

Bienvenue 🖐️

Les conditions que vous lisez ici, ainsi que les règles de la Stichting Noordnederlandse Beleggersgiro, s'appliquent à votre compte d'investissement. Veuillez les lire attentivement et nous demander une explication à Curvo (hello@curvo.eu) si vous ne comprenez pas quelque chose.

Vous devrez accepter ces conditions lorsque vous ouvrirez un compte sur Curvo. Nous avons rédigé un bref résumé expliquant les principaux termes et expliquant ce que fait la fondation et comment elle fonctionne, avant que vous ne procédiez à l'ouverture de votre compte. Nous avons également apporté des modifications aux conditions qui énumèrent les changements spécifiques à Curvo et à votre compte d'investissement.

Qui est NNEK ?

NNEK (Noordnederlands Effektenkantoor) est le partenaire de Curvo. Cette société existe depuis 1986 et fait fructifier le patrimoine de ses clients aux Pays-Bas. Elle est [agrée](#) en tant qu'entreprise d'investissement par l'AFM, l'autorité de régulation financière néerlandaise. Elle est [autorisée](#) par la FSMA (le régulateur belge) à lancer Curvo grâce au passeport de sa licence.

Qu'est-ce qu'un beleggersgiro ?

L'objectif premier de notre dépositaire est de protéger vos avoirs. Il s'agit d'un virement d'investisseur ("beleggersgiro" en néerlandais), un système principalement utilisé aux Pays-Bas. Les virements d'investisseur sont utilisés par de grandes institutions financières telles que ABN Amro et ING pour protéger les avoirs de leurs clients. La particularité d'un virement d'investisseur réside dans le fait qu'il regroupe tous les investissements de ses clients pour assurer sa gestion quotidienne.

Vous êtes le bénéficiaire effectif de votre patrimoine

Pour des raisons de sécurité et de commodité, le dépositaire détient les actifs pour vous. De ce fait, le dépositaire est le propriétaire légal de vos actifs et vous en êtes le propriétaire

effectif. Mais ne vous inquiétez pas. Juridiquement, vous êtes le véritable propriétaire et vous avez le contrôle total.

Réglementé par les autorités financières néerlandaises

Le dépositaire de Curvo est la Stichting Noordnederlandse Beleggersgiro, gérée par NNEK. Il est strictement réglementé par l'AFM et la Nederlandsche Bank (Banque nationale néerlandaise) :

- Il protège les actifs des clients de NNEK depuis sa création en 2001
- Il s'agit d'une entité juridique indépendante, distincte de Curvo et de NNEK.
- Il n'a aucune activité commerciale. Sa seule mission est de protéger vos biens.
- Il garantit la séparation de la gestion et de la détention de vos actifs. Cela signifie qu'en cas de fermeture de Curvo ou de NNEK, vous aurez toujours un accès total à vos actifs.

Existe-t-il un système de protection des investissements ?

Le principal objectif du cadre réglementaire européen pour les entreprises d'investissement est de protéger les clients tels que vous. Il veille par exemple à ce que

- il y a une séparation entre vos actifs et ceux de l'entreprise d'investissement
- vos actifs sont détenus par une entité distincte (le dépositaire)
- un contrôle strict permet de détecter rapidement les irrégularités potentielles

Avant que l'UE ne mette en place le système européen de protection des investisseurs, il arrivait que des comportements frauduleux de la part d'entreprises d'investissement ne soient pas détectés et que des clients subissent des pertes. Le système européen s'applique à tous les clients européens d'une entreprise d'investissement, y compris vous, et protège jusqu'à 20 000 euros de votre argent contre la fraude et le détournement de fonds.

Quelles sont les autres institutions financières qui utilisent un tel système ?

Certaines des plus grandes institutions financières telles que ING, ABN Amro et BinckBank utilisent un système de virement pour regrouper les transactions et les achats.

Détails de la Stichting Noordnederlandse Beleggersgiro

La Stichting Noordnederlandse Beleggersgiro a son siège à Heerenveen, Pays-Bas, K.R. Poststraat 100-2, 8441 ER, et est inscrite à la Chambre de commerce 02073733.

En cas de litige

En cas de litige entre le client et NNEK, la [version néerlandaise des conditions de la Stichting Noordnederlandse Beleggersgiro](#) sera la version juridiquement contraignante.

Modifications des conditions pour les clients de Curvo

Veuillez noter que les conditions énumérées ci-dessous diffèrent légèrement pour vous en tant que client de Curvo. Afin de vous fournir un contexte supplémentaire lors de la lecture des conditions, nous avons apporté les modifications suivantes qui sont spécifiques à Curvo. Veuillez les lire attentivement et nous demander une explication à Curvo (hello@curvo.eu) si vous ne comprenez pas quelque chose.

Résumé

- Curvo s'occupe de toute la communication directement avec vous via l'application Curvo. Vous pouvez communiquer avec nous à tout moment via l'application ou par e-mail.
- Vous ne pouvez ouvrir un compte Curvo que si vous êtes résident belge et disposez d'un compte bancaire établi en Belgique.
- Vous ne pouvez ouvrir un compte Curvo qu'à votre nom (pas de compte joint).
- Vous êtes protégé par le système de protection des investisseurs (20 000 euros).

Article 1 : Conditions

- **Services électroniques** : Ils se font uniquement par le biais de l'application Curvo.
- **Code de connexion** : Vous ne recevrez pas de nom d'utilisateur ou de mot de passe de la part de NNEK. Vous aurez simplement un accès complet via l'application Curvo sur votre smartphone.
- **Compte de comptoir** : Par l'intermédiaire de Curvo, vous pouvez avoir un compte ouvert auprès d'une banque en Belgique.

Article 2 : Comment fonctionne mon compte d'investissement ?

- **2.2** : Vous pouvez ouvrir, par l'intermédiaire de Curvo, un compte d'investissement au nom d'une seule personne physique. Nous ne proposons pas de co-comptes.
- **2.4** : Tout vous est communiqué via l'application Curvo.

Article 4 : Qu'est-ce qu'un compte de contrepartie ?

- **4.1** : En tant que client de Curvo, vous devez fournir un compte bancaire dont vous êtes titulaire avec un IBAN belge.

Article 5 : Personne des États-Unis

- **5.1** : Vous ne pouvez pas ouvrir un compte d'investissement si vous ne résidez pas en Belgique.

Article 6 : Ouverture d'un compte d'investissement au nom d'une seule personne physique.

- **6.1** : Vous devez résider en Belgique.

Article 7 : Ouvrir un compte d'investissement au nom de deux personnes physiques.

