ou Notifications, en cliquant sur des icônes comme « J'accepte ») ou d'instructions de paiement sont enregistrés et stockés de manière inaltérable et peuvent être retracés sur un support durable électronique/numérique dont la Banque a le contrôle. Ces fichiers ont force probante, comme un écrit signé en original sur un support papier.

**32.3 Signature électronique.** La présente clause ne limite en rien les modalités de preuve résultant des règles relatives à la signature électronique éventuellement applicables.

**32.4 Entretiens téléphoniques.** Tout entretien téléphonique entre la Banque (ou ses préposés et sous-traitants agissant au nom de celle-ci) et le Client peut être enregistré par la Banque ou en son nom, à des fins probatoires, que l'appel émane de la Banque ou du Client. L'enregistrement aura force probante, comme un écrit signé en original sur un support papier par toutes les parties, et pourra, en cas de litige, être produit en justice. L'enregistrement sera conservé par la Banque pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités qu'il poursuit, sauf en cas de plainte du Client. Dans ce dernier cas, l'enregistrement des conversations relatives aux faits en rapport avec cette plainte sera conservé jusqu'au règlement intégral et définitif de cette plainte.

## 33. DÉCÈS

**33.1 Notification de décès.** En cas de décès d'un Client, les héritiers et/ou les ayants droit, à l'égard desquels les obligations du Client sont indivisibles, sont tenus de Notifier la Banque sans retard. Celle-ci peut Notifier à tout moment au Client qu'il doit lui signaler le décès de son conjoint/sa conjointe (qui aux fins de la présente clause désigne également le cohabitant du Client qui, conformément à la législation applicable, bénéficie des mêmes droits qu'un(e) conjoint(e)). Dans ce cas, le Client sera tenu de signaler le décès de son conjoint/sa conjointe.

**33.2 Blocage du Compte Raisin.** Dès que la Banque apprend le décès du Client, elle peut bloquer le Compte Raisin de celui-ci et/ou en déclarer le solde aux administrations compétentes, en Belgique ou dans le pays de résidence du Client, lorsque la Banque estime raisonnablement que cette déclaration est obligatoire pour satisfaire à ses obligations fiscales ou légales découlant du décès du Client. Sauf preuve satisfaisante produite par le Client stipulant que ceci n'est pas requis ou autorisé dans la situation du Client, la Banque peut agir au moment du décès de ce Client en supposant l'application de la législation belge civile et fiscale en matière de succession. Les avoirs que la Banque détient au nom du défunt seront ensuite libérés en faveur des héritiers et/ou ayants droit sur production des preuves satisfaisantes de leur titre, droit ou intérêt dans le Compte Raisin conformément aux lois applicables en matière de succession. La Banque peut exiger à ce titre la production de tous autres documents qu'elle juge nécessaires ou utiles pour prouver ce titre, droit ou intérêt. La Banque vérifie soigneusement ces documents mais n'encourt toutefois aucune responsabilité pour l'examen de leur authenticité, validité, traduction ou interprétation, spécialement lorsqu'il s'agit de documents établis en pays étranger. Dans la mesure permise ou imposée par la loi, la Banque pourra toutefois, en dépit de la période éventuelle de blocage et pendant celle-ci, mettre un

certain montant à la disposition des héritiers et ayants droit, à la demande de ceux-ci.

**33.3 Résiliation du Contrat.** Dans la mesure autorisée par la législation applicable, la Banque peut également résilier le contrat et clôturer le Compte Raisin du défunt immédiatement au moment de la Notification de décès, auquel cas la clause 35 s'appliquera.

**33.4 Communications.** Aucune stipulation des présentes ne limite le droit dont dispose la Banque en vertu de la clause 34.3 de communiquer des informations sur le Client et le Compte Raisin de celui-ci aux autorités fiscales, administratives ou judiciaires d'un quelconque pays et aux personnes chargées d'organiser la dévolution successorale du défunt, lorsqu'une demande raisonnable à ce titre lui est faite.

