



## Questions-réponses Kaupthing

### I. Qu'implique la reprise de mon (mes) compte(s) Kaupthing Edge par Keytrade Bank ?

- I.1 Comment se passe le passage de Kaupthing Edge vers Keytrade Bank ?
- I.2 Comment vais-je reconnaître les différents comptes ?
- I.3 Quelle garantie est applicable à mes comptes ?
- I.4 Quelles Conditions Générales sont applicables à mes comptes chez Keytrade Bank ?
- I.5 Quelle différence existe-t-il entre les comptes ex-Edge et les comptes habituels de Keytrade Bank ?
- I.6 Quels avantages aurai-je en tant que client Keytrade Bank ?
- I.7 Est-ce que je peux ouvrir un compte à terme chez Keytrade Bank ?

### II. Comment aurai-je accès à mes comptes ?

- II.1 J'avais uniquement un compte Edge et je n'étais *pas encore client chez Keytrade Bank*.
- II.2 Je suis *déjà client Keytrade Bank* et j'avais un compte Edge
- II.3 J'avais aussi des placements chez Kaupthing
- II.4 Après m'être connecté, je vois un plus grand nombre de comptes qu'attendu. Que puis-je faire ?
- II.5 J'ai suivi les étapes pour accéder au site sécurisé, mais je n'ai pas reçu de sms. Comment ca ce fait?

### III. Quels mots de passe dois-je utiliser ? J'ai des problèmes pour me connecter sur le site de Keytrade Bank ...

- III.1 J'ai oublié mes codes d'accès Edge ... Que dois-je faire ?
- III.2 Mon numéro de GSM a changé ... Que dois-je faire ?
- III.3 Quand je me connecte la première fois chez Keytrade Bank, je dois créer un nouveau mot de passe. A quoi sert-il ?
- III.4 Est-ce que je peux adapter l'ordre de mes comptes ?

### IV. Qu'en est-il de mes intérêts ? Et mes (éventuelles) primes ?

- IV.1 Quand recevrai-je mes intérêts ?
- IV.2 Quel taux d'intérêt sera applicable ?
- IV.3 Quand est-ce que je connaîtrai le montant des intérêts courus entre le 1/1/2009 et le transfert ?
- IV.4 Est-ce que la prime de fidélité de Edge continue à courir après le transfert vers Keytrade Bank ?
- IV.5 Est-ce que mon argent doit rester sur le compte ex-Edge ?

### V. Que puis-je faire avec mon argent chez Keytrade Bank ?

- V.1 Compte d'épargne : Laisser votre argent sur vos comptes "ex-Edge" ou le transférer sur le compte d'épargne Keytrade Bank « Azur »
- V.2 Investir mon argent dans d'autres placements que le compte d'épargne
- V.3 Transférer mon argent vers une autre institution financière
- V.4 Puis-je transférer mon argent si je ne connais plus mes codes ex-Edge ?
- V.5 Retirer du cash

### VI. Est-ce que je peux mettre fin à ma relation avec Keytrade Bank et clôturer mes comptes ?



## **VII. Où puis-je trouver l'historique de mes comptes ?**

VII.1 Historique des transactions

VII.2 J'ai besoin d'un extrait de compte Edge ... Où puis-je le trouver ?

## **VIII. J'ai reçu en 2008 ou 2009 un remboursement (partiel) de l'AGDL (Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg). Et maintenant ?**

VIII.1 Aurai-je dans ce cas un compte chez Keytrade Bank ?

VIII.2 Après le remboursement par l'AGDL, j'ai demandé à Kaupthing Edge de clôturer mes comptes. Est-ce que j'aurai quand même un compte chez Keytrade Bank ?

VIII.3 J'ai été en partie remboursé par l'AGDL, mais j'avais plus de € 20 000 sur mon compte.

VIII.4 J'ai une question concernant le traitement de ma demande et le remboursement par l'AGDL.