- Cette disposition ne s'applique pas aux clients de Curvo.

Article 8 : Ouverture d'un compte d'investissement au nom d'un enfant mineur.

- Cette disposition ne s'applique pas aux clients de Curvo.

Article 9 : Ouverture du compte d'investissement au nom d'une personne morale, d'une société ou d'une organisation

- Cette disposition ne s'applique pas aux clients de Curvo.

Article 10 : Ouverture du compte d'investissement au nom d'une personne morale, d'une société ou d'une organisation

- **10.2** : Vous devez effectuer le premier dépôt à partir d'une banque établie en Belgique.
- **10.3** : ne s'applique pas aux clients de Curvo.
- **10.7** : Comme pour le point 10.2, vous devez effectuer ce dépôt à partir d'une banque établie en Belgique.

Article 13 : Détails des commandes

- **13.2** : Ce processus est géré par l'application Curvo et envoyé au NNEK qui le traite le même jour.

Article 17 : Quels sont les coûts que vous payez ?

- **17.3** : Vous aurez un accès complet via l'application de Curvo avec un accès 24/7 à votre tableau de bord.

Article 19 : Communication

- **19.1** : Nous communiquons avec vous en anglais via l'application Curvo.

Article 20 : Informations sur le compte d'investissement, contrôle et valeur probante

- **20.2** : Vous devez vérifier toutes ces informations via l'application Curvo.

Article 22 : Utilisation de services électroniques

- **22.4** : Il n'y a pas de code d'accès, vous accédez et acceptez les conditions générales par l'intermédiaire de l'application Curvo.

Les conditions que vous lisez ici, ainsi que les conditions de Stichting Noordnederlandse Beleggersgiro, s'appliquent à votre compte d'investissement. Veuillez les lire attentivement et demander des explications à votre conseiller si vous ne comprenez pas quelque chose.

Table des matières

[Article 1 : Conditions](#)

[Article 2 : Comment fonctionne le compte d'investissement ?](#)

[Article 3 : Qu'est-ce qu'un investissement ?](#)

[Article 4 : Qu'est-ce qu'un compte de contrepartie ?](#)

[Article 5 : Personne américaine](#)

[Article 6 : Ouverture d'un compte d'investissement au nom d'une personne physique.](#)

[Article 7 : Ouvrir un compte d'investissement au nom de deux personnes physiques.](#)

[Article 8 : Ouverture d'un compte de placement au nom d'un enfant mineur.](#)

[Article 9 : Ouverture d'un compte de placement au nom d'une personne morale, d'une société ou d'une organisation](#)

[Article 10 : Identification](#)

[Article 11 : Versement d'argent sur votre compte d'investissement](#)

[Article 12 : Retrait d'argent du compte d'investissement](#)

[Article 13 : Détails des ordres](#)

[Article 14 : Politique d'exécution des ordres](#)

[Article 15 : Représentation ou procuration pour donner des ordres](#)

[Article 16 : Décès](#)

[Article 17 : Quels sont les frais à votre charge ?](#)

[Article 18 : Que faisons-nous de vos données \(personnelles\) ?](#)

[Article 19 : Communication](#)

[Article 20 : Informations sur le compte d'investissement, contrôle et valeur probante](#)

[Article 21 : Responsabilité](#)

[Article 22 : Utilisation de services électroniques](#)

[Article 23 : Signature électronique](#)

[Article 24 : Preuve](#)

[Article 25 : Conséquences de la résiliation de l'accord et/ou de la clôture du compte d'investissement](#)
[Conséquences de la résiliation de l'accord et/ou de la clôture du compte d'investissement](#)

[Article 26 : Modifications des conditions générales](#)

[Article 27 : Conflits d'intérêts Conflits d'intérêts](#)

[Article 28 : Supervision](#)

[l'article 29 : Plaintes](#)

[Article 30 : Droit applicable](#)

Article 1 : Conditions

Nous utilisons des termes dans les présentes conditions. Ces termes sont imprimés en *italique*. Les termes définis au singulier ont la même signification s'ils sont utilisés au pluriel

et vice versa. Les titres au-dessus des articles ne servent qu'à faciliter la lecture et n'affectent pas le sens des termes et conditions.

Conseiller : une personne ou une société qui peut fournir des conseils financiers indépendants lors de la prise de décisions financières.

Jour ouvrable bancaire : jour où les banques commerciales sont ouvertes aux Pays-Bas et, dans le cas de titres cotés, où le marché officiel d'instruments financiers concerné est ouvert pour la réalisation de transactions.

Investisseur Giro : Stichting Noordnederlandse Beleggersgiro, ayant son siège à Heerenveen, Pays-Bas, K.R. Poststraat 100-2, 8441 ER, immatriculée à la Chambre de commerce 02073733.

Compte d'investissement : registres tenus au nom du titulaire *du compte* et indiquant les titres et/ou les fonds que le virement de l'investisseur détient pour le compte, aux risques et aux frais du *titulaire du compte*.

Titre(s) : instrument financier au sens du *Wft*

Services électroniques : accès au *compte d'investissement* et possibilité d'effectuer *des transactions* sur ce compte par des moyens électroniques.

Fonds : entreprise d'investissement *émettant des valeurs mobilières* au sens du *Wft*.

Fonds du marché monétaire : un fonds qui investit dans des dépôts et d'autres produits du marché monétaire ou tout autre fonds sélectionné par NNEK qui est approprié pour l'investissement temporaire des fonds.

Code de connexion : le nom d'utilisateur et le mot de passe donnés par NNEK au titulaire du compte pour lui permettre d'accéder aux pages Internet de NNEK.

NNEK : Noordnederlands Effektenkantoor B.V., opérant également sous le nom de Fondsenplatform, ayant son siège social à Heerenveen, Pays-Bas, K.R. Poststraat 100-2, 8441 ER, inscrit à la Chambre de commerce 02017874.

Compte central : compte bancaire et/ou compte-titres tenu au nom de l'investisseur auprès d'un établissement de crédit au profit de tous les titulaires de comptes.

Ordre : instruction, y compris les demandes, concernant le compte d'investissement.

Accord : un accord entre NNEK et le titulaire du compte pour la fourniture de services d'investissement par NNEK.

Règlement intérieur : le règlement de la fondation Noordnederlandse Beleggersgiro

Titulaire du compte : la personne physique ou morale, la société ou l'organisation qui, conformément à ses règles et conditions, détient un compte d'investissement auprès du compte de virement de l'investisseur.

