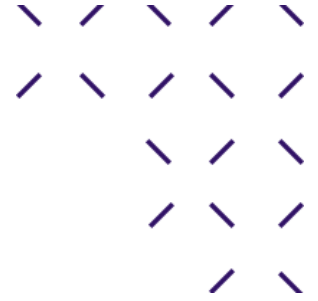


Conditions Générales applicables aux Clients Professionnels

Applicables à compter du 15.05.2020.

I.	À PROPOS DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES	5
A.	Structure et champ d'application	5
B.	Prise d'effet et modification des Conditions Générales	5
II.	INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA BANQUE	6
A.	Qui est la Banque – Informations réglementaires	6
B.	Devoir de discrétion et partage d'informations sur le Client	6
1.	Généralités	6
2.	Point de Contact Central de la BNB	7
3.	Déclarations du Client sur les sanctions et embargos	8
4.	Personnes des États-Unis et réglementation FATCA	8
C.	Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	9
D.	Force probante	9
E.	Garanties de la Banque	10
1.	Indivisibilité du compte	11
2.	Compensation	11
3.	Nantissement et cession de créances généraux	11
4.	Responsabilité solidaire et indivisibilité	12
F.	Fonds de garantie	12
G.	Responsabilité de la Banque et force majeure	13
H.	Jours ouvrables bancaires	13
III.	VOTRE PARCOURS AVEC LA BANQUE	14
A.	Critères techniques pour devenir Client	14
B.	Procédure d'adhésion	14
C.	Capacité du Client et restrictions	15
D.	Accès à l'Appli	16
1.	Accès à l'application mobile (l' « Appli » ou « Appli Mobile »)	16
2.	Accès à l'application web (l' « Appli Web »)	16
E.	Vos interactions avec la Banque	16
1.	Moyens de communication	16
2.	Représentation de clients ayant la forme d'une personne morale	17



F.	Résiliation de la relation contractuelle	18
1.	Résiliation de la relation par le Client	18
2.	Résiliation de la relation par la Banque	18
a)	Résiliation de la relation à l'initiative de la Banque	19
b)	Résiliation de la relation du fait d'une obligation légale de la Banque	19
3.	Caisse de dépôts et consignations	20
4.	Faillite, dissolution ou décès du Client	20
IV.	PACKS ET SERVICES	20
A.	Souscription	20
1.	Description du système de Souscription	20
2.	Montée et descente en gamme	21
3.	Frais et commissions	22
4.	Élargissement de l'offre de la Banque : futurs produits et/ou services disponibles au sein de la Souscription	22
B.	Usage loyal des produits de la Banque	22
C.	Services standards	23
1.	Comptes	23
a)	Comptes courants	23
i.	<i>Informations générales</i>	23
ii.	<i>Solde créditeur et débiteur</i>	23
iii.	<i>Facilité de découvert</i>	24
iv.	<i>Intérêts</i>	24
v.	<i>Informations du solde et relevés d'opérations</i>	24
vi.	<i>Paiement perçu en devise étrangère</i>	24
vii.	<i>Clôture volontaire du compte</i>	25
viii.	<i>Top-up du compte</i>	25
b)	Comptes épargne	25
i.	<i>Informations générales</i>	25
ii.	<i>Transactions autorisées</i>	25
iii.	<i>Taux d'intérêt</i>	25
iv.	<i>Règles générales applicables aux comptes épargne</i>	25
2.	Services de paiement	26
a)	Dispositions générales sur les services de paiement	26
i.	<i>Services de paiement proposés par la Banque</i>	26
ii.	<i>Ordres de paiement</i>	26



iii.	Coûts et frais liés aux services de paiement	27
iv.	Date d'exécution et délai maximum d'exécution	27
v.	Ordres permanents et virements programmés.....	28
vi.	Ordres de paiements en Multisignature (exclusivement pour les Entités-clients).....	29
vii.	Responsabilité	29
viii.	Informations après exécution d'une opération de paiement.....	31
b)	Virements créditeurs	32
c)	Cartes de débit	32
i.	Création d'une carte de débit pendant la procédure d'adhésion et cartes de débit physiques.....	32
ii.	Utilisation de la carte de débit	33
iii.	Paramètres / plafonds de la carte de débit.....	33
iv.	Sécurité de la carte de débit.....	33
v.	Paiements avec la carte de débit	34
vi.	Paiements avec la carte de débit dans une autre devise.....	34
d)	Opérations de change (« Max currency »).....	34
i.	Principe général.....	34
ii.	Recours au taux interbancaire.....	35
iii.	Annulation d'ordres	35
iv.	Refus, suspension ou annulation d'opération.....	35
3.	Prêts à tempérament et facilités de découvert	36
4.	Carte de crédit	36
5.	Basic Business Max.....	36
a)	Max Accounting.....	37
i.	Gestionnaire de facturation (« My Invoices »).....	37
ii.	Mes dépenses (« My Expenses »).....	37
b)	Max Protection	38
D.	Services Premium.....	38
1.	Premium Business Max	38
a)	Max Accounting.....	39
i.	Dossiers Comptables (« My Files »)	39
ii.	Service de comptabilité (« My Accountant »).....	39
2.	Services de conciergerie	39
a)	Introduction.....	39
b)	Accès aux Services de conciergerie	40



c)	Services de Conciergerie	40
d)	Paiement	41
e)	Services Spécifiques	41
f)	Engagements de la Banque	42
g)	Responsabilité	42
h)	Plaintes	43
V.	CENTRE DE SATISFACTION CLIENT ET TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	43
A.	Centre de satisfaction Client	43
B.	Signalement des problèmes, traitement des réclamations et recours extrajudiciaires	43
VI.	DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE	44



I.

À PROPOS DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

A. Structure et champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après les « **Conditions Générales** ») régissent la relation contractuelle entre Aion SA (ci-après la « **Banque** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») et vous en qualité de client (le « **Client** », « **vous** », « **votre** » ou « **vos** »). Les Conditions Générales s'appliquent uniquement aux relations avec les Clients qui ont la qualité de Client professionnel, c'est-à-dire une personne physique indépendante agissant à des fins professionnelles uniquement, qui n'est pas un consommateur au sens de l'article I.1, 2°, du Code de droit économique du 28 février 2013 (le « **Code de Droit Économique** ») ou une personne morale. Des conditions générales distinctes s'appliquent aux Clients consommateurs et sont disponibles sur ce lien : <https://www.aion.be/fr/conditions-generales.html>.

Le Client confirme par conséquent qu'il n'est pas un consommateur au sens de l'article I.1, 2°, du Code de droit économique.

Le Client et la Banque déclarent qu'ils veulent faire usage le plus extensif possible des dérogations (« opt-outs ») contractuels admis pour les relations entre professionnels aux articles VII.29 et VII.55 du Code de droit économique.

Les documents suivants sont réputés faire partie intégrante des Conditions Générales :

- Annexe I : Liste des Coûts et Frais
- Annexe II : Utilisation des Services de Porte-monnaie Électronique
- Annexe III : Conditions particulières du service Business Tools fourni par CashDirector et la Banque - Cash Rules

Les documents énumérés ci-avant, ainsi que les Conditions Générales, sont à tout moment disponibles via l'application mobil de la Banque (l'« **Appli** »), l'application web (l'« **Appli Web** ») ou sur le site web de la Banque (« **Site Web** »): <https://www.aion.be/fr/> ou communiqués au Client sur support durable, à sa demande.

B. Prise d'effet et modification des Conditions Générales

La relation contractuelle entre vous et la Banque prend effet immédiatement après que vous ayez été enregistré avec succès en qualité de Client.

La Banque est en droit de modifier unilatéralement les dispositions des présentes Conditions Générales. Le Client est informé de toute modification des Conditions Générales par une notification sur l'Appli et une copie des nouvelles conditions générales est communiquée au Client sur support durable, à sa demande.



Si le Client n'accepte pas les modifications apportées, le Client est en droit de rompre la relation avec la Banque, sans frais, avant la prise d'effet des nouvelles conditions générales. En cas de non-exercice de ce droit, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales.

Sauf disposition contraire, toute modification des présentes Conditions Générales ou d'autres accords prend effet au plus tôt dans un délai de deux (2) semaines à compter de la date de sa notification au Client. Ce délai de deux semaines ne s'applique pas aux changements relatifs aux taux d'intérêt et de taux de change, ainsi qu'aux changements de Souscriptions. Ces derniers changements prennent effet immédiatement et sans notification préalable du Client, sans préjudice des dispositions de droit commun en matière contractuelle et des autres dispositions des présentes Conditions Générales. Les modifications de taux d'intérêt et de taux de change sont communiquées dès que possible au Client via l'Appli ou par email. Le Client est en droit de résilier les accords sur lesquels s'appliquent les modifications de taux d'intérêt et/ou de taux de change dans un délai de deux (2) semaines à compter de leur communication au Client. En l'absence de résiliation, le Client est réputé avoir accepté ces modifications.

II. INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA BANQUE

A. Qui est la Banque – Informations réglementaires

Aion SA est un établissement de crédit constitué sous la forme d'une société anonyme de droit belge immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0403.199.306 et dont le siège social est sis rue de la Loi n° 34 à 1040 Bruxelles. La Banque est agréée par la Banque Nationale de Belgique et la Banque centrale européenne en tant qu'établissement de crédit au titre de la loi bancaire belge du 25 avril 2014.

B. Devoir de discrétion et partage d'informations sur le Client

1. Généralités

En tant qu'établissement de crédit régi par le droit belge, la Banque est soumise à un devoir de discrétion. La Banque est toutefois autorisée à partager des informations concernant les opérations d'un Client avec des tiers, sous réserve de l'accord exprès du Client. La Banque est également en droit de partager ces informations chaque fois que le prévoit le droit belge ou toute disposition légale ou réglementaire étrangère applicable ou sur demande d'une autorité judiciaire ou administrative compétente. Tel sera notamment le cas en matière de réglementation applicable à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la fraude et le détournement d'informations, les délits d'initié, ainsi que la réglementation sur les prises de participation et offres publiques d'achat importantes.

Le Client a connaissance du fait que, conformément aux obligations découlant des traités internationaux ratifiés par la Belgique, notamment ceux décrits sous la Section II.B.4 ci-dessous, l'identité du Client et les informations concernant les comptes du Client peuvent être communiquées à des autorités compétentes étrangères, dont l'administration fiscale, sur



demande valable à cet effet. La responsabilité de la Banque ne peut être engagée au titre d'un dommage causé du fait d'un transfert d'informations concernant la situation juridique ou fiscale d'un Client par la Banque, ou du fait d'une inexécution par le Client des obligations qui lui incombent en conséquence de son statut juridique ou fiscal.

Le Client autorise la Banque à partager son identité et toute autre information utile auxdites autorités chaque fois que celles-ci en font la demande.

La responsabilité de la Banque ne peut être engagée si le Client ne s'est pas conformé à ses obligations fiscales dans son pays d'établissement ou enregistrement ou à l'égard de tout pays qui considère le Client comme son résident fiscal ou croit que le Client doit se conformer à certaines obligations de nature fiscale. Le Client s'engage à indemniser la Banque pour tout dommage causé du fait d'une inexécution de ces obligations par le Client.

Il est à noter que, dans certaines conditions décrites dans notre Politique de Confidentialité, vos données seront traitées par la Banque. Pour toute autre information sur le traitement des données du Client de manière générale, veuillez consulter notre Politique de Confidentialité : <https://www.aion.be/fr/politique-de-confidentialite.html>.

2. Point de Contact Central de la BNB

Pour le 31 mars de chaque année, la Banque doit divulguer les données suivantes de tout Client au Point de Contact Central de la Banque nationale de Belgique (le « **PCC** ») :

- les données d'identification du Client :
 - pour les personnes physiques : le numéro d'identification au Registre national des personnes physiques ou, à défaut, les noms, prénom, date et lieu de naissance (ou, à défaut, le pays natal) ;
 - pour les personnes morales : le numéro d'inscription auprès de la Banque Carrefour des Entreprises ou, à défaut, la dénomination complète, la forme juridique éventuelle et le pays d'établissement.
- la date de fin de l'année civile à laquelle se rapportent les données divulguées (à savoir, l'année civile précédant celle durant laquelle celles-ci ont été divulguées au PCC) ;
- la liste des comptes détenus individuellement ou conjointement par le Client à tout moment pendant l'année civile susvisée ;
- les contrats conclus avec le Client, visés à l'article 1.5° de l'Arrêté royal du 17 juillet 2013 (à savoir, en particulier, les conventions de crédit et de prêt, contrats de services et/ou activités d'investissement) en vigueur à tout moment pendant l'année civile susvisée.

Ces données sont enregistrées par le PCC et conservées pour une durée de huit (8) ans.

