

# Conditions bancaires générales 2017

En tant que banque, nous sommes conscients de notre fonction sociale. Nous voulons être une banque fiable, au service de la clientèle et transparente. C'est pourquoi nous tenons compte au mieux des intérêts de tous nos clients, employés, actionnaires, autres bailleurs de fonds et de la société dans son ensemble. Les présentes Conditions bancaires générales (CBG) ont été élaborées en concertation avec l'Association néerlandaise des banques et l'Association des consommateurs, ce dans le cadre du Groupe de coordination de la Concertation d'autorégulation du Conseil économique et social. VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO Nederland et ONL voor ondernemers ont également été consultés. Les CBG ont pris effet au 1<sup>er</sup> mars 2017. Le texte en a été déposé le 29 août 2016 par l'Association néerlandaise des banques sous le numéro 60/2016 au greffe du tribunal d'Amsterdam.

## Article 1 - Applicabilité

*Les CBG s'appliquent à tous les produits et services et à l'ensemble de nos relations mutuelles. Vous trouverez les règles qui s'appliquent spécifiquement à un produit ou à un service dans la convention applicable ou dans les conditions particulières correspondantes.*

1. Les présentes Conditions bancaires générales (CBG) exposent des règles de base que nous devons respecter et que vous devez également respecter. Celles-ci s'appliquent à tous les produits et services que vous souscrivez ou souscrirez chez nous et à l'ensemble de nos relations mutuelles présentes ou futures. Il s'agit ici de nos droits et obligations et des vôtres.
2. Pour nos prestations, vous concluez avec nous une ou plusieurs conventions pour les produits ou services que vous souscrivez chez nous. Si la convention contient une disposition contraire aux CBG, celle-ci l'emporte sur les CBG.
3. Si vous concluez une convention pour un produit ou un service, des conditions particulières peuvent faire partie de cette convention. Ces conditions particulières fixent des règles qui s'appliquent spécifiquement à ce produit ou service.  
*Un exemple de ces conditions spéciales :*  
Vous concluez peut-être une convention pour ouvrir un compte courant. Cette convention peut alors contenir des conditions de paiement particulières.  
Si les conditions particulières contiennent une disposition contraire aux CBG, cette disposition l'emporte sur les CBV. Mais si vous êtes un consommateur, cette disposition ne peut restreindre des droits ou la protection dont vous bénéficiez au titre des CBG.
4. Par ailleurs :

- a. Vous avez peut-être vous-même des conditions générales (par exemple, si vous avez une entreprise). Dans ce cas, ce sont les CBG qui s'appliquent et non vos propres conditions générales. Vos propres conditions générales ne s'appliquent que si nous en convenons avec vous par écrit.
- b. Il est possible que vous ayez (également) une relation avec l'une de nos filiales étrangères. Celle-ci peut avoir des conditions locales qui sont par exemple plus en conformité avec la législation en vigueur dans ce pays. Si ces conditions locales contiennent une disposition contraire à une disposition des CBG ou à une disposition des conditions particulières néerlandaises, les conditions locales l'emportent sur ce point.

## Article 2 - Obligation de diligence

*Nous sommes soumis à une obligation de diligence. Vous faites également preuve de diligence envers nous et vous ne pouvez pas faire une utilisation abusive de nos services.*

1. Nous faisons preuve de diligence pour notre prestation de services et nous tenons compte au mieux de vos intérêts. Nous le faisons d'une manière adaptée à la nature du service. Cette règle importante s'applique toujours. D'autres règles des CBG ou des conventions applicables aux produits ou services ainsi que les conditions particulières qui en font partie n'affectent en rien cette règle. Nous nous efforçons également de fournir des informations compréhensibles sur ces produits et services et les risques qui y sont liés.
2. Vous êtes diligent à notre égard et vous tenez compte au mieux de nos intérêts. Vous veillez à ce que nous soyons en mesure d'effectuer correctement notre prestation de services et de satisfaire à nos obligations. Nous entendons par là non seulement nos obligations envers vous, mais aussi, par exemple, les obligations, dans le cadre de notre prestation de service, envers les autorités de surveillance, les autorités fiscales ou autres autorités (nationales, internationales ou supranationales). Si nous en faisons la demande, vous nous fournissez les informations et les documents dont nous avons besoin. Si vous avez des raisons de penser que nous avons besoin de ces informations ou de ces documents, vous nous les fournissez de vous-même.  
Vous ne pouvez faire usage de nos services ou produits qu'aux fins auxquelles ils sont destinés et vous ne devez pas en (faire) faire une utilisation abusive. Par utilisation abusive, nous entendons par exemple des faits délictueux ou des activités préjudiciables pour nous ou notre réputation ou qui pourraient nuire au fonctionnement et à la fiabilité du système financier.

### Article 3 - Activités et objectifs

*Nous vous demandons des informations pour éviter les abus et évaluer les risques.*

1. Les banques jouent un rôle clé dans le système financier national et international. Malheureusement, nos services sont parfois utilisés abusivement, par exemple pour le blanchiment d'argent. Nous voulons prévenir toute utilisation abusive et la loi nous impose de le faire. À cet effet, nous avons besoin d'informations de votre part. Ces informations peuvent également être nécessaires pour l'évaluation de nos risques ou le bon fonctionnement de nos services par exemple. C'est pourquoi vous nous informez dans tous les cas, si nous vous le demandons, sur :
  - a. Vos activités et vos objectifs
  - b. La raison pour laquelle vous souscrivez ou souhaitez souscrire un produit ou un service chez nous
  - c. La façon dont vous avez obtenu des fonds, des titres ou d'autres biens que vous avez placés chez nous ou par notre entremise.Vous nous fournissez également toutes les informations dont nous avons besoin pour déterminer dans quel(s) pays vous êtes résident fiscal.
2. Vous nous permettez de vérifier les informations. Nous utilisons les informations conformément à la réglementation applicable en matière de protection de la vie privée.

### Article 4 - Informations non publiques

*Nous n'avons pas besoin d'utiliser des informations non publiques.*

1. Pour notre prestation de services, nous pouvons utiliser les informations que vous nous fournissez. Nous pouvons également utiliser des informations publiques. Les informations publiques sont celles qui peuvent être connues de tous, par exemple parce que ces informations se trouvent dans les journaux ou sur Internet.
2. Il est possible qu'en dehors de notre relation avec vous, nous ayons des informations qui ne sont pas publiques. Vous ne pouvez pas attendre de nous que nous utilisions ces informations pour les services que nous vous fournissons. Ces informations peuvent être confidentielles ou susceptibles d'influer sur les cours.