### 34. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET VIE PRIVÉE

**34.1 Données collectées.** Les données à caractère personnel relatives au Client sont enregistrées dans un ou plusieurs fichiers de la Banque dans le respect de la législation applicable en Belgique. La Banque est le "responsable du traitement" de ces données à caractère personnel au sens de la réglementation applicable à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Les informations relatives au traitement par la Banque des données à caractère personnel figurent dans la Politique relative à la Vie Privée disponible sur [www.keytradebank.be](http://www.keytradebank.be) et sur demande auprès de la Banque. La Politique relative à la Vie Privée renseigne le Client sur la manière dont la Banque traite ses données et sur les motifs de ce traitement. Elle contient également des informations au sujet des droits du Client à cet égard (droit de consultation, d'opposition et de rectification, de suppression, de transfert) et de leurs modalités d'exercice. Cette stipulation ne porte pas préjudice au droit de la Banque de sous-traiter par des tiers le traitement de ces données dans le respect de la législation applicable. La Banque peut également agir en tant que « Sous-Traitant » de certaines données à caractère personnel du Client et pour lesquelles le « Responsable de Traitement des Données » est Raisin.

**34.2 Politique de confidentialité.** Sans préjudice aux cas dans lesquels la Banque peut communiquer des informations relatives au Client conformément à sa Politique relative à la Vie Privée, la Banque a un devoir de discrétion professionnelle et ne communique pas de renseignement relatif à ses Clients, aux Opérations effectuées par eux, à leurs avoirs, ainsi qu'aux produits et revenus générés par les avoirs dans le Compte Raisin, à des tiers sauf (i) à la demande du Client concerné ou avec son autorisation, (ii) si elle est y légalement tenue ou (iii) si un intérêt légitime le motive.

### 35. DURÉE ET RÉSILIATION

**35.1 Durée indéterminée.** Le contrat entre le Client et la Banque relativement au Compte Raisin est conclu pour une durée indéterminée.

**35.2 Avis de résiliation.** Sans préjudice de la clause 36.2, le Client peut résilier le contrat sans frais, sans justification, moyennant la remise d'un préavis de trois Jours, par lettre postale recommandée adressée au Siège de la Banque. Cette dernière pourra également résilier le contrat sans frais et sans

justification, moyennant la Notification d'un préavis de deux mois au Client. Pour lever toute ambiguïté, cette Notification peut revêtir la forme d'une copie d'une lettre envoyée en annexe PDF à un e-mail adressé au Client.

**35.3 Résiliation pour motif légitime.** Par dérogation aux stipulations précitées, la Banque peut mettre fin immédiatement au contrat, même sans préavis, dans les cas où les Conditions Générales lui octroient ce droit ou une résiliation, et notamment dans les cas suivants, sans que cette liste ne soit toutefois exhaustive :

- (a) en cas de manquement grave dans le chef du Client par rapport au contrat soumis aux Conditions Générales. Par « *manquement grave* », on entend ici, entre autres, le non-respect des procédures de sécurisation par le Client, l'inexécution d'une obligation substantielle, une utilisation abusive des services de la Banque, l'absence persistante de réponse aux Notifications de la Banque, l'omission d'effectuer rapidement les mises à niveau, ou de remettre des informations et documents complémentaires que le Client est tenu de Notifier en vertu de la clause *Mises à jour et compléments* ;
- (b) dans le cas où la confiance de la Banque envers le Client est fortement lésée ;
- (c) lorsque le Client cesse d'être éligible à un Compte Raisin, conformément aux conditions stipulées à la clause 4.1, par exemple lorsque le Client cesse d'être résident d'un pays de l'Espace Économique Européen ou de la Suisse et/ou qu'il devient un Ressortissant américain ou le Titulaire d'une Carte Verte ;
- (d) lorsque le Client n'est pas titulaire d'un Compte auprès d'une Banque Partenaire pendant une durée de cinq ans ;
- (e) lorsque le Client a clôturé le Compte de Référence indiqué dans la Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin sans Notifier à la Banque un nouveau Compte de Référence acceptable par la Banque ;
- (f) conformément à la clause 36.2 ;
- (g) conformément à la clause 33.3 ; et
- (h) dans les cas envisagés à la clause 4.7.

**35.4 Paiements en cours.** La résiliation du contrat sur la base des présentes Conditions Générales ne porte pas préjudice aux paiements ou autres opérations en cours, bien que la Banque n'exécutera aucune instruction du Client lorsqu'elle estime l'avoir reçue après la prise d'effet de la résiliation.

