



## **Algemene voorwaarden Professionele Klanten**

Van toepassing vanaf 15.05.2020.

<b>I.</b>	<b>OVER DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN .....</b>	<b>5</b>
<b>A.</b>	<b>Structuur en toepassingsgebied .....</b>	<b>5</b>
<b>B.</b>	<b>Inwerkingtreding en wijzigingen in de Algemene Voorwaarden .....</b>	<b>5</b>
<b>II.</b>	<b>ALGEMENE INFORMATIE OVER DE BANK .....</b>	<b>6</b>
<b>A.</b>	<b>Wie is de Bank – Wettelijke informatie .....</b>	<b>6</b>
<b>B.</b>	<b>Discretieplicht en het delen van Klanteninformatie .....</b>	<b>6</b>
1.	Algemeen .....	6
2.	NBB Centraal aanspreekpunt .....	7
3.	Verklaringen van de Klant betreffende sancties en embargo's .....	8
4.	US Persons en FATCA-regelgeving .....	8
<b>C.</b>	<b>Anti-witwassen van geld en terrorismefinanciering .....</b>	<b>9</b>
<b>D.</b>	<b>Bewijskracht .....</b>	<b>9</b>
<b>E.</b>	<b>Zekerheden ten gunste van de Bank .....</b>	<b>11</b>
1.	Ondeelbaarheid van de rekening .....	11
2.	Compensatie en verrekening .....	11
3.	Algemeen pand en toewijzing van vorderingen .....	12
4.	Hoofdelijke aansprakelijkheid en ondeelbaarheid .....	13
<b>F.</b>	<b>Depositogarantiestelsel .....</b>	<b>13</b>
<b>G.</b>	<b>Aansprakelijkheid van de Bank en overmacht .....</b>	<b>13</b>
<b>H.</b>	<b>Bankwerkdagen .....</b>	<b>14</b>
<b>III.</b>	<b>UW RELATIE MET DE BANK .....</b>	<b>14</b>
<b>A.</b>	<b>Technische vereisten om Klant te worden .....</b>	<b>14</b>
<b>B.</b>	<b>Onboardingprocedure .....</b>	<b>14</b>
<b>C.</b>	<b>Hoedanigheid van de Klant en beperkingen .....</b>	<b>16</b>
<b>D.</b>	<b>Toegang tot de Applicaties .....</b>	<b>16</b>
1.	Toegang tot de mobiele applicatie (de “App” of “Mobile App”) .....	16
2.	Toegang tot de webapplicatie (de “Web App”) .....	16
<b>E.</b>	<b>Uw interactie met de Bank .....</b>	<b>17</b>



1. Communicatiemiddelen .....	17
2. Vertegenwoordiging van een Klant-entiteit .....	17
<b>F. Beëindiging van de contractuele relatie .....</b>	<b>18</b>
1. Beëindiging van de contractuele relatie door de Klant .....	18
2. Beëindiging van de contractuele relatie door de Bank .....	19
a) Beëindiging van de contractuele relatie door de Bank .....	19
b) Beëindiging van de contractuele relatie op grond van een wettelijke verplichting in hoofde van de Bank .....	20
3. Deposito- en consignatiefonds .....	20
4. Faillissement, ontbinding of overlijden van de Klant .....	20
<b>IV. PAKKET EN DIENSTEN .....</b>	<b>21</b>
<b>A. Lidmaatschap .....</b>	<b>21</b>
1. Beschrijving van het Lidmaatschapssysteem .....	21
2. Upgraden en downgraden .....	22
3. Vergoedingen en commissies .....	22
4. Uitbreiding van het aanbod van de Bank: toekomstige producten en/of diensten beschikbaar binnen het Lidmaatschap .....	23
<b>B. Billijk gebruik van de producten van de Bank .....</b>	<b>23</b>
<b>C. Standaard diensten .....</b>	<b>23</b>
1. Rekeningen .....	24
a) Zichtrekeningen .....	24
i. Algemene informatie .....	24
ii. Positief en negatief saldo .....	24
iii. Geoorloofde debetstand .....	25
iv. Interesten .....	25
v. Saldo-informatie en transactieoverzichten .....	25
vi. Betaling ontvangen in vreemde valuta .....	25
vii. Vrijwillige afsluiting van de rekening .....	25
viii. Account top-up .....	25
b) Spaarrekening .....	26
i. Algemene informatie .....	26
ii. Toegestane verrichtingen .....	26
iii. Rente .....	26
iv. Algemene regels voor spaarrekeningen .....	26



2.	Betalingsdiensten.....	26
a)	Algemene bepalingen over betalingsdiensten .....	26
i.	<i>Betalingsdiensten aangeboden door de Bank.....</i>	26
ii.	<i>Betalingsopdrachten.....</i>	27
iii.	<i>Kosten en toeslagen in verband met betaaldiensten .....</i>	27
iv.	<i>Uitvoeringsdatum en maximale uitvoeringstermijn .....</i>	28
v.	<i>Doorlopende opdrachten en geplande verrichtingen .....</i>	29
vi.	<i>Betalingsopdrachten met meerdere handtekeningen (alleen voor Klant-entiteiten) .....</i>	30
vii.	<i>Aansprakelijkheid.....</i>	30
viii.	<i>Informatie na uitvoering van een betalingstransactie .....</i>	33
b)	Overschrijvingen.....	33
c)	Betaalkaarten .....	34
i.	<i>Het aanmaken van betaalkaarten tijdens de onboardingprocedure en materiële betaalkaarten .....</i>	34
ii.	<i>Gebruik van de betaalkaart .....</i>	34
iii.	<i>Betaalkaartinstellingen / limieten .....</i>	34
iv.	<i>Beveiliging van de betaalkaart.....</i>	35
v.	<i>Betalingen met de betaalkaart.....</i>	35
vi.	<i>Betalingen met de betaalkaart in een andere valuta .....</i>	35
d)	Valutatransacties (“Max currency”) .....	36
i.	<i>Algemeen principe.....</i>	36
ii.	<i>Gebruik van de interbancaire wisselkoers.....</i>	36
iii.	<i>Annulering van opdrachten.....</i>	37
iv.	<i>Weigering, opschorting of annulering van de transactie .....</i>	37
3.	Leningen op afbetaling en geoorloofde debetstand op rekening .....	37
4.	Kredietkaart.....	37
5.	Basic Business Max diensten .....	38
a)	Max Accounting diensten .....	38
i.	<i>Factuurbeheer (‘My Invoices’) .....</i>	38
ii.	<i>Mijn Uitgaven (‘My Expenses’) .....</i>	39
b)	Max Protection diensten.....	40
<b>D.</b>	<b>Premium diensten.....</b>	<b>40</b>
1.	Premium Business Max diensten .....	40
a)	Max Accounting diensten .....	41
i.	<i>Bestanden voor de boekhouder (‘My Files’) .....</i>	41



