

Services d'investissement

Conditions particulières

Article 1. Stipulation générale.

1.1 Les conditions générales bancaires de bpost banque (les « Conditions Générales Bancaires ») régissent l'ensemble des rapports découlant des relations d'affaires entre bpost banque et ses clients. Les présentes conditions particulières relatives aux services d'investissement (les « Conditions ») complètent ces Conditions Générales Bancaires en précisant les conditions et modalités propres aux services d'investissement.

En cas de divergence entre les Conditions Générales Bancaires et les présentes Conditions, ces dernières prévaudront.

1.2 Les Conditions Générales Bancaires, les présentes Conditions ainsi que toutes les informations qui ont été fournies par la banque au client forment le cadre contractuel des services d'investissement. Le client marque expressément son accord sur ces documents. Sans accord exprès du client sur ces documents, le client ne pourra bénéficier des services d'investissement offerts par bpost banque.

Article 2. Les services d'investissement.

2.1 bpost banque peut notamment fournir à ses clients les services d'investissement et auxiliaires suivants :

Services d'investissement

- la réception et la transmission d'ordres portant sur un ou plusieurs instruments financiers ;
- l'exécution d'ordres au nom de clients ;
- la négociation pour compte propre ;
- le conseil en investissement ad hoc, c'est à dire la fourniture de recommandations personnalisées à des clients en ce qui concerne une ou plusieurs transactions individuelles portant sur des instruments financiers et/ou des produits d'assurance d'épargne ou d'investissement (ci-après les « produits d'investissement ») ;
- la prise ferme d'instruments financiers et/ou le placement d'instruments financiers avec engagement ferme ;
- le placement d'instruments financiers sans engagement ferme.

Services auxiliaires

- la conservation et l'administration d'instruments financiers pour le compte de clients, lesquelles requièrent l'ouverture d'un compte-titres¹, appelé également dépôt-titres ;
- les services liés à la prise ferme.

2.2 Lorsque bpost banque fournit du conseil en investissement, elle réalise un test d'adéquation devant lui permettre de vérifier que le produit d'investissement envisagé présente un caractère adéquat pour le client compte tenu de ses connaissances et son expérience, de sa situation financière et de ses objectifs d'investissement. Lors de la fourniture du conseil en investissement, bpost banque prend également en compte les mesures de protection complémentaires telles que visées à l'article 4 des présentes Conditions. En matière d'assurance, bpost banque doit en outre s'assurer que le produit rencontre les exigences et les besoins du client. Le conseil en investissement est uniquement réalisé via un entretien dans un bureau de poste² avec un expert financier.

Lorsque bpost banque fournit un autre service d'investissement que du conseil en investissement, elle réalise un test du caractère approprié en vertu duquel elle vérifie que le produit envisagé est approprié pour le client compte tenu de ses connaissances et son expérience en matière d'investissement en rapport avec le type spécifique de produit demandé par le client. En matière d'assurance, bpost banque doit en outre s'assurer que le produit rencontre les exigences et les besoins du client. Le test du caractère approprié pourra être réalisé aussi bien dans un bureau de poste que via PCbanking, MOBILEbanking.

Lorsque bpost banque fournit un service d'investissement qui comprend uniquement l'exécution et/ou la réception et la transmission d'ordres de clients, elle est dispensée d'effectuer le test du caractère approprié lorsque le produit envisagé est non complexe³ et que le service d'investissement a été fourni à l'initiative du client. Dans ce cas, le client ne bénéficie pas de la protection associée à la réalisation du test du caractère approprié.

2.3 Limitations à la fourniture des services :

bpost banque peut se voir interdire par la loi et, en tout état de cause, se réserve le droit de ne pas offrir les services aux clients (i) dont les coordonnées ou l'une des composantes de ces coordonnées (p.ex. lieu de résidence, nationalité, numéro LEI⁴) n'est/ne sont pas communiquée(s) à temps à la banque ou (ii) pour qui ces services sont soumis à des contraintes, obligations et/ou interdictions additionnelles, en application de toute condition fixée par l'émetteur de l'instrument financier concerné ou de toute disposition légale applicable à la banque ou au client.

¹ Une information additionnelle relative au compte-titres est fournie en annexe I des présentes Conditions.

² Les bureaux de poste visent les bureaux du réseau de bpost SA de droit public.

³ En vertu de la loi du 2 août 2002, peuvent être considérés comme non complexes les instruments financiers suivants :

a) les actions admises à la négociation sur un marché réglementé ou sur un marché équivalent d'un pays tiers, ou sur un MTF, s'il s'agit d'actions de sociétés, à l'exclusion des parts d'OPCA et des actions incorporant un instrument dérivé ;

b) les obligations et autres titres de créance admis à la négociation sur un marché réglementé ou sur un marché équivalent d'un pays tiers, ou sur un MTF, à l'exclusion de

ceux incorporant un instrument dérivé ou présentant une structure qui rend la compréhension du risque encouru difficile pour le client ;

c) les instruments du marché monétaire, à l'exclusion de ceux incorporant un instrument dérivé ou présentant une structure qui rend la compréhension du risque encouru difficile pour le client ;

d) les actions ou parts d'OPC qui répondent aux conditions de la Directive 2009/65/CE visés à l'article 3, 8°, de la loi du 3 août 2012 relative aux organismes de placement collectif qui répondent aux conditions de la Directive 2009/65/CE et aux organismes de placement en créances, à l'exclusion des OPC structurés au sens de l'article 36, paragraphe 1, alinéa 2, du Règlement (UE) n° 583/2010.

⁴ Identifiant d'entité juridique (en anglais « legal entity identifier »).

Moyennant un préavis d'un mois, bpost banque se réserve également le droit de mettre un terme, sans aucune indemnité, à toute convention relative à la fourniture de services conclue avec un client (i) dont les coordonnées ou l'une des composantes de ces coordonnées (p.ex. lieu de résidence, nationalité, numéro LEI) n'est/ne sont pas communiquée(s) à temps à la banque ou (ii) pour qui ces services sont soumis à des contraintes, obligations et/ou interdictions additionnelles, en application de toute condition fixée par l'émetteur de l'instrument financier concerné ou de toute disposition légale locale ou étrangère applicable à la banque ou au client.

Par dérogation à l'alinéa précédent, bpost banque pourra cependant exercer, avec effet immédiat et sans indemnité, le droit de résiliation contractuelle qui y est stipulé, et ce, chaque fois que l'application d'un préavis risquerait de mettre la banque en situation d'infraction, au regard de toute disposition légale locale ou étrangère applicable à la banque et/ou au client.

Article 3. Catégorisation des clients.

Tous les clients de bpost banque sont considérés comme des "clients de détail" au sens de l'article 2, alinéa 1, 29°, de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers et au sens de l'article 280 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances telle que modifiée par la loi du 6 décembre 2018. Ils bénéficient dès lors des règles et du niveau de protection liés à cette catégorie de clients. bpost banque n'autorise pas ses clients à opter pour une autre catégorie (catégorie des clients professionnels ou catégorie des clients contreparties éligibles). Les clients de détail bénéficient du plus haut niveau de protection.

Article 4. Conseil en investissement.

4.1 Généralités

bpost banque fournit des conseils en investissement de manière non indépendante, étant donné que bpost banque ne propose pas une gamme de produits suffisamment diversifiée quant à leurs types et quant à leurs émetteurs. bpost banque propose en effet un nombre restreint de produits d'investissement. Ces derniers sont émis par des entités ayant des liens étroits avec bpost banque et principalement par les sociétés du groupe BNP Paribas ; BNP Paribas Fortis étant actionnaire à 50% de bpost banque.

bpost banque fournit du conseil en investissement *ad hoc*. Par conseil en investissement *ad hoc*, on entend la fourniture par bpost banque de recommandations personnalisées à un client en ce qui concerne une ou plusieurs transactions individuelles portant sur des produits d'investissement. bpost banque réalise un test d'adéquation unique (sans évaluation périodique de l'adéquation). La réalisation de ce test a pour objectif de permettre à bpost banque d'agir au mieux des intérêts du client.

bpost banque fournit des services de conseil en investissement uniquement via l'intervention d'experts financiers dans un bureau de poste. bpost banque ne fournit pas de conseil en investissement via les canaux digitaux.