*Un exemple :*

Il est possible que sachions confidentiellement que la situation financière d'une société cotée en bourse est mauvaise ou, au contraire, excellente. Dans ce cas, nous ne sommes pas autorisés à utiliser ces informations pour vous fournir des conseils de placement.

### Article 5 - Intervention de tiers

*Nous pouvons faire appel à des tiers. Dans ce cas, nous agissons avec diligence.*

1. Pour notre prestation de services, nous pouvons faire appel à des tiers et confier des travaux à d'autres. Si nous le

faisons dans le cadre de l'exécution d'une convention avec vous, cela n'affecte en rien le fait que c'est nous sommes votre interlocuteur et cocontractant.

*Quelques exemples :*

- a. Nous pouvons mettre en dépôt des biens, titres, valeurs mobilières ou instruments financiers chez un tiers. Nous pouvons le faire en votre nom ou en notre propre nom.
  - b. Il est également fait appel à des tiers pour l'exécution des transactions financières. Nous pouvons également faire appel à des tiers dans le cadre de notre gestion, par exemple pour le bon fonctionnement de nos systèmes.
2. Vous pouvez nous donner une procuration pour un ou plusieurs actes juridiques spécifiques. Avec cette procuration, nous pouvons accomplir ces actes juridiques en votre nom. Ceux-ci vous lient. Ce qui suit s'applique en tout état de cause aux procurations que vous nous avez données :
    - a. S'il est fait appel à une autre partie pour l'exécution, nous pouvons également intervenir nous-mêmes en tant que tierce partie.

*Un exemple :*

Vous nous avez donné procuration pour, entre autres, donner en gage à notre profit les fonds que vous avez chez nous (voir art. 24 par. 1 des CBG). Si nous utilisons cette procuration, nous nous donnons vos fonds en gage à notre profit en notre nom.
    - b. Nous pouvons également céder la procuration à un tiers. Ce tiers peut alors utiliser la procuration. Nous choisissons le tiers auquel nous cédon la procuration avec le plus grand soin.
    - c. Si notre société est (partiellement) reprise par un tiers, par exemple à la suite d'une fusion ou d'une scission, ce tiers peut également utiliser la procuration.
  3. Nous sélectionnons les tiers auxquels nous faisons appel avec la diligence requise. Si vous avez vous-même fait intervenir ou désigné un tiers, vous assumez les conséquences de ce choix.

### Article 6 - Risques liés aux envois

*Qui supporte les risques liés aux envois ?*

1. Il peut arriver que sur votre ordre, nous envoyions de l'argent ou des instruments financiers (tels qu'actions ou obligations). Nous supportons alors les risques de perte ou d'endommagement de l'envoi. En cas de perte de l'envoi par exemple, nous vous en remboursons le montant.
2. Il peut également arriver que sur votre ordre, nous envoyions d'autres biens ou titres comme des titres de propriété de certains biens (un connaissance par exemple). C'est alors vous qui supportez le risque de perte ou d'endommagement de l'envoi. Toutefois, si l'endommagement est dû à notre propre négligence lors de l'expédition, le préjudice est à notre charge.

## **Article 7 - Informations sur vous-même et votre représentant**

*Nous avons besoin de vos données personnelles et de celles de votre représentant. Vous devez nous informer de toute modification.*

### **1. Informations.**

Nous sommes tenus légalement de vérifier votre identité.

C'est pourquoi vous devez nous fournir entre autres les informations suivantes si nous vous le demandons :

#### **a. Informations sur les personnes physiques.**

I. prénoms et nom de famille, date de naissance, domicile et numéro d'identité ou de sécurité sociale. Vous apportez votre concours à la vérification d'identité en nous présentant un document d'identité en cours de validité que nous estimons approprié à cette fin, un passeport par exemple.

II. l'état civil et le régime matrimonial ou de partenariat enregistré. Selon ces informations, vous avez besoin ou non de l'autorisation de l'autre pour certaines actions ou si vous avez éventuellement un patrimoine commun sur lequel des créances peuvent être recouvrées.

#### **b. Informations sur les clients commerciaux.**

Forme juridique, numéro d'immatriculation au registre du commerce et/ou autres registres, siège social statutaire, numéro de TVA, exposé de la structure de propriété et de contrôle.

Vous nous apportez votre concours afin que nous puissions vérifier ces informations. Nous utilisons ces informations pour satisfaire à des obligations légales ou pour vous fournir nos services par exemple.

Nous pouvons également avoir besoin de ces informations sur votre représentant. Votre représentant doit nous fournir ces informations et apporter son concours afin que nous puissions les vérifier. Ce représentant peut par exemple être :

- a. un représentant légal d'un mineur (généralement la mère / le père)
- b. un mandataire
- c. un administrateur d'une personne morale.

### **2. Communication des modifications.**

Les modifications de vos données et de celles de votre représentant doivent nous être communiquées immédiatement. Cela est important pour l'exécution de nos obligations légales et de nos services pour vous.

Il est également possible qu'au début, vous n'ayez pas besoin d'un représentant pour vos opérations bancaires, mais que vous en ayez besoin plus tard. Cela doit alors nous être communiqué immédiatement.

Pensez par exemple aux situations suivantes :

- a. votre patrimoine est placé sous administration
- b. vous êtes placé sous tutelle
- c. vous êtes soumis à une procédure d'assainissement de dettes, obtenez un sursis (provisoire) de paiement ou êtes en état de faillite ; ou

- d. pour une autre raison, vous ne pouvez pas accomplir vous-même tous les actes juridiques (intangibles).

### **3. Stockage d'informations.**

Nous pouvons enregistrer et conserver les informations.

Nous sommes parfois même tenus de le faire. Nous pouvons également faire pour nos dossiers une copie des documents contenant ces informations, un passeport par exemple, ce dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection de la vie privée.

## **Article 8 - Signature**

*Pourquoi voulons-nous un spécimen de votre signature ?*

1. Il peut être nécessaire que vous utilisiez votre signature pour consentir à un ordre ou à toute autre opération que vous effectuez avec nous. Il existe des signatures manuscrites et des signatures électroniques. Afin de pouvoir reconnaître votre signature manuscrite, nous voulons savoir à quoi elle ressemble. Nous pouvons vous demander un spécimen de votre signature manuscrite en vous donnant des instructions supplémentaires. Vous devez alors vous y conformer. Il en est de même pour votre représentant.
2. Nous sommes en droit de nous fier au spécimen de votre signature jusqu'à ce que vous nous fassiez savoir que votre signature a changé. Il en est de même pour la signature de votre représentant.
3. Il est possible que vous ou votre représentant jouiez vis-à-vis de nous des rôles différents. En effet, vous pouvez être vous-même un client et aussi être le représentant d'un ou plusieurs tiers. Par exemple, vous pouvez avoir un compte courant chez nous en qualité de client et détenir en même temps une procuration d'un autre client pour effectuer des paiements à partir de son compte courant. Si vous ou votre représentant nous fournissez un spécimen de votre signature dans un certain rôle, ce spécimen est également valable pour tous les autres rôles que vous ou votre représentant jouez vis-à-vis de nous.