ii. Boekhouding (“My Accountant”) .....	41
2. Conciërge Diensten .....	41
a) Inleiding .....	41
b) Toegang tot de Conciërge Diensten .....	42
c) Conciërge Diensten.....	42
d) Betaling .....	43
e) Specifieke diensten .....	43
f) Verbintenissen van de Bank .....	44
g) Aansprakelijkheid .....	44
h) Klachten .....	45
<b>V. CUSTOMER HAPPINESS CENTER EN KLACHTENBEHANDELING .....</b>	<b>45</b>
<b>A. Customer Happiness Center .....</b>	<b>45</b>
<b>B. Probleemrapportage, klachtenbehandeling en buitengerechtelijke geschillen-beslechting</b>	<b>45</b>
<b>VI. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER .....</b>	<b>46</b>



## I. OVER DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

### A. Structuur en toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden (hierna "**Algemene Voorwaarden**") regelen de contractuele relatie tussen Aion NV (hierna de "**Bank**", "**wij**", "**ons**" of "**onze**") en u als klant (de "**Klant**", "**u**" of "**uw**"). De Algemene Voorwaarden zijn alleen van toepassing op relaties met Klanten die kwalificeren als een Professionele Klant, wat betekent dat de Klant een zelfstandige natuurlijke persoon is die uitsluitend voor professionele doeleinden handelt en geen consument is in de zin van artikel I.1, 2° van het Wetboek van Economisch Recht van 28 februari 2013 (hierna "**het Wetboek van Economisch Recht**") of een rechtspersoon.

Afzonderlijke algemene voorwaarden zijn van toepassing op Particulieren en zijn hier te vinden: [www.aion.be/nl/algemene-voorwaarden.html](http://www.aion.be/nl/algemene-voorwaarden.html).

De Klant erkent dat hij geen consument is in de zin van artikel I.1, 2° van het Wetboek van Economisch Recht.

De Klant en de Bank komen overeen dat zij de contractuele opt-outs in B2B-relaties, zoals vermeld in de artikelen VII.29 en VII.55 van het Wetboek van Economisch Recht, ten volle toepassing laten vinden.

De volgende documenten worden geacht integraal deel uit te maken van de Algemene Voorwaarden:

- Bijlage I: Tarieven- en kostenlijst
- Bijlage II: Gebruik van Wallet Providers Services
- Bijlage III: Bijzondere voorwaarden inzake de door CashDirector en de Bank verleende Business Tools diensten – Cash Rules

Bovenvermelde documenten, evenals de Algemene Voorwaarden zijn te allen tijde beschikbaar via de mobiele applicatie (de "**App**"), de webapplicatie (de "**Web App**") of via de website van de Bank: [www.aion.be](http://www.aion.be) (de "**Website**") of worden op verzoek aan de Klant verstrekt op een duurzame gegevensdrager.

### B. Inwerkingtreding en wijzigingen in de Algemene Voorwaarden

De contractuele relatie tussen u en de Bank treedt in werking onmiddellijk nadat u de onboarding procedure succesvol heeft afgerond als Klant.

De Bank heeft het recht om de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De Klant wordt op de hoogte gebracht van elke wijziging van de Algemene Voorwaarden door middel van een kennisgeving in de App en een exemplaar van de nieuwe algemene voorwaarden wordt op verzoek aan de Klant verstrekt op een duurzame gegevensdrager.



Indien de Klant niet akkoord gaat met de voorgestelde wijzigingen, heeft hij het recht om de relatie met de Bank kosteloos op te zeggen voordat de nieuwe algemene voorwaarden in werking treden. Indien de Klant geen gebruik maakt van dit recht, wordt de Klant geacht de nieuwe algemene voorwaarden te hebben aanvaard.

Onverminderd andersluidende bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, treedt elke wijziging van deze Algemene Voorwaarden in werking twee (2) weken na de datum van kennisgeving aan de Klant. Deze termijn van twee weken is niet van toepassing op wijzigingen in rentetarieven en wisselkoersen en op wijzigingen in de lidmaatschappen. Deze laatste wijzigingen treden onmiddellijk in werking en zonder voorafgaande kennisgeving aan de Klant, onverminderd het algemene verbintenissenrecht en andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden. Wijzigingen met betrekking tot rentetarieven en wisselkoersen worden zo snel mogelijk aan de Klant meegedeeld via de App of via e-mail. De Klant heeft het recht om de overeenkomsten waarop de veranderingen in de rentetarieven en/of wisselkoersen van toepassing zijn, te beëindigen binnen twee (2) weken na de mededeling ervan aan de Klant. Bij het ontbreken van een dergelijke beëindiging wordt de Klant geacht deze wijzigingen te hebben aanvaard.

