

# DELEN

PRIVATE BANK

## *RÈGLEMENT PARTICULIER DE DELEN ONLINE*



*Experience the difference*

## TABLE DES MATIÈRES

1. Règlement particulier et modification de ses dispositions
  - 1.1. Champ d'application de ce Règlement
  - 1.2. Modifications du Règlement particulier
2. Delen OnLine
  - 2.1. Description
  - 2.2. Services via Delen OnLine
  - 2.3. Accès à Delen OnLine
3. Profil d'investissement
4. Consultation d'informations financières fournies par des tiers
  - 4.1. Accès aux informations financières
  - 4.2. Droit d'usage
  - 4.3. Droits de propriété intellectuelle des fournisseurs d'informations
  - 4.4. Hyperliens
5. Relevés de compte et états de portefeuille
6. Transactions d'instruments financiers
7. Disponibilité de Delen Online et prestation de services via Delen OnLine
  - 7.1. Obligation de moyens
  - 7.2. Interruptions
  - 7.3. Sécurité
  - 7.4. Blocage
8. Tarifs et frais
9. Déclaration du Client
10. Responsabilité
  - 10.1. Responsabilité de la Banque
  - 10.2. Responsabilité du Client
11. Preuve
12. Droits de propriété intellectuelle de la Banque
13. Transfert
14. Résiliation

## **1. RÈGLEMENT PARTICULIER ET MODIFICATION DE SES DISPOSITIONS**

### **1.1. Champ d'application de ce Règlement**

Le Règlement particulier relatif à Delen OnLine complète le Règlement général des opérations de Delen Private Bank qui est applicable dans son intégralité. Au cas où les dispositions de ce Règlement particulier dérogent à celles du Règlement général, ce sont les dispositions du Règlement particulier qui prévalent.

Ce Règlement particulier remplace toutes les versions précédentes.

### **1.2. Modifications du Règlement particulier**

Ce Règlement particulier peut être modifié et le client en sera informé de la manière prévue pour les modifications du Règlement général ou via Delen OnLine.

## **2. DELEN ONLINE**

### **2.1. Description**

Le site de Delen Private Bank consiste en deux parties.

D'une part, la partie publique, accessible à tous et où figurent des informations générales concernant Delen Private Bank. D'autre part, la partie sécurisée (= Delen OnLine), à laquelle ne peuvent accéder que les clients qui ont signé une convention spéciale avec la Banque et qui se sont connectés avec succès. Delen OnLine offre au client la possibilité d'effectuer des transactions d'instruments financiers et/ou de consulter les comptes qu'il détient à la Banque.

### **2.2. Services via Delen OnLine**

Delen OnLine permet au client d'effectuer les opérations suivantes :

- 1) Consulter les informations financières, comme décrit ci-après à l'article 4 du présent Règlement particulier ;
- 2) Consulter la situation de son (ses) compte(s), comme décrit ci-après à l'article 5 du présent Règlement particulier ;
- 3) Consulter l'historique des transactions effectuées sur ces comptes ;
- 4) Transmettre des ordres concernant des instruments financiers, comme décrit ci-après à l'article 6 du présent Règlement particulier ;

Le type d'opérations auxquelles le client a accès dépend de la modalité choisie. Lors de sa demande d'utilisation de Delen OnLine, le client peut opter pour la « facilité de transaction » ou pour la « facilité de consultation ». Alors que la facilité de transaction permet d'effectuer toutes les opérations ci-dessus, la facilité de consultation est limitée aux trois premières.

La facilité de transaction n'est pas autorisée pour les comptes pour lesquels le client a conclu avec la Banque une convention de gestion du patrimoine. Dans le cas où une « Convention de gestion de patrimoine » a été signée pour un compte pour lequel le client utilisait déjà la facilité de transaction, l'accès du client sera automatiquement changé en facilité de consultation.

La Banque ne fournit pas de conseils de placement via Delen OnLine. Pour les conseils de placement, le client peut s'adresser aux collaborateurs de la Banque. Toutes les transactions effectuées via Delen OnLine sont réputées l'être sans conseil de la Banque.

### **2.3. Accès à Delen OnLine**

Le client qui désire utiliser Delen OnLine peut en faire la demande auprès de la Banque. La Banque se réserve le droit de refuser l'accès à Delen OnLine ou à la « facilité de transaction » sans obligation de motivation.

Pour pouvoir consulter Delen OnLine, le client doit posséder le matériel et le logiciel nécessaires tels que décrits dans les exigences de système sur le site.

Avant de pouvoir utiliser Delen OnLine, le client doit avoir signé avec la Banque une convention particulière à cet effet.