Compte de comptoir : un compte en espèces au nom du titulaire du compte auprès d'une banque établie aux Pays-Bas et disposant d'une licence telle que visée à l'article 2:11 du *Wft*.

Actifs : la valeur totale de tous vos *titres et/ou fonds* sur votre compte d'investissement à tout moment.

Conditions générales : les conditions générales de la Stichting Noordnederlandse Beleggersgiro (Fondation Noordnederlandse Beleggersgiro).

Transfert de valeur : transfert de la valeur (argent) d'un compte d'assurance ou de rente à un autre compte d'assurance ou de rente.

Wft : la loi sur la surveillance financière, ou la loi qui pourrait être envisagée pour la remplacer

Article 2 : Comment fonctionne le compte d'investissement ?

2.1 Vous investissez sur le compte d'investissement afin de vous constituer un patrimoine.

2.2 Vous pouvez ouvrir un compte d'investissement au nom de deux personnes physiques au maximum, d'un enfant mineur ou d'une personne morale, d'une société ou d'une organisation. Vous concluez en même temps une convention.

2.3 Vous êtes le titulaire du compte. Nous sommes NNEK.

2.4 Votre compte d'investissement est un compte numérique. Cela signifie que

- I. vous ouvrez un compte d'investissement avec l'aide de votre conseiller via internet ;
- II. vous avez accès à votre compte d'investissement via l'internet ;
- III. en principe, nous communiquerons avec vous par courrier électronique et/ou par l'intermédiaire de notre (nos) site(s) Internet.

2.5 Vous déclarez avoir lu et accepté les conditions et le règlement.

2.6 Si aucun dépôt n'a été effectué dans les 90 jours suivant l'ouverture du compte d'investissement, nous supposerons que vous ne souhaitez pas utiliser le compte d'investissement et nous aurons le droit de clôturer le compte d'investissement.

Article 3 : Qu'est-ce qu'un investissement ?

3.1 Investir, c'est investir, par exemple, dans des titres ou des fonds. L'objectif est d'accroître votre patrimoine, de le maintenir ou d'obtenir des revenus.

3.2 Lorsque vous investissez, vous prenez des risques. Votre patrimoine peut prendre de la valeur, mais aussi en perdre. Il s'agit d'une incertitude. Les résultats obtenus dans le passé ne préjugent en rien des résultats futurs. Pour plus d'informations sur l'investissement et le risque, voir l'annexe "Caractéristiques des instruments financiers et des risques".

Article 4 : Qu'est-ce qu'un compte de contrepartie ?

4.1 Lorsque vous ouvrez votre compte d'investissement, vous devez fournir un compte bancaire que vous détenez auprès d'une banque établie aux Pays-Bas. Nous appelons ce compte bancaire votre compte de contrepartie.

4.2 Ce compte bancaire doit être à votre nom et le nom du compte bancaire doit être exactement le même (initiales, suffixe, nom de famille) que le nom de votre compte d'investissement.

4.3 Si le compte d'investissement est à deux noms, le compte de contrepartie doit être au nom de l'un des deux ou au nom des deux.

4.4 Si vous souhaitez retirer de l'argent de votre compte de placement, nous le transférerons toujours sur votre compte de contrepartie.

4.5 Le compte de contrepartie d'un mineur doit toujours être au nom de l'un ou des deux représentants légaux. Le compte de contrepartie d'une personne morale, d'une société ou d'une organisation doit être au nom de cette personne morale, de cette société ou de cette organisation.

4.6 Lors de l'ouverture de votre compte d'investissement, vérifiez soigneusement l'IBAN de votre compte de contrepartie. Veuillez nous informer immédiatement de tout changement concernant votre compte de contrepartie. Vous êtes responsable des conséquences si vous ne nous communiquez pas l'IBAN correct.

4.7 Nous sommes en droit de refuser l'ouverture d'un compte d'investissement sans en donner les raisons.

Article 5 : Personne des États-Unis

5.1 Vous ne pouvez pas ouvrir un compte d'investissement si

- un titulaire de compte est une personne américaine ;
- ne réside pas aux Pays-Bas.

5.2 Une personne américaine est généralement une personne qui est un ressortissant américain et/ou un résident américain, qui est née ou a récemment résidé aux États-Unis (États-Unis, y compris les territoires américains suivants : Porto Rico, Guam et les îles Vierges américaines).

5.3 Si vous devenez ou cessez d'être une US Person après avoir noué des relations avec nous, vous devez nous le signaler et nous aurons le droit de mettre fin immédiatement à nos relations avec vous.

Article 6 : Ouverture d'un compte d'investissement au nom d'une seule personne physique.

6.1 Si vous souhaitez ouvrir un compte d'investissement à votre nom, vous devez vous enregistrer aux Pays-Bas.

Article 7 : Ouvrir un compte d'investissement au nom de deux personnes physiques.

7.1 Si vous souhaitez ouvrir un compte d'investissement au nom de deux personnes physiques, vous devez tous deux résider aux Pays-Bas.

7.2 Un compte d'investissement au nom de deux personnes physiques est appelé compte d'investissement "et/ou". Vous avez tous deux droit aux avoirs du compte d'investissement. Vous pouvez nous donner des ordres ensemble ou seuls, par exemple pour retirer de l'argent. Nous pouvons supposer que si l'un d'entre vous nous donne un ordre, vous êtes tous les deux d'accord.

7.3 Si vous nous donnez l'ordre de clôturer votre compte de placement, de transférer vos titres à une autre organisation, de changer le nom de votre compte de contrepartie ou de changer le nom de votre compte de placement, vous devez tous deux donner votre accord.

7.4 Nous pouvons toujours vous demander à tous les deux de convenir d'une instruction.

7.5 Nous avons le droit, si nous ne recevons pas les mêmes instructions, d'exécuter quand même la commande en question. Nous avons également le droit de suspendre ou même de refuser la commande tant que nous n'avons pas reçu une confirmation identique de votre part à tous les deux.

Article 8 : Ouverture d'un compte d'investissement au nom d'un enfant mineur.

8.1 Un compte d'investissement ne peut être ouvert au nom d'un enfant mineur qu'avec le consentement de son (ses) représentant(s) légal(aux). L'enfant mineur et le(s) représentant(s) légal(aux) doivent tous deux résider aux Pays-Bas.

8.2 L'enfant mineur a droit aux actifs du compte d'investissement, mais il ne peut pas disposer de ses actifs de manière indépendante ni accomplir des actes pour le compte ou aux frais de son compte d'investissement. Le(s) représentant(s) légal(aux) est (sont) la (les) seule(s) personne(s) autorisée(s) à disposer des avoirs sur le compte d'investissement.