## **II. ALGEMENE INFORMATIE OVER DE BANK**

### **A. Wie is de Bank – Wettelijke informatie**

Aion NV is een kredietinstelling in de vorm van een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Wetstraat 34, 1040 Brussel, België en ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0403.199.306. De Bank heeft een vergunning van de Nationale Bank van België en de Europese Centrale Bank als kredietinstelling volgens de Belgische bankwet van 25 april 2014.

### **B. Discretieplicht en het delen van Klanteninformatie**

#### **1. Algemeen**

Als kredietinstelling naar Belgisch recht is de Bank onderworpen aan een discretieplicht. De Bank is niettemin gemachtigd om informatie over transacties van een Klant te delen met derden na uitdrukkelijke toestemming van de Klant. De Bank is ook gerechtigd dergelijke informatie te delen wanneer dit het gevolg is van een Belgische of buitenlandse toepasselijke wettelijke of regelgevende bepaling of op verzoek van een bevoegde gerechtelijke of administratieve instantie. Dit zal met name het geval zijn in verband met regelgeving inzake het voorkomen van witwassen van geld en terrorismefinanciering, fraude en misbruik van informatie, handel met voorkennis en de regelgeving inzake belangrijke belangen en openbare overnamebiedingen.

De Klant is op de hoogte van het feit dat, in overeenstemming met de verplichtingen die voortvloeien uit internationale verdragen die België heeft gesloten, met name uiteengezet in afdeling II.B.4, de identiteit van de Klant en informatie betreffende de rekeningen van de Klant kan worden meegedeeld aan buitenlandse bevoegde instanties, waaronder fiscale instanties, in



het kader van een geldig verzoek hiertoe. De Bank kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade voortvloeiend uit een overdracht van informatie over de juridische of fiscale situatie van de Klant door de Bank, of voortvloeiend uit de niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen die voortvloeien uit zijn wettelijke of fiscale status.

De Klant staat de Bank toe om zijn identiteit en alle andere nuttige informatie te delen met de genoemde instanties wanneer dergelijke instanties om deze informatie vragen.

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van niet-naleving door een Klant van zijn fiscale verplichtingen in het land van vestiging of ten aanzien van een land dat de Klant als fiscale inwoner ziet of meent dat de Klant verplichtingen van fiscale aard heeft waaraan hij moet voldoen. De Klant verbindt zich ertoe de Bank te vergoeden voor alle schade die voortvloeit uit de niet-naleving door de Klant van deze verplichtingen.

Wij wijzen u erop dat, onder bepaalde voorwaarden zoals beschreven in onze Privacy Policy, gegevens over de Klant door de Bank zullen worden verwerkt. Voor alle informatie met betrekking tot de verwerking van gegevens over de Klant, gelieve onze Privacy Policy te consulteren via volgende link: [www.aion.be/nl/privacybeleid.html](http://www.aion.be/nl/privacybeleid.html).

## 2. NBB Centraal aanspreekpunt

De Bank moet voor elke Klant, uiterlijk op 31 maart van elk jaar, de volgende gegevens verstrekken aan het Centraal Aanspreekpunt van de Nationale Bank van België ("**CAP**"):

- Identificatiegegevens van de Klant:
  - indien de Klant kwalificeert als natuurlijke persoon: de achternaam, de officiële voornaam, de geboortedatum en de geboorteplaats (of, indien niet geregistreerd, het geboorteland);
  - indien de Klant kwalificeert als rechtspersoon: het inschrijvingsnummer bij de Kruispuntbank van Ondernemingen of, bij ontstentenis, de volledige benaming, de eventuele rechtsvorm en het land van vestiging);
- de einddatum van het kalenderjaar waarop de openbaar gemaakte gegevens betrekking hebben (dat wil zeggen het kalenderjaar voorafgaand aan het kalenderjaar waarin zij aan de CAP werden bekendgemaakt);
- een lijst van de rekeningen die afzonderlijk of gezamenlijk door de Klant worden aangehouden op elk moment in het bovengenoemde kalenderjaar;
- contracten aangegaan met de Klant, vermeld in artikel 1.5° van het Koninklijk Besluit van 17 juli 2013 (d.w.z. in het bijzonder krediet- en leenovereenkomsten, contracten voor beleggingsdiensten en/of -activiteiten) die van kracht zijn op ieder moment in het bovengenoemde kalenderjaar;

Deze gegevens worden door het CAP geregistreerd en gedurende een periode van acht (8) jaar bewaard.

De Klant heeft het recht om de gegevens die door het CAP in zijn naam worden bijgehouden te raadplegen bij de Nationale Bank van België (Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel) De Klant heeft



het recht via de Bank te vragen om correctie of verwijdering van onjuiste gegevens die door het CAP in zijn naam worden bewaard.

De gegevens die aan het CAP worden doorgegeven, kunnen worden geraadpleegd door de fiscale autoriteiten, om het belastbare inkomen van de Klant te bepalen, of om de financiële positie van de Klant na te gaan met het oog op de betaling van belastingen en de inhouding van belasting op hoofdsommen en bijkomende bedragen, eventuele belastingverhogingen en administratieve boetes, rente en kosten.

### **3. Verklaringen van de Klant betreffende sancties en embargo's**

Voor de toepassing van deze afdeling II.B.3 wordt onder "Sancties" verstaan alle financiële, economische of handelssancties of beperkende maatregelen die zijn ingevoerd, toegepast, opgelegd of gehandhaafd door de Europese Unie, België, de Veiligheidsraad van de Verenigde Naties, het U.S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC) en/of het Amerikaanse ministerie van Buitenlandse Zaken of een andere relevante sanctie-autoriteit.