## **Article 9 - Représentation et procuration**

*Vous pouvez vous faire représenter par quelqu'un, mais nous pouvons fixer des règles à ce sujet. Vous devez nous communiquer immédiatement toute modification.*

### **1. Représentation.**

Vous pouvez vous faire représenter par un mandataire ou un autre représentant. Nous pouvons soumettre cette représentation à des règles et des restrictions. Par exemple des règles sur la forme et la teneur d'une procuration. Si votre représentant agit en votre nom, cela vous lie.

Nous ne sommes pas obligés de (continuer à) traiter avec votre représentant. Nous pouvons refuser de le faire, par exemple pour les raisons suivantes :

- a. objections contre la personne du représentant (par exemple en raison de sa mauvaise conduite)
- b. doutes sur la validité ou la teneur du pouvoir de représentation.

Votre représentant n'est pas autorisé à céder sa procuration à un tiers sans notre approbation. Cela est important, par exemple pour éviter une mauvaise utilisation de votre compte.

## 2. Modification de la représentation.

Si le pouvoir de votre représentant (ou de son représentant) est modifié ou n'est pas (ou plus) valide, vous devez nous en informer immédiatement par écrit. Tant que nous n'avons pas reçu cette notification, nous sommes en droit de présumer que ce pouvoir n'a pas été modifié et est toujours valide. Vous ne devez pas partir du principe que nous avons appris d'une autre source, par exemple par le biais de registres publics, que le pouvoir a été modifié ou qu'il n'est pas (ou plus) valide.

Après que vous nous avez informés que le pouvoir de votre représentant a été modifié ou n'est pas (ou plus) valide, nous avons besoin d'un certain temps pour modifier nos services en conséquence. Il est possible que votre représentant ait donné un ordre avant ou peu de temps après votre notification. S'il n'est raisonnablement pas possible d'empêcher l'exécution de cet ordre, celui-ci vous lie.

## 3. Votre représentant respecte les mêmes règles que vous. Vous vous informez mutuellement.

Toutes les règles en vigueur pour vous dans le cadre de votre relation avec nous s'appliquent également à votre représentant. Il vous incombe de vous assurer que votre représentant les respecte. Vous et votre représentant devez également vous tenir mutuellement informés de tout ce qui peut être important dans le cadre votre relation avec nous.

*Un exemple :*

Votre représentant détient une carte bancaire qu'il peut utiliser en votre nom. Ce représentant doit alors respecter les mêmes consignes de sécurité que vous. Lorsque nous vous communiquons ces consignes, vous devez les transmettre immédiatement à votre représentant.

## **Article 10 - Données à caractère personnel**

*Comment traitons-nous les données à caractère personnel ?*

1. Nous sommes autorisés à traiter vos données personnelles et celles de votre représentant. C'est également le cas pour les données relatives aux produits et services que vous souscrivez chez nous. Les données à caractère personnel sont des données qui fournissent des informations sur une personne déterminée. Pensez par exemple à des données telles que votre date de naissance,

vos coordonnées ou votre sexe. Le traitement des données à caractère personnel comprend entre autres la collecte, le stockage et l'utilisation de ces données.

Si nous faisons partie d'un groupe avec d'autres personnes morales, les données peuvent être échangées et traitées au sein de ce groupe. Nous pouvons également échanger des données personnelles avec des tiers auxquels nous faisons appel dans le cadre de nos activités ou de l'exécution de nos services. Pensez par exemple à des tiers auxquels nous faisons appel pour faire fonctionner nos systèmes ou pour effectuer des transactions financières.

Nous le faisons dans le respect de la législation, de la réglementation et de nos codes de conduite.

2. Une conséquence de l'échange de données peut être que les données aboutissent dans des pays où les données à caractère personnel sont moins protégées qu'aux Pays-Bas. Les autorités compétentes des pays où des données à caractère personnel se trouvent pendant ou après leur traitement peuvent enquêter sur ces données.

## **Article 11 - Enregistrements (d'images ou de son)**

*Faisons-nous des enregistrements d'images ou de son ?*

1. Dans le cadre de nos services, nous faisons parfois des enregistrements d'images ou de son. Il est possible que vous y apparaissiez. Si nous faisons des enregistrements, nous nous respectons la législation et la réglementation et nos codes de conduite. Nous faisons par exemple des enregistrements pour :
  - a. *Une gestion et un contrôle de qualité satisfaisants.*  
Nous pouvons par exemple enregistrer des communications téléphoniques pour la formation de nos employés.
  - b. *L'administration de preuve.*  
Nous pouvons par exemple enregistrer :
    - I. un ordre que vous nous donnez au téléphone, ou
    - II. la déclaration au téléphone de perte ou vol de votre carte bancaire.
  - c. *Lutte contre la criminalité.*  
Un exemple : prises de vue dans les distributeurs de billets.
2. Si vous êtes en droit d'obtenir une copie d'un enregistrement d'image ou de son ou d'une transcription d'un enregistrement de son, vous devez nous fournir d'abord les informations qui nous aideront à retrouver l'enregistrement. Par exemple le lieu, la date et l'heure de l'enregistrement.

## **Article 12 - Continuité des services**

*Nous nous efforçons de veiller au bon fonctionnement de nos dispositifs. Toutefois, des perturbations et des interruptions peuvent survenir.*

Notre prestation de services dépend de dispositifs (techniques) tels qu'appareils, ordinateurs, logiciels, systèmes, réseaux et Internet. Nous nous efforçons de veiller au bon fonctionnement

de ces dispositifs. Que pouvez-vous en attendre ? Non pas qu'il n'y ait jamais de perturbation ou d'interruption. Malheureusement, il n'est pas toujours possible de les prévenir. Nous ne pouvons pas toujours exercer notre influence dans ce domaine. Parfois, une (brève) interruption du service sera nécessaire pour des activités telles que la maintenance. Nous nous efforçons, dans des limites raisonnables, d'éviter les perturbations et les interruptions ou sinon, de trouver une solution dans un délai raisonnable.