8.3 Par représentant légal, on entend une personne physique ou morale qui a été désignée sur la base de dispositions légales pour agir à la place d'une personne incapable d'accomplir des actes juridiques. Le mineur est représenté par le(s) représentant(s) légal(aux).

8.4 Si le mineur est représenté par deux représentants légaux, ceux-ci peuvent nous donner des ordres ensemble ou seuls, comme par exemple l'ordre de retirer de l'argent, et nous pouvons supposer que si l'un d'eux nous donne un ordre, les deux sont d'accord. En outre, les dispositions des articles 7.3 à 7.5 s'appliquent.

8.5 Un compte d'investissement au nom d'un mineur ne peut être ouvert qu'au nom d'un (1) enfant mineur. Un compte d'investissement au nom de deux mineurs, ou au nom d'un mineur et d'un adulte, n'est pas possible.

8.6 Si l'un des représentants légaux s'oppose à l'utilisation du compte d'investissement, nous pouvons bloquer tout ou partie du compte d'investissement. Dans ce cas, vous ne pourrez prendre aucune mesure au nom ou aux frais de la partie bloquée du compte d'investissement. Dans ce cas, les représentants légaux doivent déterminer ensemble ce qu'il advient du compte de placement.

8.7 Si le mineur atteint l'âge de la majorité, il pourra accéder à son compte d'investissement de manière indépendante à partir de ce moment, après que nous l'ayons ré-identifié et qu'il remplisse les conditions de l'accord. Les pouvoirs du (des) représentant(s) légal(aux) sur le compte d'investissement expirent automatiquement à la majorité du mineur.

8.8 En général, le(s) représentant(s) légal(aux) doit(vent) investir les biens d'un mineur avec efficacité et modération. En tant que représentant(s) légal(aux), vous devez déterminer vous-même ce que vous entendez par investissement efficace et mesuré.

8.9 Si une ordonnance du tribunal d'arrondissement est applicable à votre situation, vous devrez la demander vous-même et fournir une copie de cette ordonnance, montrant que vous, en tant que représentant(s) légal(aux), avez l'autorisation d'investir les avoirs de l'enfant mineur. Si vous décidez d'investir pour l'enfant mineur sans avoir pris cette décision, nous ne sommes pas responsables des dommages qui en découlent (suite). Demandez conseil à votre conseiller.

Article 9 : Ouverture du compte d'investissement au nom d'une personne morale, d'une société ou d'une organisation

9.1 Un compte d'investissement au nom d'une personne morale, d'une société ou d'une organisation ne peut être ouvert que si celle-ci est établie aux Pays-Bas.

9.2 Le(s) bénéficiaire(s) effectif(s) de la personne morale, de la société ou de l'organisation doit(vent) résider aux Pays-Bas et ne peut(vent) pas être une personne américaine.

9.3 L'entité juridique, la société ou l'organisation peut être représentée par un maximum de deux représentants légalement valides.

Article 10 : Identification

10.1 Nous avons l'obligation légale de vous identifier avant que vous puissiez investir sur votre compte d'investissement. Comme vous ne vous rendez pas dans nos bureaux, nous vous identifions par le biais d'une "identification dérivée".

10.2 L'"identification dérivée" fonctionne comme suit. Vous devez effectuer votre premier dépôt sur un compte de paiement - portant exactement le même nom que votre nouveau compte d'investissement - auprès d'une banque établie aux Pays-Bas.

10.3 Si le compte d'investissement est au nom de deux titulaires, vous devez effectuer le premier dépôt :

- d'un compte de paiement commun auprès d'une banque établie aux Pays-Bas, dont les deux noms doivent correspondre exactement au nom du compte d'investissement ; ou
- à partir de deux comptes de paiement distincts auprès d'une banque établie aux Pays-Bas, dont chaque titulaire est le premier titulaire du compte et dont les deux noms correspondent exactement au nom de votre nouveau compte d'investissement.

10.4 Dans certains cas, l'identification n'est pas possible. Par exemple, si votre nom de famille est plus long que ce qui peut être traité numériquement. C'est notamment le cas pour un compte d'investissement "et/ou". Parfois, le nom du deuxième titulaire du compte n'est pas entièrement lisible. Dans ce cas, nous pouvons demander des documents supplémentaires, par exemple un extrait de compte bancaire sur lequel votre nom est entièrement lisible.

10.5 L'"identification dérivée" peut également se faire par identification en ligne via votre banque, par exemple avec iDIN. Ou, sous certaines conditions, par transfert de valeur, par exemple dans le cas d'un compte de pension.

10.6 Nous avons toujours le droit de vous demander des informations supplémentaires.

10.7 Une fois l'identification effectuée, vous pouvez également déposer de l'argent sur votre compte d'investissement à partir d'autres comptes bancaires auprès de banques établies aux Pays-Bas.

Article 11 : Versement d'argent sur votre compte d'investissement

11.1 Si vous souhaitez verser de l'argent sur votre compte d'investissement, vous transférez de l'argent de votre compte bancaire vers le compte central. Vous donnez l'instruction à votre banque. Vous indiquez le numéro de votre compte de placement comme référence de paiement. L'argent ne peut être déposé qu'en euros.

11.2 Vous pouvez nous demander de prélever automatiquement le dépôt sur votre compte bancaire à intervalles réguliers (mois, trimestre, semestre, année). Un montant minimum peut s'appliquer aux prélèvements automatiques. Les conditions et les montants minimums peuvent être consultés sur notre (nos) site(s) Internet.

11.3 Vous devez vous assurer que votre compte bancaire n'est pas bloqué pour les prélèvements automatiques et qu'il présente un solde suffisant au moment où nous collectons les fonds. Si le solde de votre compte n'est pas suffisant, nous ne pourrions pas encaisser les fonds et nous ne serons pas obligés d'encaisser les fonds à une date ultérieure.

11.4 Pour nous autoriser à prélever automatiquement des montants sur votre compte bancaire, veuillez remplir une fois le formulaire "Autorisation de prélèvement automatique". Ce formulaire se trouve sur notre (nos) site(s) Internet.

11.5 Si une domiciliation a échoué, nous vous enverrons un rappel. Vous pouvez alors verser le montant vous-même.

11.6 Si la domiciliation a échoué pendant trois périodes consécutives, nous avons le droit d'arrêter la domiciliation à partir de ce moment.