## **IX. J'ai déménagé. Comment vous le communiquer ?**

## **X. Où puis-je trouver les documents standards de Keytrade Bank ?**

## **XI. Pourquoi est-ce que Keytrade Bank voulait reprendre les clients de Kaupthing Belgique ?**

## **XII. Qui est Keytrade Bank ?**

## **XIII. Comment vais-je rester au courant de l'évolution ?**

## **XIV. Qu'est-ce qui se passe avec la filiale belge de Kaupthing ?**

---

## **I. Qu'implique la reprise de mon (mes) compte(s) Kaupthing Edge par Keytrade Bank ?**

I.1 Comment se passe le passage de Kaupthing Edge vers Keytrade Bank ?

Keytrade Bank ne reprend que les clients internet de la succursale belge de Kaupthing Bank Luxembourg. Crédit Agricole Belgique, la société mère de Keytrade Bank, reprend les clients *private banking* de la succursale belge de Kaupthing Bank Luxembourg.

Keytrade Bank ne reprend ni les activités, ni le bilan, ni les dettes de Kaupthing Bank Luxembourg. Cette opération a pour seule conséquence de permettre aux épargnants de « Kaupthing Edge » de pouvoir continuer à épargner et investir via Keytrade Bank.

I.2 Comment vais-je reconnaître les différents comptes ?

Dès votre première connexion sur le site sécurisé de Keytrade Bank, vous verrez :

Les comptes habituels de Keytrade Bank :

- un compte à vue
- un compte d'épargne (Azur)
- un compte-titres

Vos comptes « ex-Edge » :

- un compte à vue "ex-Edge" sur lequel se trouvera la somme qui était auparavant sur votre compte à vue "Edge" (\*)
- un compte d'épargne "ex-Edge" sur lequel se trouvera la somme qui était auparavant sur votre compte d'épargne "Edge" (\*)

\* Les sommes qui ont éventuellement déjà été perçues via l'Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg "AGDL" seront déjà décomptées.



Ces comptes sont gratuits et vous offrent les avantages d'un client Keytrade Bank. Pour des raisons techniques, les numéros des comptes ex-Edge ne sont pas les mêmes que ceux d'origine. Donc, si vous souhaitez effectuer un transfert vers ces comptes, vous devrez utiliser ces nouveaux numéros de compte.

### I.3 Quelle garantie est applicable à mes comptes ?

Les comptes ex-Edge bénéficient, comme les comptes Keytrade Bank, de la protection du Fonds de Protection des Dépôts et des Instruments Financiers (belge). Ce fonds intervient lorsqu'une institution financière belge n'est plus en mesure d'honorer ses obligations par rapport à ses clients. L'intervention maximale du Fonds de Protection s'élève à maximum € 100 000 par client. Vous trouverez plus d'information sur le Fonds de Protection sur le site [www.protectionfund.be](http://www.protectionfund.be)

### I.4 Quelles Conditions Générales sont applicables à mes comptes chez Keytrade Bank ?

Keytrade Bank a décidé de résilier les Conditions Générales de Kaupthing Edge. Nous appliquons le délai de résiliation de deux mois. A partir du 16/09/2009, les Conditions Générales de Keytrade Bank seront applicables à tous les comptes ex-Edge, comme c'est déjà le cas maintenant pour les autres comptes Keytrade Bank.

Attention : Les conditions financières des comptes ex-Edge (taux d'intérêts, primes ...) restent d'application sans changements jusqu'à nouvel ordre.

### I.5 Quelle différence existe-t-il entre les comptes ex-Edge et les comptes habituels de Keytrade Bank ?

L'argent qui a été transféré vers Keytrade Bank se trouve sur les comptes ex-Edge. Les comptes ex-Edge ont d'autres caractéristiques que les comptes Keytrade Bank. Téléchargez le document 'Comparaison produits Edge/Keytrade Bank' pour comparer.