### **Article 13 - Décès d'un client** *Après votre décès.*

1. Si vous décédez, nous devons en être avertis par écrit dans les meilleurs délais, par exemple par un membre de la famille.  
Vous nous avez peut-être donné un ordre avant votre décès. Par exemple un ordre de paiement. Jusqu'à la réception de la notification écrite de votre décès, nous pouvons continuer à exécuter vos ordres ou ceux de votre représentant. Après la notification du décès, nous avons besoin d'un certain temps pour modifier nos services en conséquence. C'est la raison pour laquelle il peut arriver que nous exécutions tout de même un ordre reçu avant ou peu de temps après la notification du décès. Votre succession est liée par cet ordre s'il n'était raisonnablement plus possible d'en empêcher l'exécution.
2. Si nous demandons un certificat d'hérédité, la personne intervenant au nom de votre succession doit nous le remettre. Ce certificat d'hérédité doit avoir été établi par un notaire néerlandais. En fonction de l'importance de la succession et d'autres facteurs, d'autres documents ou informations peuvent également nous suffire.
3. Vous pouvez avoir plus d'un héritier. Nous n'avons pas à répondre aux demandes d'information d'héritiers individuels. Pensez par exemple à des informations sur les paiements effectués depuis votre compte.
4. Il est possible que les proches parents ne sachent pas où le défunt possédait un compte. Ils peuvent alors demander des informations au guichet numérique que les banques ont aménagé ensemble à cet effet sur le site web de l'Association néerlandaise des banques ou sur un autre site qui sera aménagé à cet effet.

### **Article 14 - Messages au client** *Où envoyons-nous les messages qui vous sont destinés ?*

1. Différentes possibilités de communiquer avec vous.  
Nous pouvons communiquer avec vous de différentes façons, par exemple par courrier, courrier électronique ou sur un compte en ligne.

2. Courrier.  
Vous veillez à ce que nous ayons toujours les données de correspondance correctes. Cela nous permet d'envoyer les attestations, les messages, les états, les documents et autres informations qui vous sont destinés à la bonne adresse. Vous devez nous signaler tout changement d'adresse le plus rapidement possible. Si, de votre fait, votre adresse ne nous est pas (ou plus) connue, nous pouvons faire des recherches à vos frais pour la retrouver. Si votre adresse ne nous est pas (ou plus) connue, nous pouvons conserver pour vous des documents, attestations et autres informations à notre propre adresse.  
Cette correspondance sera alors censée avoir été reçue par vous.  
Il est possible que vous souscriviez un produit ou un service chez nous avec un ou plusieurs tiers. Nous envoyons alors le courrier destiné à l'ensemble des clients à l'adresse qui nous a été communiquée.  
Si tous les clients ne conviennent pas (ou plus) d'une adresse à laquelle nous devons envoyer le courrier, nous décidons nous-mêmes à laquelle de leurs adresses nous enverrons le courrier.
3. Compte en ligne.  
Si vous avez chez nous un compte en ligne, nous pouvons placer sur ce site des attestations, messages, états, documents et autres informations qui vous sont destinés. Vous veillez à lire ces messages dans les meilleurs délais.  
Par compte en ligne, nous entendons dans les CBG l'environnement électronique que nous avons aménagé pour vous pour comme canal de communication sécurisé entre vous et nous. Le compte en ligne comprend aussi les applications mobiles et (autres) applications correspondantes ou fonctionnalités similaires pour vos opérations bancaires.
4. Courrier électronique.  
Nous sommes peut-être convenus avec vous de correspondre par e-mail. Si c'est le cas, veillez à lire les messages dans les meilleurs délais.

### **Article 15 - Langue néerlandaise** *En quelle langue communiquons-nous avec vous et quand une traduction est-elle nécessaire ?*

1. La communication entre vous et nous a lieu en néerlandais. Il n'en est pas de même si nous en sommes convenus autrement. Ainsi la langue anglaise est-elle souvent choisie pour les échanges bancaires commerciaux internationaux.
2. Si vous avez pour nous un document rédigé dans une langue autre que le néerlandais, nous pouvons en demander une traduction en néerlandais. Une traduction dans une autre langue n'est autorisée qu'avec notre consentement. Le coût de la traduction est à vos frais. La traduction doit être effectuée par :

- a. un traducteur assermenté aux Pays-Bas pour la langue dans laquelle le document est rédigé, ou
- b. une autre personne que nous estimons apte à le faire.

#### **Article 16 - Utilisation de moyens de communication**

##### *Vigilance et sécurité dans la communication.*

Afin d'éviter que la communication ne se passe pas bien, vous devez gérer les moyens de communication de manière sûre et vigilante. Cela signifie par exemple que vous protégez au mieux votre ordinateur ou autre appareil contre les virus, les logiciels nuisibles (malware, spyware) et autres utilisations abusives.

#### **Article 17 - Données et ordres**

*Les données vous concernant dont nous avons besoin pour nos services.*

1. Pour notre prestation de services, nous avons besoin d'informations de votre part. Si nous vous le demandons, vous devez nous les fournir. Il est également possible que nous ne vous demandions pas d'informations, mais que vous ayez des raisons de présumer que nous en avons besoin. Vous devez nous fournir aussi ces informations.  
*Un exemple :*  
Supposons que vous ayez un profil d'investisseur pour vos placements. En cas de changement qui rendrait vos risques financiers moins acceptables pour vous, vous devez de vous-même faire modifier votre profil d'investisseur.
2. Vos ordres, notifications et autres attestations doivent être transmis en temps opportun, de façon claire, complète et exacte. Si vous voulez par exemple faire effectuer un paiement, donnez le numéro correct du compte sur lequel le paiement doit être effectué.  
Les ordres, notifications ou autres attestations que vous nous adressez peuvent être soumis à des règles complémentaires. Dans ce cas, vous devez respecter ces règles. Si nous prescrivons par exemple l'utilisation d'un formulaire ou d'un canal de communication donné, vous devez vous y conformer.
3. Nous ne sommes pas tenus d'exécuter les ordres qui ne satisfont pas à nos règles. Nous pouvons alors en refuser ou reporter l'exécution. Nous vous en informons. Dans des cas exceptionnels, nous pouvons refuser un ordre ou un service demandé, même si toutes les conditions ont été remplies. Par exemple si nous soupçonnons une utilisation abusive.

#### **Article 18 - Force probante et délai de conservation du dossier bancaire**

*Notre dossier bancaire constitue une preuve suffisante mais vous pouvez apporter une preuve contraire.*

1. Nous consignons dans un dossier les droits et obligations que vous avez ou aurez dans le cadre de votre relation avec nous. Ce dossier est soumis à de strictes exigences légales.

En ce qui vous concerne, notre dossier est considéré comme une preuve suffisante, mais bien entendu, vous pouvez démontrer que cette preuve n'est pas juste.

2. La loi prescrit le délai de conservation de nos dossiers. Au terme du délai légal de conservation, nous pouvons détruire le dossier.