4.2 Type de conseil

Dans le cadre du conseil en investissement, la banque fournit uniquement des conseils d'achat de produits d'investissement.

La banque ne fournit pas :

- de conseil lié à la conservation d'un produit en portefeuille ;
- de conseil en investissement négatif (déconseiller un investissement) ;
- de conseil lié à la vente d'un produit en portefeuille, sauf exception notifiée par courrier à tous les clients concernés.

4.3 Principes

Pour pouvoir réaliser le test d'adéquation et ainsi lui recommander le produit d'investissement adéquat, bpost banque recueille auprès du client les informations nécessaires concernant ses objectifs d'investissement (y compris sa tolérance au risque), sa situation financière (y compris sa capacité à subir des pertes) ainsi que ses connaissances et son expérience en matière d'investissement en rapport avec le type spécifique de produit. En matière d'assurance, la réalisation du test du caractère adéquat tient compte des exigences et besoins du client. Afin de conseiller adéquatement le client, bpost banque a mis en place les mesures de protection suivantes : la détermination d'une réserve financière et l'application de limites de risque telles que détaillées ci-dessous.

bpost banque conseille au client un montant spécifique à conserver en tant que réserve financière auprès de bpost banque, tenant compte de sa situation financière. Il s'agit d'un montant que bpost banque conseille de conserver en tant que réserve afin de pouvoir supporter des dépenses imprévues et des pertes éventuelles liées aux investissements. Le client peut augmenter ou diminuer ce montant (pour autant que, dans ce dernier cas, il confirme disposer des liquidités suffisantes dans d'autres banques).

Les limites de risque tiennent compte du niveau de risque du produit conseillé et de l'expérience du client dans ce type spécifique de produit. Il s'agit d'un pourcentage maximal que peut représenter le produit ou un ensemble de produits dans le portefeuille total du client.

Pour déterminer le montant que le client peut investir, bpost banque tient compte du montant de réserve financière souhaité par le client chez bpost banque, des liquidités disponibles chez bpost banque (ce montant tient également compte des produits arrivant à échéance) et des liquidités que le client déclare vouloir transférer chez bpost banque.

Dans le cadre de son conseil, bpost banque prend en considération les catégories de produit pour lesquelles le client a manifesté un désintérêt et ne les conseille donc pas au client.

Le conseil en investissement sera formalisé par un rapport d'adéquation précisant les produits conseillés et de quelle manière ceux-ci répondent aux préférences, aux objectifs et aux autres caractéristiques du client. Le rapport d'adéquation sera remis au client préalablement à toute éventuelle transaction d'investissement dans le cadre du conseil en investissement.

Chaque client fournit les informations requises à bpost banque en complétant et en signant les questionnaires spécifiques établis par bpost banque à cet effet. Il est attendu du client que les informations fournies soient exactes, à jour et complètes. Le client est tenu d'informer dûment bpost banque de tout changement pertinent portant sur l'une ou plusieurs informations communiquées. Le client est responsable de la véracité des informations qu'il fournit à bpost banque et est conscient que c'est sur la base des informations communiquées par le client que bpost banque va donner des conseils en investissement. Les informations incorrectes ou incomplètes peuvent conduire bpost banque à donner un conseil en investissement

qui n'est pas adapté à la situation particulière du client. bpost banque ne peut pas être tenue responsable des conséquences négatives qui pourraient résulter de cette situation.

Il est toujours de la responsabilité du client de décider de suivre ou non les conseils en investissement fournis par la banque.

La banque ne donne pas de conseil en investissement négatif consistant à déconseiller l'achat d'un produit qui ne serait pas adéquat pour le client. Le client qui souhaite investir dans un produit non repris dans le rapport d'adéquation doit d'abord marquer son accord sur le fait de sortir de la relation de conseil en investissement.

4.4 Cas du mandat spécifique sur compte à vue/d'épargne

Le(s) (co)titulaire(s) d'un compte à vue/d'épargne peut/peuvent donner mandat à un tiers à l'aide du document « Désignation d'un mandataire ». Dans ce cas, le(s) (co)titulaire(s) du compte à vue/d'épargne (le(s) mandant(s)) est/sont représenté(s) par un tiers (le mandataire).

Le mandat conféré par le(s) (co)titulaire(s) d'un compte à vue/d'épargne sur ce compte emporte l'autorisation de ce(s) dernier(s) au mandataire agissant seul, sans pouvoir de substitution, d'effectuer toutes opérations quelconques sur le compte fussent-elles constitutives d'acte d'administration ou de disposition ainsi que les opérations pour lesquelles le mandataire est la contrepartie, excepté le droit pour le mandataire de clôturer le compte à vue/d'épargne sur lequel il a reçu un mandat et ce, conformément aux Conditions Générales Bancaires. Le mandat conféré par le(s) (co)titulaire(s) du compte s'étend également à toutes les opérations accessoires et connexes au compte sur lequel le mandat est donné.

Le mandat sur le compte à vue/d'épargne comprend notamment le droit pour le mandataire de donner des instructions sur le compte sur lequel il a reçu un mandat, le droit de communiquer les objectifs d'investissement du/des mandant(s), le droit de définir la situation financière du/des mandant(s), le droit de recevoir du conseil en investissement au nom et pour le compte du/des mandant(s)

Concernant les objectifs d'investissement du mandant, le mandataire pourra, à titre d'exemple, être interrogé sur le but de l'investissement, l'horizon d'investissement, la tolérance au risque, c'est-à-dire le risque qu'il est prêt à prendre sur son capital et les niveaux de fluctuations qu'il est prêt à accepter. Les questions types peuvent être consultées sur www.bpostbanque.be.

Concernant la situation financière du mandant, le mandataire pourra, à titre d'exemple, être interrogé sur l'origine et l'étendue des revenus du mandant, la composition de son patrimoine mobilier et immobilier, ses liquidités, son épargne et ses dettes. Le client peut consulter les questions types sur www.bpostbanque.be.

Concernant la situation financière du mandant, une distinction est faite selon que le mandat est donné par le client titulaire unique du compte ou par des cotitulaires conjointement.

- Dans le premier cas, le droit de définir la situation financière du mandant habilite le mandataire à répondre aux questions relatives à la situation financière du mandant permettant à bpost banque de conseiller un niveau de réserve financière à garder chez bpost banque (le mécanisme est davantage détaillé à l'article 4.3). Le mandataire peut également modifier ce niveau.
- Dans le second cas, le droit de définir la situation financière du mandant habilite le mandataire à modifier le niveau de la réserve financière de la cotitularité. Le mandataire ne peut en revanche

pas définir la situation financière propre à chaque mandant individuellement. Pour ce faire, chaque cotitulaire séparément doit lui octroyer un mandat sur son propre compte à vue / compte d'épargne.

Pour déterminer le caractère adéquat de la transaction à réaliser pour le compte du/des mandant(s), bpost banque tient compte des connaissances et expérience du mandataire.

Il est tenu compte des objectifs d'investissement (but, horizon et tolérance au risque) et de la situation financière du/des mandant(s) sur la base des informations communiquées par ce(s) dernier(s) au mandataire. Si les cotitulaires donnent conjointement un mandat à un tiers, chaque cotitulaire doit alors, séparément, mettre à jour sa situation financière propre (sauf si chaque cotitulaire accorde également un mandat sur son compte à vue / compte d'épargne).