### I.6 Quels avantages aurai-je en tant que client Keytrade Bank ?

En plus de l'accès en ligne gratuit à une plateforme conviviale et rapide pour la gestion de votre argent et de l'assistance personnelle de notre service commercial chaque jour ouvrable de 9h00 à 22h00, vous trouverez ci-dessous quelques autres avantages.

- Les produits bancaires : un compte à vue et un compte d'épargne à haut rendement
- Carte de débit gratuite pour faciliter vos transactions journalières
- Une plateforme de distribution de plus de 500 fonds d'investissement des meilleurs gestionnaires mondiaux
- Accès en temps réel sur les bourses mondiales les plus importantes
- Une plateforme d'investissement pour les produits dérivés: warrants, options, ...
- Une plateforme d'investissement pour les euro-obligations
- Un "contenu exclusif" d'information boursière et d'outils de prise de décision

Téléchargez le document 'Comparaison produits Edge/Keytrade Bank' pour voir la différence entre les comptes ex-Edge et les nouveaux comptes Keytrade Bank.



### I.7 Est-ce que je peux ouvrir un compte à terme chez Keytrade Bank ?

Oui. Allez sur le site sécurisé, cliquez sur "Banque" et ensuite sur "Compte à terme". Vous pouvez ouvrir facilement votre compte à terme High Value en ligne et vous choisissez vous-même la durée de votre placement (entre 1 semaine et 1 an).

## **II. Comment aurai-je accès à mes comptes ?**

### II.1 J'avais uniquement un compte Edge et je n'étais pas encore client chez Keytrade Bank.

Surfez sur [www.keytradebank.com](http://www.keytradebank.com), cliquez sur "Accès client" et ensuite sur "ex-Edge". Suivez les instructions que vous verrez à l'écran et utilisez vos codes personnels de Kaupthing pour y accéder. Vous ne devez pas attendre des nouveaux codes par la poste parce que c'est avec vos codes de Kaupthing que vous aurez accès au site sécurisé de Keytrade Bank. Nous avons opté pour cette méthode afin que la transition se déroule de la façon la plus souple possible.

### II.2 Je suis déjà client Keytrade Bank et j'avais un compte Edge

Surfez sur [www.keytradebank.com](http://www.keytradebank.com), cliquez sur "Accès client" et ensuite sur "Satndard". Suivez les instructions que vous verrez à l'écran et utilisez vos codes personnels de Keytrade Bank pour y accéder.

Après vous être connecté sur le site sécurisé avec vos mots de passe de Keytrade Bank, vous verrez vos comptes ex-Edge ainsi que vos comptes Keytrade Bank existants.

### II.3 J'avais aussi des placements chez Kaupthing

Etant donné que le Crédit Agricole Belgique, la société mère de Keytrade Bank, reprend la clientèle *Private Banking* de Kaupthing, vos avoirs ont été transférés sur un compte au Crédit Agricole.

Si vous aviez (ou partagiez) chez Kaupthing un compte Edge et un compte-titres, l'ensemble de vos avoirs ont été transférés vers le Crédit Agricole. Il en est de même si vous aviez uniquement un mandat sur un compte-titres.

Tous les clients dont les comptes ont été transférés au Crédit Agricole reçoivent par courrier une lettre avec des informations et des données de contact. Si vous voulez prendre contact avec le Crédit Agricole, veuillez utiliser le numéro suivant : +32 (0)2 / 558 75 39.

Vos comptes sont donc transférés SOIT chez le Crédit Agricole, SOIT chez Keytrade Bank.

### II.4 Après m'être connecté, je vois un plus grand nombre de comptes qu'attendu. Que puis-je faire ?

Tous les comptes de Keytrade Bank sont gratuits. Dans certains cas, plus de comptes que nécessaire ont été créés.