#### **Article 19 - Vérification des états et de l'exécution des ordres, notification des erreurs et données fournies antérieurement**

*Vous devez vérifier nos états et l'exécution des ordres et nous signaler les erreurs. Règles relatives aux données fournies antérieurement.*

##### 1. Vérification des courriers documents et de l'exécution des ordres.

Si vous avez chez nous un compte en ligne, nous pouvons vous adresser nos états en les plaçant sur ce site Internet. Il s'agit par exemple de confirmations, de relevés de compte, de transactions ou d'autres données. Nous vous conseillons de vérifier dès que possible si les états que nous avons placés pour vous sur le site Internet ne contiennent pas d'anomalies telles qu'erreurs ou données incomplètes. Dans les CBG, nous entendons par compte en ligne l'environnement électronique que nous avons aménagé pour vous comme un canal de communication sécurisé entre vous et nous. Le terme de compte en ligne englobe également les services bancaires mobiles et (autres) applications ou fonctionnalités similaires convenues pour vos opérations bancaires.

Vous vérifiez également dès que possible si les états écrits que nous vous adressons ne contiennent pas d'anomalies telles qu'erreurs ou données incomplètes. Est considérée comme la date d'envoi d'un état la date d'envoi mentionnée dans notre dossier. Cette date peut apparaître par exemple sur une copie de l'état ou une liste de diffusion. Vous vérifiez si nous exécutons vos ordres correctement et intégralement. Vous le faites dans les meilleurs délais. Il en est de même pour les ordres donnés par votre représentant en votre nom.

##### 2. Notification des erreurs et limitation du préjudice.

En cas d'erreur de notre part dans l'exécution de nos services, procédez comme suit :

- a. Si vous découvrez une erreur (par exemple sur un état), vous devez nous le signaler immédiatement. Cela est important parce qu'il est alors plus facile de corriger l'erreur et d'éviter éventuellement tout préjudice. Vous devez en outre prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter que cette erreur n'occasionne un préjudice (plus important).

*Un exemple :*

Vous nous avez donné l'ordre de vendre 1.000 actions vous appartenant et vous voyez que nous n'en avons

vendu que 100. Si vous voulez que votre ordre soit exécuté intégralement, vous nous le signalez immédiatement.

Nous pouvons vendre les 900 actions restantes pour vous. Il est ainsi possible d'éviter ou de limiter le préjudice causé par une baisse du cours de l'action.

Il est également possible que vous attendiez un état de notre part, mais que vous ne le receviez pas. Veuillez nous le signaler dès que possible. Par exemple si vous attendez un relevé de compte mais ne le recevez pas. Nous pourrions alors vous adresser cet état. Vous pourrez ensuite vérifier s'il y a des erreurs éventuelles.

- b. Si nous découvrons une erreur, nous tentons de la corriger le plus vite possible. Votre autorisation n'est pas nécessaire. Si un état qui vous a été envoyé antérieurement s'avère être incorrect, vous en recevez une version corrigée dans laquelle vous pouvez voir que l'erreur a été rectifiée.
  - c. En cas de préjudice, vous pouvez, selon les circonstances, avoir droit à une indemnisation.
3. Données fournies antérieurement.  
Nous vous adressons de nouveau les données que nous vous avons fournies antérieurement si vous en faites la demande et que votre demande est raisonnable. Nous pouvons alors vous facturer des frais, ce dont nous vous informons à l'avance. Nous ne sommes pas tenus de vous fournir des informations déjà fournis antérieurement si nous avons de bonnes raisons de ne pas le faire.

#### **Article 20 - Approbation des états bancaires**

*Après 13 mois, nos états sont censés avoir été approuvés par vous.*

Il peut arriver que vous ne soyez pas d'accord avec l'un de nos états (par exemple une confirmation, un relevé de compte, une facture ou d'autres données). Bien entendu, vous pouvez introduire une réclamation, mais il y a des règles pour le faire. Si nous n'avons pas reçu de réclamation de votre part dans les 13 mois suivant l'état, cet état sera censé avoir été approuvé par vous. Cela signifie que vous êtes lié par son contenu. Après 13 mois, nous sommes uniquement tenus de rectifier une erreur de calcul éventuelle. Attention : cela ne signifie pas que vous avez 13 mois pour présenter une réclamation. En effet, conformément à l'article 19 des CBG, vous devez vérifier les états et nous informer immédiatement s'il contient des erreurs ou n'est pas complet. Si vous ne le faites pas, le préjudice peut tout de même être à votre charge, même si vous avez introduit une réclamation dans les 13 mois.

#### **Article 21 - Obligation de conservation et de confidentialité**

*Vous devez utiliser les codes, formulaires et cartes bancaire avec prudence. En cas d'usage abusif probable, vous signalez cela immédiatement.*

1. Vous devez utiliser les codes, formulaires, cartes (bancaires) ou autres outils de façon prudente et sûre.

Vous contribuez ainsi à empêcher qu'ils ne tombent entre de mauvaises mains ou que quelqu'un n'en fasse une utilisation abusive.

2. Il peut arriver qu'un code, un formulaire, une carte (bancaire) ou un autre outil tombe entre de mauvaises mains ou que quelqu'un en fasse ou puisse en faire une utilisation abusive. Si vous le savez ou avez de bonnes raisons de vous en douter, signalez-le nous immédiatement. Si vous nous le signalez, nous pouvons tenter d'empêcher (d'autres) utilisations abusives.
3. Veuillez noter que nous avons également d'autres règles de sécurité (telles que les Règles uniformes de sécurité pour les particuliers).

#### **Article 22 - Tarifs et rémunération**

*Rémunération de nos services et changements de nos tarifs.*

1. Pour nos services, vous êtes redevable d'une rémunération. Il peut s'agir de commission, d'intérêts et de frais.
2. Nous vous informons sur nos tarifs autant qu'ils est raisonnablement possible. Nous veillons à ce que ces informations soient facilement disponibles, par exemple sur notre site Web ou dans nos agences. Si, en raison d'une erreur manifeste de notre part, nous ne sommes pas convenus avec vous d'une rémunération ou d'un tarif, la rémunération que nous pouvons vous facturer ne sera pas supérieure au tarif que nous appliquons dans des cas comparables.
3. Nous pouvons modifier un tarif de tout temps, sauf si nous sommes convenus avec vous d'un tarif fixe pour une période déterminée. Les changements de tarif peuvent par exemple résulter de la situation du marché, du changement de votre profil de risque, de l'évolution du marché monétaire ou du marché des capitaux, de l'application de la législation ou de la réglementation ou de mesures prises par nos organismes de contrôle. Si nous avons recours à la présente disposition pour modifier nos tarifs, nous vous en informons à l'avance dans la mesure du possible.
4. Nous pouvons débiter de votre compte la rémunération de nos services. Il est possible que ce débit entraîne un découvert sur votre compte. Vous devez alors apurer tout de suite ce découvert en ajoutant de l'argent sur votre compte. Vous devez y penser vous-même et le faire même si nous ne le demandons pas. Il n'est pas nécessaire d'apurer le découvert si une autorisation de découvert a été expressément convenue avec vous.