11.7 Si vous n'êtes pas d'accord avec un montant perçu, vous pouvez demander à votre banque de vous le rembourser. Renseignez-vous auprès de votre banque sur les conditions et le délai de remboursement. Si vous avez demandé à votre banque de vous rembourser un montant perçu, vous nous donnez l'ordre de vendre des titres à hauteur du montant à rembourser.

11.8 Nous ne sommes pas responsables des dommages (consécutifs) résultant de l'échec ou de l'inversion de l'encaissement.

Article 12 : Retrait d'argent de votre compte d'investissement

12.1 Vous pouvez toujours donner l'ordre de transférer de l'argent de votre compte de placement à votre compte de contrepartie. Vous donnez cette instruction via notre (nos) site(s) Internet. Ce faisant, vous nous donnez l'ordre de vendre des titres à hauteur du montant que vous souhaitez retirer. Les retraits ne peuvent être effectués qu'en euros.

12.2 Vous ne pouvez jamais retirer plus d'argent que la valeur de vos titres sur votre compte d'investissement. Vous ne pouvez jamais retirer plus d'argent que la valeur de vos titres sur votre compte d'investissement.

12.3 Notre (nos) site(s) Internet vous indique(nt) le délai nécessaire pour que votre argent soit versé sur votre contre-compte.

12.4 Vous pouvez nous demander de transférer périodiquement et automatiquement de l'argent de votre compte d'investissement à votre compte de contrepartie. Les conditions et les montants minimums peuvent être consultés sur notre (nos) site(s) Internet.

12.5 Par exemple, si votre compte d'investissement a été donné en gage à un prêteur de fonds pour garantir une hypothèque, vous ne pourrez retirer des fonds qu'avec l'accord écrit de ce prêteur de fonds. Vous devez demander vous-même cette autorisation. Demandez conseil à votre conseiller. Dans le cas d'un compte de placement bloqué, par exemple pour constituer un patrimoine de manière fiscalement avantageuse, les règles légales en vigueur s'appliquent.

12.6 Nous avons toujours le droit de bloquer (une partie de) votre compte d'investissement. Dans ce cas, vous ne pourrez prendre aucune mesure au nom ou aux frais de la partie bloquée du compte d'investissement. Nous le ferons, par exemple, si nous avons encore de l'argent sur votre compte.

12.7 Nous pouvons également refuser votre instruction de transférer de l'argent. Nous le faisons, par exemple, si nous soupçonnons que vous êtes induit en erreur ou que la loi est enfreinte. Dans ce cas, nous vous contacterons.

Article 13 : Détails des commandes

13.1 Sur notre (nos) site(s) Internet, vous trouverez toutes les informations et autres conditions relatives à

les commandes.

13.2 Nous ne pouvons traiter les commandes que le jour même de leur réception. Prenez-en de la graine :

- I. sont corrects et clairs. Nous vous contacterons si votre commande est incorrecte ou peu claire ;
- II. ont été reçues par nous avant l'heure limite que nous avons fixée. Les routines de commande actuelles sont indiquées sur notre (nos) site(s) Internet. Les commandes reçues les jours non ouvrables bancaires ou après l'heure limite seront traitées le jour ouvrable bancaire suivant, sans contre-avis de votre part.

13.3 Nous ne sommes pas responsables des conséquences d'ordres incorrects ou peu clairs ou d'ordres reçus les jours non ouvrables bancaires ou après l'heure limite.

13.4 Vous pouvez révoquer un ordre que vous avez donné, à condition que la révocation nous parvienne en temps utile pour que nous puissions encore raisonnablement arrêter l'exécution de l'ordre.

13.5 Nous conserverons une trace de la date et de l'heure de réception de la commande, ainsi que des restrictions que vous avez imposées, le cas échéant. Nous conserverons soigneusement ces informations, qui pourront être utilisées comme preuve.

13.6 Tous les titres qui ne sont pas libellés en euros seront réglés avec vous en euros.

Article 14 : Politique d'exécution des commandes

14.1 Nous avons une politique d'exécution des ordres qui prévoit que, lors de l'exécution d'un ordre, nous prenons toutes les mesures raisonnables pour obtenir le meilleur résultat possible pour vous. Vous pouvez consulter la décision relative à l'exécution des ordres sur notre (nos) site(s) Internet.

14.2 Les ordres sont d'abord compensés par les ordres d'autres titulaires de comptes d'investissement. Si un ordre subsiste après la compensation, il sera exécuté conformément à la politique d'exécution des ordres. Il n'est pas exclu que l'agrégation d'ordres dans un cas particulier puisse vous être défavorable. Pour faciliter l'exécution des ordres portant sur des titres, NNEK peut mettre en gage au profit d'un tiers tous les titres détenus en dépôt par le virement de l'investisseur.

Article 15 : Représentation ou procuration pour donner des ordres

15.1 Si le titulaire du compte est une personne morale, une société ou une organisation, l'ordre doit être signé par le(s) représentant(s) autorisé(s). Si le titulaire du compte est

mineur, la commande doit être signée par le(s) représentant(s) légal(aux). Le titulaire du compte garantit NNEK contre toute responsabilité à cet égard.

15.2 Lorsque le titulaire du compte fait transmettre un ordre par un représentant ou qu'il n'adresse pas de réclamation en temps utile à la NNEK après l'exécution, la NNEK peut, sans y être obligée, considérer que ce représentant est autorisé sans condition à agir au nom du titulaire du compte, tant pour l'ordre susmentionné que pour les ordres ultérieurs. Si le titulaire du compte modifie ou révoque une procuration, il est tenu de notifier cette modification ou cette révocation à la NNEK, indépendamment de toute inscription dans les registres publics. Les communications émanant du représentant ou adressées à celui-ci sont considérées sans réserve comme des communications émanant du titulaire du compte ou adressées à celui-ci.

Article 16 : décès

16.1 Le décès d'un titulaire de compte doit nous être signalé dès que possible.

16.2 Si vous êtes le seul titulaire du compte, le compte d'investissement restera à votre nom après la notification de votre décès. Une fois que nous avons reçu la notification de votre décès, aucun montant ne peut plus être retiré de votre compte d'investissement. Vos héritiers n'ont pas encore accès au compte d'investissement.

16.3 Si vous êtes l'un des deux titulaires du compte, votre co-titulaire peut continuer à utiliser le compte d'investissement si vous décédez, sauf si les héritiers communs s'y opposent par écrit.

16.4 Une fois que nous avons été informés du décès, nous envoyons une lettre à l'adresse de la personne décédée pour lui expliquer les mesures que nous avons déjà prises et ce que nous attendons encore de ses proches. Vous trouverez des informations destinées aux proches sur notre (nos) site(s) Internet.