Les comptes dont les soldes sont nuls autant du tranfer ou des comptes qui étaient créés double en tant que vos données personnelles n'étaient pas identique à vos informations personnels de Keytrade Bank, peuvent facilement être clôturés en envoyant une demande par e-mail à

[admin@keytradebank.com](mailto:admin@keytradebank.com).



### II.5 J'ai suivi les étapes pour accéder au site sécurisé, mais je n'ai pas reçu de sms. Comment ca ce fait?

Certains operateurs GSM ne permettent pas de sms «Premium». Nous avons constaté que c'est parfois le cas lors avec les cartes « prépayées». Donc, si vous ne recevez pas de sms, veuillez vérifier avec votre opérateur si le service «Premium » est activé.

De plus, veuillez bien à ce que votre GSM soit allumé et vérifiez si vous avez une couverture réseau suffisante afin de recevoir un sms.

## **III. Quels mots de passe dois-je utiliser ? J'ai des problèmes pour me connecter sur le site de Keytrade Bank ...**

Voir point II. pour la procédure de logon sur le site sécurisé de Keytrade Bank.

### III.1 J'ai oublié mes codes d'accès Edge ... Que dois-je faire ?

Si vous ne connaissez plus vos codes personnels Edge, vous pouvez demander de nouveaux mots de passe via le document "Demande de nouveaux mots de passe". Complétez-le, signez-le et envoyez-le à Keytrade Bank, Bd. du Souverain 100, 1170 Bruxelles, avec une copie recto verso lisible de votre carte d'identité.

### III.2 Mon numéro de GSM a changé ... Que dois-je faire ?

Si votre numéro de GSM a changé depuis l'ouverture de votre compte chez Kaupthing Edge, et si ce changement n'avait pas été communiqué à Kaupthing, vous ne recevrez pas de sms et vous ne pourrez pas vous connecter.

Veuillez envoyer un e-mail à [admin@keytradebank.com](mailto:admin@keytradebank.com) en indiquant votre nom et prénom, le numéro d'utilisateur (login) avec lequel vous accédez au site de Edge ainsi que votre nouveau numéro de GSM sur lequel nos collaborateurs pourront vous joindre pendant les heures de bureau. Ils prendront contact avec vous et ils feront le nécessaire pour vous donner accès au site.

### III.3 Quand je me connecte la première fois chez Keytrade Bank, je dois créer un nouveau mot de passe. A quoi sert-il ?

Regardez aussi la question sous le point II.1 – accès comptes.

Chez Kaupthing, vous utilisiez un mot de passe et un code unique que vous receviez par sms. Ceci ne change pas chez Keytrade Bank.

Le mot de passe pour vous connecter chez Keytrade Bank est le même que votre mot de passe Edge. Nous l'appelons le *mot de passe d'accès*. Ceci n'est demandé que pour se connecter sur notre site sécurisé.

Chez Keytrade Bank, vous avez aussi besoin d'un deuxième mot de passe, le *code de confirmation*, qui est nécessaire pour confirmer des transactions bancaires et boursières (pas pour se connecter sur le site). Le code de confirmation ne peut pas être identique à votre mot de passe d'accès. Le code de confirmation est composé de minimum 4 et maximum 255 caractères et est une combinaison de chiffres et de lettres. En tant que client ex-Edge, vous devez choisir vous-même ce code. A cet effet, vous allez voir un écran spécifique lorsque vous vous connectez pour la première fois.



### III. 4 Est-ce que je peux adapter l'ordre de mes comptes ?

Bien sûr ! Dès que vous êtes connecté sur le site comme client, vous pouvez cliquer sur le bouton 'Vos préférences' dans le page d'accueil. Ensuite vous cliquez sur 'Ordre des comptes' et sélectionnez la façon dont vous voulez trier vos comptes.

Vous pouvez également changer le libellé de vos comptes. Cliquez pour cela sur 'Libellés de comptes'.