#### **Article 23 - Crédit sous réserves**

*Supposons que vous attendiez un paiement par notre intermédiaire. Nous acceptons parfois de vous donner une avance sur ce paiement. Cela est annulé si ce paiement n'est pas effectué.*

Si nous recevons un montant pour vous, nous vous devons ce montant. Il arrive parfois que nous créditions cette somme sur votre compte alors que nous n'avons pas encore reçu (définitivement) le montant. De cette façon, vous pouvez déjà utiliser cet argent. Nous faisons cela sous réserve d'annulation si nous ne recevons pas nous-mêmes ce montant en votre faveur ou si nous devons le rembourser. Ainsi pouvons-nous annuler l'encaissement d'un chèque s'il s'avère par la suite qu'il est faux ou sans provision.

S'il s'agit de l'encaissement d'un chèque, nous vous signalons cette réserve lors de l'encaissement.

Si l'encaissement est annulé, les règles suivantes s'appliquent :

- a. Si la devise a été convertie au moment où le compte a été crédité, nous pouvons la reconvertir dans la devise d'origine. Nous le faisons au taux de change en vigueur au moment de la reconversion.
- b. Il peut arriver que cette annulation entraîne des frais. Ces frais sont à votre charge. Il peut s'agir par exemple des frais de reconversion.

#### **Article 24 - Droit de gage, entre autres sur vos avoirs**

*Vous nous octroyez un droit de gage sur, entre autres, vos avoirs chez nous et les actions dans lesquelles vous investissez par notre intermédiaire. Ce droit de gage constitue en garantie du paiement de vos dettes.*

1. Vous devez nous donner des biens en gage pour garantir le remboursement de vos dettes. Cela implique que :
  - a. Vous vous engagez à nous donner en gage les biens suivants, y compris les droits connexes (tels que les intérêts) :
    - I. toutes les créances (pécuniaires) actuelles et futures à notre encontre (quelle que soit la façon dont vous obtenez cette créance)
    - II. tout ce qui suit, pour autant que nous en sommes ou serons les détenteurs ou en assurons ou assurerons la gestion, que ce soit ou non en faisant appel à des tiers et que ce soit ou non dans un dépôt collectif : biens meubles, titres, pièces, billets de banque, actions, titres et autres instruments financiers
    - III. tout ce qui remplace les biens donnés en gage (par exemple les indemnités des assurances en cas de perte ou d'endommagement du bien).Cet engagement prend effet au moment de l'entrée en vigueur des CBG.
  - b. Le gage sur les biens constitue une garantie pour le remboursement de toutes vos dettes actuelles ou futures envers nous, quelle qu'en soit leur origine. Ces dettes peuvent provenir par exemple d'un prêt, d'un crédit (découvert), d'une responsabilité solidaire, d'une caution ou d'une garantie.
  - c. Dans la mesure du possible, vous nous cédez ces biens en gage. Cette constitution de gage prend effet au moment de l'entrée en vigueur des CBG.

d. Vous nous donnez procuration pour constituer un gage sur les biens en votre nom et en notre faveur et pour le faire de façon répétitive. Vous n'avez donc pas à signer chaque fois des actes de gage distincts. Les dispositions suivantes s'appliquent à cette procuration :

- I. La procuration signifie également que nous sommes en droit de faire en votre nom tout ce qui est nécessaire ou utile pour la constitution de gage, par exemple de faire une communication de la constitution du gage.
- II. Cette procuration est irrévocable. Vous ne pouvez donc pas annuler cette procuration. La procuration prend fin dès la rupture et le règlement de notre relation avec vous.
- III. Nous sommes en droit de céder cette procuration à un tiers. Cela signifie que ce tiers peut également procéder à l'exécution du gage.

#### *Exemple :*

Si nous formons un groupe avec d'autres personnes morales, nous pouvons par exemple faire exécuter le gage par l'une de ces autres personnes morales. L'octroi de cette procuration prend effet à l'entrée en vigueur des CBG.

- e. Vous nous garantissez que vous êtes habilité à nous donner les biens en gage. Vous nous garantissez également que des tiers n'ont pas actuellement ou n'auront pas à l'avenir de droit (de gage) ou de revendication à ce sujet, à moins que nous n'en convenions expressément autrement avec vous.
2. Les autres dispositions suivantes s'appliquent également au droit de gage sur les biens :
  - a. Vous pouvez nous demander de libérer un ou plusieurs biens mis en gage. Nous devons nous y conformer si le reste des biens sur lesquels nous avons un droit de gage constitue une couverture suffisante pour les dettes que vous avez ou aurez envers nous. Par libération, nous entendons que vous pouvez utiliser les biens pour des transactions dans le cadre des services convenus (par exemple l'utilisation de vos avoirs pour effectuer des paiements). Dans le cas de biens que nous détenons pour vous, la libération signifie que nous vous les rendons. D'autres formes de libération sont possibles si nous en convenons expressément avec vous.
  - b. Nous pouvons exercer notre droit de gage pour obtenir le paiement de nos créances à votre encontre. Cela signifie entre autres que :
    - I. Si vous êtes en défaut de régler nos créances à votre encontre, nous pouvons vendre (ou faire vendre) les biens donnés en gage. Nous pouvons alors utiliser le produit de la vente pour le règlement de nos créances. Le terme de défaut signifie par exemple que vous devez nous payer à une certaine date et ne le faites pas.

Nous ne vendrons pas (ou ne ferons pas vendre) plus de biens que ce que nous estimons raisonnablement nécessaire pour le règlement de nos créances à votre rencontre.

- II. Si nous avons un droit de gage sur des créances que vous détenez à notre rencontre, nous pouvons également encaisser ces créances. Nous devons alors utiliser le paiement reçu pour régler nos créances à votre rencontre dès que ces créances sont exigibles.
- III. Si nous exerçons notre droit de gage pour le règlement de nos créances à votre rencontre, nous vous le ferons savoir dans les plus brefs délais.