**35.5 Effet de la résiliation.** La résiliation du contrat entraînera la clôture du Compte Raisin et rendra immédiatement exigibles toutes les dettes mutuelles entre les parties ; ainsi, le solde créditeur du Compte Raisin sera payable au Client et inversement si le Compte Raisin affiche, pour une raison échappant au contrôle de la Banque, un solde débiteur. Nonobstant toute autre demande du Client, au moment de la prise d'effet de la résiliation, la Banque versera le solde créditeur du Compte Raisin exclusivement sur le Compte de Référence, sans frais supplémentaires. En cas d'indisponibilité du Compte de Référence et/ou de restitution du solde créditeur à la Banque par la banque auprès de laquelle est détenu le Compte de Référence, la Banque versera le solde créditeur à la Caisse des Dépôts et Consignations en Belgique, dans la mesure autorisée

par la loi. La Banque dispose également du droit (sans en avoir l'obligation) de demander au Client de Notifier un nouveau Compte de Référence aux fins du paiement du solde créditeur.

### **35.6 Effet sur les Comptes auprès des Banques Partenaires.**

En cas de résiliation du contrat entre la Banque et le Client par ce dernier avant l'expiration des Comptes auprès des Banques Partenaires, la résiliation prend uniquement effet lorsque tous les dépôts sur les Comptes auprès des Banques Partenaires ont été retransférés sur le Compte Raisin du Client, ledit transfert ayant ordinairement lieu à l'expiration régulière des Comptes auprès des Banques Partenaires. Le Client qui souhaite accélérer la résiliation de son Compte Raisin pour que celle-ci prenne effet avant l'expiration régulière de ses Comptes auprès des Banques Partenaires doit organiser une résiliation anticipée desdits Comptes auprès des Banques Partenaires concernées et ouvrir, le cas échéant, de nouveaux comptes auprès des Banques Partenaires, lesquels ne seraient pas liés au Compte Raisin. La Banque ne garantit aucunement que cette résiliation anticipée sera autorisée et que la Banque Partenaire concernée ne facturera aucun coût à ce titre. Aucune stipulation des présentes ne limite le droit de la Banque à résilier la relation avec le Client et à clôturer le Compte Raisin conformément aux stipulations susmentionnées, même avant l'expiration régulière des Comptes du Client auprès des Banques Partenaires.

## **36. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

**36.1 Droit de modification.** La Banque peut modifier les Conditions Générales à tout moment. Le Client en sera avisé par une Notification de la Banque, et recevra un résumé desdites modifications. Les Conditions Générales modifiées seront à disposition des Clients sur le Site Internet et aux guichets de la Banque.

**36.2 Prise d'effet.** Sauf impératifs légaux ou réglementaires, les Conditions Générales modifiées prendront effet deux mois après la Notification ou à toute autre date ultérieure communiquée par la Banque. Le Client qui ne Notifie pas à la Banque son refus des modifications avant la prise d'effet des conditions modifiées sera présumé les avoir acceptées. Le Client qui n'accepte pas les nouvelles Conditions Générales avant leur prise d'effet peut lui-même mettre immédiatement fin sans frais à sa relation avec la Banque. Cette dernière mettra fin à sa relation bancaire avec le Client qui n'a pas accepté les nouvelles Conditions Générales.

**36.3 Effet des modifications.** Sans préjudice de ce qui précède, il est expressément convenu que toutes les opérations effectuées par le Client après la prise d'effet des modifications seront régies par les nouvelles Conditions Générales que le Client sera irréfragablement présumé avoir acceptées.

## **37. DIVERS**

**37.1 Statut de la Banque.** La Banque est la succursale belge de Arkéa Direct Bank, institution de crédit de droit français (Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance), dont le siège social est situé Tour Ariane - 5, place de la Pyramide 92088, Paris, La Défense, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n°384 288 890, est établie au Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles et est inscrite au registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro TVA - BE 0879.257.191. Arkea Direct Bank est reprise

sous le n° 14518 sur la liste des établissements de crédit agréés par l'ACPR. Elle est inscrite auprès de l'autorité belge de contrôle financier (Banque Nationale de Belgique (« BNB », [www.nbb.be](http://www.nbb.be))) comme étant un établissement de crédit relevant du droit d'un autre Etat membre de l'Espace Economique Européen ayant une succursale enregistrée en Belgique. La Banque La Banque a souscrit au Code de conduite de Febelfin, dans ses rapports avec ses Clients.