16.5 Si nous gérons vos actifs, nous pouvons décider, après votre décès, d'investir vos actifs dans une stratégie d'investissement hautement défensive, sauf accord contraire avec vos héritiers. Nous avons également le droit de fixer une période pendant laquelle nous continuons à gérer vos avoirs. En cas de cessation de la gestion des avoirs, nous continuerons à administrer vos avoirs sur votre compte d'investissement.

Article 17 : Quels sont les coûts que vous payez ?

17.1 Vous payez des frais pour la gestion de votre compte d'investissement et vous payez des frais pour la prestation de services d'investissement. Vous trouverez dans le contrat et sur le(s) site(s) Internet de NNEK la liste exacte des frais que vous payez, le montant de ces frais et la manière dont ils sont facturés. Nous ne recevons pas de frais de la part de tiers.

17.2 Outre les frais que vous nous payez, certains produits entraînent également des frais. Par exemple, les gestionnaires de fonds d'investissement facturent des frais pour la gestion de leurs fonds. Ces frais ne sont pas payés directement mais sont déduits du rendement du fonds d'investissement.

17.3 Les coûts totaux que vous payez se composent donc des coûts que vous nous payez directement et des coûts des produits. Au début de vos investissements, nous vous enverrons une estimation des coûts totaux pour les 12 premiers mois liés au service d'investissement que vous avez choisi. Si vous investissez avec nous, vous recevrez au moins une fois par an un aperçu des coûts totaux de votre portefeuille d'investissement.

17.4 Veuillez noter que si vos actifs sont peu importants ou en voie de l'être, les frais et coûts fixes ont un effet relativement plus important sur la valeur de vos actifs.

Article 18 : Que faisons-nous de vos données (personnelles) ?

18.1 Lors de la demande d'ouverture d'un compte d'investissement, nous demandons un certain nombre de données (personnelles) que nous traitons dans le cadre de notre administration. Nous utilisons ces informations pour vous fournir le meilleur service possible. En ouvrant le compte d'investissement, vous acceptez ce traitement. Le traitement comprend également l'enregistrement des conversations téléphoniques, car celles-ci peuvent vous amener à nous donner un ordre. Nous pouvons utiliser ces enregistrements à des fins telles que les opérations commerciales, la fourniture de preuves et le contrôle de la qualité.

18.2 Vous pouvez nous demander une copie de l'enregistrement sonore. Vous devez joindre à votre demande les informations qui nous aideront à retrouver l'enregistrement, telles que le nom du membre du personnel avec lequel vous avez parlé, le numéro de téléphone à partir duquel vous avez appelé, ainsi que la date et l'heure de l'appel.

18.3 Pour pouvoir vous rendre service, nous devons disposer de vos données (personnelles) correctes, y compris votre numéro de téléphone, votre adresse électronique et votre adresse postale. Si nous ne disposons pas de ces informations, nous ne pourrions pas vous joindre (à temps) pour vous communiquer des informations importantes concernant votre compte d'investissement, par exemple. Vous devez donc nous informer immédiatement de toute modification de vos données (personnelles). Vous êtes responsable des conséquences si vous ne nous informez pas de ces changements.

18.4 Nous traiterons vos données (personnelles) de manière confidentielle et conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) et ne les mettrons pas à la disposition de tiers, à moins que cela ne soit légalement requis, nécessaire à l'exécution de l'accord et/ou des règlements, ou autrement lié à l'accord et/ou aux règlements. Dans ce

cas, nous concluons, si nécessaire, un accord pour l'échange de données (personnelles) dans lequel les données à échanger, l'objectif et les conditions applicables sont définis.

18.5 Dans la mesure où cela est applicable et autorisé par la loi, vous acceptez lors de la conclusion du contrat que votre conseiller, la chaîne de franchise ou le prestataire de services auquel votre conseiller est affilié ainsi que - dans le cas où les titres sont détenus en combinaison avec un crédit ou un produit financier - le prêteur et/ou le prestataire ait accès à l'évolution de votre compte d'investissement ou soit tenu informé par nous de l'évolution de votre compte d'investissement aux fins des conseils à vous fournir et/ou de l'exécution du contrat ou des règlements et que nous échangions les données (personnelles) nécessaires vous concernant avec ces personnes.

18.6 Nous avons une déclaration de confidentialité qui vise à vous donner un aperçu des données que nous traitons, des raisons pour lesquelles nous traitons ces données et de ce que nous en faisons. En signant l'accord, vous acceptez notre déclaration de confidentialité. La version la plus récente de notre déclaration de confidentialité est disponible sur notre (nos) site(s) web.

Article 19 : Communication

19.1 Nous communiquons avec vous en néerlandais. Ceci s'applique à toutes les communications telles que les lettres, les courriels et les appels téléphoniques.

19.2 En principe, nous communiquons avec vous par courrier électronique et/ou par l'intermédiaire de notre (nos) site(s) Internet. Vous devez toujours vous assurer que nous disposons de votre adresse électronique et de votre numéro de téléphone corrects.

19.3 Les questions et les conseils concernant votre compte d'investissement peuvent être adressés à votre conseiller. Vous pouvez également nous contacter. Vous trouverez sur notre (nos) site(s) Internet nos coordonnées actuelles et le moment où vous pouvez nous joindre.

19, 4 Vous pouvez passer des commandes par le biais de formulaires de commande (électroniques) sur notre (nos) site(s) Internet.

Article 20 : Informations sur le compte d'investissement, contrôle et valeur probante

20.1 Vous acceptez la fourniture d'informations par voie électronique. Vous êtes conscient des risques liés à la fourniture d'informations par voie électronique. Malgré nos efforts pour maintenir un niveau élevé de sécurité dans les moyens de communication utilisés ou prescrits par nous, nous ne pouvons pas garantir que les risques inhérents à l'échange de données électroniques ne surviendront pas.

20.2 Nous mettons toutes les informations personnelles, y compris les rapports, les comptes, les relevés annuels et les relevés de transaction relatifs à votre compte d'investissement, à votre disposition par voie électronique via la section sécurisée de notre (nos) site(s) Internet. Vous êtes tenu de vérifier régulièrement vos informations personnelles et de vous connecter à notre (nos) site(s) Internet à cette fin.

20.3 Vous êtes tenu de lire et d'examiner toute information relative à votre compte d'investissement que nous vous envoyons, en particulier après l'exécution d'un ordre. Vous devez nous avertir immédiatement si vous constatez une erreur dans ces informations. Nous pourrions alors les vérifier et les corriger.