De Klant verklaart en garandeert dat hem geen Sancties zijn opgelegd, dat hij niet gevestigd is in een land waaraan Sancties zijn opgelegd, dat hij geen gebruik maakt van de valuta van dergelijke landen en geen financiële instrumenten bezit die zijn uitgegeven door deze landen.

Gedurende de gehele contractuele relatie met de Bank moet de Klant de Bank onmiddellijk op de hoogte brengen van elke wijziging met betrekking tot het bovenstaande.

Bovendien verbindt de Klant er zich uitdrukkelijk toe en garandeert hij dat hij, noch direct noch indirect, opbrengsten van enige betaling of inning zal gebruiken of geld zal uitlenen, bijdragen, anderszins beschikbaar zal stellen om activiteiten of zaken van of met een persoon te financieren, in welk land of gebied dan ook, dat of die een gesanctioneerde persoon of een gesanctioneerd land is of zijn, of op enig andere wijze die zou leiden tot een schending van de Sancties door een persoon.

In geval van schending van het bovenstaande heeft de Bank het recht de overeenkomst zonder voorafgaande kennisgeving te beëindigen. Bovendien verbindt de Klant zich ertoe de Bank te vergoeden voor de schade die voortvloeit uit een schending door de Klant van de hierboven vermelde verplichtingen.

### **4. US Persons en FATCA-regelgeving**

De Klant verbindt zich ertoe om de Bank onmiddellijk op de hoogte te stellen indien de Klant een US Person is of zal worden, d.w.z. een in de Verenigde Staten van Amerika inwonende zelfstandige natuurlijke persoon die uitsluitend voor professionele doeleinden handelt of een Amerikaanse entiteit, zijnde een entiteit die is opgericht of georganiseerd in de Verenigde Staten van Amerika of onder het regime van de Verenigde Staten van Amerika of als een Amerikaans bijkantoor van een niet-Amerikaanse vennootschap ("**US Person**") in overeenstemming met de Amerikaanse voorschriften en meer in het algemeen welke status de Klant heeft volgens de





Amerikaanse regelgeving met betrekking tot de geldende "Foreign Account Tax Compliance Act" ("FATCA").

De Klant moet de Bank op de hoogte houden van elke wijziging betreffende zijn status.

De Klant erkent uitdrukkelijk dat de Bank alle informatie mag verstrekken betreffende de status van de Klant onder de FATCA- of CRS-regelgeving en/of de fiscale woonplaats van de Klant, evenals betreffende de rekeningen van de Klant wanneer dit wettelijk is toegestaan. In dit geval behoudt de Bank zich het recht voor om dergelijke informatie bekend te maken aan de bevoegde instanties. Bovendien wordt de Klant ervan op de hoogte gebracht dat volgens de FATCA-regelgeving en internationale overeenkomsten ondertekend of te ondertekenen met België, de Bank gehouden zou kunnen zijn om bepaalde informatie over de Klant en de activa die de Klant in zijn bezit heeft en/of de inkomsten die hij heeft ontvangen, te melden aan de bevoegde fiscale instanties. Bovendien is de Klant, in het geval dat bepaalde aanwijzingen, zoals gedefinieerd door een toepasselijke wet, de Bank doen veronderstellen dat deze Klant een US Person zou kunnen zijn, verplicht om snel en binnen de door de Bank gestelde termijn te antwoorden op gestelde vragen in verband met zijn banden met de Verenigde Staten van Amerika en/of zijn status met betrekking tot FATCA-regelgeving en om de Bank alle relevante bewijsstukken ter beschikking te stellen.

Indien de Klant nalaat dit te doen, is de Bank gerechtigd de relatie zonder verdere kennisgeving te beëindigen en/of roerende voorheffing te heffen die is opgelegd door toepasselijke wet- en regelgeving.

### **C. Anti-witwassen van geld en terrorismefinanciering**

De Klant verklaart en garandeert dat hij geen enkele wettelijke bepaling aangaande het voorkomen van witwassen van geld en terrorismefinanciering in de zin van de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten zal schenden. De Klant begrijpt bovendien dat de Bank alle Klant-onboarding en Klantentransacties in overeenstemming met deze regels controleert en dat gepaste maatregelen zullen worden getroffen tegen elke overtreding van deze regels.

### **D. Bewijskracht**

Onverminderd andersluidende bepalingen in deze Algemene Voorwaarden of specifieke overeenkomsten tussen de Klant en de Bank, aanvaardt de Klant dat de Bank alle door de wet toegestane bewijsmiddelen kan gebruiken.

De Klant erkent uitdrukkelijk dat alle opdrachten die door hem worden gegeven via welk medium dan ook en alle elektronische informatie, opnames van telefoongesprekken, (App of Web App) meldingen en elektronische berichten van de Bank dezelfde bewijskracht hebben als een fysiek geschreven document.



Ongeacht de aard of het bedrag van de te bewijzen handeling, is de Bank altijd gerechtigd om bewijs te leveren door een kopie of een reproductie van een origineel document voor te leggen. Zonder afbreuk te doen aan het door de Klant gepresenteerde tegenbewijs, wordt een kopie of een reproductie van het document beschouwd als een getrouwe kopie van het origineel met dezelfde bewijskracht als het origineel.

Het bewijs van de uitvoering van elke betalingstransactie wordt geldig verstrekt door de inschrijving van de transactie in het elektronische logboek van de Bank. Onverminderd het recht van de Klant om het tegendeel te bewijzen, kan de Bank daarbij aantonen dat de transactie is geauthenticeerd en dat er geen technische fouten zijn opgetreden, op een manier waarvan kan worden aangenomen dat de transactie correct is geregistreerd en geboekt.