**37.2 Blanchiment de capitaux.** Le Client atteste que les montants qui sont ou seront versés et crédités sur le Compte Raisin proviennent ou proviendront d'une activité légale, et que le Compte Raisin ne sera pas utilisé aux fins de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme. La Banque n'assume aucune responsabilité du fait de la transmission d'informations, quelles qu'elles soient, à la Cellule de Traitement des Informations Financières ou à tout organisme officiel équivalent dans d'autres pays, ni quant aux conséquences directes ou indirectes qui résulteraient de la fourniture de ces informations, par exemple à la suite d'une opposition par les personnes ci-avant désignées à cette fourniture.

**37.3 Protection applicable pour les dépôts.** Le Client peut bénéficier des fonds de protection des dépôts. Le choix du fonds dépend du pays où les fonds du Client sont déposés. Dans la mesure où les dépôts se trouvent sur le Compte Raisin ouvert auprès de la Banque, qui est la branche belge d'un établissement bancaire français, le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution sera applicable. Dès que les fonds du Client sont détenus sur un Compte auprès d'une Banque Partenaire, le système de protection de ladite Banque devient applicable. Ni la Banque ni le Fonds des dépôts belge n'indemniseront le Client pour les pertes qui découlent du non-paiement d'une Banque Partenaire. Dans la mesure où le Compte Raisin est destiné à servir essentiellement de compte de transit à destination/à partir de Comptes auprès des Banques Partenaires, les fonds du Client seront avant tout protégés par les systèmes applicables aux dépôts effectués auprès de ces Banques. Les Clients sont donc priés de se renseigner directement auprès des Banques Partenaires afin de connaître les systèmes de protection qui s'appliquent aux dépôts effectués sur les Comptes auprès d'elles.

### **37.4 Protection française des dépôts Raisin.**

Les Clients bénéficient du mécanisme de garantie des dépôts français du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR 65, rue de la Victoire - 75009 Paris - France ; tél : +33 1 58 18 38 08). La garantie des dépôts en espèces porte sur le total des avoirs des comptes à vue, comptes d'épargne ou à terme jusqu'à un maximum de 100 000 € par titulaire et par établissement. La garantie sur les titres ou comptes-titres est de 70 000 € par investisseur et par établissement, à la double condition que les titres aient disparu et que l'établissement ne puisse les restituer ou les rembourser. Le Client peut obtenir davantage d'informations à ce sujet en consultant le site <http://www.garantiedesdepots.fr>.

**37.5 Plaintes.** Sous peine de déchéance de son droit de contestation, le Client est tenu de Notifier à la Banque toute plainte ou observation quelconque relative au Compte Raisin, à des problèmes techniques concernant le Site Internet ou le Site Transactionnel (y compris les problèmes d'accès et de transmission) et les services de la Banque y afférents (y compris toute omission de la Banque d'exécuter une instruction du Client ou d'envoyer une Notification qui était toutefois obligatoire), au

plus tard dans un délai de cinq Jours Ouvrés après la date à laquelle le Client en a eu connaissance ou est présumé en avoir pris connaissance, ou dans tout autre délai plus long impérativement prévu par la législation applicable. La Banque s'efforcera d'accuser réception de la plainte dans un délai de 5 jours. Elle prendra alors connaissance de la plainte et des faits pertinents et s'efforcera d'y apporter une réaction écrite dans les plus brefs délais. La plainte du Client doit être précise et complète. À supposer qu'aucune réponse ne puisse être apportée à bref délai, pour quelque raison que ce soit, la Banque s'efforcera d'en informer le Client et de lui indiquer dans quel délai il peut escompter une réponse et, le cas échéant, quelles informations complémentaires paraissent utiles pour le traitement de la plainte. Le Client qui n'est pas pleinement satisfait de ce traitement peut soumettre la plainte au Service de Médiation Banques – Crédit – Placements (rue Belliard 15-17, Boîte 8, B-1040 Bruxelles; <http://www.ombudsfin.be>; [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)) dans le respect des conditions de recevabilité d'un tel recours. La plainte peut être introduite par lettre recommandée, courrier simple, fax (au numéro +32 3 545 77 79), courrier électronique ou via le formulaire en ligne disponible sur [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be). Si la plainte est recevable, le service précité émet un avis non contraignant. La procédure se déroule entièrement par écrit. La Banque peut accepter la décision mais n'y est pas tenue. Des informations détaillées sur les conditions et modalités de ce recours sont disponibles sur le site <http://www.ombudsfin.be>. Le Client peut également adresser ses plaintes relatives aux Services de Paiement fournis par la Banque à la Direction Générale de l'Inspection Économique auprès du SPF Économie, Front Office – NG III, boulevard du Roi Albert II 16, 3<sup>e</sup> étage, B-1000 Bruxelles, tél. 32 (0)2 277 54 84, fax: 32 (0)2 277 54 52, e-mail: [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be).