En vertu du mandat signé par le(s) mandant(s) et le mandataire, le(s) mandant(s) accepte(nt) expressément que bpost banque tienne compte des connaissances et expérience du mandataire, habilite le mandataire à communiquer en son/leur nom et pour son/leur compte ses/leurs objectifs d'investissement, l'information relative à sa situation financière (uniquement en cas de mandat donné par le mandant titulaire unique du compte) et/ou à modifier le niveau de la réserve financière souhaité chez bpost banque, étant entendu que le(s) mandant(s) en sera/seront alors informé(s) par courrier.

Le mandat peut faire l'objet d'une révocation par le(s) mandant(s) et le mandataire conformément aux Conditions Générales.

4.5 Cas de la cotitularité

Lors de l'ouverture d'une relation en cotitularité, les cotitulaires se donnent, lors de la création de la cotitularité, un mandat réciproque en vertu duquel chacun des cotitulaires est autorisé, sans pouvoir de substitution, à effectuer, par toute voie quelconque, toutes opérations sur le(s) compte(s) de la cotitularité, fussent-elles constitutives d'actes d'administration ou de disposition en ce compris les opérations pour lesquelles un des cotitulaires est la contrepartie, excepté le droit de clôturer le(s) compte(s) ouvert(s) en cotitularité. Ce mandat réciproque s'étend également à toutes les opérations connexes et accessoires liées au(x) compte(s) détenu en cotitularité, excepté le droit d'établir ou modifier le questionnaire lié à la situation financière du/des autres cotitulaires.

Le mandat comprend notamment le droit pour chaque cotitulaire de donner des instructions sur le(s) compte(s) détenu(s) en cotitularité, le droit de communiquer les objectifs d'investissement de la cotitularité, le droit de modifier la réserve financière applicable au niveau de la cotitularité, le droit de recevoir du conseil en investissement pour la cotitularité

En matière de conseil en investissement, pour déterminer le caractère adéquat de la transaction à réaliser, bpost banque tient compte des connaissances et expérience du cotitulaire à qui le conseil est dispensé.

Les objectifs d'investissement au niveau de la cotitularité (but, horizon et tolérance au risque) sont transmis par le cotitulaire qui sollicite le conseil en investissement.

Concernant les objectifs d'investissement, chaque cotitulaire peut notamment être interrogé sur le but de l'investissement, l'horizon d'investissement, la tolérance au risque de la cotitularité, c'est-à-dire le risque qu'il est prêt à prendre sur le capital et les niveaux de fluctuations. Les questions types peuvent être consultées sur www.bpostbanque.be.

Au niveau de la situation financière, bpost banque interroge chaque cotitulaire séparément et prend en compte la situation financière des cotitulaires en déterminant une réserve financière applicable à la cotitularité. Si l'un des cotitulaires a donné un mandat à un autre cotitulaire sur son propre compte à vue / compte d'épargne, ce dernier peut également déterminer et modifier la situation financière de cet autre cotitulaire. Dans un tel cas, ce cotitulaire en est informé par écrit. Les questions types peuvent être consultées sur www.bpostbanque.be.

Le montant de la réserve financière au niveau de la cotitularité est déterminé en cumulant le niveau de la réserve financière applicable à chaque cotitulaire séparément.

En vertu du mandat réciproque, chaque cotitulaire accepte expressément que bpost banque tienne compte des connaissances et expérience du cotitulaire à qui le conseil est donné, que celui-ci transmette les objectifs d'investissement au niveau de la cotitularité et qu'il modifie la réserve financière souhaitée au niveau de la cotitularité.

La révocation du mandat par l'un des cotitulaires entraîne la caducité du mandat réciproque.

4.6 Aperçu global- Récapitulatif

La façon dont les données relatives aux connaissances, expérience, objectifs d'investissement et situation financière sont prises en compte par bpost banque peut se résumer comme suit :

Titulaire de la relation bancaire	Connaissance/expérience	Objectifs d'investissement	Situation financière
une seule personne est titulaire de la relation bancaire	bpost banque interroge le titulaire et prend en compte son niveau de connaissance et d'expérience	bpost banque interroge le titulaire et prend en compte ses objectifs d'investissement	bpost banque interroge le titulaire et prend en compte sa situation financière
Le titulaire de la relation bancaire a désigné un mandataire (via un mandat sur son compte à vue / compte d'épargne) qui sollicite un conseil en investissement	bpost banque interroge uniquement le mandataire et prend en compte son niveau de connaissance et d'expérience	bpost banque interroge uniquement le mandataire sur les objectifs d'investissement du mandat	bpost banque interroge uniquement le mandataire sur la situation financière du mandant – le mandataire est également habilité à modifier le niveau de la réserve financière
Plusieurs personnes sont cotitulaires avec mandat réciproque (le mandat réciproque étant donné automatiquement lors de la création de la cotitularité)	bpost banque interroge uniquement le cotitulaire initiateur de la transaction et prend en compte son niveau de connaissance et d'expérience	bpost banque interroge uniquement le cotitulaire initiateur de la transaction et prend en compte les objectifs d'investissement communiqués par celui-ci pour les besoins de la cotitularité	<p>a) bpost banque interroge chacun des cotitulaires sur sa situation financière propre et tient compte de la situation financière de tous les cotitulaires – le cotitulaire initiateur de la transaction peut modifier le niveau de la réserve financière applicable à la cotitularité</p> <p>b) Si un des cotitulaires a été désigné expressément comme mandataire par un autre cotitulaire sur son propre compte à vue / d'épargne, celui-ci a les pouvoirs d'un représentant, il est donc habilité à déterminer, outre sa situation financière, celle du cotitulaire mandant. bpost banque tient compte de la situation financière de tous les cotitulaires.</p>

Article 5. Contrats relatifs aux services d'investissement

5.1 Généralités

En cas de souscription à un produit d'investissement, le client reçoit immédiatement après la souscription un bordereau de souscription lui confirmant son ordre. Ce document constitue le contrat qui lie les parties. Ce contrat est rédigé dans la langue convenue avec le client.

Les contrats relatifs aux services d'investissement fournis par bpost banque supposent une prestation unique. Par dérogation à ce qui précède, en cas de souscription à un plan d'investissement, bpost banque fournit une prestation périodique. Dans ce cas, il n'y a pas de durée minimale au contrat, le client pouvant arrêter ses investissements gratuitement à tout moment.

Les instruments financiers relevant de la gamme de bpost banque, commercialisés ou non par celle-ci, sont soit à durée indéterminée, soit à durée déterminée. En cas de durée déterminée, le client dispose du droit de sortir anticipativement du produit auquel il a souscrit à charge pour lui de payer les indemnités dues en vertu de la documentation applicable à l'instrument financier concerné.

Tous les montants dus en raison d'opérations sur instruments financiers seront liquidés par débit et/ou crédit du compte de rattachement visé à l'article 9.1 des présentes Conditions.

Le client peut conclure un contrat avec bpost banque soit dans un bureau de poste en sa qualité de distributeur exclusif soit à distance en utilisant les canaux digitaux (PCbanking et MOBILEbanking), l'offre des services étant toutefois plus limitée via les canaux digitaux.

5.2 Conclusion à distance d'un contrat relatif à des services d'investissement

Dans le cadre de la conclusion d'un contrat à distance, le client, après avoir choisi le produit d'investissement correspondant à ses préférences et pour autant qu'il soit accessible à distance (après réalisation, le cas échéant, par bpost banque du test du caractère approprié), pourra y souscrire après que les documents d'information et contractuels applicables au produit d'investissement aient été mis à sa disposition sur un support durable. Pour certains produits d'investissement, le client peut également vendre les positions qu'il a en portefeuille.