Le client aura accès à Delen OnLine sur sa demande et après qu'il aura signé la convention correspondante avec la Banque. Pour ouvrir une session, le client doit suivre strictement la procédure de connexion indiquée dans le mode d'emploi.

Le client se connecte à Delen OnLine au moyen de codes d'accès personnels. L'accès à Delen OnLine vaut pour tous les comptes que le client détient auprès de la Banque et pour lesquels il peut intervenir individuellement.

### **3. PROFIL DE PLACEMENT**

Avant de transmettre des ordres via Delen OnLine, le client doit établir un profil de placement. Dans ce profil, le client fournit à la Banque toutes les informations nécessaires pour qu'elle puisse faire une estimation de ses connaissances et de son expérience, ainsi que de sa situation financière et de ses objectifs de placement.

### **4. CONSULTATION D'INFORMATIONS FINANCIÈRES FOURNIES PAR DES TIERS**

#### **4.1. Accès aux informations financières**

Via Delen OnLine, le client a accès à certaines informations financières fournies par des tiers (comme par exemple des cours de bourse). Le client a pris connaissance du document joint en annexe concernant ces tiers et en approuve le contenu.

La Banque a le droit de cesser la mise à disposition d'informations au client sur-le-champ. Le client ne peut tirer de cette cessation aucun droit à un dédommagement de la part de la Banque.

#### **4.2. Droit d'usage**

La Banque donne au client le droit non exclusif et non transférable d'usage des informations financières fournies. Ce droit d'usage est décrit plus en détail sur le site et dans le règlement particulier de Delen OnLine. Il ne peut être fait usage de ces informations que par la réception et la consultation par le client sur des terminaux, où l'on entend par terminal tout appareil individualisable, portable ou non, sur lequel l'information peut être reçue, traitée et/ou ouverte et/ou affichée.

Le client n'utilisera cette information que pour ses objectifs de placement personnels. Il doit s'abstenir de toute divulgation d'information non occasionnelle, traitée ou non traitée, à des tiers via un support actuel ou futur. Le client garantit à la Banque et aux fournisseurs d'informations concernés que des tiers n'auront, d'aucune manière, accès aux informations.

La Banque ne sera pas tenue responsable des erreurs, omissions ou imprécisions des informations fournies par des tiers. Par ailleurs, aucune obligation dans le chef de la Banque ne peut découler de ces informations externes.

### **4.3. Droits de propriété intellectuelle des fournisseurs d'informations**

Le client reconnaît les droits de propriété intellectuelle de chaque fournisseur d'informations. Cette reconnaissance porte à la fois sur tout et partie des informations fournies, qu'il s'agisse d'un traitement, d'une distribution ou d'une prestation d'un autre fournisseur que le fournisseur d'informations.

### **4.4. Hyperliens**

Delen OnLine contient des hyperliens vers des sites de tiers. Le client est libre de les consulter ou non. La Banque ne sert en aucun cas d'intermédiaire entre le client et ces tiers. La Banque n'est aucunement responsable du contenu de ces sites et ne donne aucune garantie en ce qui concerne leur niveau de sécurité. Delen Private Bank ne peut pas non plus être tenue responsable d'éventuelles suites préjudiciables qui découleraient de l'utilisation des données obtenues par l'intermédiaire des hyperliens et/ou des contacts pris ou des contrats conclus sur leur base.

### **5. RELEVÉS DE COMPTE ET ÉTATS DE PORTEFEUILLE**

Le client peut consulter, via Delen OnLine, ses relevés de compte et états de portefeuille. Les modalités détaillées sont décrites dans la convention Delen OnLine et sur Delen OnLine.

### **6. TRANSACTIONS D'INSTRUMENTS FINANCIERS**

Le client peut transmettre des ordres à la Banque via Delen OnLine, dans la mesure où ces opérations ne concernent pas des comptes gérés par la Banque. Il/elle s'engage à ne transmettre des ordres, à les modifier ou à les annuler que de la manière prévue dans les Conditions générales, dans ce Règlement particulier ou dans la Convention Delen OnLine.

La Banque a la possibilité de refuser ou de suspendre l'exécution d'un ordre passé via Delen OnLine dans les cas suivants :

- problèmes ou difficultés lors de l'identification du client en ligne ;
- perturbations dans le service ;
- ordres non couverts ou insuffisamment couverts ;

- ordres contraires à la législation ou aux réglementations ;
- ordres qui ne concordent pas avec les usages dans le secteur des placements ou qui témoignent d'un risque extrême ; la Banque souligne toutefois que c'est le client qui prend, de sa propre responsabilité, la décision définitive et le client en convient ;
- lorsque la Banque estime qu'il y a un risque d'abus ou de fraude.

