

Conditions particulières relatives aux services d'investissement

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 le client à la Banque forment le cadre contractuel des services d'investissement.

Article 2. Les services d'investissement.

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 ; complété si nécessaire par un test du caractère approprié¹ de la transaction ;
- 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'assurances d'épargne ou 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 ;
- les services liés à la prise ferme.

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 LEI2) 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 Il s'agit d'un test de connaissances et d'expérience du client en matière d'investissement en rapport avec le type spécifique de produit proposé ou demandé, pour être en mesure de déterminer si le produit d'investissement envisagé présente un caractère approprié pour le client. Si le client choisit de ne fournir aucune information ou s'il ne fournit pas des informations suffisantes pour le test de connaissances et d'expérience, bpost banque ne peut pas déterminer si le produit envisagé est approprié pour lui.

² 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. Ils bénéficient dès lors des règles et des niveaux 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).

Article 4. Conseil en investissement.

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 un nombre restreint de produits d'investissement. Ces derniers sont émis par des entités ayant des liens étroits avec 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 instruments financiers et/ou des produits d'assurances d'épargne ou d'investissement³. A cet effet, bpost banque réalise un test d'adéquation³.

Préalablement à tout conseil en investissement à un client, bpost banque détermine pour ce client un profil d'investisseur sur base des informations fournies par ce client à bpost banque et portant sur sa situation financière et sur son appétit au risque. Elle définit également avec le client le montant de la réserve financière que le client estime nécessaire pour pouvoir faire face aux dépenses imprévues.

En cas de cotitularité, bpost banque déterminera le profil d'investisseur de chaque cotitulaire et ne prendra en compte que le profil le moins risqué. Chaque cotitulaire déterminera le montant de réserve financière qu'il estime avoir besoin.

Lorsqu'un client physique est représenté par une autre personne, la situation financière et les objectifs d'investissement du client sous-jacent doivent être pris en compte et les connaissances et l'expérience sont celles du représentant de la personne autorisée à effectuer les transactions au nom du client sous-jacent.

³ Il s'agit d'un test basé sur la connaissance et d'expérience du client en matière d'investissement en rapport avec le type spécifique de produit, sa situation financière, y compris sa capacité à subir des pertes, et ses objectifs d'investissement, y compris sa tolérance au risque, de manière à pouvoir lui recommander les instruments financiers qui lui conviennent et, en particulier, sont adaptés à sa tolérance au risque et à sa capacité à subir des pertes, pour être en mesure de déterminer si le produit d'investissement envisagé présente un caractère adéquat pour le client. Si le client choisit de ne fournir aucune information ou s'il ne fournit pas des informations suffisantes pour le test d'adéquation, bpost banque ne peut fournir de conseil en investissement.

Préalablement à tout conseil en investissement, bpost banque interrogera le client donneur d'ordre sur ses objectifs d'investissement (y compris ses exigences et ses besoins) et sur ses connaissances et son expérience en matière de produits d'investissement.

Le conseil en investissement tiendra compte du profil, du montant de la réserve financière, des objectifs d'investissement et de la connaissance et de l'expérience en matière de produits d'investissement du client, ainsi que des mesures de protection mises en place par la banque pour les produits d'investissement qui n'offrent pas un droit au remboursement de 100% du capital à l'échéance, en fonction de la situation financière du client, de l'expérience du client dans ces types de produits et du pourcentage de ses avoirs chez bpost banque qui sont déjà investis dans ces types de produits.

Le conseil en investissement sera formalisé par une déclaration d'adéquation, précisant le conseil prodigué et de quelle manière ceci répond aux préférences, aux objectifs et aux autres caractéristiques du client. La déclaration d'adéquation sera remise au client préalablement à toute éventuelle transaction d'investissement.

Chaque client fournit les informations requises à bpost banque en complétant et en signant le questionnaire spécifique établi par bpost banque à cet effet. Le client est tenu d'informer immédiatement bpost banque de tout changement pertinent portant sur l'une ou plusieurs informations communiquées, et ce dès qu'il a connaissance de ce changement et avant toute nouvelle transaction. Le client est responsable de la véracité des informations qu'il fournit à bpost banque pour l'établissement de son profil d'investissement.

bpost banque a le droit de se baser sur les informations communiquées par le client pour 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 être tenue pour responsable des conséquences négatives qui pourraient résulter de cette situation.

bpost banque se réserve le droit de désactiver le profil d'investisseur d'un client, à tout moment, suite à un changement de l'une ou des informations fournies par le client, étant donné le principe que la banque ne peut pas continuer à se baser sur des informations fournies par le client si elle sait ou devrait savoir que ces informations sont manifestement périmées, erronées ou incomplètes.

Article 5. Informations et risques liés aux produits d'investissement.

5.1 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.

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. Certains instruments financiers peuvent ne pas convenir à un client du fait de son profil d'investisseur, de ses objectifs d'investissements et de sa connaissance et de son expérience en matière d'instruments financiers.

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 13 ci-après. Les clients déclarent qu'ils sont au courant des risques liés à ces instruments financiers et qu'ils les acceptent.

5.2 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 et dans les bureaux de bpost.

5.3 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 13 ci-après. Les clients déclarent qu'ils sont au courant des risques liés à ces produits d'assurance d'épargne et d'investissement et qu'ils les acceptent.

Article 6. 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 dépôt-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 dépôt-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 7. 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 13 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 8. Conservation d'instruments financiers.

8.1 Conservation d'instruments financiers

bpost banque peut recevoir, en dépôt-titres, en tant que dépositaire, des instruments financiers de clients et peut désigner un tiers en tant que sous-dépositaire. La constitution de tout dépôt-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 dépôt-titres et est désigné comme compte de rattachement au dépôt-titres. Le dépôt-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 dépôts-titres, tel que décrit à l'article 8.6 ci-dessous.