## **IV. Qu'en est-il de mes intérêts ? Et mes (éventuelles) primes ?**

### IV.1 Quand recevrai-je mes intérêts ?

Les intérêts de 2008 ont déjà été crédités par Kaupthing et seront donc disponible sur vos comptes ex-Edge.

Les intérêts de 2009 seront crédités selon les règles habituelles, c'est-à-dire lors du calcul des intérêts au 31/12/2009, ou lors de la clôture de vos comptes.

Cela signifie que toutes les primes en cours, par exemple la prime de fidélité, continuent à courir avec la même échéance comme prévu chez Edge. Par exemple, si vous aviez un compte d'épargne avec une prime de fidélité de 12 mois qui serait acquise en septembre 2009 chez Edge, cette prime sera effectivement acquise en septembre 2009 et payé le 31/12/2009.

### IV.2 Quel taux d'intérêt sera applicable ?

Vous pouvez consulter les différents taux d'intérêts qui ont été appliqués sur les comptes Edge en téléchargeant le document 'Historique d'intérêts de Edge'.

Si vous demandez une clôture définitive de vos comptes Ex-Edge avant le 31/12/2009, les intérêts seront calculés et crédités. Ceci est un processus partiellement manuel qui demande un certain temps. Nos services mettront tout en œuvre pour donner rapidement suite aux demandes, mais nous vous remercions pour votre patience s'il devait y avoir des retards.

### IV.3 Quand est-ce que je connaîtrai le montant des intérêts courus entre le 1/1/2009 et le transfert ?

Il n'y a pas de calcul d'intérêts dans le cadre du transfert étant donné que les comptes Edge continuent à exister chez Keytrade Bank. Le montant des intérêts en cours au jour du transfert diffère d'un compte à un autre, notamment en raison des différentes primes et dates de versements. Si vous souhaitez savoir exactement quel est le montant pro mérités d'intérêts, vous devrez – comme les autres clients de Keytrade Bank – faire un calcul sur la base de l'historique des taux d'intérêts et des mouvements de vos comptes.

### IV.4 Est-ce que la prime de fidélité de Edge continue à courir après le transfert vers Keytrade Bank ?

Oui, si vous laissez l'argent sur le compte ex-Edge.

### IV.5 Est-ce que mon argent doit rester sur le compte ex-Edge ?

Chez Keytrade Bank, vous gérez vous-même votre argent. Vous pouvez laisser l'argent, le transférer vers un autre compte Keytrade Bank ou vers un compte auprès d'une autre institution. Les conditions des comptes ex-Edge sont actuellement moins intéressantes que les conditions des autres comptes Keytrade Bank. Téléchargez le document 'Comparaison produits Edge/Keytrade Bank' et 'Historique d'intérêts' pour comparer les conditions et intérêts.



Si vous transférez de l'argent d'un compte ex-Edge vers un autre compte (chez Keytrade Bank ou ailleurs), il est probable que vous perdiez votre droit éventuel à une prime.

Nos services ne peuvent pas vous conseiller quant à l'opportunité, dans votre cas particulier, de laisser l'argent sur votre compte ex-Edge.

## V. Que puis-je faire avec mon argent chez Keytrade Bank ?

### V.1 Compte d'épargne : Laisser votre argent sur vos comptes "ex-Edge" ou le transférer sur le compte d'épargne Keytrade Bank « Azur »

Via le site sécurisé de Keytrade Bank vous pouvez consulter et gérer vos comptes ex-Edge. Ils continueront d'exister. Les conditions des comptes ex-Edge sont actuellement moins intéressantes que les conditions des autres comptes Keytrade Bank. Téléchargez le document 'Comparaison produits Edge/Keytrade Bank' et 'Historique d'intérêts' pour comparer les conditions et intérêts.

Si vous transférez de l'argent d'un compte ex-Edge vers un autre compte (chez Keytrade Bank ou ailleurs), il est probable que vous perdiez votre droit éventuel à une prime. Nos services ne peuvent pas vous conseiller quant à l'opportunité, dans votre cas particulier, de laisser l'argent sur votre compte ex-Edge.