## **7. DISPONIBILITÉ DE DELEN ONLINE ET PRESTATION DE SERVICES VIA DELEN ONLINE**

### **7.1. Obligation de moyens**

La Banque s'engage à utiliser tous les moyens raisonnables, dont elle dispose, pour assurer l'accès au service de Delen OnLine et le bon fonctionnement des fonctions dont le client a besoin pour consulter/gérer son(ses) compte(s) par l'intermédiaire du site. En ce qui concerne l'exploitation du site et le traitement informatisé des transactions financières, la Banque s'engage plus particulièrement à employer les moyens techniques appropriés, conformément aux normes techniques et aux bonnes pratiques applicables en la matière. Un service d'assistance technique est disponible pendant les heures d'ouverture mentionnées sur le site.

### **7.2. Interruptions**

La Banque se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès à Delen OnLine pour y effectuer des activités de maintenance.

Il convient de faire la distinction suivante en cas d'interruption du service par la Banque :

D'une part, il est possible d'interrompre à tout moment l'accès au site en vue d'en assurer l'entretien ou d'y apporter des corrections. Dans ce cas, tout sera mis en œuvre pour réduire les désagréments liés à ce type d'interruption et pour en limiter la durée. Dans la mesure du possible, le client sera informé à l'avance du jour et de l'heure, ainsi que de la durée probable de l'interruption.

D'autre part, des interruptions inattendues peuvent se produire, comme par exemple un incident technique, un cas de force majeure, le hasard ou tout autre incident imprévisible ou échappant au contrôle de la Banque. Dans ces cas-là, il n'est pas possible de prévenir le client

à l'avance. Toutefois, la Banque fera tout son possible pour informer le client, dans un délai raisonnable, de la nature et de la durée probable de l'interruption, au moyen d'une communication sur le site. Par ailleurs, les mesures nécessaires seront prises pour remédier le plus rapidement possible à la situation.

### **7.3. Sécurité**

La Banque s'engage à prévoir des systèmes de sécurité conformes aux développements technologiques. Des systèmes de protection sont ainsi mis en place contre des formes connues et décelables de virus et de fraude informatique. La Banque ne peut toutefois fournir aucune garantie concernant la sécurité du site, et le client accepte les dommages potentiels qui peuvent en découler.

Le client s'engage à assurer le bon fonctionnement de son matériel et de son logiciel de sorte à établir une connexion optimale avec Delen OnLine, en tenant compte des exigences de système mentionnées sur le site.

Le client s'engage à conserver, avec le soin nécessaire, les données d'identification qui lui ont été fournies par la Banque et d'en respecter le caractère confidentiel, ainsi qu'à respecter les mesures de sécurité. Ces données d'identification ne peuvent, sous aucun prétexte, être communiquées à des tiers, quels qu'ils soient. Le client accepte la responsabilité des transactions qui ont été effectuées avec ses données d'identification.

Au cas où un abus est constaté ou présumé, ou en cas de perte des données d'identification, le client doit immédiatement contacter la Banque pour faire bloquer l'accès et obtenir de nouvelles données d'identification.

En cas de difficultés lors de l'utilisation de Delen OnLine, le client doit aussi en avvertir immédiatement la Banque.

Le client est responsable des éventuelles conséquences de la perte ou du vol de ses données d'identification. La Banque s'engage, lorsqu'elle est informée par le client de la perte ou du vol, et, dans la mesure où cela est techniquement possible, à empêcher toute nouvelle utilisation de Delen OnLine sur la base de ces données d'identification.

### **7.4. Blocage**

La Banque bloquera automatiquement l'accès après trois tentatives de connexion erronées et se réserve le droit de bloquer également l'accès après que se soit écoulé un délai de six mois consécutifs pendant lesquels le client ne se sera pas connecté.

## **8. TARIFS ET FRAIS**

Les frais de transaction via Delen OnLine, ainsi que de demande d'un digipass, sont indiqués dans la liste des prix. Les tarifs sont disponibles auprès de toutes les agences de la Banque et peuvent aussi être consultés sur le site.

Les frais de matériel et de logiciel du client, ainsi que d'accès à Internet, de connexion et de téléphone ou de tout autre moyen de communication, sont à la charge du client.