8.2 Fongibilité

Le client accepte que tous les instruments financiers détenus en dépôt-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.

8.3 Procurations

Nonobstant les Conditions Générales Bancaires et sous réserve de conditions particulières relatives aux produits et services, le mandat conféré par le(s) titulaire(s) d'un dépôt-titres 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. Le mandat conféré par le(s) titulaire(s) du compte s'étend également à toutes les opérations accessoires et connexes au compte, en ce compris la réception du document précisant le profil d'investisseur. Le(s) titulaire(s) dispose(nt) du droit d'obtenir de la part de bpost

banque une copie de ce document sur simple demande. Par dérogation à ce qui précède, le mandat n'autorise en aucun cas le mandataire à établir ou modifier le questionnaire visant à établir le profil d'investisseur du/des titulaires(s) du compte.

Nonobstant les Conditions Générales Bancaires et sous réserve de conditions particulières relatives aux produits et services, l'ouverture d'un dépôt-titres par des cotitulaires emporte l'accord de ces derniers de se donner mandat réciproque, sans pouvoir de substitution, aux fins d'effectuer, par toute voie quelconque, toutes opérations sur le compte, fussent-elles constitutives d'actes d'administration ou de disposition en ce compris les opérations pour lesquelles un des mandataires est la contrepartie. Le mandat réciproque s'étend également à toutes les opérations connexes et accessoires liées au compte. Par dérogation à ce qui précède, le mandat n'autorise en aucun cas l'un des cotitulaires à établir ou modifier le questionnaire visant à établir le profil d'investisseur lié au compte sans l'accord préalable exprès de tous les autres cotitulaires.

8.4 Dépôts et Retraits

Dépôts

Toute remise d'instruments financiers en dépôt-titres est constatée, lors de la réception de ceux-ci aux guichets des bureaux de bpost, 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 dépôt-titres sont d'office dématérialisés.

Retraits

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

8.5 Clôture d'un dépôt-titres

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

8.6 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 8.1 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 8.1 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.

8.7 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.

8.8 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 :

- 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 9. Coûts et frais liés - Avantages.

9.1 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 soit d'un des comptes de rattachement du client visé à l'article 8.1 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.

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 13 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.

9.2 Avantages

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. Ces avantages sont permis étant donné que bpost banque n'offre pas de services de gestion de portefeuille et ne fournit pas de conseils en investissement sur une base indépendante dans la mesure où ils ne nuisent pas au traitement honnête, équitable et professionnel des clients et ont pour objet d'améliorer la qualité du service concerné. bpost banque fournira à ses clients des informations sur ces avantages avant

la fourniture des services d'investissement et après, au moins un fois par an, conformément aux dispositions de l'article 13 des présentes Conditions. bpost banque veillera à l'effectivité des conditions relatives à l'amélioration de la qualité du service fourni aux clients

Article 10. Confirmation des transactions et rapports périodiques.

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 des instruments financiers déposés en dépôt-titres et des avoirs en comptes (à vue, épargne et à terme) et de ses produits d'assurance d'épargne et d'investissement, ainsi qu'une évaluation trimestrielle de la répartition de leurs avoirs chez bpost banque. Cette évaluation prendra en compte le montant de réserve financière souhaité et atteint par le client, la répartition de ses investissements tenant compte de son profil d'investisseur, de son appétit au risque et de ses connaissances et son degré d'expérience en matière de produits d'investissement. Elle comportera une déclaration mise à jour sur la manière dont l'investissement répond aux préférences, aux objectifs et aux autres caractéristiques du client.

Par ailleurs, chaque client investisseur sera invité au minimum une fois par an pour un entretien avec son expert financier afin de parcourir le rapport d'évaluation périodique. La banque attire donc l'attention du client sur l'importance d'une rencontre annuelle avec son expert financier afin de pouvoir mettre à jour les informations le concernant et qui servent de base à ce rapport périodique.

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

Article 11. 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 12. 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 13 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 13. Communication.

13.1 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.

13.2 Méthode de communication

a. En général

Sous réserve de l'article 13.2.b des présentes Conditions, toute communication entre bpost banque et son client se fait conformément aux dispositions des Conditions Générales Bancaires.

b. Fourniture d'informations

Sous réserve des dispositions du second alinéa de l'article 13.2.b, toute information que bpost banque doit fournir au client en application des présentes Conditions sera fournie en format papier, par le biais du site internet de bpost banque (www.bpostbanque.be) ou sous tout autre format.

bpost banque peut fournir cette information par le biais de son site internet lorsque le client a un accès régulier au réseau internet. Un client est présumé avoir cet 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. Les clients consentent spécifiquement à la fourniture de cette information sous cette forme. bpost banque notifiera aux clients par voie électronique (e-mail, PCBanking, ou autrement) l'endroit où ils peuvent 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 ceteffet.

Article 14. Plaintes.

Toute plainte doit être adressée, par écrit, auprès de bpost banque, Customer Services, à l'adresse de son siège social.

Article 15. 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 13 ci-avant. Les modifications entrent en vigueur deux mois après la date de l'avis.

Article 16. 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 des cours et tribunaux belges.

bpost banque SA, dont le siège social est à 1000 Bruxelles, Rue du Marquis 1 bte 2 - RPM Bruxelles- TVA BE456 038 471 - Téléphone : 022 012345. bpost banque SA est un établissement de crédit agréé auprès de la FSMA qui preste ses services d'investissements 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. Jacquain 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, siège social Centre Monnaie, B- 1000 Bruxelles, agréé comme intermédiaire d'assurances sous le n° FSMA 25.275 cA-cB