Le Client a le droit de consulter les données conservées à son nom par le PCC à la Banque nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles). Le Client est en droit de demander, par l'entremise de la Banque, la correction ou la suppression de données inexactes détenues à son nom par le PCC.



Les données divulguées au PCC peuvent être consultées par l'administration fiscale, soit pour déterminer le revenu imposable du Client, soit pour établir la situation financière du Client et garantir le paiement des impôts et prélèvements fiscaux dus à titre principal et les montants supplémentaires, majorations et amendes administratives, intérêts et frais.

3. Déclarations du Client sur les sanctions et embargos

Aux fins de cette Section II.B.3, « **Sanctions** » désigne les sanctions financières, économiques ou commerciales ou mesures restrictives promulguées, administrées, imposées ou appliquées par l'Union européenne, la Belgique, le Conseil de Sécurité des Nations Unies, le Bureau de contrôle des avoirs étrangers du Département du Trésor (« *Office of Foreign Assets Control* ») (OFAC) des États-Unis et/ou le Département d'État des États-Unis ou les autres autorités de sanctions compétentes.

Le Client déclare et garantit qu'il n'est soumis à aucune Sanction, n'a aucun établissement dans un pays soumis à des Sanctions, n'utilise aucune devise de ces pays ou ne détient aucun instrument financier émis par ces pays.

Pendant toute la relation contractuelle avec la Banque, le Client doit immédiatement informer la Banque de toute modification relativement à ce qui précède.

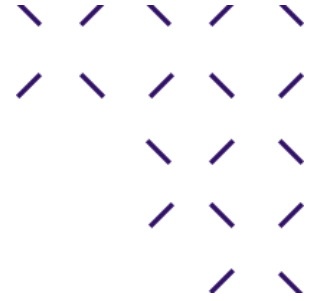
De plus, le Client déclare et garantit expressément qu'il s'abstiendra, directement ou indirectement, d'utiliser les recettes de tout paiement ou recouvrement ou de prêter, contribuer ou mettre à disposition des fonds destinés à financer des activités ou opérations de ou avec toute personne, ou dans tout pays ou territoire, qui est une personne sanctionnée ou un pays sanctionné, ou de toute autre manière susceptible de donner lieu à une violation des Sanctions par toute personne.

En cas de manquement à ce qui précède, la Banque sera en droit de résilier le contrat sans préavis. Par ailleurs, le Client s'engage à indemniser la Banque pour tout préjudice résultant d'un manquement du Client aux obligations qui précèdent.

4. Personnes des États-Unis et réglementation FATCA

Le Client s'engage à informer la Banque immédiatement s'il/elle est ou devient une Personne des États-Unis, à savoir un résident personne physique indépendant américain agissant uniquement à des fins professionnelles ou une entité américaine, c'est-à-dire une entité créée ou organisée aux États-Unis ou sous le régime juridique des États-Unis, ou une succursale américaine d'une société non-américaine (une « **Personne des États-Unis** ») au titre de la réglementation américaine et, plus généralement, de quel statut il/elle bénéficie au regard de la réglementation américaine relative au « *Foreign Account Tax Compliance Act* » (le « **FATCA** ») en vigueur.

Le Client doit tenir la Banque informée de toute modification de son statut.



Le Client reconnaît expressément que, si la loi le permet, la Banque peut fournir des informations concernant le statut du Client au regard de FATCA ou de la réglementation CRS et/ou de sa résidence fiscale, ainsi que sur les comptes du Client. Dans ce cas, la Banque se réserve le droit de divulguer ces informations aux autorités compétentes. De plus, le Client est informé du fait que, au titre du FATCA et des conventions internationales signées ou à signer avec la Belgique, la Banque pourrait être tenue de rapporter certaines informations concernant le Client et les actifs détenus et/ou le revenu perçu par le Client à l'administration fiscale compétente. En outre, dans l'hypothèse où certaines indications, telles que définies par toute loi applicable, amèneraient la Banque à présumer que le Client est susceptible d'être une Personne des États-Unis, ce dernier sera tenu de répondre promptement, et dans le délai accordé par la Banque, aux questions posées en rapport avec ses liens avec les États-Unis d'Amérique et/ou son éventuel statut au regard du FATCA et de fournir à la Banque tout justificatif écrit utile à la convenance de la Banque.

En cas de défaut, la Banque sera en droit de rompre la relation sans autre préavis et/ou d'appliquer tout prélèvement à la source imposé par les lois ou réglementations applicables.

C. Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Le Client déclare et garantit qu'il/elle s'abstiendra d'enfreindre les dispositions légales applicables à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme au sens de la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces. Le Client comprend en outre que la Banque contrôle l'ensemble du processus d'entrée en relation des Clients et des opérations du Client conformément auxdites dispositions et que des mesures utiles seront prises pour lutter contre toute violation de ces dispositions.

D. Force probante

Sauf dispositions contraires des présentes Conditions Générales ou des accords spécifiques conclus entre le Client et la Banque, le Client accepte que la Banque puisse recourir à tous modes de preuve autorisés par la loi.

Le Client reconnaît expressément que l'ensemble des ordres donnés par lui/elle, via quelque support que ce soit, et l'ensemble des informations électroniques, enregistrements de conversations téléphoniques, notifications (via l'Appli Mobile ou l'Appli) et messages électroniques de la Banque ont la même force probante qu'un document écrit physique.

Quel que soit le montant ou la nature de l'acte à prouver, la Banque est toujours autorisée à apporter la preuve en présentant une copie ou une reproduction d'un document original. Sans préjudice de toute preuve contraire présentée par le Client, une copie ou une reproduction de ce document a la même force probante que l'original.

La preuve de l'exécution de chaque opération de paiement est valablement apportée par l'inscription de l'opération dans le journal électronique de la Banque. Sans préjudice du droit du Client de prouver le contraire, la Banque peut ainsi prouver que l'opération a été authentifiée et



qu'aucune erreur technique ne s'est produite, de façon à valider le fait que l'opération a été correctement enregistrée et comptabilisée.

Les procédures techniques de signature électroniques du Client qui suivent sont mises à la disposition du Client par la Banque ou sont acceptées par la Banque :

- L'utilisation d'une carte de paiement conjointement avec un code PIN et/ou un paiement sans-contact sans code PIN ;
- Numéro de téléphone et code d'accès / code PIN créé durant la procédure d'entrée en relation, conjointement ou non avec une confirmation reçue par SMS ;
- Reconnaissance de l'appareil enregistré et code d'accès / code PIN ;
- Reconnaissance des caractéristiques biométriques telles que par exemple (une des) empreintes digitales et/ou des caractéristiques faciales par un Appareil compatible du Client.
- (dénommées ensemble les "**Procédures Techniques de Signature Électroniques**")

Le Client reconnaît et accepte que, sauf disposition légale ou contractuelle contraire, l'utilisation des Procédures Techniques de Signature Électronique pour avoir accès et/ou faire usage de l'Appli de l'Appli Web constitue une signature électronique au sens de l'article XII.15 du Code de droit économique. Le Client reconnaît et accepte qu'une telle utilisation par le Client, validée par les systèmes électroniques de la Banque et reconnue comme provenant du Client, répond aux exigences d'imputabilité et d'intégrité du contenu qui sont liées à une signature au sens de l'article 1322, deuxième alinéa, du Code civil.

Le Client reconnaît et accepte que la signature électronique qui est créée par le biais d'une des Procédures Techniques de Signature Électronique constitue une preuve complète et suffisante de :

- L'identité de la personne du Client ;
- L'accord du Client avec le contenu des opérations, requêtes et ordres qui sont confirmés et/ou transmis par cette signature ; et
- La correspondance du contenu des opérations, requêtes et ordres confirmés et/ou transmis par le Client avec le contenu des opérations, requêtes et ordres que la Banque a reçus.

Le Client reconnaît et accepte qu'il/elle est tenu(e) par la signature électronique et est responsable des opérations, requêtes et ordres qui sont confirmés et/ou transmis, sans préjudice de la production d'une preuve contraire par le Client.

E. Garanties de la Banque

L'ensemble des opérations bancaires entre la Banque et le Client sont réalisées dans le cadre de la relation commerciale globale entre les deux parties. En conséquence, toutes les opérations entre le Client et la Banque sont liées.



1. Indivisibilité du compte

Sans préjudice des lois, règlements et accords régissant des comptes à usage particulier, l'ensemble des comptes d'un même Client, quelle qu'en soit la nature, en toute monnaie ou unité de compte, ouverts au nom du Client dans les livres de la Banque à un ou plusieurs de ses sièges sociaux en Belgique ou à l'étranger, font partie d'un compte unique et indivisible du point de vue juridique.

La Banque est en droit, à tout moment, de fusionner ces comptes et de procéder à des transferts, moyennant une simple notification, d'un compte à un autre, d'un solde débiteur vers un solde créditeur et vice versa, voire d'un solde débiteur vers un solde débiteur. Le solde du compte unique est garanti par l'ensemble des biens nantis à titre de sûretés et de garanties personnelles à l'égard d'un quelconque de ces divers comptes.

Si certains comptes sont détenus en devises étrangères, ils seront convertis en euros au taux de change en vigueur à la date du règlement ou du transfert du compte.

2. Compensation

Sous réserve des dispositions légales contraires, la Banque peut, à tout moment, compenser entre elles d'autres créances et dettes réciproques qui existent entre la Banque et un Client, même après la survenance d'une situation de concours sur le patrimoine du Client, tel que dans le cas d'un règlement collectif de dettes, une faillite, une saisie, toute procédure d'insolvabilité ou toute autre procédure similaire en Belgique ou à l'étranger.

Cette compensation peut être effectuée quels que soient la forme et l'objet des créances et dettes, indépendamment de la devise ou de l'unité du compte et que les créances et dettes réciproques soient dues et exigibles ou non. La compensation s'applique également lorsque le client n'est pas le seul débiteur ou créancier de la dette ou de la créance concernée. S'il existe deux créances et dettes réciproques ou davantage, la compensation interviendra en premier lieu et prioritairement relativement à la partie non garantie des dettes et, parmi ces dettes, prioritairement relativement aux frais, puis aux intérêts de retard, puis aux intérêts, et, enfin, au principal ; ensuite, la compensation interviendra relativement à la partie garantie des dettes et, parmi ces dettes, prioritairement relativement aux frais, puis aux intérêts de retard, puis aux intérêts, et, enfin, au principal. Le cas échéant, les soldes créditeurs en devise étrangère seront convertis en euros au taux de change applicable le jour ouvré bancaire où la compensation est effectuée. Les Clients sont en droit d'invoquer une compensation légale prioritaire des dettes qui sont liquides, certaines et exigibles dans leurs relations avec la Banque.

Cette Clause s'applique également aux codébiteurs ou cautions du Client.

3. Nantissement et cession de créances généraux

Sous réserve des dispositions légales expresses et en garantie du remboursement des sommes susceptibles d'être dues à la Banque par le Client, individuellement ou conjointement avec un ou



plusieurs tiers, en conséquence de créances actuelles et/ou futures, quel qu'en soit le motif, ou en conséquence de garanties et/ou sûretés établies ou à établir en faveur de la Banque :

- le Client met en gage en faveur de la Banque toutes les liquidités qui sont détenues en son nom ou pour son compte à la Banque ;
- le Client cède à la Banque l'ensemble de ses créances actuelles et futures sur des tiers, quel qu'en soit le motif, y compris, notamment, les créances commerciales et autres sur les clients, les créances de performance et de services, les créances relatives à la vente de biens, les créances relatives aux recettes d'actifs mobiliers ou immobiliers, les créances locatives, les créances envers les employeurs, les créances sur des établissements de crédit ou autres établissements financiers, les créances au titre de dommages, pensions, prestations d'assurance, les indemnités de sécurité sociale ou les créances sur le gouvernement au titre de la réglementation fiscale.

La Banque est autorisée à notifier à tout moment la cession aux débiteurs des créances cédées ainsi que d'accomplir toute démarche pour rendre la cession opposable aux tiers et de facturer les frais y afférents au Client. Le Client s'engage à fournir à la Banque à sa première demande et sans retard, l'ensemble des informations et documents relatifs aux créances cédées, chaque fois que la Banque en fait la demande. Le Client autorise la Banque à rassembler ces informations ou documents auprès de tout débiteur tiers des créances cédées. La Banque est en droit de réaliser le nantissement et les créances cédées conformément au droit applicable et d'utiliser les recettes du remboursement des sommes dues à la Banque comme mentionné ci-avant. Le Client s'abstient de tout comportement qui puisse réduire la valeur des créances cédées ou rendre leur exécution plus difficile. Le Client s'engage à ne pas mettre en gage ou céder ces créances à des tiers, sans l'accord écrit préalable de la Banque.