De volgende technische procedures van elektronische handtekening door de Klant worden door de Bank ter beschikking van de Klant gesteld of door de Bank aanvaard:

- Het gebruik van de betaalkaart in combinatie met de pincode en/of contactloze betaling zonder pincode;
- Telefoonnummer en paswoord/pincode aangemaakt tijdens de onboardingprocedure, al dan niet in combinatie met een bevestigingscode die via SMS is ontvangen;
- Herkenning van het geregistreerde Apparaat en het paswoord/pincode;
- Herkenning van biometrische kenmerken zoals bv. (een van) de vingerafdruk(en) en/of gezichtskenmerken door een compatibel Apparaat van de Klant.
- (gezamenlijk aangeduid als "**Technische Procedures van Elektronische Handtekening**")

De Klant erkent en aanvaardt dat, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in enige wettelijke of contractuele bepaling, het gebruik van een van de Technische Procedures van Elektronische Handtekening om toegang te hebben tot de App of Web App en/of gebruik te maken van de App of Web App een elektronische handtekening vormt in de zin van artikel XII.15 van het Wetboek van Economisch Recht. De Klant erkent en aanvaardt dat dit gebruik door de Klant, dat door de elektronische systemen van de Bank gevalideerd is en erkend wordt als afkomstig van de Klant, voldoet aan de vereisten van toerekenbaarheid en behoud van integriteit van de inhoud die verbonden is aan een handtekening in de zin van artikel 1322, tweede alinea, van het Burgerlijk Wetboek.

De Klant erkent en aanvaardt dat de elektronische handtekening die wordt aangemaakt door het gebruik van een van de Technische Procedures van Elektronische Handtekening voldoende en volledig bewijs vormt van:

- de identiteit van die persoon als Klant;
- de instemming van de Klant met de inhoud van de handelingen, aanvragen en opdrachten die met die handtekening worden bevestigd en/of verzonden; en
- de overeenstemming van de inhoud van de verrichtingen, de aanvragen en de door de Klant bevestigde en/of doorgegeven opdrachten en de inhoud van de verrichtingen, de aanvragen en de opdrachten die de Bank heeft ontvangen.



De Klant erkent en aanvaardt dat hij door de elektronische handtekening gebonden is en dat hij aansprakelijk is voor de verrichtingen, aanvragen en orders die bevestigd en/of doorgegeven worden, onverminderd de tegenbewijzen die door de Klant worden geleverd.

## **E. Zekerheden ten gunste van de Bank**

Alle banktransacties tussen de Bank en de Klant worden uitgevoerd als onderdeel van een algemene zakelijke relatie tussen de twee partijen. Als gevolg hiervan zijn alle transacties tussen de Klant en de Bank onderling verbonden.

### **1. Ondeelbaarheid van de rekening**

Onverminderd de wetten, regelgeving en overeenkomsten die gelden voor rekeningen voor speciale doeleinden, maken alle rekeningen, van welke aard dan ook, in welke valuta of rekeneenheid dan ook, op naam van de Klant aangehouden in de boeken van de Bank op één of meer van haar vestigingsplaatsen in België of in het buitenland, vanuit juridisch oogpunt deel uit van één enkele en ondeelbare rekening.

De Bank heeft op ieder ogenblik het recht om deze rekeningen samen te voegen en overschrijvingen te doen, bij wijze van eenvoudige kennisgeving, van de ene rekening naar de andere, van een debetsaldo naar een creditsaldo en omgekeerd, en zelfs van een debetsaldo naar een debetsaldo. Het saldo van de enkele rekening is gedekt door al het onderpand dat als zekerheid is gesteld en persoonlijke garanties gekoppeld aan eender welke van deze verschillende rekeningen.

Indien sommige rekeningen in vreemde valuta worden aangehouden, worden ze in euro's omgerekend tegen de wisselkoers die van toepassing is op de afwikkelingsdatum of transactiedatum.

### **2. Compensatie en verrekening**

Behoudens andersluidende wettelijke bepalingen kan de Bank te allen tijde overgaan tot de compensatie van schuldvorderingen en schulden die wederzijds tussen haar en de Klant bestaan, zelfs na het ontstaan van een situatie van samenloop ten aanzien van de Klant, zoals in geval van collectieve schuldafwikkeling, faillissement van de Klant, beslag of insolventieprocedure of enige soortgelijke Belgische of buitenlandse procedure.

Deze verrekening kan worden uitgevoerd ongeacht de vorm en het voorwerp van de schuldvorderingen en schulden, ongeacht de valuta of rekeneenheid en ongeacht of de wederzijdse schuldvorderingen en schulden al dan niet opeisbaar zijn. De verrekening is eveneens van toepassing wanneer de Klant niet de enige schuldenaar of schuldeiser van de betrokken schuld of vordering is. Indien er twee of meer wederzijdse schuldvorderingen en schulden zijn, zal de schuldvergelijking in de eerste plaats plaatsvinden met betrekking tot het niet-gedekte gedeelte van de schulden en, binnen deze schulden, eerst met betrekking tot



vergoedingen, dan moratoire interest, dan interest, en ten slotte de hoofdsom; daarna vindt verrekening plaats met betrekking tot het gedekte gedeelte van de schulden en, binnen deze schulden, eerst met betrekking tot vergoedingen, dan moratoire interest, dan interest, en ten slotte de hoofdsom. Indien van toepassing worden de creditsaldi in vreemde valuta omgerekend naar euro tegen de wisselkoers die van toepassing is op de bankwerkdag waarop de schuldvergelijking plaatsvindt. De Klant heeft het recht om een beroep te doen op een eerdere juridische verrekening van schulden die liquide, zeker en verschuldigd zijn in zijn relaties met de Bank.

Deze clausule is ook van toepassing op gezamenlijke schuldenaren of zekerheden van de Klant.