Le client peut souscrire ou vendre des instruments financiers en ligne en 3 étapes :

- 1) Identification conformément aux dispositions des conditions particulières applicables à l'utilisation du service MOBILEbanking ou PCbanking ;
- 2) Vérification : le client visionnera un aperçu de son ordre (type de produit, montant, compte à vue ou d'épargne à débiter et, le cas échéant, compte-titres lié) afin de lui permettre de l'adapter ou de le corriger si nécessaire.
- 3) signature de l'ordre conformément aux dispositions des conditions particulières applicables à l'utilisation du service MOBILEbanking ou PCbanking.

Le contrat conclu à distance est envoyé sans délai au client par email. Il fait l'objet d'un archivage.

Le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation lorsqu'il souscrit à un instrument financier.

Article 6. Informations et risques liés aux produits d'investissement.

6.1 Instruments financiers commercialisés par bpost banque

bpost banque a émis en faveur de ses clients des bons de caisse jusqu'au 21 novembre 2016. Elle offre en placement à sa clientèle des obligations émises par des institutions publiques, des obligations structurées et des instruments dérivés émis par des sociétés commerciales ainsi que des parts de SICAV et d'un fonds d'épargne pension.

A la demande du client, elle assure le paiement des intérêts et des dividendes ainsi que le remboursement des instruments financiers qu'elle commercialise. Elle assure également, lorsque le client en fait la demande, et dans la mesure de ses possibilités, la régularisation de ces instruments financiers.

Enfin, bpost banque accepte et exécute les ordres d'achat et de vente portant sur les instruments financiers qu'elle commercialise. Chaque type d'instrument financier a ses propres caractéristiques et est soumis à des risques particuliers.

Il est à noter que le prix des instruments financiers dépend de fluctuations des marchés financiers sur lesquelles bpost banque n'a aucune influence.

Les performances passées ne peuvent donner, en tout état de cause, aucune garantie quant au rendement futur.

En raison des risques particuliers liés aux spécificités de chaque instrument financier, certains instruments financiers peuvent ne pas convenir au client compte tenu de ses connaissances, expérience, objectifs d'investissement et situation financière.

Une documentation comprenant une description générale de ces instruments financiers et les risques qui leur sont inhérents, ainsi que la fiche du produit et la documentation juridique, sont fournies aux clients conformément aux dispositions de l'article 14 ci-après. Les clients déclarent qu'ils sont au courant des risques liés à ces instruments financiers et qu'ils les acceptent.

6.2 Instruments financiers non commercialisés par bpost banque

bpost banque offre également des services d'investissement limités portant sur des instruments financiers non commercialisés par celle-ci. bpost banque accepte et exécute les ordres de vente émanant de sa clientèle et portant sur des actions et obligations non commercialisées par elle pour autant qu'elles soient reprises dans la liste des instruments financiers qu'elle accepte à l'encaissement.

Cette liste est intégrée dans la liste des tarifs à laquelle font référence les Conditions Générales Bancaires et qui peut être consultée par le client via le Service clientèle, dans les bureaux de poste et sur le site internet www.bpostbanque.be.

6.3 Produits d'assurance d'épargne et d'investissement commercialisés par bpost banque

bpost banque offre également des produits d'assurance d'épargne et d'investissement (branche 21 et branche 23) d'AG Insurance SA, dont le siège social est établi Bd E. Jacqmain 53 à B-1000 Bruxelles, RPM Bruxelles -TVA BE 0404.494.849.

Une documentation comprenant une description générale de ces produits d'assurance d'épargne et d'investissement et les risques qui leur sont inhérents, la documentation juridique, ainsi que, le cas

échéant, la fiche du produit, sont fournies aux clients conformément aux dispositions de l'article 14 ci-après.

En souscrivant à un produit d'assurance d'épargne et d'investissement, les clients déclarent qu'ils sont au courant des risques liés à ce produit et qu'ils les acceptent.

6.4 Comptes à terme

bpost banque offre également des comptes à terme. Il s'agit de produits d'épargne avec une durée fixe et un droit au remboursement de 100% du capital à l'échéance. Ils sont couverts par le Fonds de garantie (<https://fondsdegarantie.belgium.be>), de sorte qu'en cas de défaillance de la banque, le système garantit le remboursement des dépôts à concurrence de 100.000 € maximum par personne. Ils ont un rendement fixe déterminé au préalable et soumis au précompte mobilier. bpost banque offre des comptes à terme classiques (dont le détenteur reçoit les intérêts chaque année) et des comptes à terme de capitalisation (dont le détenteur perçoit les intérêts capitalisés à l'échéance), pour différentes durées. Pour plus d'information, il convient de se référer aux conditions particulières relatives aux comptes à terme, à la fiche connaissance reprenant une description générale et les risques inhérents à ce produit ainsi qu'à la liste des tarifs qui peut être consultée par le client via le Service clientèle, dans les bureaux de poste et sur le site internet www.bpostbanque.be.

Article 7. Exécution des ordres sur instruments financiers.

bpost banque exécute, pour compte de ses clients, des opérations de vente, d'achat et de souscription des instruments financiers ou toutes opérations qui leur sont liées selon les règles suivantes :

1. bpost banque peut exécuter des ordres de clients, transmettre des ordres de clients à une autre entité pour leur exécution ou placer des ordres pour le compte de clients auprès d'une autre entité pour leur exécution.
2. Les ordres sont exécutés conformément aux lois, règles et usages en vigueur sur les places où ils sont traités sauf indication contraire ci-après (et dans la mesure où il est possible de déroger à ces lois, règles et usages).
3. bpost banque peut subordonner l'exécution d'un ordre à la constitution préalable d'une couverture suffisante en espèces ou en instruments financiers.
4. bpost banque peut débiter le compte du client ou prélever des instruments financiers de son compte-titres pour constituer la couverture précitée à l'alinéa précédent ou requise par des dispositions légales ou réglementaires.
5. Toute confirmation ou modification d'un ordre par un client doit être expresse et non ambiguë. A défaut, bpost banque sera en droit de considérer cette instruction comme un nouvel ordre et de l'exécuter en plus du premier. Dans tous les cas, bpost banque n'encourt aucune responsabilité à cet égard.
6. Tout enregistrement, par bpost banque, d'une demande de modification ou d'annulation d'un ordre est toujours fait sous réserve que cet ordre ne soit pas encore exécuté.
7. bpost banque se réserve le droit de n'exécuter un ordre d'achat lié à un ordre de vente qu'après réalisation de ce dernier.
8. Si le client n'a pas remis les instruments financiers ou les fonds à bpost banque au plus tard le lendemain du jour de l'exécution d'un ordre, ou si les instruments financiers livrés sont irréguliers,

bpost banque se réserve le droit de procéder au rachat des instruments financiers vendus et non remis ou irréguliers; ou à la revente des instruments financiers achetés et restés impayés, sans avertissement préalable, et aux frais du client.

9. Sauf instruction contraire du client, les instruments financiers acquis pour le compte d'un client sont déposés dans le compte-titres de celui-ci.
10. Lorsque bpost banque crédite le compte du client de montants relatifs à une opération sur instruments financiers avant qu'elle-même ne les ait perçus de l'émetteur, de la contrepartie ou du correspondant, un tel crédit est toujours effectué sous réserve de bonne fin. A défaut de recevoir le montant correspondant, bpost banque peut débiter le compte du client du montant crédité majoré de tous les frais et, le cas échéant, de la différence de taux de change.
11. Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, les autorités de contrôle sont en droit d'exiger des informations sur l'identité des clients qui ont soumis des ordres ou participé à une transaction portant sur des instruments financiers. Le client reconnaît en être informé.

Article 8. Politique de meilleure exécution des ordres sur instruments financiers.