20.4 Si vous ne faites pas ce rapport dans les quatre semaines suivant la réception des informations, nous pouvons supposer que vous êtes d'accord avec ces informations.

20.5 Nous fournirons des informations non personnelles relatives à votre compte d'investissement par courrier électronique ou par l'intermédiaire de notre (nos) site(s) Internet.

20.6 Toute information mise à disposition par nous via notre (nos) site(s) Internet ou envoyée par courrier électronique sera réputée avoir été reçue par vous au moment de sa mise à disposition ou de son envoi. Si un message est envoyé par courrier électronique en dehors des heures de bureau, il sera réputé avoir été reçu par vous au début du jour ouvrable suivant.

Article 21 : Responsabilité

21.1 Nous serons en mesure d'accomplir nos tâches en toute bonne foi et au mieux de nos capacités. Nous tiendrons compte de vos intérêts au mieux de nos capacités et avec le plus grand soin. Nous ne sommes pas responsables des manquements de tiers. NNEK agira en votre nom et à vos risques pour toutes les actions liées à votre compte d'investissement.

21.2 Des circonstances particulières et/ou imprévues peuvent survenir sur les marchés. Les détenteurs d'un marché réglementé et/ou les organismes de compensation et/ou les fournisseurs de titres peuvent, sur la base de la réglementation, prendre des décisions et des mesures, tant en cas d'urgence qu'ailleurs, qui peuvent affecter la position et la valeur des titres. Ces mesures peuvent inclure, dans des circonstances particulières, la suspension totale ou partielle de la négociation, ce qui peut retarder et/ou retarder l'exécution des ordres. Les circonstances particulières comprennent : un afflux inhabituellement important d'ordres, des dysfonctionnements ou un manque de capacité des systèmes informatiques, de communication ou autres, des lignes ou des équipements, et la suspension totale ou partielle ou l'empêchement du marché des valeurs mobilières. Nous n'acceptons aucune responsabilité pour les conséquences négatives de ces circonstances particulières.

21.3 Nous ne sommes pas non plus responsables des dommages (consécutifs) que vous avez pu subir à la suite de ces circonstances ou en rapport avec elles :

- I. l'utilisation abusive, non autorisée ou incorrecte, par des tiers ou autrement, des produits et services offerts par nous ou par notre intermédiaire et/ou des liens de communication et/ou de l'équipement et/ou d'autres installations de nous ou de tiers, à la suite de laquelle des ordres sont exécutés en ce qui concerne votre compte, pour lesquels vous n'avez pas donné d'ordre ;
- II. les interruptions, de quelque nature que ce soit, de la fourniture d'électricité ou les interruptions des connexions ou équipements de communication, que ces connexions ou équipements soient gérés par nous ou par un tiers ;
- III. les conflits internationaux, les actions violentes ou armées ;
- IV. les mesures prises par tout gouvernement national, étranger ou international ou les mesures prises par un organisme de réglementation ;
- V. les boycotts et les conflits du travail chez les tiers ou sous sa propre autorité ; le personnel ;
- VI. toute autre cause qui vous empêche d'utiliser, en tout ou en partie, les services offerts par nous et les installations associées de nous ou de tiers ;
- VII. les inexactitudes et/ou la non-réception et/ou la réception partielle ou tardive, que ce soit ou non par le biais des services offerts par nous ;
- VIII. le(s) numéro(s) de téléphone, le(s) numéro(s) de télécopie, l'(les) adresse(s) électronique(s) et/ou l'(les) adresse(s) postale(s) ;
- IX. des informations sur les taux de change, des calculs, des relevés de solde ou d'autres informations fournies par nous des informations qui vous sont ou vous seront fournies ;
- X. les informations fournies par des tiers via les services que nous proposons : conseils en investissement, informations sur les prix, astuces, analyses et/ou recommandations et/ou toute autre information, à moins que vous ne démontriez que nous n'avons pas fait preuve de la diligence requise dans la sélection du tiers en question ;
- XI. les choix que vous avez faits concernant les paramètres de sécurité et/ou les mesures de sécurité ou l'absence (partielle) de celles-ci ; et
- XII. les mesures que nous devons prendre, ou que nous pensons devoir prendre, en vertu de toute exigence obligatoire du législateur, des bourses et des autorités de surveillance.

Article 22 : Utilisation de services électroniques

22.1 Notre objectif est de veiller à ce que les services électroniques fonctionnent sans interruption. Si, pour quelque raison que ce soit, un ou plusieurs services électroniques ne sont (temporairement) plus disponibles, nous vous en informerons dans les plus brefs délais.

Nous sommes autorisés à étendre et/ou à limiter la fonctionnalité des services électroniques.

22.2 Pour pouvoir utiliser les services électroniques, vous devez disposer d'un équipement approprié et d'une connexion à l'internet. Les coûts de cet équipement et de cette connexion sont à votre charge.

22.3 Pour pouvoir utiliser correctement les services électroniques, votre système doit répondre aux exigences suivantes :

- I. le système dispose du programme d'exploitation le plus récent et le plus actualisé ;
- II. le système dispose d'un pare-feu et d'un logiciel antivirus mis à jour ; et
- III. le système dispose d'une connexion sécurisée (sans fil).

22.4 Vous êtes tenu de respecter les conditions générales, les orientations et les instructions que nous vous donnons pour respecter les services électroniques et le code d'accès à tout moment.

22.5 Vous êtes tenu de vérifier que l'accès aux services électroniques se fait dans un environnement sécurisé et que la page web commence toujours par : <https://>

22.6 Pour l'accès et l'utilisation des services électroniques, nous fournissons un code d'accès. Ce code de connexion est personnel et inaccessible. Vous êtes tenu de manipuler le code de connexion avec soin. Vous devez le garder secret et ne pas le donner à d'autres personnes.

22.7 En cas de perte ou de vol du code de connexion ou de tout autre soupçon d'utilisation abusive des services électroniques, vous devez nous le signaler dans les plus brefs délais. Vous êtes responsable de tout dommage résultant de l'utilisation non autorisée ou abusive du code de connexion jusqu'à ce que nous ayons reçu cette déclaration. Dès que nous aurons connaissance d'un tel signalement, nous bloquerons immédiatement le code de connexion. En cas de signalement par téléphone, vous devez immédiatement nous le confirmer par écrit.