**37.6 Propriété intellectuelle.** Les logiciels sur lesquels reposent les fonctionnalités offertes par la Banque (ou Raisin) sur le Site Internet ou le Site Transactionnel sur lequel sont basés tous les autres services de la Banque, ainsi que le contenu du Site Internet et du Site Transactionnel, incluant notamment les marques et logos, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Aucun(e) logiciel, matériel, texte, information, image ou autre œuvre accessible ou visible sur le Site Internet ou le Site Transactionnel ne peut être copié(e), reproduit(e), utilisé(e), distribué(e), téléchargé(e), publié(e) ou transmis(e) sous n'importe quelle forme et par n'importe quel moyen, notamment, sans nécessairement s'y limiter, le moyen électronique ou mécanique, la photocopie ou l'enregistrement. Le Client ne peut pas dupliquer le Site Internet, le Site Transactionnel ou tout autre service de la Banque ou leur contenu sur tout autre serveur ou support sans l'autorisation, donnée au préalable, de façon écrite et expresse, par la Banque.

**37.7 Langues.** Les présentes Conditions Générales et les autres documents qui y sont mentionnés comme devant être mis à la disposition du Client (par exemple la « *Demande d'Ouverture d'un Compte Raisin* », les « *Tarifs* » et les « *Taux d'Intérêt* ») et tout autre document contractuel ou précontractuel qui se rapportent au Compte Raisin sont disponibles en français uniquement. Le Client et la Banque peuvent uniquement correspondre mutuellement en français.

**38.1 Droit applicable et lieu de juridiction.** La convention entre la Banque et le Client qui se rapporte au Compte Raisin (et toute communication et tout autre contrat antérieurs sur le même sujet) et relève des Conditions Générales est soumise au droit belge. En cas de litige, les tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents.

**38.2 Signification de procédure et élection de domicile.** Le Client qui ne possède ni n'a choisi de domicile en Belgique (au sens de l'article 39 du Code Judiciaire en vigueur en Belgique) aux fins de la convention relative au Compte Raisin avec la Banque est présumé de façon irréfragable faire élection de domicile au siège social de la Banque où toutes les significations de procédures et actes judiciaires pourront valablement lui être faites. La Banque Notifiera au Client la réception de ces documents par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Client sera présumé recevoir la lettre recommandée au moment de la présentation par les services postaux, que le Client reçoive effectivement la lettre ou accuse réception de celle-ci à cette date ou pas.

**38.3 Prescription.** Sans préjudice des dispositions légales impératives ou des stipulations contractuelles prévoyant un délai plus court et sans limiter les modalités de celles-ci qui impliquent une perte du droit du Client d'introduire une plainte à la suite de l'inaction du Client, le droit de ce dernier d'agir en justice contre la Banque se prescrit au terme d'un délai de trois ans prenant cours à partir du fait qui donne lieu à l'action.

## 38. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

## Tarifs de Keytrade Bank applicables au Produit Raisin

- **En général, tous les services fournis sur la plateforme Raisin par cette dernière et Keytrade Bank sont gratuits** pour le client.
- Sauf indication contraire dans les Tarifs d'une banque partenaire, **tous les services offerts par les banques partenaires respectives sont en général également gratuits** pour le Client.
- **Notre service à la clientèle est fourni à titre gracieux.**
  - par e-mail : gratuitement ;
  - par téléphone : les coûts varieront en fonction du fournisseur de télécommunications du client ;
  - par courrier postal : le client peut encourir des frais d'affranchissement.
- En cas de transfert de fonds sur le Compte Transactionnel Raisin à partir d'un compte non libellé en euros, veuillez tenir compte des frais de conversion en devises ainsi que des autres frais encourus. Keytrade Bank n'effectuera toutefois pas de conversions en devises. Le Compte Transactionnel Raisin accepte et initie uniquement – et gratuitement – des transferts en euros.
- Les Jours Ouvrés correspondent aux jours ouvrés bancaires (du lundi au vendredi) à Bruxelles, Belgique et à Francfort-sur-le-Main, Allemagne.