### **3. Algemeen pand en toewijzing van vorderingen**

Onderworpen aan specifieke wettelijke bepalingen en als zekerheid voor de terugbetaling van bedragen die de Klant verschuldigd kan zijn aan de Bank, hetzij alleen, hetzij samen met een of meer derde partijen, als gevolg van huidige en/of toekomstige vorderingen, om welke reden dan ook, of als gevolg van zekerheden, waarborgen of enige andere zekerheidsrechten uitgegeven of nog uit te geven ten gunste van de Bank:

- geeft de Klant ten voordele van de Bank alle contanten die in zijn naam of voor zijn rekening in handen van de Bank bevinden, in pand;
- draagt de Klant de Bank alle huidige en toekomstige vorderingen tegen derden over, uit welke hoofde dan ook, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, handelsvorderingen en andere vorderingen op klanten van de Klant, vorderingen uit hoofde van prestaties en diensten, vorderingen voor de verkoop van goederen, huurvorderingen, vorderingen op werkgevers, vorderingen met betrekking tot de opbrengsten van roerende of onroerende goederen, vorderingen op krediet- of andere financiële instellingen, vorderingen in schadevergoeding, pensioenen, verzekeringsuitkeringen, uitkeringen in het kader van de sociale zekerheid of vorderingen op de overheid onder fiscale regelgeving.

De Bank is te allen tijde gerechtigd om de overdracht van de overgedragen vorderingen aan de debiteuren kenbaar te maken en alles in het werk te stellen om de overdracht tegenstelbaar te maken aan derden en de kosten daarvan aan de Klant in rekening te brengen. De Klant verbindt zich ertoe de Bank op haar eerste verzoek en onverwijld alle inlichtingen en documenten met betrekking tot de overgedragen vorderingen te verstrekken, telkens wanneer de Bank daarom verzoekt. De Klant machtigt de Bank om dergelijke inlichtingen of documenten te verzamelen van derde schuldenaren van de overgedragen vorderingen. De Bank heeft het recht het pandrecht en de overgedragen vorderingen uit te voeren volgens de toepasselijke wetgeving en de opbrengst te gebruiken voor de terugbetaling van de bedragen die aan de Bank verschuldigd zijn, zoals hierboven vermeld. De Klant verbindt zich ertoe niets te doen dat de waarde van de overgedragen vorderingen kan verminderen of de uitvoering ervan kan bemoeilijken. De Klant verbindt zich ertoe deze vorderingen niet te verpanden of over te dragen aan derden, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bank.



#### 4. Hoofdelijke aansprakelijkheid en ondeelbaarheid

Alle personen die, in welke hoedanigheid dan ook, medehouder zijn van een rekening, medekredietnemer van een krediet of betrokken bij één en dezelfde verrichting, zijn hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk jegens de Bank voor alle verplichtingen die hiermee verband houden.

De erfgenamen van de Klant en eventuele algemene rechtsopvolgers of rechtverkrijgenden van de Klant zijn eveneens hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor al de verplichtingen van de Klant jegens de Bank.

#### F. Depositogarantiestelsel

De Bank, als kredietinstelling naar Belgisch recht, is aangesloten bij het Belgisch depositogarantiestelsel ( "*het Garantiefonds voor financiële diensten*", hierna het "**Fonds**").

Het Fonds verzekert, tot een bedrag van 100.000,- EUR, de bescherming van stortingen in contanten (met inbegrip van kasbons) die door de Bank worden aangehouden indien de Bank in gebreke blijft (in de zin van de toepasselijke wetgeving). Wanneer het Fonds zou optreden, zal bij de berekening van het terugbetaalbare bedrag rekening worden gehouden met de verplichtingen van de deposant, zoals bepaald bij Koninklijk Besluit van 16 maart 2009. Een gedetailleerde beschrijving van de voorwaarden voor de tussenkomst van het Fonds en andere toepasselijke regels is beschikbaar op [www.garantiefonds.belgium.be/nl](http://www.garantiefonds.belgium.be/nl).

Overeenkomstig de wettelijke bepalingen met betrekking tot het Fonds, wordt de informatiefiche over de depositobescherming via e-mail op een duurzame drager naar de Klant gestuurd voorafgaand aan het openen van een rekening bij de Bank. De Klant bevestigt de ontvangst van deze informatiefiche door deze Algemene Voorwaarden te accepteren.

Zoals vereist door de wet, is de Bank ook lid van de Belgische beschermingsregeling voor deposito's en financiële instrumenten ("*Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten*", hierna het "**Beschermingsfonds**" genoemd). Het Beschermingsfonds verzekert tot op zekere hoogte de bescherming van financiële instrumenten die bij de Bank zijn gedeponeerd indien de Bank in gebreke zou blijven (in de zin van toepasselijk recht). Een gedetailleerde beschrijving van de voorwaarden voor de tussenkomst van het Beschermingsfonds en andere toepasselijke regels is beschikbaar op [www.protectionfund.be](http://www.protectionfund.be).

#### G. Aansprakelijkheid van de Bank en overmacht

Onverminderd andere specifieke bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, is de Bank alleen aansprakelijk voor haar fraude en voor grove nalatigheid gepleegd in het kader van haar professionele activiteiten door de Bank of haar werknemers.

De Bank kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor verlies of schade die direct of indirect het gevolg is van overmacht of maatregelen genomen door Belgische of buitenlandse autoriteiten.