4. Responsabilité solidaire et indivisibilité

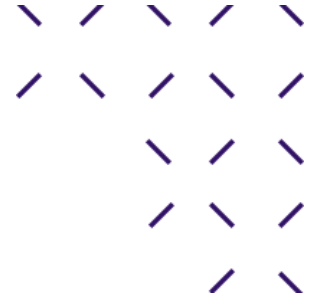
Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, est co-titulaire d'un compte, co-emprunteur d'une facilité ou participe à une seule et même opération, est solidairement et indivisiblement responsable envers la Banque de toutes les obligations qui y sont liées.

Les héritiers et ayants droit ou successeurs de façon générale du Client, le cas échéant, sont également solidairement et indivisiblement responsables de toutes ses obligations envers la Banque.

F. Fonds de garantie

La Banque, en tant qu'établissement de crédit de droit belge, est membre du Fonds de garantie pour les services financiers (ci-après le « **Fonds** »).

Le Fonds garantit, à concurrence de 100.000 EUR, la protection des dépôts (y compris des bons de caisse) détenus par la Banque en cas de défaut de celle-ci (au sens du droit applicable). Lorsque le Fonds doit intervenir, le calcul du montant remboursable tiendra compte des passifs du dépositaire, comme défini par l'Arrêté royal du 16 mars 2009. Le détail des conditions



d'intervention du Fonds et des autres règles applicables est disponible sur <https://www.fondsdegarantie.belgium.be/fr>.

Conformément aux dispositions légales relatives au Fonds, la fiche d'information du dépositaire a été adressée au Client par e-mail sur support durable avant l'ouverture d'un compte auprès de la Banque. Le Client accuse réception de cette fiche d'information du dépositaire en acceptant les présentes Conditions Générales.

Comme l'exige la loi, la Banque est aussi membre du Fonds de protection des dépôts et instruments financiers (ci-après le « **Fonds de Protection** »). Le Fonds de Protection garantit, dans une certaine mesure, la protection des instruments financiers déposés auprès de la Banque en cas de défaut de celle-ci (au sens du droit applicable). Le détail des conditions d'intervention du Fonds de Protection et des autres règles applicables est disponible sur http://www.protectionfund.be/fr/mod_message.html.

G. Responsabilité de la Banque et force majeure

Sans préjudice des autres dispositions expresses des présentes Conditions Générales, la responsabilité de la Banque sera engagée uniquement en cas de fraude et de faute lourde commise par la Banque ou ses employés dans le cadre de leurs activités professionnelles.

En tout état de cause, la responsabilité de Banque ne sera en aucun cas engagée au titre des préjudices ou dommages causés directement ou indirectement par un événement de force majeure ou par des mesures prises par les autorités belges ou étrangères.

De ce fait, la responsabilité de la Banque ne sera pas engagée au titre des conséquences préjudiciables causées, notamment, par :

- les incendies, inondations, actes de guerre ou terrorisme ;
- les grèves (en ce compris du personnel de la Banque) ;
- les opérations réalisées sur instruction de personnes dotées d'un pouvoir de fait en cas de guerre, perturbations, émeutes ou occupation de territoire par des forces étrangères ou illégales ;
- les pannes de ses systèmes informatiques – même temporaires – quelle qu'en soit la cause, et la destruction ou suppression des données stockées sur ces systèmes ;
- les erreurs ou interruptions des activités des services postaux belges ou étrangers, des sociétés prestataires de services téléphoniques, électroniques ou informatiques ou des sociétés prestataires de services de transport privé.

H. Jours ouvrables bancaires

La Banque exécute des opérations de paiement durant les jours ouvrables bancaires. Les jours ouvrables bancaires sont tous les jours autres que le samedi, le dimanche, les jours fériés et les jours où le siège social de la Banque en Belgique n'est pas ouvert.



III. VOTRE PARCOURS AVEC LA BANQUE

A. Critères techniques pour devenir Client

Pour devenir Client, vous avez besoin d'un smartphone (l'« **Équipement** ») répondant aux exigences techniques minimum décrites ci-après. Jusqu'à cinq (5) Équipements différents peuvent être jumelés à votre compte auprès de la Banque. Toutefois, puisque votre Équipement est utilisé comme équipement d'identification personnel, un seul Équipement à la fois peut être connecté à votre profil. Pour des raisons de sécurité, nous serons contraints de cesser notre service en cas d'obsolescence du système d'exploitation de votre Équipement ou de l'Appli. Nous vous informerons trente (30) jours calendrier avant de cesser de supporter une version du système d'exploitation et vous inviterons à mettre à jour votre logiciel pendant cette période de temps.

Vous noterez que les présentes Conditions Générales ne seront pas mises à jour chaque fois qu'un Équipement, un système d'exploitation ou une version de navigateur web spécifique ne sera plus pris en charge. Pour les informations les plus récentes sur les systèmes d'exploitation pris en charge, consultez la FAQ sur notre site internet <https://www.aion.be/fr/>.

B. Procédure d'adhésion

Vous pouvez devenir Client de la Banque à condition que vous ayez la qualité de Client Professionnel enregistré en Belgique ou dans un autre des pays servis par la Banque tel que décrit dans la FAQ de notre site internet (« **Pays Eligibles** »), que vous disposiez d'un smartphone répondant aux exigences techniques précisées ci-avant et sur lequel l'Appli est installée et que vous soyez (i) une personne physique âgée d'au moins 18 ans, résidant en Belgique, jouissant de sa pleine capacité juridique, ou (ii) une personne morale.

Pour devenir Client via l'Appli, téléchargez tout d'abord l'Appli.

Après avoir installé l'Appli, vous serez guidé tout au long de la procédure pour associer votre smartphone, comprenant :

- la fourniture de votre numéro de téléphone et de votre adresse email
- la vérification de votre numéro de téléphone via un code SMS
- la création de votre code PIN afin de sécuriser l'Équipement
- la vérification de votre document d'identité et de ce que votre visage correspond au document
- la sélection de votre Souscription
- votre prise de connaissance de la documentation contractuelle
- la signature de la documentation contractuelle
- les étapes finales (confirmation de l'ouverture de compte bancaire)



Après ouverture de l'Appli sur votre smartphone, une procédure d'accueil démarre, au cours de laquelle vous pouvez demander électroniquement à devenir Client de la Banque. Par votre soumission d'une demande électronique de relation Client à la Banque, vous soumettez une offre ferme pour conclure un contrat de fourniture de services par la Banque, comme décrit aux présentes Conditions Générales.

Si le Client est une personne morale, le processus d'adhésion principale sera effectué par le premier de ses administrateurs ou gérants à lancer l'Appli. Ensuite, les autres administrateurs ou gérants seront contactés séparément afin de lire et d'approuver les présentes conditions générales et pour vérifier et valider les informations fournies par le premier administrateur ou gérant au cours du processus d'adhésion.

La procédure d'adhésion via l'Appli peut être remplacé par un processus d'identification réalisé par l'un des employés de la Banque. Dans ce cas, le Client signe la documentation contractuelle en version papier, installe et ouvre l'Appli conformément aux instructions de la Banque. Le contrat est alors conditionné à un résultat satisfaisant de l'identification et de la vérification d'identité du Client concerné et entre en vigueur conformément à la fin de la Section III.B.

En tant qu'établissement de crédit agréé, la Banque est légalement tenue d'identifier ses Clients et de vérifier leur identité avant d'entamer une relation commerciale avec eux. Sur première demande de la Banque, le Client communiquera l'ensemble des informations et documents concernant, notamment, son identité, la provenance de son argent et de ses fonds, pour lesquels il signera une déclaration à la demande de la Banque. Le Client ne détiendra à la Banque que des fonds provenant d'activités légitimes. Le Client s'abstiendra d'utiliser les services de la Banque ou les fonds à des fins de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme ou d'autres activités prohibées.

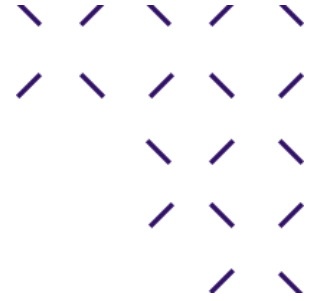
Si la procédure d'accueil se termine avec succès et que la Banque est satisfaite de l'identification et de la vérification de l'identité du Client concerné, la Banque confirmera l'acceptation du Client et la relation contractuelle entre le Client et la Banque prendra effet conformément aux présentes Conditions Générales.

C. Capacité du Client et restrictions

Les Clients Professionnels qui sont des personnes physiques doivent être âgés de plus de 18 ans, résider dans l'un des Pays Eligibles et disposer de leur pleine capacité juridique afin d'adhérer, pour leur propre compte, en qualité de Clients de la Banque.

Des restrictions peuvent également s'appliquer à certaines entités juridiques ou certaines juridictions, par exemple en raison de limitations techniques.

Le Client s'engage à informer la Banque dès qu'il/elle cesse de remplir les conditions précitées. La Banque évaluera alors si la relation avec le Client peut être maintenue.



D. Accès à l'Appli

1. Accès à l'application mobile (l' « Appli » ou « Appli Mobile »)

Le Client peut accéder à l'Appli avec le numéro de téléphone et le code PIN créé lors de la procédure d'adhésion ou, facultativement, par le biais d'outils de reconnaissance biométrique tels que les technologies de reconnaissance faciale et d'empreinte digitale.

Chaque Client doit agir en relation directe à l'égard de la Banque. Sans préjudice des dispositions de la section III.E.2. le Client ne peut désigner aucun mandataire (général ou spécial) pour accéder ou gérer l'Appli.

Si le Client ne peut accéder à son compte par l'Appli pour quelque motif que ce soit, il/elle devra contacter la Banque en suivant la procédure décrite dans la FAQ sur notre site internet.

2. Accès à l'application web (l' « Appli Web »)

L'Appli Web est accessible par le biais de l'utilisation de l'Appli Mobile de la Banque. Se connecter à l'Appli Web devient impossible après la suppression ou la désactivation de l'Appli Mobile depuis l'Équipement du Client.

Se connecter à l'Appli Web est possible via la génération d'un numéro de login unique par le biais des paramètres de l'Appli. Ce numéro doit être utilisé dans la page de connexion de l'Appli Web.

Sans préjudice de la Section III.E.2, le Client ne peut désigner aucun mandataire (général ou spécial) pour accéder ou gérer l'Appli Web.

Les opérations, tels que se connecter dans l'Appli Web, initier des ordres de paiement et confirmer des demandes de prêt, formulés à partir de l'Appli Web peut être autorisé moyennant la confirmation de l'opération concernée par le biais de l'Appli Mobile de la Banque ou par SMS.

Si le client ne peut accéder à son compte via l'Appli Web pour quelque raison que ce soit, le Client est invité à contacter la Banque conformément à la procédure décrite dans le FAQ sur notre site internet.

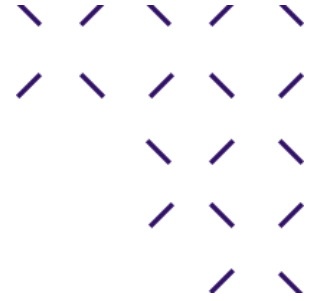
E. Vos interactions avec la Banque

1. Moyens de communication

Les principaux canaux d'interaction avec la Banque sont l'Appli et l'Appli Web.

La Banque peut également envoyer des notifications au Client par e-mail ou par notifications push sur son téléphone mobile.

Au besoin, la Banque peut également envoyer des SMS ou appeler le Client.



Le Client peut choisir la langue de la relation contractuelle (y compris des présentes Conditions Générales) et de communication pendant la procédure d'adhésion. À ce stade, les langues disponibles sont l'anglais, le néerlandais et le français. Tout changement à cet égard sera communiqué via l'Appli.

Le Client peut librement changer la langue via les paramètres de l'Appli. Le cas échéant, ce changement n'aura pas d'incidence sur les contrats déjà conclus par le Client et la Banque (par exemple, les présentes Conditions Générales).

Les informations et les déclarations concernant votre relation contractuelle avec la Banque sur le fondement des présentes Conditions Générales ou tout document contractuel seront communiquées via l'Appli.

En cas de problématique/plainte, veuillez consulter la Section V « Centre de satisfaction Client et Traitement des Réclamations » ci-après.

2. Représentation de clients ayant la forme d'une personne morale

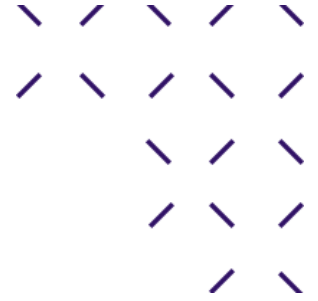
Tous les administrateurs ou gérants d'un Client ayant la forme d'une personne morale (l' « **Entité-client** »), qui ont été intégrés à l'application et ont ainsi approuvé les présentes Conditions Générales (les « **Mandataires** »), agissant ensemble en tant qu'organe compétent, accordent expressément à chacun d'eux les pouvoirs nécessaires pour représenter l'Entité-client, chacun agissant seul, dans toutes les relations de l'Entité-client avec la Banque.