#### **Article 25 - Compensation**

*Nous pouvons compenser vos dettes envers nous par vos avoirs.*

1. Nous pouvons toujours compenser toutes les créances que nous détenons à votre rencontre et toutes les créances que vous détenez à notre rencontre. Compenser signifie que nous « soustrayons » de notre créance à votre rencontre un montant égal à celui de votre créance à notre rencontre. Nous pouvons également effectuer une compensation si :
  - a. notre créance n'est pas exigible
  - b. votre créance n'est pas exigible
  - c. les créances ne sont pas dans la même devise
  - d. notre créance est conditionnelle.
2. Si nous voulons avoir recours au présent article pour compenser des créances non exigibles, cela est soumis à une restriction.  
Nous n'exercerons notre droit de compensation que dans les cas suivants :
  - a. Quelqu'un saisit votre créance à notre rencontre (par exemple le solde de votre compte bancaire) ou tente de procéder d'une autre façon à un recouvrement sur celle-ci.
  - b. Quelqu'un obtient un droit limité sur votre créance à notre rencontre (par exemple un droit de gage sur le solde de votre compte bancaire).
  - c. Vous cédez votre créance à notre rencontre à quelqu'un.
  - d. Vous êtes en état de faillite ou avez obtenu un sursis (provisoire) de paiement.
  - e. Vous êtes soumis à une procédure d'assainissement de dettes ou une autre procédure d'insolvabilité.Cette limitation ne s'applique pas si les créances sont dans des devises différentes. Dans ce cas, nous pouvons toujours compenser.
3. Si nous procédons à une compensation au titre du présent article, nous vous en informons au préalable ou, sinon, le plus rapidement possible après celle-ci. Nous procédons à la compensation dans le respect de notre obligation de diligence exposé à l'article 2, paragraphe 1, des CBG
4. Nous compensons les créances dans des devises différentes au taux de change de la date de la compensation.

#### **Article 26 - Sûretés**

*Si nous vous en faisons la demande, vous nous fournissez une sûreté en garantie du remboursement de vos dettes. Cet article contient un certain nombre de règles qui peuvent être importantes au sujet des sûretés.*

1. Vous vous engagez à nous fournir immédiatement une sûreté (complémentaire) pour vos dettes si nous vous en faisons la demande. Cette sûreté peut être par exemple un droit de gage ou d'hypothèque sur l'un de vos avoirs. Ce qui suit est également applicable à la sûreté que vous devez nous fournir :
  - a. La sûreté garantit le remboursement de toutes vos dettes actuelles ou futures envers nous, quelle qu'en soit leur origine. Ces dettes peuvent provenir par exemple d'un prêt, d'un crédit (découvert), d'une responsabilité solidaire, d'une caution ou d'une garantie.
  - b. Vous n'avez pas à fournir plus de sûretés qu'il n'est raisonnablement nécessaire. Toutefois, vous devez vous assurer que notre sûreté est en tout temps suffisante pour garantir le remboursement de vos dettes actuelles ou futures envers nous. Pour évaluer cela, il sera tenu compte de votre profil de risque, de notre risque de crédit envers vous, de la valeur (représentative) de toute sûreté que nous détenons déjà, d'une modification éventuelle de l'évaluation de ces facteurs et de tous les autres facteurs ou circonstances permettant d'établir leur importance pour nous.
  - c. Vous êtes tenu de nous fournir la sûreté que nous souhaitons.  
Si nous demandons par exemple un droit de gage sur vos stocks, vous ne pouvez pas nous donner à la place un droit de gage sur votre inventaire.
  - d. Fournir une sûreté peut également signifier que vous acceptez qu'un tiers auquel vous fournissez ou avez fourni une sûreté puisse se porter caution ou garant pour vous et puisse procéder au recouvrement sur ces sûretés. Ce consentement signifie donc que nous sommes en droit de nous porter caution ou garant pour vous vis-à-vis de ce tiers et que nous pouvons à cette fin procéder à un recouvrement sur les sûretés que vous nous fournissez ou avez fournies.
  - e. Si au lieu de la sûreté existante, nous avons besoin d'une autre sûreté, vous devez vous y conformer.  
Cet engagement prend effet au moment de l'entrée en vigueur des CBG.
2. Si une autre banque poursuit (une partie de) nos activités et que vous devenez ainsi client de cette autre banque, il n'est pas certain que cette autre banque puisse exercer nos droits de gage et d'hypothèque pour vos dettes. Au cas où rien n'aurait été convenu explicitement à ce sujet lors de la constitution du droit de gage ou d'hypothèque, il est convenu que ce droit de gage ou d'hypothèque n'est pas seulement destiné à nous fournir une garantie, mais à en fournir également une à l'autre banque. Si les sûretés valent pour

vos dettes actuelles et futures envers nous, elles valent également pour vos dettes futures envers cette autre banque.

3. Nous pouvons mettre fin à tout ou partie de notre droit de gage ou d'hypothèque à tout moment moyennant un préavis. Cela signifie aussi par exemple que nous pouvons décider que le droit de gage ou d'hypothèque continue d'exister mais ne couvre plus l'ensemble des créances pour lesquelles il a été initialement établi.
4. Si nous obtenons une nouvelle sûreté, la sûreté existante reste en vigueur. Il n'en est autrement que si nous en convenons explicitement avec vous. Par exemple si nous convenons avec vous que vous nous fournissez une nouvelle sûreté pour remplacer la sûreté existante.
5. Il est possible qu'au titre de conditions (bancaires) générales antérieures, nous détenions déjà des sûretés, des droits sur des sûretés et des droits de compensation. Ceux-ci restent en vigueur en plus des sûretés, des droits sur des sûretés et des droits de compensation que nous détenons au titre des présentes CBG.

#### **Article 27 - Exigibilité immédiate**

*Vous devez satisfaire à vos obligations. Si vous ne le faites pas, nous pouvons rendre toutes nos créances à votre rencontre immédiatement exigibles.*

Vous satisfaites à vos obligations envers nous en temps opportun, intégralement et de façon correcte. Par obligations, nous entendons non seulement les dettes pécuniaires que vous avez envers nous mais aussi d'autres obligations. Pensez par exemple à votre obligation de diligence visée à l'article 2, paragraphe 2, des CBG. Il peut arriver que vous soyez tout de même en défaut de satisfaire à une obligation.

Dans ce cas, les dispositions suivantes s'appliquent :

- a. Nous pouvons alors rendre immédiatement exigibles toutes nos créances à votre rencontre, y compris les créances résultant d'une convention que vous respectez correctement. Nous n'exercerons pas ce droit si votre défaut est insignifiant et respecterons notre obligation de diligence visée à l'article 2, paragraphe 1, des CBG.  
*Nous vous donnons un exemple :*  
Supposons que vous ayez chez nous un compte courant sur lequel, comme nous en sommes convenus, vous pouvez avoir un découvert de 500,- EUR au plus, mais qu'une fois, vous avez un découvert de 900,- EUR. Vous avez alors un découvert non autorisé de 400 EUR sur votre compte courant. Si vous avez en outre chez nous un prêt au logement, ce découvert ne constitue pas une raison suffisante pour exiger la restitution de ce prêt. Bien entendu, vous devez alors satisfaire à toutes vos obligations découlant du prêt au logement et apurer rapidement le découvert.
- b. Si nous rendons nos créances exigibles, nous vous le notifions en en expliquant les raisons.