Bijgevolg is de Bank niet aansprakelijk voor eventuele nadelige gevolgen van, onder meer:

- brand, overstroming, oorlogsdaden of terrorisme;
- stakingen (inclusief door bankpersoneel);
- verrichtingen in opdracht van feitelijk bevoegde personen in geval van oorlog, onlusten, oproer of bezetting van het grondgebied door buitenlandse of illegale machten;
- het buiten werking zijn van de computersystemen - zelfs tijdelijk - om welke reden dan ook, en het vernietigen of wissen van de erin opgeslagen gegevens;
- vergissingen door of onderbrekingen van de activiteiten van Belgische of buitenlandse postdiensten, ondernemingen die telefonische, elektronische of IT-diensten verlenen of ondernemingen voor particulier vervoer.

#### **H. Bankwerkdagen**

De Bank voert betalingstransacties uit op bankwerkdagen. Bankwerkdagen zijn alle dagen behalve elke zaterdag, elke zondag, officiële feestdag en dagen waarop de zetel van de bank in België niet open is.

### **III. UW RELATIE MET DE BANK**

#### **A. Technische vereisten om Klant te worden**

Om een Klant van de Bank te worden, heeft u een smartphone (het "**Apparaat**") nodig die voldoet aan de minimale technische vereisten die hieronder worden uiteengezet. Er kunnen maximaal vijf (5) verschillende Apparaten worden gekoppeld aan uw rekening bij de Bank. Aangezien uw Apparaat echter wordt gebruikt als een persoonlijk identificatie-apparaat, kan slechts één Apparaat tegelijk zijn ingelogd met betrekking tot uw rekening bij de Bank. Omwille van veiligheidsredenen zijn wij genoodzaakt onze diensten te beëindigen voor verouderde versies van het respectieve besturingssysteem van uw Apparaat en verouderde versies van de App. Wij zullen u dertig (30) kalenderdagen voordat wij ophouden met het ondersteunen van een versie van het betreffende besturingssysteem op de hoogte brengen en nodigen u uit om uw software gedurende die periode bij te werken.

Houd er rekening mee dat deze Algemene Voorwaarden niet worden bijgewerkt telkens wanneer een specifiek Apparaat of besturingssysteem of versie van webbrowser niet langer wordt ondersteund. Voor de meest recente informatie omtrent ondersteunde besturingssystemen, gelieve de FAQ op onze Website te consulteren via [www.aion.be/faq/](http://www.aion.be/faq/).

#### **B. Onboardingprocedure**

U kan Klant van de Bank worden op voorwaarde dat u in aanmerking komt als een Professionele Klant die geregistreerd is in België of in een van de andere landen waar de Bank actief is zoals aangegeven in de FAQ op onze Website (de "**In Aanmerking Komende Landen**") en indien u beschikt over een smartphone die voldoet aan de hierboven vermelde technische vereisten,



waarop de App is geïnstalleerd en u (i) een natuurlijke persoon van minstens 18 jaar oud, Belgische ingezetene en volledig handelingsbekwaam bent, of (ii) een rechtspersoon bent.

Om Klant te worden via de App, downloadt u eerst de App.

Na het installeren van de App, wordt u door alle noodzakelijke stappen geleid om uw smartphone te koppelen, met inbegrip van:

- het verstrekken van uw telefoonnummer en e-mailadres;
- verificatie van uw telefoonnummer met SMS-code;
- het instellen van uw PIN-code om het Apparaat te beveiligen;
- controle van uw identiteitsbewijs en controle of uw gezicht overeenkomt met de afbeelding op het document;
- keuze van Lidmaatschap;
- uw kennisname van de overeenkomst;
- ondertekening van de overeenkomst;
- laatste stappen (bevestiging van het openen van een bankrekening).

Nadat de App op uw smartphone is geopend, wordt een onboardingprocedure gestart, waarbij u elektronisch een aanvraag kunt indienen om Klant van de Bank te worden. Met het indienen van een elektronische aanvraag om Klant te worden bij de Bank, doet u een bindend aanbod voor het sluiten van een contract voor het leveren van diensten door de Bank zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden.

Indien de Klant een rechtspersoon is, wordt het hoofddeelte van de onboardingprocedure uitgevoerd door de eerste van zijn bestuurder(s) en/of zaakvoerder(s) die de App in gebruik neemt. Vervolgens zal (zullen) de andere bestuurder(s) afzonderlijk gecontacteerd worden om deze Algemene Voorwaarden te lezen en te aanvaarden en om de door de eerste bestuurder verstrekte informatie tijdens de onboardingprocedure te verifiëren en te valideren.

De onboardingprocedure via de App kan worden vervangen door het identificatieproces uitgevoerd door een medewerker van de Bank. Indien van toepassing ondertekent de Klant de overeenkomst op papier, installeert en opent de Klant de App volgens de instructies van de Bank. De overeenkomst is pas van kracht als de identificatie en verificatie van de identiteit van de betrokken Klant naar tevredenheid is verlopen en treedt in werking overeenkomstig de laatste zin van dit artikel III.B.

Als een erkende kredietinstelling is de Bank wettelijk verplicht om haar Klanten te identificeren en hun identiteit te verifiëren voordat zij een zakelijke relatie met hen aangaat. Op het eerste verzoek van de Bank zal de Klant alle informatie en documenten verstrekken met betrekking tot, onder andere, zijn identiteit, de herkomst van zijn gelden en tegoeden, waarvoor de Klant op verzoek van de Bank een verklaring ondertekent. De Klant houdt alleen tegoeden aan bij de Bank die afkomstig zijn van legale activiteiten. De Klant maakt geen gebruik van de diensten van de Bank



noch van de tegoeden voor het witwassen van geld of voor de financiering van terrorisme of andere verboden activiteiten.

Als de onboardingprocedure succesvol is verlopen en de Bank tevreden is met de identificatie en verificatie van de identiteit van de betrokken Klant, bevestigt de Bank de acceptatie van de Klant en wordt de contractuele relatie tussen de Klant en de Bank, op basis van deze Algemene Voorwaarden, van kracht.