Ce mandat couvre toute les opérations possibles et tout acte de gestion ou de disposition interprétés dans le sens le plus large possible. En d'autres termes, chacun des Mandataires peut effectuer toute opération possible pour le compte de l'Entité-client envers la Banque.

Ces mandats ne peuvent être résiliées que conformément à la procédure en ligne dédiée de la Banque. Ces mandats ont un caractère contractuel et lieront l'Entité-client et les Mandataires indépendamment du fait que Mandataires occupent (toujours) la fonction d'administrateur ou de gérant au sein de l'Entité-client.

En outre, tous les administrateurs ou gérants de l'Entité-client qui ont été intégrés dans l'application et qui ont ainsi approuvé les présentes Conditions Générales ainsi que tous leurs successeurs qui ont été intégrés, confirment que toute transaction effectuée par l'un des Mandataires sera toujours effectuée dans l'intérêt de l'Entité-client et sur la base d'une décision appropriée et documentée de l'organe compétent de l'Entité-client. Ils tiendront la Banque indemne de toute conséquence résultant du non-respect de cette déclaration et dédommageront celle-ci le cas échéant.

Les administrateurs ou gérants précités et leurs successeurs s'engagent à informer immédiatement la Banque de tout changement dans la composition des organes sociaux de l'Entité-client.



Toute communication ou notification de quelque nature que ce soit adressée à au moins un des Mandataires est réputée avoir été reçue par l'Entité-client.

F. Résiliation de la relation contractuelle

1. Résiliation de la relation par le Client

Sauf accord contraire dans des conditions contractuelles spécifiques (p.ex. si un crédit est conclu), le Client peut à tout moment résilier le contrat à durée indéterminée conclu avec la Banque via le Centre de satisfaction Client (voir ci-après la Section V.A « Centre de satisfaction Client »). Cette résiliation de la relation contractuelle est soumise à un préavis de trente (30) jours calendrier. A l'issue de la période de trente (30) jours calendrier, la Banque cesse de fournir ses services. Pendant la période de préavis, le Client doit transférer l'éventuel solde positif de son/ses comptes auprès de la Banque sur un autre compte tenu auprès d'une banque différente.

Le Client est conscient qu'un délai allant jusqu'à quatorze (14) jours calendrier au-delà de la fin de la période de préavis peut être nécessaire pour que la Banque puisse traiter toutes les opérations en cours du Client, clôturer, et réconcilier les produits et services du Client et transférer l'éventuel solde positif vers le compte indiqué.

Sans préjudice de clauses spécifiques, les contrats conclus pour une durée déterminée ne peuvent être résiliés avant expiration de la durée concernée et si le Client n'a pas clôturé et soldé toutes ses obligations à l'égard de la Banque, en ce compris les opérations non-soldées réalisées avec une carte, ou des soldes négatifs sur un ou plusieurs compte(s).

Au moment de la résiliation, toutes les obligations de l'ancien Client deviennent immédiatement et automatiquement dues, sans qu'une quelconque notification ne soit requise. Tous les intérêts habituellement applicables dans des circonstances d'endettement deviennent dus à l'égard du solde négatif restant et de toute autre dette existante. A ce moment, la Banque facturera au Clients ses frais habituels. La résiliation en tant que telle est sans frais. Le Client s'engage à détruire immédiatement tout carte de paiement de la Banque en sa possession dès la résiliation de la relation. Les actifs détenus par la Banque pour le compte de l'ancien Client cesseront de générer des intérêts dès la résiliation de la relation.

Dans le cas où, après restitution de toutes les sommes dues, le compte de l'ancien Client présente un solde positif, la Banque mettra ce solde à la disposition de l'ancien Client de la façon déterminée par la Banque et au risque du Client.

2. Résiliation de la relation par la Banque

Toute notification de résiliation par la Banque sera communiquée par le Centre de satisfaction Client (par notification push) et/ou par e-mail.



a) Résiliation de la relation à l'initiative de la Banque

La Banque est habilitée à résilier le contrat conclu avec le Client pour une durée indéterminée et/ou clôturer tout compte, à tout moment, sans justification, en notifiant sa décision avec un préavis d'au moins soixante (60) jours calendriers, si le Client :

- ne paie pas les frais de souscription pendant au moins deux (2) mois consécutifs et s'il y a un découvert sur tout autre compte courant détenu par ce Client ;
- commet un manquement au principe d'« usage loyal » applicable à la relation contractuelle (voir la Section IV.B « Usage loyal des produits de la Banque ») ; ou
- change de statut résidentiel de manière inacceptable pour la Banque (voir notamment la Section III.C « Capacité et restrictions du Client »).

Après l'expiration de ce préavis de soixante (60) jours calendriers, la Banque cessera de fournir ses services. Le Client transfère le solde créditeur vers un autre compte détenu dans une autre banque ou indique le compte sur lequel le solde positif doit être transféré.

À la résiliation de la relation, toutes les obligations de l'ancien Client deviendront dues immédiatement et de plein droit, sans notification formelle. Tout intérêt habituellement applicable dans des circonstances d'endettement deviendra dû au titre de tout solde débiteur existant et de toute autre dette existante. Dès lors, la Banque facturera au Client ses provisions habituelles. La résiliation elle-même sera gratuite. Le Client s'engage à détruire immédiatement toute carte de paiement physique de la Banque en sa possession à la résiliation de la relation. Les actifs détenus par la Banque pour le compte d'un ancien Client cesseront de produire des intérêts à compter de la résiliation de cette relation.

Dans l'hypothèse où, après restitution de toutes les sommes dues, le compte de l'ancien Client présente un solde positif, la Banque mettra ce solde à la disposition de l'ancien Client de la manière fixée par la Banque et au risque du Client.

b) Résiliation de la relation du fait d'une obligation légale de la Banque

À tout moment, la Banque est en droit voire, dans certains cas, contrainte de mettre un terme au contrat conclu à durée indéterminée avec le Client, sans justification et sans préavis au Client, en cas de :

- soupçons / prévention / élimination de blanchiment ;
- soupçons / prévention / élimination de fraude ; ou
- problèmes de sécurité.

Le cas échéant, la Banque sera autorisée à bloquer l'accès du Client à l'Appli Mobile et l'Appli Web. La Banque cessera immédiatement de fournir ses services.



3. Caisse de dépôts et consignations

Si le Client ne donne aucune instruction quant au transfert de ses actifs après la résiliation de la relation, la Banque se réserve le droit de transférer les actifs du Client à la Caisse de dépôts et consignations à l'issue d'une durée de cinq (5) ans.

4. Faillite, dissolution ou décès du Client

La Banque sera informée dès que possible de la faillite, de la dissolution ou du décès d'un Client. Si cette notification est donnée verbalement, elle devra être confirmée par écrit. À compter de la date de réception de cette notification écrite, la Banque veillera à ce qu'aucune opération ne soit réalisée par les représentants ou mandataires (le cas échéant).

Les actifs détenus par la Banque au nom d'un tel Client Professionnel seront transférés à ses héritiers et/ou bénéficiaires légaux sur présentation de documents officiels pertinents confirmant le cas échéant la succession et de tout autre document exigé par la loi et/ou jugé nécessaire par la Banque.

La Banque vérifiera ces documents avec attention, mais n'engagera pas sa responsabilité en cas de négligence à cet égard.

IV. PACKS ET SERVICES

A. Souscription

1. Description du système de Souscription

Pour accéder aux services de la Banque, le Client doit adhérer à une des deux formules de souscriptions (la « **Souscription** ») proposée par la Banque :

- la Souscription de Base ;
- la Souscription Premium.

Pour adhérer à une de ces formules de Souscription, le Client doit avoir suivi la procédure d'adhésion prévue la Section III ci-avant.

Une fois que le Client a adhéré à l'une de ces formules de Souscription, le Client sera en mesure d'accéder aux Services standards et d'activer ceux-ci. Si le Client a souscrit à la formule de Souscription Premium, il pourra également activer les Services premium.

- Les Services standards inclus dans la Souscription de Base comprennent les produits suivants:
 - Compte (courant) primaire ;
 - Compte épargne ;



- Services de paiement, en ce compris les instruments de paiement ;
 - Prêt à tempérament et facilités de découvert ;
 - Carte de crédit ;
 - Basic Business Tools (Basic Business Max).
- Les Services premium comprennent, en outre :
 - Comptes courants supplémentaires avec plusieurs devises ;
 - Premium Business Tools (Premium Business Max);
 - Services de conciergerie.

Les dénominations employées pour les différents produits et services dans la liste ci-dessus et au travers de ce document sont susceptibles de varier des dénominations commerciales utilisées pour ces produits et services. La Banque fera ses meilleures efforts pour éviter tout risque de confusion à cet égard.

Cette liste de services est à tout moment susceptible de modifications et les dernières informations à cet égard sont disponibles sur l'Appli. Si la modification de la Souscription n'a pas d'incidence sur les services de paiement, le dernier paragraphe de la Section I.B. relatif au délai de notification de deux semaines ne s'appliquera pas à ce changement.

A l'exception des crédits à tempérament, tous les services de la Banque ne sont accessibles qu'aux Clients disposant d'une Souscription active. Ces services ne peuvent donc être conservés sans Souscription. Si le Client conclut un service à une durée déterminée, le Client devra conserver sa Souscription active pendant au moins toute la durée dudit service et payer les frais de Souscription applicables.

Le Client ne peut adhérer qu'à une Souscription à la fois en qualité de Client Professionnel.

Tout ou partie des services peuvent ne pas être disponibles pour les Clients de Pays Eligibles autres que la Belgique. Par ailleurs, certains services peuvent ne pas être temporairement disponibles en Belgique et/ou dans d'autres Pays Eligibles en raison de contraintes légales et/ou réglementaires, par exemple lorsque toutes les autorisations n'ont pas été délivrées par les autorités compétentes. Les informations sur l'indisponibilité des services peuvent être trouvées dans la FAQ de notre site internet.

2. Montée et descente en gamme

Le Client peut passer de la Souscription de Base à la Souscription Premium à tout moment en utilisant l'option prévue à cet effet dans l'Appli.

La montée en gamme (« upgrade ») entre en vigueur instantanément.

Le Client peut descendre (« downgrader ») sa Souscription Premium à une Souscription de Base à tout moment en utilisant l'option dédiée de l'Appli, à moins que le Client n'ait pas soldé et formé un des services Premium exclusif à sa Souscription Premium. La descente en gamme



(« downgrade ») entre en vigueur à la fin de la période mensuelle de Souscription Premium concernée.

3. Frais et commissions

Les frais mensuels et toutes les autres charges en lien avec la Souscription sont détaillés en Annexe I (« Liste des Coûts et Frais »).

Les frais sont facturés le jour précédant la fin de chaque période mensuelle (J-1). La Banque peut offrir des périodes d'essai gratuites ou d'autres avantages promotionnels. Si les fonds disponibles sur le compte courant du Client sont insuffisants, des frais seront facturés après que le Client aura déposé des fonds sur son compte courant ou sur un compte tenu auprès d'une banque différente qui a été associé au compte du Client auprès de la Banque.

Les frais seront facturés sur i) le compte courant principal du Client, ii) le compte tenu auprès d'une banque différente qui a été associé au compte du Client auprès de la Banque ou iii), si le Client n'a aucun compte courant ouvert auprès de la Banque, le Client devra virer les fonds sur un compte dédié de la Banque.

4. Élargissement de l'offre de la Banque : futurs produits et/ou services disponibles au sein de la Souscription

La Banque peut élargir son offre avec de nouveaux produits et/ou services dans le futur.

Ces futurs produits et/ou services peuvent être fournis directement par la Banque ou par un tiers prestataire de services en collaboration avec la Banque. Ces produits et/ou services doivent être activés séparément par le Client et sont soumis à des conditions spécifiques fournies au Client lors de la demande d'activation du produit ou du service concerné.

Tout ou partie de ces produits et/ou services peuvent ne pas être disponibles pour les Clients de Pays Eligibles autres que la Belgique.

Dès que les futurs produits et/ou services sont disponibles, une annonce sera effectuée via l'Appli.

B. Usage loyal des produits de la Banque

La Souscription est strictement personnelle. Chaque Client est responsable de sa Souscription et doit s'assurer qu'aucune autre personne n'utilise les avantages de la Souscription. Le Client comprend que l'utilisation des services au titre de la Souscription est strictement limitée à un usage professionnel. Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser sa Souscription à d'autres fins, telles que privées ou non-commerciales.

La Banque pourra, à sa discrétion, restreindre, suspendre ou résilier la Souscription de son Client (avec ou sans préavis/avertissement, selon la gravité du comportement) si elle a des motifs



raisonnables de croire que l'utilisation de ses services par le Client est abusive, inappropriée ou frauduleuse. Il en va de même si l'utilisation des services de la Banque par le Client est susceptible de causer un préjudice à la Banque ou à d'autres Clients ou tiers. Cela sera notamment le cas si le Client utilise la Souscription d'une manière jugée offensive, diffamatoire, obscène ou contraire à l'ordre public ou à la sûreté nationale.