### V.2 Investir mon argent dans d'autres placements que le compte d'épargne

Chez Keytrade Bank, nous vous offrons une large palette de produits financiers : fonds d'investissements, accès à 18 marchés boursiers, marché euro-obligataire, turbos, options, warrants... Pour investir dans ces produits, il vous faudra transférer des liquidités vers votre compte-titres. Cliquez sur la partie « Banque » de notre site sécurisé, ensuite sur "Virement" et choisissez ensuite "Virement interne". Si vous effectuez un virement interne vers votre compte-titres, ceci se fera en temps réel.

### V.3 Transférer mon argent vers une autre institution financière

Cliquez sur la partie « Banque » de notre site sécurisé, puis sur "Virement" et choisissez ensuite "Virement national" ou "Virement international". Si l'argent se trouve sur un compte d'épargne interne, vous devez d'abord le transférer vers un compte à vue interne avant de le transférer vers un compte externe.

Veillez toujours tenir compte de l'application de dates valeur qui peuvent éventuellement donner lieu à des intérêts débiteurs.

Chez Kaupthing Edge, le montant maximum que vous pouviez transférer par virement était de € 5 000.

Chez Keytrade Bank, vous pouvez transférer jusqu'à € 50 000 par virement.

### V.4 Puis-je transférer mon argent si je ne connais plus mes codes ex-Edge ?

Vous pouvez demander des nouveaux mots de passe (voir point III.1) et faire ensuite les virements en ligne avec votre code de confirmation (voir point III.3).

Si vous ne souhaitez pas faire le virement en ligne vous-même, vous devrez nous envoyer votre demande de virement par courrier, avec une copie lisible recto verso de votre carte d'identité (ne l'oubliez pas svp!). Le solde de votre compte sera alors transféré vers le compte correspondant que



vous avez communiqué à Kaupthing Edge lors de l'ouverture de votre compte. Pour des raisons de sécurité, nous ne pourrions pas accepter des demandes de transfert vers un autre compte. Nous vous remercions pour votre compréhension.

#### V.5 Retirer du cash

Il est possible de retirer de l'argent à notre guichet (Bd. du Souverain 100 à 1170 Bruxelles), en présentant votre carte d'identité électronique.

Un retrait doit être demandé trois jours ouvrables à l'avance, en envoyant un e-mail à [info@keytradebank.com](mailto:info@keytradebank.com). Pour des raisons pratiques et pour éviter des délais d'attente au guichet, nous vous conseillons d'effectuer un virement externe vers une autre banque.

### **VI. Est-ce que je peux mettre fin à ma relation avec Keytrade Bank et clôturer mes comptes ?**

Oui, c'est possible. Nous vous rappelons que les comptes de Keytrade Bank sont gratuits même si le solde de vos comptes bancaires est de zéro. Vous avez donc tout le loisir de prendre la décision d'utiliser les services offerts par Keytrade Bank dans le futur. Si vous désirez néanmoins clôturer vos comptes, veuillez télécharger le document « clôture de compte ». Vous devez remplir et signer ce document et nous l'envoyer par fax ou par la poste avec une copie lisible recto verso de votre carte d'identité (ne l'oubliez pas svp). Nous mettrons tout en œuvre pour traiter ces demandes aussi vite que possible. Si vous êtes très pressé, nous vous conseillons de transférer le cash vers le compte de votre choix. Après le calcul des intérêts, ces derniers pourront alors être transférés vers le compte de votre choix.

Attention : les conditions des comptes ex-Edge continuent à exister chez Keytrade Bank. Si certaines primes devaient échoir à un certain moment, cette échéance reste la même chez Keytrade Bank. Il serait dommage de perdre une prime parce que vous clôturez le compte avant la date en question. Nos services ne peuvent pas vous conseiller quant à l'opportunité particulière, dans votre cas de laisser l'argent sur le compte ex-Edge.