Quand elle exécute, transmet ou place des ordres de clients relatifs à des instruments financiers, bpost banque prend toutes les mesures raisonnables pour obtenir le meilleur résultat possible pour le client en tenant compte de différents facteurs comme le prix, les coûts, la rapidité, la probabilité de l'exécution et du règlement, la taille, la nature de l'ordre ainsi que de toute autre considération relative à l'exécution de l'ordre.

bpost banque a établi une politique de meilleure exécution des ordres à cet effet. Un résumé de la politique de meilleure exécution des ordres de bpost banque est communiquée aux clients conformément aux dispositions de l'article 14 des présentes Conditions.

En soumettant un ordre à bpost banque, le client confirme expressément son accord sur la politique de meilleure exécution des ordres de bpost banque. Le client a le droit de demander à bpost banque de démontrer qu'elle a exécuté ses ordres conformément à sa politique de meilleure exécution.

Article 9. Conservation d'instruments financiers.

9.1 Conservation d'instruments financiers

bpost banque peut recevoir, en compte-titres, en tant que dépositaire, des instruments financiers de clients et peut désigner un tiers en tant que sous-dépositaire. La constitution de tout compte-titres implique l'ouverture:

- d'un compte à vue ou d'un compte d'épargne sur lequel sera versé le capital perçu lors du remboursement ou de la vente d'instruments financiers. Ce compte doit avoir le(s) même(s) titulaire(s) que celui (ceux) du compte-titres et est désigné comme compte de rattachement au compte-titres. Le compte-titres ainsi constitué fonctionne obligatoirement avec ce compte et selon les mêmes pouvoirs de signature.
- d'un compte à vue ou d'un compte d'épargne sur lequel seront versés les revenus générés par les avoirs en compte-titres, tel que décrit à l'article 9.6 des présentes Conditions.

9.2 Fongibilité

Le client accepte que tous les instruments financiers détenus en compte-titres par bpost banque soient soumis au régime de la fongibilité pour autant que la nature des instruments financiers le permette. bpost banque remettra au client des instruments financiers équivalents mais pas identiques à ceux qui lui avaient été transférés.

9.3 Procurations

Mandat spécifique sur compte-titres

Le(s) (co)titulaire(s) d'un compte-titres peut/peuvent donner mandat à un tiers à l'aide du document « désignation d'un mandataire sur un compte-titres » pour autant que ce tiers dispose déjà d'un mandat sur le compte à vue/d'épargne visé à l'article 9.1. Le mandat sur compte-titres habilite le mandataire agissant seul, sans pouvoir de substitution, à effectuer sur ce compte toutes opérations quelconques fussent-elles constitutives d'actes d'administration ou de disposition ainsi que les opérations pour lesquelles le mandataire est la contrepartie, en ce compris les opérations accessoires et connexes audit compte, excepté le droit pour le mandataire de clôturer le compte (voir Conditions Générales Bancaires).

Le mandat peut faire l'objet d'une révocation par le(s) mandant(s) et le mandataire conformément aux dispositions des Conditions Générales Bancaires.

Cotitularité sur compte-titres

L'ouverture d'un compte-titres par des cotitulaires emporte l'accord de ces derniers de se donner mandat réciproque sur ce compte. De ce fait, chacun des cotitulaires, agissant seul, sans pouvoir de substitution est autorisé à effectuer sur ce compte toutes opérations quelconques fussent-elles constitutives d'actes d'administration ou de disposition ainsi que les opérations pour lesquelles le cotitulaire est la contrepartie, en ce compris les opérations accessoires et connexes audit compte, excepté le droit de clôturer le compte.

La révocation du mandat par l'un des cotitulaires entraîne la caducité du mandat réciproque.

9.4 Dépôts et Retraits

Dépôts

Toute remise d'instruments financiers en compte-titres est constatée, lors de la réception de ceux-ci aux guichets des bureaux de poste, par un avis de mise en dépôt. Cet avis délivré pour une remise d'instrument financier est opposable à bpost banque dès qu'il porte au moins une signature d'un agent habilité. Les instruments financiers déposés en compte-titres sont d'office dématérialisés.

Retraits

Les instruments financiers déposés en compte-titres sont restitués au client exclusivement par transfert scriptural vers un autre compte-titres auprès d'une autre banque.

9.5 Clôture d'un compte-titres

bpost banque se réserve le droit de clôturer le compte-titres d'un client trois mois après le retrait du dernier instrument financier qui s'y trouvait.

9.6 Fonctionnement

A défaut d'instructions et sauf instructions contraires, bpost banque effectue automatiquement, en ce qui concerne les instruments financiers faisant l'objet d'un dépôt, mais sous réserve du régime spécifique applicable aux instruments financiers soumis à la fongibilité, les opérations suivantes :

- encaisser les coupons des bons de caisse de bpost banque 15 jours avant leur échéance. Le produit de ceux-ci est porté au crédit du compte à vue ou du compte épargne du client sur lequel seront versés les revenus tel que visé à l'article 9.1 des présentes Conditions;
- procéder à l'échange, la conversion et en général, la régularisation des instruments financiers ;
- encaisser les intérêts et remboursements, et en porter le produit au crédit du compte à vue ou du compte épargne du client sur lequel seront versés les revenus tel que visé à l'article 9.1 des présentes Conditions.

La responsabilité de bpost banque pour l'exécution ou la non-exécution de ces opérations ne sera engagée qu'en cas de faute lourde ou de dol. bpost banque ne procède pas à la vérification des oppositions sur tous les instruments financiers qu'elle détient en compte. Le client accepte toutes les conséquences légales de la remise à bpost banque d'instruments financiers frappés d'opposition.

9.7 Sûreté

Conformément à l'article 31 de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers, bpost banque a un privilège (de même rang que celui du créancier gagiste) sur les instruments financiers et les fonds :

- a. qui lui ont été remis par un client en vue de constituer la couverture destinée à garantir l'exécution des transactions sur instruments financiers ou la souscription d'instruments financiers.
- b. qu'elle détient à la suite de l'exécution de transactions sur instruments financiers ou à la suite de la liquidation, dont elle est chargée, de transactions sur instruments financiers, de souscriptions d'instruments financiers, qui sont effectuées directement par ses clients.

Ce privilège garantit toute créance de bpost banque, à charge d'un client, née à l'occasion des transactions, opérations et liquidations précitées.

En outre, bpost banque peut bénéficier d'autres sûretés, privilèges ou droits de compensation comme précisé dans les Conditions Générales Bancaires. Les tiers désignés par bpost banque pour la conservation d'instruments financiers de clients peuvent également bénéficier de sûretés, privilèges et droits de compensation portant sur les instruments financiers dont ils ont la garde.