#### **Article 28 - Frais particuliers**

*Quels frais particuliers pouvons-nous vous facturer ?*

1. Nous pouvons être impliqués dans un litige entre vous et un tiers, par exemple une saisie ou une procédure. Cela peut entraîner des frais pour nous. Vous devez nous rembourser la totalité de ces frais. En effet, nous ne sommes pas partie dans le litige entre vous et ce tiers. Pensez, par exemple, aux frais de gestion d'une saisie de vos avoirs chez nous par l'un de vos créanciers. Les frais peuvent également être occasionnés par le recours à un avocat.
2. Nous pouvons également avoir à engager d'autres frais particuliers dans le cadre de notre relation avec vous. Vous devez nous les rembourser dans la mesure du raisonnable. Pensez par exemple aux frais d'estimation, de conseil et de rapports complémentaires. Nous devons indiquer pourquoi ces frais sont nécessaires. S'il existe une réglementation légale pour les frais particuliers, celle-ci est appliquée.

#### **Article 29 - Impôts et taxes**

*Les impôts et taxes liés à nos services sont à votre charge.*

De notre relation avec vous peuvent découler des impôts, des taxes, etc. Vous devez nous les rembourser. Pensez aux montants que nous devons payer dans le cadre des services que nous vous offrons (par exemple des indemnités dus à l'État pour la constitution de sûretés). Il peut en être autrement en raison de droit impératif ou de ce dont nous sommes convenus avec vous. Le droit impératif est le droit auquel ni nous ni vous ne pouvons déroger.

#### **Article 30 - Forme des communications**

*Comment pouvez-vous nous faire savoir quelque chose ?*

Si vous voulez nous faire savoir quelque chose, faites-le par écrit. Nous pouvons indiquer que vous pouvez ou devez le faire d'une autre façon, par exemple sur le compte en ligne, par courriel ou par téléphone.

#### **Article 31 - Incidents et calamités**

*Cotre coopération en cas de (menace) d'incidents et de calamités.*

Il peut arriver qu'un grave incident menace de perturber, perturbe ou ait perturbé nos services. Par exemple une attaque du système bancaire Internet par des pirates informatiques. Nous pouvons vous demander, dans des limites raisonnables, de nous aider à ce que Nous pouvons vous demander, dans des limites raisonnables, de nous aider à ce que la prestation des services puisse se faire sans perturbation et à prévenir autant que possible les préjudices. Vous devez alors satisfaire à cette demande.

Il est toutefois nécessaire de toujours contrôler si la demande provient de nous. En cas de doute, contactez-nous.

### **Article 32 - Nullité ou annulabilité**

*Quelles sont les conséquences si une disposition s'avère être nulle ?*

Supposons qu'une disposition des CBG soit nulle ou annulée. Cette disposition est alors invalide. À la place de cette disposition invalide, une disposition valide qui s'en rapproche le plus possible est alors applicable. Les autres dispositions des CBG restent valides.

### **Article 33 - Loi applicable**

*Règle générale : la relation entre vous et nous est régie par la législation néerlandaise.*

La législation néerlandaise est applicable à notre relation avec vous. Il peut en être autrement en raison de droit impératif ou de ce dont nous sommes convenus avec vous. Le droit impératif est le droit auquel ni nous ni vous ne pouvons déroger.

### **Article 34 - Réclamations et litiges**

*Comment tranchons-nous les litiges entre nous ?*

1. Nous voulons que vous soyez satisfaits de notre service. Si vous n'êtes pas satisfait, veuillez nous le faire savoir. Nous verrons alors si nous pouvons vous proposer une solution adéquate. Des informations sur la procédure de gestion des réclamations sont disponibles sur notre site Internet et sont également disponibles dans nos agences.
2. Les litiges entre vous et nous seront soumis exclusivement aux tribunaux néerlandais, que ce soit vous ou nous qui portions le litige devant un tribunal. Les exceptions sont les suivantes :
  - a. Si le droit impératif désigne un autre tribunal, cela nous lie ainsi que vous.
  - b. Si un tribunal étranger est également en considération pour vous, nous pouvons soumettre le litige à ce tribunal.
  - c. Vous pouvez également soumettre votre litige avec nous aux commissions compétentes en matière de litiges et de réclamations.

### **Article 35 - Résiliation de la relation**

*Vous pouvez résilier la relation. Nous pouvons également le faire. La résiliation signifie que la relation prend fin et que toutes les conventions en cours sont liquidées le plus rapidement possible.*

1. Vous pouvez mettre fin à la relation entre vous et nous. Nous pouvons également le faire. Il n'est pas nécessaire pour cela que vous soyez en défaut de satisfaire à une obligation. En cas de résiliation, nous respectons notre obligation de diligence visée à l'article 2, paragraphe 1, des CBG. Si vous nous demandez pourquoi nous résilions la

relation, nous vous le faisons savoir.

2. La résiliation signifie que la relation et toutes les conventions en cours prennent fin. Une résiliation partielle est également possible. Dans ce cas, certaines conventions peuvent subsister.
3. Si la résiliation d'une convention est soumise à des conditions telles qu'un délai de préavis, celles-ci sont respectées. Pendant la liquidation de la relation et des conventions résiliées, toutes les conditions applicables demeurent en vigueur.

### **Article 36 - Reprise des contrats**

*Vos contrats avec nous peuvent être transmis si nous transmettons notre société.*

Nous pouvons transmettre (une partie de) notre entreprise à un tiers. Ce faisant, nous pouvons également transmettre la relation juridique que nous avons avec vous au titre d'une convention. Vous apportez d'ores et déjà votre concours à ce sujet.

Nous appelons également cette transmission de la convention une reprise de contrat. Bien entendu, vous êtes informé de la reprise de contrat.

### **Article 37 - Modifications et compléments apportés aux conditions bancaires générales**

*Le présent article indique comment les CBG peuvent être modifiées ou complétées*

Les CBG peuvent être modifiées ou complétées. Ces modifications et compléments peuvent être nécessaires, par exemple à la suite de progrès techniques ou autres développements. Avant l'entrée en vigueur des modifications ou des compléments, les associations néerlandaises de consommateurs et d'entreprises sont consultées. À l'occasion de cette consultation, ces associations peuvent exprimer leur avis au sujet des modifications ou des compléments et de la manière dont vous en êtes informé.

Les conditions modifiées sont déposées au greffe du tribunal d'Amsterdam et n'entrent en vigueur que deux mois plus tard.