### **VII. Où puis-je trouver l'historique de mes comptes ?**

#### VII.1 Historique des transactions

Connectez-vous sur le site sécurisé de Keytrade Bank et cliquez sur "Banque". Sélectionnez le compte que vous désirez consulter. Vous arriverez immédiatement sur un écran reprenant les opérations effectuées sur votre compte. Toutes les opérations que vous effectuerez sur votre compte depuis votre première connexion sur le site de Keytrade Bank seront ajoutées à votre historique.

Un historique de vos transactions passées sur les comptes "ex-Edge" (d'avant le transfert) est – uniquement à titre d'information – disponible sur un document pdf. Keytrade Bank ne porte aucune responsabilité pour ces transactions.



#### VII.2 J'ai besoin d'un extrait de compte Edge ... Où puis-je le trouver ?

Si, avant le transfert vers Keytrade Bank, vous n'avez pas imprimé ou sauvegardé vos extraits de compte Edge, vous pouvez les demander chez Keytrade Bank via e-mail à l'adresse [backoffice@keytradebank.com](mailto:backoffice@keytradebank.com), avec mention de votre nom, votre numéro de compte, la date et le montant de l'opération. Nous ferons le nécessaire pour vous envoyer ces extraits par e-mail ou par poste.

La gestion de ces demandes est cependant entièrement manuelle et doit se faire par demande individuelle. Ceci peut prendre un certain temps et nous vous remercions d'avance pour votre patience. En outre, comme la recherche des extraits Edge exige une recherche manuelle plutôt laborieuse, nous sommes contraints de compter un coût de € 2 (TTC) par extrait.

### **VIII. J'ai reçu en 2008 ou 2009 un remboursement (partiel) de l'AGDL (Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg). Et maintenant ?**

#### VIII.1 Aurai-je dans ce cas un compte chez Keytrade Bank ?

Oui, le transfert de tous les comptes Edge se déroule automatiquement. Chaque titulaire d'un compte Edge chez Kaupthing aura un compte chez Keytrade Bank. Les intérêts éventuels pour 2008 ont été portés en compte et les intérêts pour 2009 seront crédités le 31/12/2009.

#### VIII.2 Après le remboursement par l'AGDL, j'ai demandé à Kaupthing Edge de clôturer mes comptes. Est-ce que j'aurai quand même un compte chez Keytrade Bank ?

Oui, le transfert des données se déroule automatiquement. Chaque titulaire d'un compte Edge chez Kaupthing aura un compte chez Keytrade Bank. Nous vous rappelons que les comptes de Keytrade Bank sont entièrement gratuits mêmes si les soldes de vos comptes sont nuls. Néanmoins, si vous souhaitez clôturer vos comptes, vous devez envoyer une nouvelle demande à Keytrade Bank (voir point VI).

#### VIII.3 J'ai été en partie remboursé par l'AGDL, mais j'avais plus de € 20 000 sur mon compte.

Etant donné que le transfert se déroule automatiquement, chaque titulaire d'un compte Edge aura un compte Keytrade Bank. Si vous avez déjà reçu € 20 000 de l'AGDL, c'est le solde de vos comptes Edge qui se trouvera sur vos comptes chez Keytrade Bank.

#### VIII.4 J'ai une question concernant le traitement de ma demande et le remboursement par l'AGDL.

Nous vous conseillons de prendre contact avec l'AGDL.

Vous pouvez les contacter par e-mail à l'adresse [agdl.kaupthing@garbanlux.lu](mailto:agdl.kaupthing@garbanlux.lu) ou par téléphone au numéro +352 27 047 700 (du lundi à vendredi de 8h00 jusqu'à 17h30).

Pour plus d'info, vous pouvez consulter le site suivant : [www.agdl.lu](http://www.agdl.lu).