9.8 Protection des instruments financiers et des dépôts

a. bpost banque a pris différentes mesures pour assurer, dans la mesure du possible, la protection des instruments financiers et fonds qu'elle détient pour ses clients. Ces mesures comprennent, notamment :

- la ségrégation des instruments financiers et fonds de bpost banque d'une part, et ceux de ses clients d'autre part ; bpost banque veille à ce que ses registres et fichiers indiquent clairement que tous les instruments financiers déposés appartiennent au client ou à d'autres clients de bpost banque, et non à bpost banque. bpost banque veille également à ce que, le cas échéant, les registres et fichiers des éventuels tiers dépositaires indiquent clairement que toutes les instruments financiers déposés appartiennent au client ou à d'autres clients de bpost banque, et non à bpost banque ou aux tiers dépositaires. Des comptes omnibus distincts peuvent être utilisés à cet effet, sur lesquels les instruments financiers ne sont pas individualisés au nom de chaque client, mais sont conservés ensemble pour tous les clients. En cas d'utilisation de comptes omnibus, les clients ne peuvent pas se prévaloir d'un droit de propriété individuel, mais d'un droit de copropriété partagé. Par conséquent, chaque client obtient un droit proportionnel sur l'indivision du compte commun en proportion du nombre d'instruments financiers qu'il détient chez bpost banque. Le risque de perte ou manque éventuel(le) d'instruments financiers, par exemple suite à la faillite du tiers dépositaire, est supporté proportionnellement par tous les copropriétaires.
- bpost banque agit avec toute la compétence, tout le soin et toute la diligence requis pour la sélection et la désignation des tiers dépositaires ainsi que pour le réexamen périodique de cette décision et des dispositions régissant la détention et la conservation de ces instruments financiers. bpost banque prend en compte l'expertise et la réputation dont jouit le tiers concerné sur le marché, ainsi que toute exigence légale liée à la détention de ces instruments financiers de nature à porter atteinte aux droits des clients. Le client accepte que l'exécution des obligations qui découlent des règlements et contrats entre bpost banque et les tiers dépositaires lui soit opposable et soit poursuivie sur son patrimoine. Ces tiers dépositaires peuvent être établis en Belgique, dans un autre État-membre de l'Espace Économique Européenne, ou ailleurs. Les tiers dépositaires peuvent à leur tour faire appel à sous-dépositaires, lesquels peuvent être établis dans le même pays ou ailleurs. Cela implique que divers systèmes de droit peuvent s'appliquer. Le droit applicable, le contrôle par les autorités de surveillance et les règles concernant le système de protection d'investisseurs applicable (tel que le montant maximal remboursable dans le cas d'insolvabilité du tiers dépositaire) sont différentes de pays à pays, ce qui aura une influence sur les droits que les clients peuvent faire valoir. bpost banque ne fait cependant pas appel à des tiers dépositaires lesquels sont établis dans des pays où la conservation de titres n'est pas soumise à une réglementation spécifique et une supervision prudentielle spécifique, sauf lorsque la nature des titres en question ou du service d'investissement l'exigeraient. Pour autant que possible, il est fait appel à des tiers dépositaires lesquels sont reconnus par leur autorité de supervision et lesquels sont affiliés au système national de protection d'investisseurs. bpost banque ne peut être tenue responsable des éventuels préjudices causés au client du fait d'une action ou d'une omission d'un sous-dépositaire, sauf en cas de faute lourde ou de dol dans le chef de la Banque

lors de la sélection initiale de ce sous-dépositaire. En cas de défaut ou d'insolvabilité d'un sous-dépositaire, le client pourrait ne pas récupérer l'intégralité de ses avoirs.

- des dispositions organisationnelles appropriées pour minimiser le risque de perte ou de dépréciation des actifs des clients, ou des droits liés à ces actifs, du fait d'abus ou de fraudes sur ces actifs, d'une gestion déficiente, d'une comptabilité déficiente ou de négligences.
 - des procédures techniques visant à assurer que les instruments financiers et fonds détenus par bpost banque pour compte de ses clients soient conservés dans des endroits sûrs et sécurisés ;
 - une formation et un contrôle appropriés de son personnel ;
 - une vérification régulière de la concordance entre ses registres et comptes avec les instruments financiers et les fonds détenus pour compte de ses clients ;
 - la non-utilisation des titres des clients en lien avec des transactions de financement de titres ou la non-utilisation des titres des clients pour son compte propre ou pour le compte d'un autre client ;
 - la désignation d'un agent unique, disposant des compétences et de l'autorité nécessaires, spécialement responsable des questions relatives au respect par bpost banque de ses obligations concernant la sauvegarde des instruments financiers et des fonds des clients.
- b. bpost banque participe, en outre, aux systèmes belges, d'une part, de protection des dépôts et, d'autre part, de protection des instruments financiers, tels qu'organisés par la loi du 25 avril 2014, modifiée en dernier lieu par la loi du 25 octobre 2016, et par la loi du 17 décembre 1998.

Cette protection assure – en cas de défaillance de bpost banque (faillite, requête ou citation en concordat, cessation de remboursement des dépôts) – une intervention du Fonds de garantie pour les services financiers et du Fonds de Protection des Dépôts et des Instruments Financiers au profit de certains déposants et investisseurs. Pour toute information, le client peut, sur simple demande, obtenir dans tous les points de contact de bpost (notamment, les bureaux de bpost, le Service Clientèle et, pour la correspondance, 1100 Bruxelles) un document informatif à cet égard. De plus, toute information relative à la protection de dépôts du Fonds de garantie pour les services financiers peut être obtenue auprès de ce Fonds (adresse : Administration générale de la Trésorerie, Administration Paiements, Fonds de garantie, Avenue des Arts 30, B-1040 Bruxelles ou via le site: <http://fondsdegarantie.belgium.be>). Toute information relative à la protection du Fonds de Protection des Dépôts et des Instruments Financiers peut être obtenue auprès de ce Fonds (adresse: Administration générale de la Trésorerie, local C 636, rue du Commerce 96 1040 Bruxelles, e-mail: protectionfund.treasury@minfin.fed.be) ou via le site: <http://www.protectionfund.be/>.

Article 10. Frais et avantages.

10.1 Coûts et frais liés

Les services d'investissement fournis par bpost banque peuvent être soumis au paiement, à charge des clients, de frais, commissions, charges, taxes et dépenses connexes (ci-après dénommés les "Frais"). En outre, d'autres montants peuvent, le cas échéant, être dus par les clients directement à des tiers.

Sauf accord contraire, tous les Frais payables par le client sont automatiquement débités d'un des comptes de rattachement du client visé à l'article 9.1 des présentes Conditions. Le client veille à ce que le compte concerné présente un solde suffisant pour permettre la perception de ces Frais.

Avant une transaction, des informations appropriées sont communiquées en temps utile au client sur tous les coûts et frais liés, en ce compris l'ensemble des rémunérations, charges et dépenses afférentes à la transaction et tous les impôts et taxes à acquitter ou non par l'intermédiaire de bpost banque.

Régulièrement, et au minimum chaque année, les informations relatives à l'ensemble des coûts et frais, y compris les coûts et frais liés au service d'investissement et à l'instrument financier, qui ne sont pas causés par la survenance d'un risque du marché sous-jacent, sont totalisées afin de permettre au client de saisir le coût total, ainsi que l'effet cumulé sur le retour sur investissement. Si le client le demande, une ventilation par poste est fournie.

Les informations concernant les Frais sont fournies aux clients conformément aux dispositions de l'article 14 des présentes Conditions. Toute modification aux coûts et frais liés de bpost banque sera notifiée aux clients par bpost banque. Dans ce cas, le client a la possibilité de mettre fin à sa relation avec bpost banque endéans les 60 jours à dater de la notification.

10.2 Avantages (incitations ou « inducements »)

Lorsque bpost banque fournit un service à un client, elle peut être amenée à payer à des tiers ou à percevoir de tiers des commissions ou autres avantages non monétaires.

Pour les services relatifs à des instruments financiers, ces avantages sont permis étant donné que bpost banque n'offre pas de service de gestion de portefeuille et ne fournit pas de conseil en investissement sur une base indépendante dès lors que ces avantages ne nuisent pas au traitement honnête, équitable et professionnel des clients et ont pour objet d'améliorer la qualité du service concerné.

Pour les services relatifs à des produits d'assurance d'épargne et d'investissement, de tels avantages sont autorisés dès lors qu'ils n'ont pas d'effet négatif sur la qualité du service fourni et qu'ils ne nuisent pas au traitement honnête, équitable et professionnel des clients.

bpost banque fournira à ses clients des informations sur ces avantages avant la fourniture des services d'investissement et après, pour les instruments financiers, au moins une fois par an, conformément aux dispositions de l'article 14 des présentes Conditions. bpost banque veillera à l'effectivité des conditions relatives à l'amélioration de la qualité du service fourni aux clients.