C. Services standards

Les services suivants font partie de la Souscription de Base et de la Souscription Premium.

1. Comptes

a) Comptes courants

i. Informations générales

Un compte courant primaire est automatiquement créé et ouvert pour chaque Client à l'issue de la procédure d'entrée en relation. Ce compte courant pourra être tenu uniquement en euros ou toute autre devise rendue disponible par la Banque.

Chaque Client peut avoir un compte courant principal. Les comptes sont toujours tenus par un Client unique et la Banque ne propose pas de comptes joints à ce stade.

Les Clients titulaires d'une Souscription Premium peuvent ouvrir des comptes courants supplémentaires dans les devises suivantes : Euro (EUR), Franc Suisse (CHF), Dollar Américain (USD), Livre Sterling (GBP). La Banque peut limiter le nombre de comptes courants ouverts par un Client.

ii. Solde créditeur et débiteur

Sous réserve d'accord spécifique, chaque compte doit être maintenu à tout moment en solde créditeur. La Banque pourra par conséquent refuser d'exécuter ou retarder l'exécution d'ordres pour lesquels les fonds sur le compte ne sont pas suffisants. Les ordres ne seront jamais exécutés partiellement.

Aucune tolérance de la Banque à l'égard d'un solde débiteur ou d'un découvert au-delà du plafond convenu, même si elle intervient à plusieurs reprises, ne sera réputée constituer un droit de maintien ou de renouvellement de ce consentement. Les services de découvert contractuels peuvent être souscrits séparément, tel que prévu à la Section IV.C.1.a).iii ci-après.

Si, pour un quelconque motif (y compris, notamment, toute erreur technique de notre part ou de la part d'un prestataire tiers), le Client a un solde débiteur sur son compte courant, ou un solde débiteur qui dépasse la facilité de caisse conclue avec la Banque, le Client pourra être contraint par la Banque de rééquilibrer son compte immédiatement, à moins que le Client n'ait conclu un contrat de facilité de découvert pour le compte concerné. La Banque pourra aussi prendre les mesures nécessaires telles que prévues à la Section II.E ci-avant (« Garanties de la Banque »).



Si le Client ne rééquilibre pas son compte dans les soixante (60) jours calendrier, la Banque sera en droit de résilier le contrat.

Les découverts non autorisés (solde débiteur ou découvert supérieur au plafond convenu) seront notifiés à la Banque nationale de Belgique (fichier des Enregistrements non régis). La Banque se réserve en outre le droit de divulguer cette information aux personnes ou entités désignées pour recouvrer les dettes concernées.

iii. Facilité de découvert

La Banque propose des services de facilité de découvert en lien avec les comptes courants. La souscription à ce service nécessite une procédure d'entrée en relation supplémentaire sur l'Appli, au cours de laquelle la solvabilité du Client sera évaluée, ainsi que la conclusion d'un contrat supplémentaire.

iv. Intérêts

Les comptes courants ne génèrent pas d'intérêts en faveur du Client. De plus, les Clients qui n'ont pas souscrit une convention de facilité de découvert (voir la Section IV.C.1.a).iii ci-dessus) ne pourront en principe pas avoir de solde négatif sur leur compte, sauf si des opérations hors ligne sont exécutées (par exemple, dans un avion) ou en cas de problème technique. Selon le cas, la Banque pourra facturer des intérêts au Client. Veuillez consulter l'Annexe I (« Liste des Coûts et Frais ») pour plus de détails.

v. Informations du solde et relevés d'opérations

Le solde du compte du Client sera disponible via l'Appli. Le solde du compte présenté sur l'Appli peut ne pas tenir compte des opérations de débit et crédit en cours.

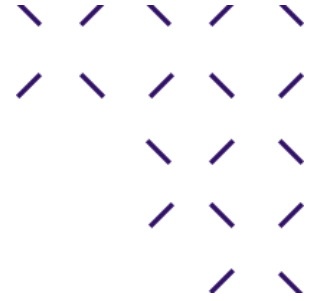
De plus, tous les virements entrants et sortants, paiements par carte, retraits en DAB et dépôts se rapportant au compte courant du Client seront confirmés par des relevés d'opérations disponibles sur l'Appli.

Les Clients doivent immédiatement informer la Banque, via le chat de l'Appli, de toute erreur constatée dans les informations du solde et/ou les relevés d'opérations communiqués par la Banque.

En l'absence de contestation immédiate des Clients et, en tout état de cause, dans les soixante (60) jours calendrier à compter de la date de mise à disposition des informations, les relevés de compte seront réputés approuvés par le Client.

vi. Paiement perçu en devise étrangère

Les dépôts, virements et remises de fonds en devise étrangère en faveur du Client seront convertis dans la devise du compte destinataire et comptabilisés sur ce compte, le cas échéant après déduction des frais de change.



vii. Clôture volontaire du compte

Chaque Client peut décider de clôturer son compte volontairement, en contactant le Centre d'Assistance visé à la Section V.A (« Centre de satisfaction Client ») ci-après.

viii. Top-up du compte

Les Clients peuvent utiliser le service de top-up de compte par lequel une source de fonds externe peut être utilisée pour augmenter le solde du compte choisi. Une des méthodes de top-up consiste à utiliser une carte de paiement émise par une autre institution financière.

Nous pouvons introduire des limites discrétionnaires dans le cadre des options de sécurité, en ce compris (sans être limitatif) une limite de montant par période ou des méthodes de vérification additionnelles.

A la différence de la plupart des produits et services décrits dans ce document, ce service ne sera disponible qu'à une date postérieure au 15 mai 2020. Dès qu'il sera disponible, une annonce sera effectuée via l'Appli.

b) Comptes épargne

i. Informations générales

Un compte d'épargne est automatiquement créé et ouvert pour chaque Client à l'issue du processus d'adhésion. Le compte d'épargne ne peut être tenu qu'en EUR.

Chaque Client peut avoir un compte d'épargne. Les comptes ne peuvent être détenus que par un seul Client et la Banque n'offre pas de comptes conjoints à ce stade.

ii. Transactions autorisées

Le compte d'épargne détenu auprès de la Banque peut être crédité par des virements en provenance de comptes courant détenus auprès de la Banque ou de tout autre établissement financier ou d'un autre compte d'épargne tenu auprès de la Banque au nom du même Client.

Les comptes d'épargne détenus auprès de la Banque peuvent être débités par virement sur un compte courant ou d'épargne du Client auprès de la Banque.

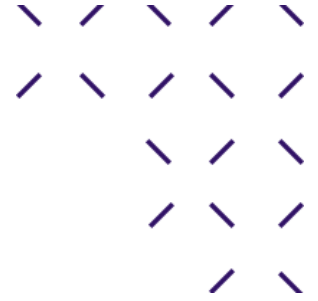
Toute autre transaction entrante ou sortante n'est pas autorisée.

iii. Taux d'intérêt

Le compte d'épargne ne génère aucun intérêt (c'est-à-dire que le taux d'intérêt est fixé à 0,00 %).

iv. Règles générales applicables aux comptes épargne

Les règles énoncés ci-dessus concernant les relevés de compte, les paiements reçus dans d'autres monnaie et la clôture volontaire/obligatoire du compte qui sont applicables au compte courant s'appliquent également aux comptes d'épargne.



2. Services de paiement

a) Dispositions générales sur les services de paiement

i. *Services de paiement proposés par la Banque*

La Banque fournit différents services de paiement :

- opérations nationales et transfrontalières en euros, y compris les Virements SEPA ;
- virements internationaux, y compris les opérations SWIFT ;
- paiements FX (Max currency) ;
- opérations de paiement avec utilisation de cartes de paiement ou d'instruments de paiement similaires ;
- retraits et dépôts d'espèces.

Certaines de ces opérations de paiement sont exécutées via un instrument de paiement.

En mettant à disposition des comptes de paiement sous forme de comptes courants et en permettant l'exécution d'opérations de paiement et l'utilisation des instruments de paiement, la Banque agit comme prestataire de service de paiement du Client au sens de l'art. 1.9,2° du Code de droit économique.

Tous les termes employés dans la présente section sont réputés avoir la même signification que dans le Code de droit économique et dans la Directive 2015/2366 sur les services de paiement.

Le Client et la Banque déclarent qu'ils veulent faire usage le plus extensif possible des dérogations (« opt-outs ») contractuels admis pour les relations entre professionnels aux articles VII.29 et VII.55 du Code de droit économique.

ii. *Ordres de paiement*

Les paiements sont traités sur la base des ordres de paiement du Client.

Les ordres de paiement peuvent être initiés via l'Appli, avec une carte de paiement délivrée par la Banque ou par tout autre moyen convenu entre le Client et la Banque.

Lors du transfert d'un ordre de paiement à la Banque, le Client doit saisir l'identifiant unique du payeur/bénéficiaire, à savoir l'IBAN et, le cas échéant, toute autre information sollicitée par la Banque.

La Banque peut toujours refuser de traiter un paiement si elle soupçonne une fraude ou tout autre comportement illicite.



iii. Coûts et frais liés aux services de paiement

Les coûts et frais, dates de valeur, intérêts et taux de change de référence applicables aux comptes courants et services de paiement proposés par la Banque figurent en Annexe I de la Banque (la « Liste des Coûts et Frais »).

Les frais et commissions liés aux opérations sortantes sont respectivement partagés entre le payeur et le bénéficiaire (option SHA).

Veillez noter que différents coûts et frais peuvent s'appliquer (p. ex. pour les retraits d'espèces), selon la formule de Souscription sélectionnée.

iv. Date d'exécution et délai maximum d'exécution

La Banque exécute des opérations de paiement les jours ouvrables bancaires. Des informations supplémentaires sur ces jours ouvrables bancaires sont disponibles dans la FAQ sur notre site internet ou peuvent être communiquées au Client sur demande de celui-ci.

Le délai d'exécution applicable à une opération de paiement dépend du pays et de la devise de l'opération et du type d'opération (nationale, transfrontalière ou internationale).

Les opérations de paiement peuvent être :

1. nationales (exécutées en euros lorsque les prestataires de service de paiement du payeur et du bénéficiaire, ou le seul prestataire de service de paiement impliqué dans l'opération de paiement, est/sont situé(s) en Belgique) ;
2. transfrontalières (exécutées en euros, sauf dans le cas susvisé, ou dans une devise d'un pays membre de l'Espace économique européen et lorsque les prestataires de service de paiement du payeur et du bénéficiaire, ou le seul prestataire de service de paiement impliqué dans l'opération de paiement, est/sont situé(s) dans l'Espace économique européen) ; ou
3. internationales (dans tous les autres cas).

La Banque fera tout son possible pour traiter les opérations aussi vite que possible et dans le délai précisé ci-dessous.

Lorsque le Client présente un ordre de paiement via l'Appli, la Banque l'informe de la date estimée de traitement du paiement. Ces informations sont calculées d'après les informations disponibles. En tout état de cause, la date de livraison définitive ne sera pas postérieure à ce qui est décrit ci-après.

Si le jour où la Banque reçoit l'ordre n'est pas un jour ouvré bancaire, l'ordre sera réputé avoir été reçu le jour ouvré bancaire suivant.

La Banque peut fixer des échéances, à compter desquelles un traitement le même jour ouvrable bancaire n'est plus possible. Ces échéances pourront varier en fonction du type d'opération de



paiement, du canal de communication, etc. Si la Banque reçoit un ordre du Client après l'échéance précisée, l'ordre sera réputé avoir été reçu le jour ouvré bancaire suivant. Des informations supplémentaires sont disponibles à ce sujet dans la FAQ sur notre site internet ou peuvent être communiquées au Client sur demande.

v. *Ordres permanents et virements programmés*

Sous réserve de ce qui précède, notamment en termes de délais et de jours ouvrables bancaires, le Client peut fixer des ordres permanents et programmer des virements.

Les virements programmés fonctionnent comme des transferts ordinaires mais ont une date d'exécution préétablie qui est programmée par le Client.

Les ordres permanents sont des virements récurrents dont les détails (montants, fréquence, compte destinataire, etc.) ont été préétablis et approuvés par le Client.

Les ordres permanents et les virements programmés seront en principe exécutés dans la matinée de la date prévue.

Si les fonds disponibles sur le compte payeur à la date du virement sont insuffisants pour procéder au virement complet, des tentatives afin de procéder audit virement seront faites une fois par jour pendant les cinq (5) jours calendriers suivants. Si les fonds restent insuffisants pendant cette période, le transfert sera automatiquement annulé.

1) *Les opérations de paiement nationales et transfrontalières en euros (ou qui impliquent au maximum une conversion de devises)*

La durée maximum d'exécution d'une (1) opération de paiement initiée par le Client est d'un jour ouvré bancaire à compter de la réception de l'ordre.