## **9. DÉCLARATIONS DU CLIENT**

Le client déclare être informé de ce qui suit :

- de la manière d'utiliser le site, telle que décrite dans le mode d'emploi figurant sur le site ;
- de la portée des éventuelles opérations qu'il effectue par l'intermédiaire de Delen OnLine ;
- du fonctionnement d'Internet ;
- du fait que les données mentionnées sur le site sont reprises à titre purement informatif ;
- du fait que Delen OnLine ne contient pas de conseil de placement personnalisé pour le client et que la manière dont les informations sont publiées sur le site ne peut pas tenir compte de la situation personnelle du client ; et
- de la législation en vigueur concernant l'usage abusif d'informations privilégiées, des mécanismes particuliers et du blanchiment d'argent.

## **10. RESPONSABILITÉ**

### **10.1. Responsabilité de la Banque**

Toutes les obligations de la Banque dans le cadre de la mise à disposition de Delen OnLine sont des obligations de moyens.

Sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute grave, la Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable dans les cas suivants :

- en cas d'interruption, d'arrêt ou de dérangement dans le fonctionnement du service, plus particulièrement en cas d'arrêt pour cause d'entretien ou de mise en ordre du système informatique ou en cas de manquement technique ou de panne du système informatique ou d'Internet ;
- en cas de vol, perte, destruction ou modification des données, du logiciel ou du matériel informatique suite à l'accès illégal d'un tiers aux systèmes informatiques de la Banque ou d'un client, ou suite à un virus émanant du site, d'Internet ou du système informatique de la Banque ou d'un client ;
- en cas de non-exécution des ordres transmis, due à des fautes de transmission, de retards dans l'envoi des données, ou, en règle générale, de problèmes dans l'envoi ou la réception des ordres, quelle qu'en soit la cause.

Il faut entendre par force majeure :

- le mauvais fonctionnement de la bourse ou du marché ;
- toutes fautes techniques ou pannes dans le réseau qui ne tombent pas sous le contrôle de la Banque ;
- le défaut, l'indisponibilité ou les fautes commises par un tiers fournisseur de matériel, de services ou d'information, auquel la Banque doit faire appel pour la mise à disposition et l'exécution du service, tels que, mais pas exclusivement, les exploitants des réseaux téléphoniques, des services Internet, les fournisseurs d'informations, les bourses et les intermédiaires à qui les bourses confient l'organisation des marchés ;
- la désorganisation des services suite à une grève, y compris une grève du personnel de la Banque ;
- les décisions imposées par une autorité juridique ou de fait, belge ou autre.

Dans les cas où la responsabilité de la Banque serait cependant retenue, une limitation de la responsabilité doit être prise en compte. La Banque n'interviendra dans le préjudice que dans la mesure où celui-ci est réel et a touché le client directement et personnellement.

### **10.2. Responsabilité du client**

Le client porte l'entière responsabilité de :

- ses décisions relatives aux placements ;

- des opérations qui sont effectuées sur son compte et des pertes éventuellement subies suite à l'utilisation du service, même si ces pertes, pour quelque raison que ce soit, sont supérieures à la provision présente sur son compte;
- du préjudice qui est la conséquence d'actes, commis par le client, contraires au Règlement général, à ce Règlement particulier, à la Convention conclue relative à Delen OnLine ou au mode d'emploi ;
- du préjudice résultant du mauvais fonctionnement de l'infrastructure du client.

## **11. PREUVE**

La procédure d'identification par laquelle le client doit passer lors de l'accès au site, a force probante entre les parties quant à l'identification du client et est équivalente à une signature manuscrite par laquelle le client marque son accord avec tous les ordres ou opérations qui sont transmis à partir de l'accès effectif.

Le client accepte que le système informatique de la Banque enregistre toutes les opérations effectuées par le client par l'intermédiaire de Delen OnLine et que ces dernières soient conservées dans un fichier. En cas de litige, ce fichier aura force probante entre les parties.

Lorsque le client soutient qu'une erreur ou une irrégularité s'est produite dans le système, il lui revient d'en apporter la preuve.

La Banque n'est pas liée par quelque document que ce soit, téléchargé par le client à partir de Delen OnLine et/ou imprimé par lui et qui ne porte pas la signature d'une personne autorisée de la Banque. Un tel document n'est pas davantage opposable à la Banque.

## **12. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DE LA BANQUE**

Tous les droits sur le site, sur Delen OnLine et sur le mode d'emploi appartiennent exclusivement à la Banque ou à ses fournisseurs, et sont protégés sur la base des droits d'auteurs et d'autres droits de propriété intellectuelle.

Le client s'abstient de toute violation de ces droits. Il n'acquiert qu'un droit d'usage non exclusif et non transférable.