## Compte Transactionnel Raisin

### Les services suivants sont fournis gratuitement :

- l'ouverture du compte (y compris la procédure d'identification)
- les virements en euros à destination et à partir du Compte Transactionnel Raisin :
  - à destination/en provenance du compte de référence
  - à destination/en provenance des comptes auprès des banques partenaires de Raisin
- la gestion courante des comptes
- le blocage/déblocage de l'accès au système bancaire en ligne
- les modifications aux données du client (par exemple les coordonnées)
- les modifications aux données du compte (par exemple le compte de référence)
- la confirmation en ligne du solde à la fin de chaque année calendrier
- le code PIN et le code TAN mobile pour le système bancaire en ligne
- les notifications et le téléchargement/l'envoi de documents au sein du système bancaire en ligne
- la clôture de compte

## Services complémentaires pour lesquels des frais sont applicables

Bien que nous nous efforcions en général d'offrir nos services gratuitement, nous nous réservons le droit, à titre exceptionnel, de facturer des frais pour les services suivants :

- la délivrance de duplicata d'extraits de compte et de documents à la demande (lorsque la banque a déjà rempli ses obligations en matière d'information) : 10,00 EUR par demande ;
- l'envoi de documents et notifications par la poste à la demande : 5,00 EUR par demande ;
- la confirmation du solde (à la demande du client et lorsque la banque a déjà rempli ses obligations en matière d'information) : 10,00 EUR par demande.

Les frais sont déduits du Compte Transactionnel Raisin (lorsque celui-ci affiche un solde nul, nous nous réservons le droit de ne pas fournir les services susvisés).

## INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS

La protection des dépôts effectués auprès d'Arkéa Direct Bank est assurée par :	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)
Plafond de la protection :	100 000 € par déposant et par établissement de crédit (1) Les dénominations commerciales ci-après font partie de votre établissement de crédit : Keytrade Bank et Fortuneo
Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit :	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 €
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses cotitulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui (2)
Autres cas particuliers	Voir note (2)
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit :	Sept jours ouvrables (3)
Monnaie de l'indemnisation :	Euros
Correspondant :	65, rue de la Victoire, 75009 Paris Téléphone: 01-58-18-38-08 Courriel: <a href="mailto:contact@garantiedesdepots.fr">contact@garantiedesdepots.fr</a>
Pour en savoir plus :	Reportez-vous au site internet du FGDR : <a href="http://www.garantiedesdepots.fr/">http://www.garantiedesdepots.fr/</a>
Accusé de réception par le déposant :	Il est accusé réception du présent formulaire à l'occasion de la signature des Conditions Particulières de la convention d'ouverture de compte. Il n'est pas accusé réception à l'occasion

- (1) Limite générale de la protection. Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 euros par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors livret A, livret de développement durable et livret d'épargne populaire) dont le solde est de 90 000 euros et un compte courant dont le solde est de 20 000 euros, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 euros. Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Arkéa Direct Bank opère sous les dénominations suivantes : Fortuneo et Keytrade Bank. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100 000 euros.

- (2) Principaux cas particuliers. Les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 euros. Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés. Les comptes appartenant à un entrepreneur individuel à responsabilité limitée (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne. Les sommes inscrites sur les livrets A, les livrets de développement durable (LDD) et les livrets d'épargne populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 euros applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 euros (pour toute précision voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un livret A et un LDD dont le solde total s'élève à 30 000 euros ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 euros, il sera indemnisé, d'une part, à hauteur de 30 000 euros pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 euros pour son compte courant. Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 euros, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).
- (3) Indemnisation. Le Fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du code monétaire et financier. Ce délai de sept jours ouvrables sera applicable à compter du 1er juin 2016 ; jusqu'à cette date, ce délai est de vingt jours ouvrables. Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution : soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception ; soit par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

- (4) Autres informations importantes. Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR. Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

Les informations figurant dans le présent document vous sont communiquées en application des dispositions de l'article 4 de l'arrêté du 27 octobre 2015 relatif à l'information des déposants sur la garantie des dépôts.