Le délai d'exécution sera réduit à la fermeture des bureaux le jour ouvré bancaire où l'ordre est reçu pour les opérations de paiement nationales initiées électroniquement par le Client, dans le cadre desquelles la Banque intervient également pour le bénéficiaire.

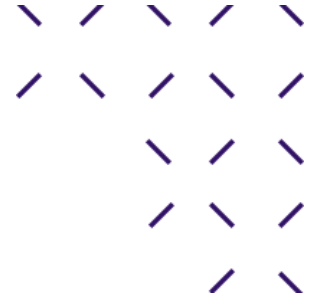
La même règle s'applique aux opérations de paiement transfrontalières dans la devise d'un pays membre de l'Espace économique européen non libellée en euros ou nécessitant une conversion entre l'euro et la devise d'un pays membre de l'Espace économique européen.

2) *Autres opérations transfrontalières*

Le délai d'exécution maximum d'une opération de paiement initiée par le bénéficiaire est de quatre (4) jours ouvrables bancaires à compter de la réception de l'ordre.

3) *Opérations de paiement internationales*

Le délai maximum d'exécution d'une opération de paiement initiée par le payeur n'est pas spécifiquement limité, mais la Banque mettra tout en œuvre pour effectuer ce paiement dans les meilleurs délais possibles.



vi. *Ordres de paiements en Multisignature (exclusivement pour les Entités-clients)*

Pour les Entités-clients qui ont plus d'un (1) Mandataire, une limite automatique est établie pour les paiements susceptibles d'être effectués par un Mandataire agissant seul. La limite applicable est disponible au sein de l'Appli.

Les paiements excédant cette limite doivent être validés par deux (2) Mandataires (« Multisignature »).

La limite n'est qu'une limite technique. Conformément à la section III.E.2, chaque Mandataire peut modifier la limite ou supprimer totalement le besoin de Multisignature (en sélectionnant « illimité ») via l'Appli. Chaque Mandataire peut modifier ou supprimer la limite applicable à chacun des Mandataires (en ce compris sa propre limite).

Si la limite est fixée à zéro (0), tous les paiements devront être validés par deux (2) Mandataires.

À la différence de la plupart des autres produits et services décrits dans ce document, la fonctionnalité Multisignature ne sera disponible qu'à une date ultérieure au 15 mai 2020. Dès que ce service sera disponible, une annonce sera effectuée via l'Appli.

vii. *Responsabilité*

1) *Opérations de paiement non autorisées*

Une opération de paiement non autorisée est une opération de paiement faite sans l'accord du Client.

Constituent en tout état de cause des opérations de paiement non autorisées les opérations découlant d'une utilisation frauduleuse d'un Équipement compromis ou d'une utilisation frauduleuse d'un instrument de paiement par un tiers, telles que les opérations de paiement découlant de la perte ou du vol de cet instrument de paiement et/ou de l'utilisation trompeuse de cet instrument de paiement à l'insu du Client qui est titulaire du compte associé à l'instrument de paiement concerné.

En cas d'opération de paiement non autorisée pour laquelle le Client a agi comme payeur et la Banque comme banque du payeur, la Banque remboursera le montant de cette opération au Client immédiatement après avoir constaté ou avoir eu connaissance de celle-ci et, en tout état de cause, au plus tard à la fin du jour ouvré suivant, sauf si la Banque a des motifs raisonnables de soupçonner une fraude, auquel cas elle communiquera ces motifs par écrit à l'autorité nationale compétente.

Le cas échéant, la Banque rétablira le compte de paiement débité en l'état où il aurait dû se trouver si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur du crédit sur le compte de paiement du Client correspond à la date de débit du montant concerné.



2) *Opérations de paiement initiées avec un instrument de paiement*

Si l'opération de paiement non autorisée a été initiée avec un instrument de paiement, le Client supportera la perte découlant de l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé ou du détournement d'un instrument de paiement.

Cette règle ne s'applique pas si :

- la perte, le vol ou le détournement d'un instrument de paiement n'était pas décelable par le Client avant l'opération de paiement concernée, sauf si le Client a lui-même agi frauduleusement ; ou
- la perte découle des actions ou omissions d'un salarié, mandataire ou succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

Le Client ne supportera aucune perte en cas d'opérations de paiement traitées après que le Client ait soit bloqué ou suspendu son instrument de paiement, soit informé la Banque via la fonctionnalité dédiée de l'Appli de sa volonté de bloquer ou suspendre ledit instrument.

En tout état de cause, le Client supportera l'ensemble des pertes liées à des opérations de paiement non autorisées si ces pertes ont été subies par le Client agissant frauduleusement ou en violation de l'une ou de plusieurs des obligations lui incombant au titre de son instrument de paiement, de façon préméditée ou par grave négligence.

3) *Opérations de paiement exécutées conformément à l'identifiant unique*

Si un ordre de paiement est exécuté en fonction de l'identifiant unique, l'ordre de paiement sera réputé avoir été exécuté correctement au regard du bénéficiaire précisé par l'identifiant unique.

La Banque n'est pas tenue de vérifier que l'identité du bénéficiaire correspond à l'identifiant unique donné par le Client.

Toutefois, en cas de divergence, la Banque mettra tout en œuvre, sur demande du Client, pour recouvrer les fonds concernés par cette opération de paiement.

4) *Informations en cas d'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée*

Le Client doit immédiatement informer la Banque si des opérations de paiement sont réalisées sans son autorisation ou n'ont pas été exécutées correctement. Toute opération de paiement exécutée par la Banque doit être contestée immédiatement et au plus tard dans un délai de soixante (60) jours calendrier à compter de la date à laquelle l'extrait de compte confirmant l'opération a été rendu disponible.

Si aucune contestation n'est notifiée dans ce délai, l'opération de paiement sera réputée correcte, exacte et approuvée par le Client.

À la réception de cette notification, la Banque examinera la réclamation et en vérifiera la validité.



5) *Opérations non exécutées ou mal exécutées*

Après avoir examiné le bien-fondé de la réclamation du Client, dans le cas d'une opération de paiement non exécutée, d'une opération de paiement mal exécutée ou d'une opération de paiement exécutée tardivement, la Banque s'engage, en qualité de banque du payeur, à rembourser le montant de l'opération au client le plus rapidement possible, avec comme date de valeur la date à laquelle les fonds ont été débités du compte de paiement.

Le cas échéant, la Banque rétablira le compte de paiement débité en l'état où il aurait dû se trouver si l'opération de paiement mal exécutée opération de paiement n'avait pas eu lieu.

Si la responsabilité de la Banque est engagée en sa qualité de banque du bénéficiaire, elle mettra immédiatement le montant de l'opération de paiement à la disposition du bénéficiaire, avec comme date de valeur la date qui serait intervenue en cas d'exécution correcte de l'opération de paiement.

La Banque créditera, si nécessaire, le montant correspondant sur le compte de paiement du bénéficiaire.

Si, toutefois, la mauvaise exécution consiste en une exécution tardive (traitée après le délai maximum d'exécution), le Client pourra uniquement solliciter le remboursement de pertes et dommages directement imputables à cette exécution tardive et qui auraient raisonnablement pu être prévus à compter de celle-ci.

En cas d'opération de paiement nationale ou transfrontalière non exécutée ou mal exécutée, la Banque mettra immédiatement tout en œuvre, quelle que soit sa responsabilité au regard de la présente clause, sur demande du Client, pour retrouver l'opération de paiement et notifier au Client le résultat de son enquête, à titre gratuit.

Si la devise appliquée à une opération de paiement n'est pas celle d'un État membre de l'Espace économique européen, la présente clause s'appliquera uniquement à la partie de l'opération de paiement réalisée dans l'Espace économique européen.

6) *Exception*

La responsabilité de la Banque en cas d'opérations de paiement non exécutées ou mal exécutées ou d'opérations de paiement tardives est, quelle qu'en soit la devise, régie par les présentes Conditions Générales si l'autre prestataire de services de paiement participant à l'opération de paiement n'est pas situé dans l'Espace économique européen.

viii. Informations après exécution d'une opération de paiement

Après que le montant d'une opération de paiement spécifique a été débité du compte du Client, la Banque mettra les informations suivantes à disposition:

- une référence permettant au Client d'identifier chaque opération de paiement et, le cas échéant, des informations relatives au bénéficiaire ;



- le montant de l'opération de paiement dans la devise dans laquelle le compte de paiement du Client est débité ou dans la devise utilisée pour l'ordre de paiement ;
- le montant des frais appliqués à l'opération de paiement ;
- le cas échéant, le taux de change appliqué par la Banque à l'opération de paiement et au montant de l'opération de paiement après la conversion ;
- la date de valeur appliquée en débit du compte.

Après avoir crédité une opération de paiement spécifique sur le compte du Client, la Banque mettra les informations suivantes à la disposition du Client :

- une référence permettant au Client d'identifier l'opération de paiement et, le cas échéant, le payeur, ainsi que les informations transmises avec l'opération de paiement ;
- le montant de l'opération de paiement dans la devise dans laquelle le compte de paiement du Client est crédité ;
- le montant des frais appliqués pour l'opération de paiement ;
- le cas échéant, le taux de change appliqué à l'opération de paiement par la Banque et le montant de l'opération de paiement avant la conversion ;
- la date de valeur appliquée pour créditer le compte.

b) Virements créditeurs

Les instructions de virement créditeur seront toujours données via la fonctionnalité spécifique de l'Appli et les instructions de celle-ci et, le cas échéant, par la communication de toutes les informations demandées par la Banque. Si le Client souhaite reporter l'exécution d'un virement créditeur, il/elle devra saisir une date dans le champ « date d'exécution ultérieure souhaitée ».

La date d'exécution d'un virement créditeur est déterminée par la date d'exécution souhaitée et par les critères du système de paiement employé.

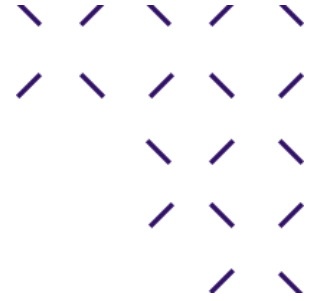
Excepté en cas d'exécution différée, un virement créditeur soumis à la Banque ne peut, en principe, être révoqué ou modifié.

c) Cartes de débit

i. *Création d'une carte de débit pendant la procédure d'adhésion et cartes de débit physiques*

Une carte de débit numérique est créée automatiquement pendant la procédure d'adhésion. Cette carte de débit ne peut être utilisée que par le Client et pour ses besoins professionnels. Les renseignements figurant sur la carte (à savoir, PAN/CVC/date d'expiration/code PIN) sont disponibles sur l'Appli.

Les Clients peuvent décider de recourir à la procédure supplémentaire de numérisation si leur Équipement est identifié comme éligible à l'utilisation d'un porte-monnaie électronique. Le cas échéant, des conditions générales particulières s'appliqueront (Annexe II : « Utilisation des services de Porte-monnaie électronique »).



Une carte de débit physique peut être obtenue sur demande, via l'Appli. La première carte de débit physique est gratuite (sauf si le Client demande une livraison express). D'autres cartes de débit supplémentaires peuvent aussi être obtenues aux conditions prévues à l'Annexe I (« Liste des Coûts et Frais »). Le Client peut générer et consulter sur l'Appli le code PIN de la carte de débit et modifier celui-ci dans les DAB uniquement (et non sur l'Appli.). La date d'expiration de la carte est imprimée sur celle-ci et visible sur l'Appli. Le Client s'abstiendra d'utiliser la carte après la date d'expiration. Nous prolongerons automatiquement votre carte, si vous répondez aux critères dont la liste figure dans la FAQ de notre site internet.

De plus amples informations sur la manière d'obtenir une ou plusieurs carte(s) de débit sont disponibles sur l'Appli ou dans la FAQ de notre site internet.

ii. Utilisation de la carte de débit

La carte est une carte de débit qui peut être utilisée pour acheter des biens ou services chez des commerçants qui acceptent les cartes de débit MasterCard.

Le Client ne peut pas faire d'achats au-delà du solde des fonds disponibles sur le compte associé à la carte du Client. Le solde du compte associé à la carte du Client sera réduit du montant de chaque achat que le Client effectue avec sa carte. Si un achat dépasse le solde disponible pour le Client ou le plafond de la carte (par exemple, le plafond de retrait au DAB), l'opération sera refusée.