22.8 Nous pouvons immédiatement bloquer l'utilisation du code de connexion pour accéder aux services électroniques d'un titulaire de compte si

- I. le titulaire du compte décède, fait faillite, demande un sursis de paiement, fait l'objet d'une saisie NNEK, est placé sous tutelle ou administration, ou s'il perd la libre gestion de tout ou partie de son patrimoine ou de ses revenus de toute autre manière ;
- II. vous n'utilisez pas le compte d'investissement conformément aux conditions et au règlement ;

III. il existe un soupçon raisonnable d'utilisation abusive des services électroniques.

22.9 Nous ne sommes pas responsables des dommages (consécutifs) qui en résultent :

- I. l'indisponibilité des services électroniques ;
- II. une mutilation, un retard ou une inexactitude d'une instruction donnée par vous ;
- III. le non-fonctionnement ou le fonctionnement défectueux d'un service de télécommunication, ce qui inclut l'utilisation de l'internet ;
- IV. le non-fonctionnement ou le fonctionnement défectueux de l'équipement que vous utilisez ; v. l'inexécution de vos obligations.

22.10 Nous ne sommes pas responsables des dommages indirects, des dommages (consécutifs) ou du manque à gagner.

Article 23 : Signature électronique

23.1 Une signature électronique est réputée exister si une commande passée par l'intermédiaire des services électroniques ou des formulaires remplis par l'intermédiaire des services électroniques sont authentifiés par les signatures électroniques du signataire qui confirment à nouveau la commande et/ou l'exactitude des informations fournies. Une signature électronique a la même valeur qu'une signature écrite.

Article 24 : Preuve

24.1 L'échange d'informations entre vous et nous, y compris la passation de commandes, la conclusion de contrats, l'établissement et l'acceptation d'offres par le biais des services électroniques, est réputé avoir eu lieu le jour de l'envoi, sauf preuve contraire de votre part. La version stockée par nos soins des informations échangées entre vous et nous par le biais des services électroniques sert de preuve entre vous et nous, sauf preuve contraire de votre part.

Article 25 : Conséquences de la résiliation de l'accord et/ou de la clôture du compte d'investissement

25.1 Vous pouvez résilier le contrat à tout moment si vous ne souhaitez plus investir avec nous. La résiliation doit être notifiée par écrit. Une fois que nous avons reçu votre avis de résiliation, le contrat prend fin.

25.2 Nous pouvons résilier le contrat avec effet immédiat. Nous le notifions par écrit. Le contrat prend fin à la date que nous indiquons dans la notification de résiliation. Sur demande, nous vous informons du motif de la résiliation.

25.3 Si vous ou nous résilions le contrat, cela équivaut à un ordre de clôture de votre compte d'investissement et de vente de tous les titres gérés sur votre compte d'investissement, à moins que vous et nous n'en convenions autrement par écrit. Inversement, la résiliation du compte de placement équivaut à la résiliation du contrat, à moins que vous et nous n'en convenions autrement par écrit.

25.4 Les commandes et autres obligations qui n'ont pas encore été réglées à la date de résiliation du contrat seront réglées par nous dans la mesure du possible conformément aux dispositions réglementaires, à moins que vous et nous n'en convenions autrement par écrit.

25.5 Si votre compte d'investissement a été mis en gage, par exemple au profit d'un prêteur de fonds en garantie d'une hypothèque, vous ne pouvez résilier le contrat qu'avec l'accord écrit de ce prêteur de fonds. Vous devez demander vous-même cette autorisation. Demandez conseil à votre conseiller.

25.6 En cas de résiliation, vous restez responsable envers nous de toutes les obligations qui existent à la date de la résiliation et qui peuvent survenir par la suite à la suite du règlement du compte d'investissement.

25.7 Si nous ne pouvons plus vous joindre à l'adresse que vous nous avez indiquée pendant deux ans ou plus, nous pouvons résilier le contrat avec vous sans vous en informer par écrit. Nous vendrons alors vos investissements à un moment donné. Le produit de la vente, après déduction des frais, est versé sur un compte de virement de l'investisseur. Vous pouvez encore nous réclamer ce montant après déduction des frais.

25.8 En cas d'annulation ou de résiliation, nous ne sommes pas tenus de rembourser (une partie) des frais que vous avez déjà payés.

Article 26 : Modifications des conditions générales

26.1 Nous nous réservons le droit de modifier les conditions. Nous vous proposons d'être informé en temps utile des modifications par e-mail ou sur notre (nos) site(s) Internet.

Article 27 : Conflits d'intérêts

27.1 Il peut arriver que vous et nous ayons des intérêts différents. Ou que vous ayez des intérêts différents de ceux de nos autres clients. C'est pourquoi nous avons élaboré une politique de prévention et de traitement des conflits d'intérêts. Cette politique peut être demandée auprès de nous.

Article 28 : Supervision

28.1 Le virement de l'investisseur et la NNEK sont supervisés par la Nederlandsche Bank (DNB) et l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) et la NNEK est enregistrée en tant qu'institution participante auprès de l'Institut des plaintes en matière de services financiers (KiFiD).

Article 29 : Plaintes

29.1 Nous faisons de notre mieux pour vous servir le mieux possible. Si vous avez des questions sur nos services, veuillez contacter votre conseiller ou nous contacter directement.

29.2 Avez-vous encore une plainte à formuler ? Dans ce cas, vous pouvez nous la soumettre par écrit, en indiquant votre nom, votre adresse et votre lieu de résidence, ainsi qu'une description claire de votre plainte. Vous recevrez toujours un accusé de réception indiquant le délai dans lequel vous pouvez attendre une réponse de notre part.

29.3 Si vous n'êtes pas d'accord avec notre réponse à votre plainte, vous pouvez nous demander par écrit de réexaminer votre plainte. Vous recevrez alors à nouveau un accusé de réception indiquant le délai dans lequel vous pouvez attendre une réponse de notre part. Dans cette réponse, nous vous indiquerons si cette réponse constitue notre évaluation finale de votre plainte.

29.4 Si vous estimez que nous n'avons pas traité votre plainte de manière satisfaisante ou dans les délais impartis, vous pouvez soumettre votre plainte au Financial Services Complaints Institute (KiFiD), www.kifid.nl . Sur le site web du KiFiD, vous trouverez de plus amples informations sur le KiFiD et ses règlements, ainsi que sur les conditions dans lesquelles le KiFiD traitera votre plainte. Vous pouvez également choisir de déposer votre plainte auprès d'un tribunal compétent.

Article 30 : Droit applicable

30.1 Les conditions générales sont exclusivement régies par le droit néerlandais.

30.2 Les litiges relatifs aux conditions seront soumis au tribunal compétent d'Amsterdam.

Établi à Heerenveen, le 1er juillet 2019