Le client ne fournira d'aucune manière, à des tiers, son accès personnel, directement ou

indirectement, à titre gratuit ou onéreux, entièrement ou partiellement. Il est également interdit au client de copier, traduire, adapter, etc. Delen OnLine ou le mode d'emploi sans autorisation préalable de la Banque.

## **13. TRANSFERT**

Le client n'est pas autorisé à transférer à des tiers les droits et les obligations stipulés dans le présent règlement. Les transferts contraires à cette disposition sont nuls.

## **14. RÉSILIATION**

Tant le client que la Banque peuvent à tout moment mettre un terme à l'utilisation de Delen OnLine et résilier la convention en respectant un préavis de 3 jours ouvrables bancaires.

En cas d'inexécution grave ou si le client ne respecte pas les procédures de sécurité, la Banque peut mettre fin à l'accès du client avec effet immédiat.

## **ANNEXE AU RÈGLEMENT PARTICULIER RELATIF À DELEN ONLINE**

Les informations publiées sur le site Internet Delen OnLine proviennent de divers fournisseurs d'informations. Ces fournisseurs d'informations souhaitent porter à votre connaissance des informations et obligations importantes que vous devez accepter et respecter. La Banque se réserve le droit de compléter à tout moment ces clauses ou de les modifier conformément aux dispositions en vigueur pour les modifications du présent Règlement.

### **1. Dispositions générales s'appliquant à tous les fournisseurs d'informations**

- 1.1.** La Banque déclare qu'aucun des fournisseurs d'informations n'agit comme sponsor de la Banque ni en tant que distributeur de ses services.
- 1.2.** Les fournisseurs d'informations ne sont pas responsables des erreurs, omissions ou manquements dans le contenu des informations qu'ils fournissent, ni de toute action qui aurait été entreprise sur cette base.
- 1.3.** Le fournisseur d'informations a le droit de mettre fin à la fourniture d'informations au client, à tout moment, sans que sa responsabilité puisse être engagée.
- 1.4.** Le client accepte que la fourniture d'informations soit soumise aux conditions contractuelles en vigueur entre la Banque et le fournisseur d'informations et que la fin de ce contrat entraîne nécessairement la fin de la fourniture d'informations.

### **2. Dispositions applicables à certains fournisseurs d'informations**

#### **2.1. Indices Dow Jones**

Le client reconnaît et accepte que le Dow Jones et les entreprises qui y sont liées, le CBOT et les entreprises qui y sont liées et chacun de leurs administrateurs, directeurs, membres du personnel, agents, représentants et licenciés, ne sont pas responsables des

pertes ou des dommages découlant directement ou indirectement de :

- toute erreur, omission, retard ou manquement dans la fourniture des indices ou de toute autre information fournie ;
- toute décision prise ou action entreprise par la Banque ou ses clients, sur la base des cours des indices ou de toute autre information fournie.

Le client reconnaît et accepte que le Dow Jones et les entreprises qui y sont liées, le CBOT et les entreprises qui y sont liées et chacun de leurs administrateurs, directeurs, membres du personnel, agents, représentants et licenciés, ne sont pas responsables des pertes de revenus professionnels, de manques à gagner, de dommages directs ou indirects de quelque nature que ce soit, même s'ils découlent d'actes illicites ou non-conformes aux conventions, et cela même si lesdits responsables étaient informés de la survenance de tels dommages. En aucun cas la responsabilité du Dow Jones et des entreprises qui y sont liées, du CBOT et des entreprises qui y sont liées et de leurs administrateurs, directeurs, membres du personnel, agents, représentants et licenciés, mise en cause par une réclamation qui est à bon droit liée à la fourniture des indices, ne dépassera le montant que la Banque leur a payé dans la période de 12 mois précédant le fait ayant donné lieu à la réclamation.

Le client reconnaît que le Dow Jones, CBOT et les entreprises qui leurs sont liées ne donnent aucune garantie, ni explicite, ni implicite, concernant les indices, y compris mais pas exclusivement :

- les garanties relatives à la ponctualité la justesse, l'intégralité, l'actualité, la négociabilité, la qualité ou l'adéquation pour un but particulier des indices ou ;
- les garanties concernant les résultats obtenus par la Banque, ses clients ou toute autre personne ou entité.



## **2.2. Licence relative à la fourniture des chiffres historiques du London Stock Exchange**

Le client reconnaît que le London Stock Exchange n'est pas responsable des fautes ou manquements concernant les informations fournies quant aux cours de bourse différés, ni d'aucune opération qui aurait été faite sur cette base.