### **IX. J'ai déménagé. Comment vous le communiquer ?**

Toutes les modifications de vos données personnelles doivent être communiquées par écrit, accompagnées d'une copie recto-verso lisible de votre carte d'identité, à l'adresse suivante

Keytrade Bank  
Service Administration  
Boulevard du Souverain 100  
1170 Bruxelles

Si votre déménagement est très récent (moins 6 semaines), nous demandons d'envoyer également une preuve originale de votre commune (p.ex. une Composition de ménage, un extrait du registre de la population,...), autrement il faut ajouter une facture du gaz, eau ou électricité, une vignette mutuelle ou un extrait de votre carte d'identité.

### **X. Où puis-je trouver les documents standards de Keytrade Bank ?**

Sur notre site public, vous trouverez sous "Document Centre" (en haut de la homepage) plusieurs documents utiles, comme le formulaire de Demande d'attribution de nouveaux mots de passe, la clôture de compte, la demande d'une carte de débit ou de crédit. Nous vous conseillons d'utiliser ces modèles et de les compléter. Vous trouvez le Document Centre via le lien suivant: <http://www.keytradebank.com/fr/support/doccenter>.

Sur notre site sécurisé vous trouvez également un Document Centre ou Centre de documentation (en bas, dans la partie grisée). Vous y trouvez par exemple le formulaire pour donner une procuration.

### **XI. Pourquoi est-ce que Keytrade Bank voulait reprendre les clients de Kaupthing Belgique ?**

Cette reprise se fait dans le cadre de notre stratégie de croissance. Keytrade Bank n'est pas intéressée par le bilan de Kaupthing, mais par les clients. Le but est de leur proposer des produits et services de grande qualité, comme on le fait déjà pour plus de 95 000 clients.

### **XII. Qui est Keytrade Bank ?**

Keytrade Bank est une banque de droit belge, filiale à 100% de Crédit Agricole Belgique et soumise au contrôle prudentiel de la Commission bancaire, financière et des assurances ([www.cbfa.be](http://www.cbfa.be)).

Keytrade Bank fait ainsi partie du Groupe Crédit Agricole, l'un des premiers groupes bancaires européens. En Belgique, Keytrade Bank est depuis 10 ans le leader incontesté du trading et de la banque en ligne avec plus de 95 000 clients. Keytrade Bank offre également un panel complet de services bancaires en ligne: comptes à vue, comptes d'épargne à haut rendement, comptes à terme, cartes de débit (Bancontact/Maestro/Proton) et cartes de crédit (VISA et American Express).



### **XIII. Comment vais-je rester au courant de l'évolution ?**

Notre but est de mettre régulièrement à jour ces Questions et Réponses. Nous ne souhaitons pas vous inonder avec des messages via e-mail ou sms. Nous vous demandons donc de jeter régulièrement un coup d'œil sur notre site public [www.keytradebank.com](http://www.keytradebank.com). Vous y trouverez toujours la dernière version de ce document. En haut de la page se trouve toujours la date d'édition du document.

### **XIV. Qu'est-ce qui se passe avec la filiale belge de Kaupthing ?**

La filiale belge de Kaupthing Bank S.A. cesse d'exister. Vous pouvez vous diriger vers la Banque Havilland S.A. (c'est le nouveau nom de Kaupthing bank Luxembourg S.A.) à l'adresse : 35a, avenue J.F. Kennedy, 1855 Luxembourg pour toutes autres questions ou plaintes.

|   |
|---|
| <p>Ce document "Questions-Réponses" ne concerne que les clients internet – donc uniquement "Edge" - de Kaupthing Bank Luxembourg, succursale belge. Il ne s'applique pas aux autres clients de Kaupthing Bank Luxembourg, succursale belge, ni aux clients de Kaupthing Bank Luxembourg à Luxembourg et à Genève.</p> |
|---|