Article 11. Confirmation des transactions, relevés périodiques et entretien(s) périodique(s).

Lorsque bpost banque a exécuté un ordre pour le compte d'un client, elle communique au client une confirmation de la transaction au plus tard le premier jour ouvrable après son exécution ou, si bpost banque reçoit une confirmation d'un tiers, au plus tard le premier jour ouvrable après la confirmation de ce tiers.

bpost banque envoie au client périodiquement (en principe quatre fois par an) un relevé de ses avoirs en compte (à vue, épargne et à terme), de ses instruments financiers déposés en compte-titres et de ses

produits d'assurance d'épargne et d'investissement. Le relevé adressé au client est accompagné d'une analyse de son portefeuille, à savoir la situation de ses liquidités par rapport au niveau de la réserve financière applicable au compte et une répartition de ses investissements en produits de protection ou de croissance (selon le niveau de protection du capital investi). Cette analyse a pour objectif d'offrir au client une vue globale de sa situation financière chez bpost banque.

Par ailleurs, chaque client investisseur sera invité au minimum une fois par an pour un entretien avec son expert financier afin de faire le point sur sa situation financière et ses investissements.

Le client est tenu de signaler les erreurs ou informations incomplètes qu'il constaterait dans la confirmation de la transaction ou dans le relevé visé ci-dessus dans les délais et selon la procédure mentionnées dans les Conditions Générales Bancaires, section "Plaintes et litiges".

Article 12. Agent lié.

bpost banque peut faire appel à des agents liés pour la promotion et la fourniture de ses services. bpost banque ne fera appel qu'aux services d'agents liés qui sont dûment inscrits auprès de la FSMA (Financial Services and Markets Authority) et qui ont été inscrits auprès de cette dernière pour exercer la profession d'agent en service bancaire et d'investissement et/ou d'intermédiaire d'assurance conformément à la réglementation en la matière. Les produits d'épargne et d'investissement sont actuellement commercialisés via le réseau de bpost.

Article 13. Conflits d'intérêts.

bpost banque a identifié des situations dans lesquelles, potentiellement, des conflits d'intérêts peuvent survenir entre elle-même (y compris ses administrateurs, dirigeants effectifs, collaborateurs et agents liés ou toute personne directement ou indirectement liée à elle par une relation de contrôle) et ses clients, ou entre ses clients entre eux. bpost banque a pris toute mesure organisationnelle et administrative appropriée pour éviter que ces conflits portent atteinte aux intérêts des clients et a élaboré une politique en matière de conflits d'intérêts liés aux activités d'investissement et d'assurance (ci-après « la Politique ») afin d'assurer que toutes les mesures raisonnables soient prises au mieux de l'intérêt du client. Un document qui résume cette Politique est communiqué aux clients de la banque conformément aux dispositions de l'article 14 des présentes Conditions et est disponible sur le site internet www.bpostbanque.be.

La Politique comporte les mesures prises par la banque pour identifier tout type de conflits d'intérêts, les prévenir et les gérer. La Politique décrit entre autres les situations qui créent ou sont susceptibles de créer un conflit d'intérêt professionnel ou personnel, ainsi que les procédures à suivre et les mesures à prendre pour gérer les conflits d'intérêts et pour garantir que les personnes engagées dans les activités de bpost banque exercent celles-ci avec l'indépendance suffisante.

Les codes et mesures suivantes permettent, entre autres, d'assurer le respect des principes énoncés dans la Politique :

- codes de conduites internes visant à garantir que le personnel de bpost banque agisse de manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux l'intérêt des clients (ex :

code de conduite bpost banque – code de conduite relatif aux transactions personnelles sur instruments financiers – code de conduite relatif aux activités professionnelles complémentaires et aux mandats externes) ;

- politiques en matière de rémunérations et de fixation des objectifs commerciaux qui vise à encourager un comportement professionnel responsable et un traitement équitable des clients ainsi qu'à éviter les conflits d'intérêts dans les relations avec les clients;
- mécanismes de contrôle et de sécurité dans la domaine informatique appropriés et suffisamment solides pour garantir la sécurité et l'authentification des moyens de transfert de l'information, réduire au minimum le risque de corruption des données et d'accès non autorisé et empêcher les fuites d'informations afin de maintenir en permanence la confidentialité des données;
- mesures visant à prévenir les influences inappropriées;
- traitement approprié des cadeaux d'affaire; et
- traitement approprié des avantages reçus et payés (voir ci-dessus).

Lorsque les dispositions organisationnelles ou administratives prises par bpost banque ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts des clients sera évité, bpost banque informe clairement ceux-ci, avant d'agir en leur nom, de la nature générale et/ou de la source de ces conflits d'intérêts, ainsi que des mesures prises pour atténuer ces risques.

Article 14. Communication.

14.1 Langue

La langue dans laquelle bpost banque communique avec un client et lui envoie les documents et informations relatifs aux services d'investissement est celle qui est convenue avec le client et qui est reflétée dans les fichiers de bpost banque.

14.2 Méthode de communication

a. En général

Sous réserve de l'article 14.2.2 des présentes Conditions, toute communication entre bpost banque et son client se fait conformément aux dispositions des Conditions Générales Bancaires.

b. Fourniture d'informations

Toute information que bpost banque doit fournir au client en application des présentes Conditions sera fournie au client sur un support durable (comme l'écrit par exemple) ou par le biais du site internet de bpost banque (www.bpostbanque.be) pour autant que les conditions du second alinéa du présent article soient réunies.

bpost banque peut fournir l'information à communiquer au client par le biais de son site internet lorsque le client a un accès régulier au réseau internet. Un client est présumé avoir un accès régulier au réseau internet lorsqu'il a fourni à bpost banque une adresse électronique comme moyen de communication avec bpost banque ou lorsqu'il a accès au service PCbanking. Le client ayant communiqué à bpost banque une adresse électronique comme moyen de communication consent spécifiquement, par le biais de cette

communication, à la fourniture de cette information sous cette forme. bpost banque notifiera au client par voie électronique (e-mail, PCbanking, ou autrement) l'endroit où il peut avoir accès à cette information.

c. Communication d'ordres portant sur la fourniture de services

Les ordres doivent être donnés par écrit en faisant usage des formulaires que bpost banque met à disposition de ses clients.

bpost banque n'accepte d'exécuter les ordres des clients qui lui sont communiqués par fax, e-mail ou tout autre système informatique ou de télécommunications, qu'après signature d'une convention écrite avec le client, à cet effet.

Article 15. Plaintes.

Toute plainte doit être adressée, par écrit, auprès de bpost banque, Customer Services, à l'adresse de son siège social (rue du marquis 1 boîte 2 à 1000 Bruxelles) ou par email : quality@bpostbanque.be.

Après avoir épuisé toutes les possibilités offertes au sein de la banque, le client peut demander l'intervention de l'Ombudsfin – Service de médiation des services financiers par courrier adressé à North Gate II, boulevard du Roi Albert II, n°8, boîte 2 à 1000 Bruxelles ou par email : Ombudsman@ombudsfin.be ou via le formulaire de contact en ligne sur leur site internet.

En cas d'achat en ligne, le client peut également s'adresser à l'organe de Règlement en ligne des litiges tel qu'il est mentionné sur la plateforme du Règlement en ligne des litiges (<http://ec.europa.eu/odr/>).

Article 16. Modification des conditions.

bpost banque se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions, notamment (mais non exclusivement) en cas de changement dans la législation ou la réglementation. Elle avise les clients des modifications conformément aux dispositions de l'article 14 ci-avant. Les modifications entrent en vigueur deux mois après la date de l'avis.

Article 17. Loi et juridiction applicables.