Le Client peut utiliser la carte pour faire des achats en magasin, via Internet ou par téléphone. La carte peut être utilisée pour obtenir des fonds dans des DAB ou par service de cashback.

iii. Paramètres / plafonds de la carte de débit

Le Client peut gérer activement sa carte via l'Appli. Nous permettons au Client de définir les plafonds d'opération disponibles et les options de sécurité. Une liste des options actuelles de gestion des cartes est disponible dans la section dédiée de la FAQ de notre site internet.

iv. Sécurité de la carte de débit

Le Client doit prendre toutes les mesures raisonnables pour que la carte de débit et ses fonctionnalités de sécurité personnalisées (y compris le code PIN) soient bien sécurisées. Il désactivera sa carte de débit via l'Appli et informera sans délai la Banque en cas de perte, vol, utilisation frauduleuse, utilisation suspecte ou non autorisée de l'instrument de paiement, via l'Appli ou en suivant la procédure décrite dans la FAQ de notre site internet.

La Banque peut, à tout moment et sans préavis, bloquer ou suspendre une carte de débit fournie au Client si elle a des raisons objectives de croire que la sécurité de cette carte de débit a pu être compromise par une utilisation non autorisée ou frauduleuse ou, dans le cas d'une carte de débit à laquelle est attaché un contrat de crédit, s'il existe un risque considérablement accru que le Client ne puisse remplir ses obligations de paiement.



La Banque informera le Client dès que possible de ce blocage ou de cette suspension.

Le droit d'utilisation de la carte de débit prend fin de plein droit au décès du Client Professionnel or lors de sa dissolution ou de sa faillite.

v. *Paiements avec la carte de débit*

Le Client accepte que toute utilisation de la carte, de l'Équipement, du numéro de carte ou du code PIN vaille autorisation et consentement du Client à une opération. Une fois qu'un paiement avec la carte de débit a été autorisé, celui-ci ne peut être révoqué.

Nous pouvons refuser une opération si :

1. une opération est susceptible de dépasser les fonds disponibles sur le compte associé à la carte ;
2. une opération est susceptible de dépasser l'un de vos plafonds de carte ;
3. une opération est réalisée en violation du statut de la carte et des options de sécurité paramétrés sur l'Appli ;
4. nous pensons raisonnablement qu'il y a lieu de le faire pour nous conformer aux règles du système de paiement au titre duquel votre carte a été émise,
5. nous pensons raisonnablement qu'il y a lieu de le faire pour nous conformer à toute loi applicable ou aux meilleures pratiques.

vi. *Paiements avec la carte de débit dans une autre devise*

Si la carte de débit est utilisée pour payer avec une devise autre que celle du compte associé avec la carte, la Banque calculera le montant de l'opération en devise du compte associé avec la carte au moment de l'autorisation en adoptant le taux de change interne de la Banque. Dans les cas où la procédure d'autorisation des opérations dans d'autres devises que celle du compte associé à la carte n'a pas été réalisée (par ex. dans le cadre d'une opérations hors ligne), nous ferons tout notre possible pour calculer le montant de l'opération dans la devise du compte associé à la carte au taux en vigueur au moment de l'exécution effective de l'opération.

d) Opérations de change (« Max currency »)

i. *Principe général*

La Banque fournit des services d'Opération de Change (« **Opérations de change** »). L'opération de change est un accord de conversion de la devise d'un pays en une autre (vente et achat de devises) à un taux de change convenu à une date définie.

Les Opérations de change réalisées par la Banque sont utilisées à des fins de paiement et non à des fins spéculatives. La Banque utilisera le taux interne en vigueur au moment du traitement de l'autorisation.



ii. Recours au taux interbancaire

En règle générale, les taux de change internes de la Banque correspondent aux taux interbancaires communiqués par des tiers. Les taux de change internes seront généralement plus avantageux que ceux publiés par les sources publiquement disponibles.

Toutefois, dans certaines conditions, les taux de change internes peuvent ne pas correspondre aux taux interbancaires, notamment :

- en cas de choc de marché, lorsque les marchés sont volatils ou en cas de défaillance du système ;
- pour les devises non liquides, lorsque les taux interbancaires n'existent pas ou sont peu fiables ;
- lorsque le taux interbancaire n'est pas disponible pour une devise spécifique et uniquement en cas d'opérations par carte, nous utiliserons les taux de MasterCard.
-

Dans ces cas précis, le taux de conversion sera corrigé pour tenir compte du risque supplémentaire inhérent à ce titre.

Pendant les jours fériés et les week-ends, lorsqu'aucune tarification interbancaire n'est disponible, la Banque appliquera des taux fixes calculés sur la base des taux qui étaient applicables à la clôture du dernier jour ouvré bancaire.

Le cas échéant, des frais supplémentaires pourront s'appliquer du fait de prestataires tiers (DAB, banque destinataire).

iii. Annulation d'ordres

En principe, le Client ne peut pas annuler ou révoquer un ordre qu'il/elle a placé sur l'Appli. Toutefois, si la Banque n'a pas encore traité l'opération, le Client peut corriger les informations du compte du bénéficiaire.

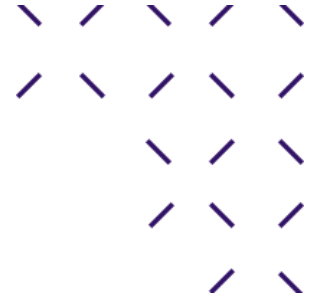
Les ordres permanents et les virements programmés peuvent être modifiés ou annulés jusqu'à la veille de la date du virement.

La Banque peut autoriser le Client à annuler l'opération de manière discrétionnaire. Le cas échéant, des frais supplémentaires peuvent être négociés au cas par cas.

Selon le cas, la Banque restituera le montant du virement sur le compte d'où il provient. Toutefois, si la conversion a déjà eu lieu, la Banque convertira le montant de l'achat dans la devise du compte débité à un taux de change convenu au moment de l'annulation, ce qui signifie que le montant que la Banque remet au Client peut être supérieur ou inférieur au montant d'origine.

iv. Refus, suspension ou annulation d'opération

La Banque peut refuser, suspendre ou annuler une opération si :



- en conséquence de celle-ci, la Banque pourrait subir certaines mesures de la part d'un régulateur ou de toute autre autorité ;
- le Client ne dispose pas d'un solde créditeur suffisant ;
- l'opération peut être liée à des activités contraires au droit applicable (y compris les lois contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme).

La Banque informera le Client du motif du refus, de la suspension ou de l'annulation d'une opération (si la loi le permet), ainsi que, si possible, des raisons de sa décision et de la façon dont le Client peut corriger les erreurs factuelles qui ont conduit à l'action de la Banque.

3. Prêts à tempérament et facilités de découvert

Le Client peut solliciter séparément des prêts à tempérament et/ou des facilités de découvert. Les demandes pour ces services se font par le biais de l'Appli ou de l'Appli Web. La souscription à l'un de ces services est soumise à des accords contractuels spécifiques détaillant les conditions applicables et peut nécessiter une procédure d'accès distincte au cours de laquelle la solvabilité du Client est évaluée. Le service de prêt à tempérament et/ou de facilité de découvert peut ne pas être disponible pour les Clients de Pays Eligibles autres que la Belgique.

4. Carte de crédit

Le Client peut solliciter séparément une carte de crédit associée au compte courant du Client ouvert auprès de la Banque. La souscription à ce service est soumise à un accord contractuel spécifique détaillant les conditions applicables. De telles cartes de crédit peuvent ne pas être disponibles pour les Clients de Pays Eligibles autres que la Belgique.

A la différence de la plupart des produits et services décrits dans ce document, le service de carte de crédit ne sera disponible qu'à une date postérieure au 15 mai 2020. Dès qu'il sera disponible, une annonce sera effectuée via l'Appli.

5. Basic Business Max

La Banque offre une variété de services qui peuvent aider le Client au quotidien avec sa planification financière, sa comptabilité, ses affaires sociales et fiscales et les questions de sécurité informatique (« **Business Max** » ou « **Business Tools** »).

Les services Business Max incluent les services Max Accounting et Max Protection. Le service Max Accounting offre des fonctionnalités permettant de faciliter le contrôle des finances de votre entreprise. Le service Max Protection concerne la protection informatique de vos appareils. Les services Business Max listés dans cette section IV.C.5 sont appelés « Basic Business Max » et sont accessibles aux Clients ayant adhéré à la Souscription de Base ainsi qu'aux Clients ayant adhéré à la Souscription Premium. Certaines fonctionnalités de ces services Business Max peuvent n'être disponibles qu'aux titulaires d'une Souscription Premium.



La liste des services Basic Business Max est sujette à changement et toute les dernières informations à cet égard se trouvent dans l'Appli.

Les services Basic Business Max peuvent être fournis directement par la Banque ou par des tiers prestataires de services en coopération avec la Banque. Ces services sont soumis à des conditions spécifiques fournies au Client lors de la demande d'activation du service concerné. Tout ou partie des services Basic Business Max peuvent ne pas être disponibles pour les Clients de Pays Eligibles autres que la Belgique.

a) Max Accounting

i. *Gestionnaire de facturation (« My Invoices »)*

Le service de gestionnaire de facturation est fourni par un tiers fournisseur de service en coopération avec la Banque et est soumis à des conditions contractuelles spécifiques prévues à l'Annexe III (« Conditions particulières du service Business Tools fourni par CashDirector et la Banque - Cash Rules »). Certaines de fonctionnalités du Gestionnaire de facturation (telle que la possibilité de personnaliser les factures en ajoutant votre logo ou l'adoption de modèle) peuvent n'être disponibles qu'en tant que Services Premium. Toutes les informations détaillées sur les fonctionnalités spécifiques se trouvent dans l'Appli.

Dans le cadre de la fourniture du service de Gestionnaire de facturation, la Banque demeure néanmoins en charge des aspects suivants et le Client peut contacter la Banque à cet égard via la fonction chat de l'Appli.

1) Fourniture d'une infrastructure technique pour la plateforme du service de Gestionnaire de facturation

La Banque fournit l'infrastructure technique requise pour l'utilisation de ce service par le Client au tiers fournisseur de service.

2) Réception de tous les coûts et frais en lien avec l'utilisation du service par le Client

Les coûts et frais liés à l'utilisation de ce service sont prélevés par la Banque. De cette façon, il est clair pour le Client qu'aucun coût ou frais ne devra être payé par le Client directement à un tiers fournisseur de service.

3) Première ligne pour la gestion de plaintes

Si le Client souhaite émettre une plainte pour quelque raison que ce soit en lien avec ce service, cela peut être réalisé en suivant la procédure telle que décrite ci-dessous à la Section V (Centre de satisfaction client de traitement des réclamations »). La Banque est responsable en première ligne du traitement et de la gestion de ces plaintes qu'elle effectuera dans un délai raisonnable.

ii. *Mes dépenses (« My Expenses »)*

Le service Mes Dépenses est fourni par un tiers fournisseur de service en coopération avec la Banque et est soumis à des conditions contractuelles spécifiques prévues à l'Annexe III (« Conditions particulières du service Business Tools fourni par CashDirector et la Banque - Cash Rules »). Certaines de fonctionnalités du service de Mes Dépenses peuvent n'être disponibles



qu'en tant que Services Premium. Toutes les informations détaillées sur les fonctionnalités spécifiques se trouvent dans l'Appli.

Dans le cadre de la fourniture du service de Mes Dépenses, la Banque demeure néanmoins en charge des aspects suivants et le Client peut contacter la Banque à cet égard via la fonction chat de l'Appli.

1) Fourniture d'une infrastructure technique pour la plateforme Mes Dépenses

La Banque fournit l'infrastructure technique requise pour l'utilisation de ce service par le Client au tiers fournisseur de service.

2) Réception de tous les coûts et frais en lien avec l'utilisation du service par le Client

Les coûts et frais liés à l'utilisation de ce service sont prélevés par la Banque. De cette façon, il est clair pour le Client qu'aucun coût ou frais ne devra être payé par le Client directement à un tiers fournisseur de service.

3) Première ligne pour la gestion de plaintes

Si le Client souhaite émettre une plainte pour quelque raison que ce soit en lien avec ce service, cela peut être réalisé en suivant la procédure telle que décrite ci-dessous à la Section V (Centre de satisfaction client de traitement des réclamations »). La Banque est responsable en première ligne du traitement et de la gestion de ces plaintes qu'elle effectuera dans un délai raisonnable.

b) Max Protection

Le service Max Protection consiste en différents services relatifs à la gestion des mots de passe du Client et à la sécurité informatique des appareils du Client. Le service Max Protection est soumis à des conditions contractuelles spécifiques mises à disposition lors de la demande d'activation de chaque service spécifique. Toutes les informations détaillées sur les fonctionnalités spécifiques se trouvent dans l'Appli.

A la différence de la plupart des produits et services décrits dans ce document, le service Max Protection ne sera disponible qu'à une date postérieure au 15 mai 2020. Dès qu'il sera disponible, une annonce sera effectuée via l'Appli.

D. Services Premium

1. Premium Business Max

La Banque offre une variété de services qui peuvent aider le Client au quotidien avec sa planification financière, sa comptabilité, ses affaires sociales et fiscales et les questions de sécurité informatique (« **Business Max** » ou « **Business Tools** »).