Les relations que bpost banque entretient avec sa clientèle sont régies par le droit belge, sauf dérogation contraire expresse. Toutes les contestations entre bpost banque et un client sont de la compétence exclusive des cours et tribunaux belges.

bpost banque SA, dont le siège social est à 1000 Bruxelles, Rue du Marquis 1 bte 2 - RPM Bruxelles sous le numéro BCE 0456.038.471- TVA BE456 038 471 - Téléphone : 022 012345est un établissement de crédit agréé auprès de la FSMA (rue du congrès 12-14 à 1000 Bruxelles) et soumis à son contrôle, qui preste ses services d'investissement via le réseau de bpost SA de droit public (Centre Monnaie, 1000 Bruxelles), agréé auprès de la FSMA en qualité d'agent en services bancaires et d'investissement pour bpost banque SA sous le numéro 025275 cA-cB.

bpost banque SA, Rue du Marquis 1 bte 2, B-1000 Bruxelles, agréée sous le n° FSMA 16.290 A, intervient comme agent d'assurances lié d'AG Insurance sa, Bd. E. Jacqmain 53, B-1000 Bruxelles. Les produits d'AG Insurance qui vous sont proposés, sont commercialisés via les canaux de distribution de bpost SA de droit public (Centre Monnaie, 1000 Bruxelles), agréé comme intermédiaire d'assurances sous le n° FSMA 25.275 cA-cB

Annexe I

Compte-titres : information additionnelle

Les présentes informations constituent un complément aux conditions particulières relatives aux services d'investissement.

1. Informations relatives à bpost banque

bpost banque SA est un établissement de crédit dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, rue du Marquis 1 bte 2, inscrite au RPM Bruxelles sous le numéro 0456.038.471 et auprès de la TVA sous le numéro 456.038.471. Téléphone du service clientèle 022 012345

bpost banque est soumis au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique, boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles et au contrôle de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles en matière de protection des investisseurs et des consommateurs.

bpost banque utilise, pour la distribution de ses produits, le réseau bpost SA de droit public dont le siège social est situé au Centre Monnaie, 1000 Bruxelles, inscrite à la FSMA sous le n°25275cA-cB.

2. Ouverture d'un compte-titres et facilité pour acheter et vendre des titres

Le client a la possibilité d'ouvrir un compte-titres dans un bureau de poste ou via les canaux digitaux (PCbanking, MOBILEbanking).

Avec son compte-titres, le client peut acheter et vendre des titres très facilement.

Le client peut souscrire à un instrument financier ou vendre ses titres en ligne en 3 étapes :

- 1) Identification conformément aux dispositions des conditions particulières applicables à l'utilisation du service MOBILEbanking ou PCbanking ;
- 2) Vérification : le client visionnera un aperçu de son ordre (type de produit, montant, compte-vue ou d'épargne à débiter et compte titre lié) afin de lui permettre de l'adapter et de ou de le corriger si nécessaire ;
- 3) signature de l'ordre conformément aux dispositions des conditions particulières applicables à l'utilisation du service MOBILEbanking ou PCbanking.

3. Administration du compte-titres

bpost banque se charge du paiement des coupons et dividendes liés aux titres détenus par le client et l'informe de toutes les opérations relatives à ses titres telles que le remboursement anticipé de ses titres, le rachat de ceux-ci par l'émetteur et le paiement à l'échéance, ...

4. Votre compte-titres donne toujours un aperçu complet

Le compte-titres permet au client d'avoir une vue globale des titres détenus chez bpost banque et fournit également au client une évaluation basée sur les cours les plus récents qui sont disponibles.

5. Aperçu de la gamme de produits

bpost banque peut offrir la gamme suivante d'instruments financiers :

- **Bons d'Etat** : un bon d'Etat est un titre de créance d'une durée déterminée émis par la Belgique et produisant un intérêt convenu au préalable ;
- **Bon de Caisse** : un bon de caisse est un titre de créance d'une durée déterminée, émis par une banque et produisant un intérêt convenu au préalable ;
- **Sicav** : Une sicav est une société d'investissement à capital variable. Il s'agit d'un organisme de placement collectif (OPC), géré dans l'intérêt exclusif des actionnaires, ayant uniquement pour objectif un investissement en produits financiers et dont le capital augmente ou diminue en fonction des entrées et des sorties des investisseurs.
- **Produits structurés** : chez bpost banque, il existe deux types de produits structurés que ce soit sous la forme de l'obligation structurée et/ou de l'instrument dérivé.
 - **Obligation structurée** : une obligation structurée est un titre de créance d'une durée déterminée, émis généralement par une institution financière et recourant à une combinaison de techniques financières complexes pour, par exemple, offrir un rendement associé à un indice d'actions ou à un taux d'intérêt et donnant droit au remboursement de 100% du capital investi à l'échéance (hors frais et taxe), sauf en cas de faillite ou risque de faillite de l'émetteur et/ou du garant.
 - **Instrument dérivé** : un instrument dérivé est un titre de créance d'une durée déterminée, émis généralement par une institution financière et recourant à une combinaison de techniques financières complexes pour, par exemple, offrir un rendement associé à un indice d'actions ou à un taux d'intérêt et donnant droit à un remboursement partiel du capital investi à l'échéance (hors frais et taxe) en cas de mauvaise prestation du produit. En cas de faillite ou de risque de faillite de l'émetteur et/ou du garant, l'investisseur risque de ne pas récupérer le remboursement partiel du capital auquel il a droit.

6. Tarification du compte-titres

Le compte-titres est totalement gratuit :

- Droits de dossier : 0 euros
- Droits de garde : 0 euros

bpost banque accepte les valeurs commercialisées par bpost banque, les Bons d'Etat et les titres (Bons de Caisse, Sicav et produits structurés) émis par les banques belges du groupe BNP Paribas Fortis.

Un relevé du compte titres est envoyé gratuitement 4 fois par an.

7. Droit de rétractation, droit de résiliation et clôture d'un dépôt-titres

Si le compte-titres a été conclu à distance, le client dispose d'un droit de rétractation en vertu duquel il est autorisé à renoncer au compte-titres sans pénalité et sans indication de motif. Ce droit doit être exercé dans un délai de 14 jours à dater de la conclusion du contrat en envoyant un courrier à bpost banque SA, Customer services, rue du Marquis 1 bte 2 à 1000 Bruxelles. En cas d'exercice de ce droit, le client ne peut être tenu qu'au paiement des frais liés au service effectivement fourni selon le tarif en vigueur.

A l'expiration du délai de 14 jours, le compte-titres sera maintenu automatiquement pour une période indéterminée.

A tout moment, c'est-à-dire même en dehors du délai de 14 jours précité, le client peut clôturer son compte-titres gratuitement dans un bureau de poste auprès de son expert financier.

Conformément aux conditions particulières relatives aux services d'investissement, bpost banque se réserve le droit de clôturer le compte-titres d'un client trois mois après le retrait du dernier instrument financier qui s'y trouvait.

8. Recours

Toute plainte doit être adressée, par écrit, auprès de bpost banque, Customer Services, à l'adresse de son siège social (rue du marquis 1 boîte 2 à 1000 Bruxelles) ou par email : quality@bpostbanque.be.

Après avoir épuisé toutes les possibilités offertes au sein de la banque, le client peut demander l'intervention de l'Ombudsfin – Service de médiation des services financiers par courrier adressé à North Gate II, boulevard du Roi Albert II, n°8, boîte 2 à 1000 Bruxelles ou par email : Ombudsman@ombudsfin.be ou via le formulaire de contact en ligne sur leur site internet.

En cas d'achat en ligne, le client peut également s'adresser à l'organe de Règlement en ligne des litiges tel qu'il est mentionné sur la plateforme du Règlement en ligne des litiges (<http://ec.europa.eu/odr/>).