Les services Business Max qui sont listés dans cette section IV.D.1 sont appelés « Premium Business Max » et sont accessibles exclusivement aux Clients ayant adhéré à la Souscription Premium.



La liste des services Premium Business Max est sujette à modification et les informations les plus récentes à cet égard se trouvent dans l'Appli.

Les services Premium Business Max peuvent être fournis directement par la Banque ou par des tiers prestataires de services en coopération avec la Banque. Ces services peuvent être soumis à des conditions particulières. Tout ou partie des services Premium Business Max peuvent ne pas être disponibles aux Clients de Pays Eligibles autres que la Belgique.

a) Max Accounting

i. *Dossiers Comptables (« My Files »)*

Le service de dossiers Comptables est fourni par un tiers fournisseur de service en coopération avec la Banque et est soumis à des conditions contractuelles spécifiques prévues à l'Annexe III (« Conditions particulières du service Business Tools fourni par CashDirector et la Banque - Cash Rules »).

Dans le cadre de la fourniture du service, la Banque demeure néanmoins en charge des aspects suivants et le Client peut contacter la Banque à cet égard via la fonction chat de l'Appli.

1) Fourniture d'une infrastructure technique pour la plateforme Dossiers Comptables

La Banque fournit l'infrastructure technique requise pour l'utilisation de ce service par le Client au tiers fournisseur de service.

2) Réception de tous les coûts et frais en lien avec l'utilisation du service par le Client

Les coûts et frais liés à l'utilisation de ce service sont prélevés par la Banque. De cette façon, il est clair pour le Client qu'aucun coût ou frais ne devra être payé par le Client directement à un tiers fournisseur de service.

3) Première ligne pour la gestion de plaintes

Si le Client souhaite émettre une plainte pour quelque raison que ce soit en lien avec ce service, cela peut être réalisé en suivant la procédure telle que décrite ci-dessous à la Section V (Centre de satisfaction client de traitement des réclamations). La Banque est responsable en première ligne du traitement et de la gestion de ces plaintes qu'elle effectuera dans un délai raisonnable.

ii. *Service de comptabilité (« My Accountant »)*

Le service de comptabilité est fourni par un tiers fournisseur de service et est soumis à des conditions contractuelles spécifiques mises à disposition lors de l'activation du service.

2. Services de conciergerie

a) Introduction

Les termes utilisés dans la présente section IV.D.2 s'appliquent aux services de conciergerie fournis par la Banque au Client décrits dans la présente section (« **Services de conciergerie** »).



En demandant des Services de Conciergerie à la Banque par tout moyen disponible (texte, courriel, téléphone, etc.), le Client accepte que les présentes conditions s'appliquent à toute demande ou commande, directement ou indirectement, effectuée par l'intermédiaire de la Banque sans restriction.

Le Client accepte les conditions d'utilisation et/ou de vente de chaque fournisseur avec lequel il est mis en contact pour la fourniture de services de conciergerie (« **Fournisseur** »). La Banque n'est pas partie à ce contrat. La résiliation de contrats avec tout Fournisseur doit être réglée avec le Fournisseur en ce qui concerne ses conditions d'utilisation et/ou de vente ou d'autres arrangements contractuels applicables.

b) Accès aux Services de conciergerie

Chaque Client est responsable de son utilisation des Services de Conciergerie et doit s'assurer que personne d'autre que lui-même n'utilise ces avantages. Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser les Services de Conciergerie à des fins professionnelles, c'est-à-dire pour ses propres clients.

Sans préjudice des autres sanctions prévues aux présentes Conditions Générales ou prévues par la loi, la Banque se réserve le droit d'annuler ou de suspendre votre accès aux Services de Conciergerie (à sa seule discrétion) sans préavis en cas d'activité abusive ou frauduleuse, de comportement préjudiciable aux intérêts de la Banque, de transmission de fausses informations soit à la Banque ou aux Fournisseurs par le Client ou à un tiers agissant pour le compte du Client.

c) Services de Conciergerie

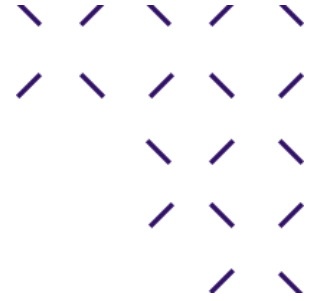
Une fois les Services de Conciergerie activés, le Client peut soumettre des requêtes via la fonctionnalité Chat de l'Appli.

La Banque traitera les demandes faites par le Client et agira en tant qu'intermédiaire entre le Client et les Fournisseurs sélectionnés. Les demandes sont effectuées par la Banque au nom et pour le compte du Client aux Fournisseurs dans le cadre d'un mandat donné par le Client à la Banque.

Les demandes soumises à la Banque par les Clients doivent respecter en tout temps les exigences de la loi et du code de déontologie. Dans le cas contraire, la Banque se réserve le droit de refuser la demande du Client.

Dans certains pays, l'accès à certains Services de Conciergerie fournis par la Banque peut être restreint. Aucun Service de Conciergerie ne sera fourni par la Banque à un Client s'il ne respecte pas les lois applicables dans le pays où le Service de Conciergerie est fourni.

Toutes les commandes passées par le Client sont soumises à la disponibilité du Fournisseur. En cas d'indisponibilité d'un Service de Conciergerie demandé, la Banque fera tout ce qui est en son pouvoir pour fournir au Client une solution alternative de même type ou équivalente. Si le Client



décide de ne pas accepter cette proposition, la Banque annulera la demande. Dans ce cas, le Client ne peut prétendre à aucune indemnisation.

La Banque assurera la liaison avec les Fournisseurs au nom du Client et en son nom. Le Client peut également contacter directement le Fournisseur sur demande expresse ou en cas de nécessité.

Les Clients bénéficieront de plusieurs avantages et offres négociées avec le Fournisseur sélectionné en leur nom par la Banque. Les Fournisseurs sont libres de modifier leurs conditions générales de vente à tout moment. Par conséquent, la Banque ne sera tenue responsable d'aucun de ces changements.

d) Paiement

Les Services de Conciergerie seront facturés au Client selon les prix indiqués par les Fournisseurs sélectionnés. Le Client peut également demander à la Banque d'utiliser les informations de sa carte de crédit pour payer directement le Fournisseur.

La validation par le Client donnant suite à une proposition envoyée par la Banque par quelque moyen que ce soit, sera considérée comme une acceptation et le montant de la commande sera débité de la carte de crédit du Client.

Le Client doit s'assurer que les détails de sa carte de crédit fournis sont corrects et exacts et s'assurer que des fonds suffisants sont disponibles sur le compte bancaire associé à la carte de crédit concernée afin de couvrir tous les achats demandés.

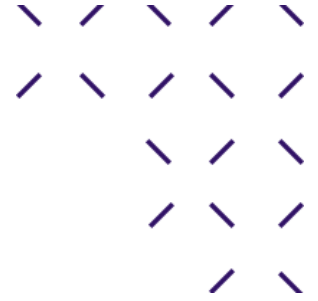
Dès qu'une commande est validée par le Client, le paiement doit être effectué immédiatement. En cas de retard de paiement, la Banque n'est pas responsable des changements de prix et/ou de la disponibilité des Services de Conciergerie commandés. En cas de retard de paiement, des pénalités peuvent être appliquées par le Fournisseur concerné en fonction de ses conditions particulières. Certains types de Services de Conciergerie peuvent dans certains cas générer des coûts supplémentaires et additionnels.

Le Client donne par les présentes à la Banque l'autorisation d'imputer le montant de ces frais sur le compte associé à la carte de crédit concernée du Client. En aucun cas, la Banque n'effectuera un paiement anticipé pour le compte de ses Clients. Le paiement des Services de Conciergerie sera effectué conformément aux conditions générales du Fournisseur au moment de l'achat.

e) Services Spécifiques

Shopping : À la demande du Client, la Banque peut effectuer des achats au nom et pour le compte du Client. Chaque étape sera facturée après l'approbation du Client.

Restaurants et Clubs : Pour certains prestataires tiers, tels que certains restaurants et clubs, les détails de la carte de crédit sont demandés pour les sécuriser. Le Client autorise la Banque à utiliser les données de sa carte de crédit à cet effet.



Billets : La Banque s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour contacter les Fournisseurs spécialisés afin de trouver et d'obtenir les meilleurs billets possibles pour tous les événements au nom de ses Clients. En cas de rupture de stock d'un événement, la Banque peut faire appel à des Fournisseurs spécifiques. Par conséquent, le prix des billets peut varier en tout temps et être différent pour la valeur nominale en raison des frais d'agence, de traitement et/ou d'administration. Toute vente est définitive ; aucun remboursement ou annulation ne sera émis après l'achat du billet.

Les Clients doivent vérifier l'horaire des événements, car les organisateurs ou les producteurs peuvent modifier la date et l'heure de l'événement sans préavis. La Banque ne peut être tenue responsable de la perte de billets, de problèmes de livraison ou encore si l'événement est annulé ou reporté. En cas d'annulation ou de report par l'artiste, le producteur ou l'organisateur, la Banque ne peut rembourser que la valeur nominale du billet, sous réserve de remboursement par le producteur ou l'organisateur.

f) Engagements de la Banque

La Banque s'engage à satisfaire toutes les demandes du Client dans les plus brefs délais et à fournir des conseils en rapport avec ces demandes.

La Banque sert d'intermédiaire entre le Client et le Fournisseur.

La Banque fournit les moyens nécessaires pour satisfaire les demandes dans toute la mesure du possible.

g) Responsabilité

Le Client accepte que la Banque agisse conformément aux demandes et exigences formulées par le Client.

La Banque n'est pas responsable des erreurs dues à l'inexactitude ou aux informations trompeuses fournies par le Client. La Banque n'est pas responsable de la recommandation et du choix des Fournisseurs et se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande en cas de litige existant avec le Client.

La Banque ne saurait être tenue pour responsable de tout retard ou manquement à ses obligations en cas de force majeure imprévue (grèves, coupures de courant, incendies, inondations, etc.). Les Fournisseurs assument l'entière responsabilité des services, avantages et produits qu'ils fournissent.

Si le Client ne respecte pas les présentes Conditions Générales, sa responsabilité pourra être engagée.



h) Plaintes

Si les réponses données par le concierge ne répondent pas à votre demande, vous pouvez adresser votre réclamation à notre Service Relations Membres : info@aion.be. Un concierge vous appellera dès que possible.

V. CENTRE DE SATISFACTION CLIENT ET TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

A. Centre de satisfaction Client

Tous les Clients disposent d'un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au libre-service du Centre de satisfaction Client. Ce libre-service est un service qui génère des réponses automatisées.

Les Clients disposent d'un accès direct à un chat avec des employés humains. Ce chat sera disponible les jours ouvrables bancaires et pendant les heures de bureau (de 9 heures à 17 heures). Les jours ouvrables bancaires sont susceptibles de modifications. Veuillez consulter la FAQ de notre site internet pour plus d'information sur les jours ouvrés bancaires. Des contacts avec la Banque peuvent également être pris via l'adresse e-mail suivante : info@aion.be.

En cas de besoin, des contacts par SMS, téléphone ou e-mail seront organisés.

Les Clients qui ont perdu leur téléphone et ne peuvent accéder à la section utile du Site Web ou de l'application de la Banque (du fait, par exemple, d'une restriction de carte) pourront joindre le centre d'urgence au numéro de téléphone qui est indiqué dans la FAQ de notre site internet. Vous noterez que ce canal ne doit être utilisé que si la section concernée de l'Appli ou du Site Web de la Banque est indisponible.

B. Signalement des problèmes, traitement des réclamations et recours extrajudiciaires

Un Client qui souhaite signaler un problème doit consulter les instructions utiles disponibles sur l'Appli ou dans la FAQ de notre site internet. Le Centre de satisfaction Client tentera toujours de trouver une solution adaptée dans un délai raisonnable.

Si le Client est d'avis que le Centre de satisfaction Client n'a pas trouvé de solution adaptée à son problème, le Client pourra engager une procédure de réclamation officielle. Les plaintes peuvent être adressées par email à complain@aion.be.

Les réclamations seront traitées dans le délai prévu par la réglementation applicable. Les réponses et les résolutions de réclamations seront envoyées au format PDF à l'adresse e-mail communiquée par le Client pendant la procédure d'adhésion.



VI.

DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

L'ensemble des droits et obligations des Clients et de la Banque sont ré gis et doivent être interprétés conformément au droit belge.

Sans préjudice des dispositions légales dérogatoires et impératives prévoyant la compétence d'autres juridictions (par exemple pour les consommateurs), la Banque et le Client pourront, en qualité de demandeur ou de défendeur, saisir les tribunaux de Bruxelles de tout différend né, directement ou indirectement, du fait de leur relation commerciale ou en rapport avec celle-ci.