### **C. Hoedanigheid van de Klant en beperkingen**

Professionele Klanten die een natuurlijke persoon zijn, dienen ouder dan 18 jaar te zijn en ingezetene van een van de In Aanmerking Komende Landen, met volledige handelingsbekwaamheid, opdat zij in eigen naam als Klant van de Bank zouden worden aanvaard.

Er kunnen ook beperkingen gelden voor bepaalde rechtspersonen of bepaalde rechtsgebieden, bv. omwille van technische beperkingen.

De Klant verbindt zich ertoe om de Bank op de hoogte te brengen van zodra hij niet langer voldoet aan de voorwaarden hierboven uiteengezet. De Bank zal vervolgens beoordelen of de relatie met de Klant kan worden gehandhaafd.

### **D. Toegang tot de Applicaties**

#### **1. Toegang tot de mobiele applicatie (de “App” of “Mobile App”)**

De Klant heeft toegang tot de App met het telefoonnummer en de pincode die tijdens de onboardingprocedure zijn aangemaakt of, optioneel, via biometrische herkenningstools zoals gezichtsherkenning en technologie voor vingerafdrukherkenning.

Elke Klant dient te handelen in een directe relatie met de Bank. Onverminderd toepassing van Punt III.E.2., kan de Klant geen (algemene of bijzondere) gevolmachtigde aanstellen om toegang te krijgen tot de App of om deze te beheren.

Indien de Klant om welke reden dan ook geen toegang heeft tot zijn profiel via de App, dient de Klant contact op te nemen met de Bank via de procedure die wordt beschreven in de FAQ op onze Website.

#### **2. Toegang tot de webapplicatie (de “Web App”)**

De Web App is toegankelijk via het gebruik van de Mobile App van de Bank. Het inloggen op de Web App wordt onmogelijk gemaakt na verwijdering of deactivering van de Mobile App van/op het Apparaat van de Klant.





Het inloggen op de Web App is mogelijk door het genereren van een eenmalig inlognummer via het instellingenvenster van de App. Dit nummer dient te worden opgegeven op de inlogpagina van de Web App.

Onverminderd toepassing van Punt III.E.2., kan de Klant geen (algemene of bijzondere) gevolmachtigde aanstellen om toegang te krijgen tot de Web App of om deze te beheren.

Orders, zoals het inloggen op de Web App, het initiëren van betalingsopdrachten en de bevestiging van de kredietaanvraag, die in de Web App worden ingevoerd, kunnen worden geautoriseerd door bevestiging van de betreffende order via de Mobile App of per SMS.

Indien de Klant om welke reden dan ook geen toegang heeft tot zijn profiel via de Web App, dient de Klant contact op te nemen met de Bank via de procedure beschreven in de FAQ op onze Website.

## **E. Uw interactie met de Bank**

### **1. Communicatiemiddelen**

De voornaamste kanalen van interactie met de Bank zijn de App en de Web App.

De Bank kan ook berichten sturen naar de Klant via e-mail of via push-notificaties.

Indien nodig kan de Bank ook SMS-berichten verzenden of de Klant opbellen.

De Klant kan de taal van de contractuele relatie (inclusief deze Algemene Voorwaarden) en communicatie tijdens de onboardingprocedure kiezen. Op dit moment zijn de beschikbare talen Engels, Nederlands en Frans. Elke wijziging in dit verband zal gecommuniceerd worden via de App.

De Klant kan de taal vrijelijk wijzigen via het instellingenpaneel van de App. In voorkomend geval heeft deze wijziging geen invloed op contracten die al zijn gesloten door de Klant en de Bank (bv. deze Algemene Voorwaarden).

Informatie en verklaringen die betrekking hebben op uw contractuele relatie met de Bank op basis van deze Algemene Voorwaarden of enig ander contractueel document, worden door/aan de Klant meegedeeld in de App.

In het geval van een probleem of klacht, verwijzen we naar Punt V "Customer Happiness Center en Klachtenbehandeling" hieronder.

### **2. Vertegenwoordiging van een Klant-entiteit**

Alle bestuurders of zaakvoerders van een Klant die een rechtspersoon is (de "**Klant-entiteit**"), de onboarding procedure in de App hebben voltooid en daarbij deze Algemene Voorwaarden



hebben goedgekeurd (de "**Gevolmachtigden**"), samen handelend als een vennootschappelijk bevoegd orgaan, verlenen hierbij uitdrukkelijk aan ieder van hen de nodige bevoegdheden om de Klant-entiteit, elk afzonderlijk handelend, te vertegenwoordigen in alle relaties van de Klant-entiteit met de Bank.

Deze volmachten hebben betrekking op alle mogelijke verrichtingen en op elke daad van beheer of beschikking, in de ruimste zin van het woord. Met andere woorden, elk van de Gevolmachtigden kan elke mogelijke verrichting voor rekening van de Klant-entiteit jegens de Bank uitvoeren.

Deze volmachten kunnen slechts worden opgezegd met inachtneming van de daartoe voorziene onlineprocedure van de Bank. Deze volmachten hebben een contractueel karakter en zijn bindend voor de Klant-entiteit en de Gevolmachtigden, ongeacht of de Gevolmachtigden (nog) een bestuurders- of zaakvoerdersmandaat bekleden binnen de Klant-entiteit.

Bovendien bevestigen alle bestuurders of zaakvoerders van de Klant-entiteit die in de App zijn aanvaard en bijgevolg deze Algemene Voorwaarden hebben goedgekeurd alsook al hun aanvaarde opvolgers dat elke verrichting die door een van de Gevolmachtigden wordt uitgevoerd altijd in het belang van de Klant-entiteit en op basis van een passende en gedocumenteerde beslissing van het vennootschappelijk bevoegde orgaan van de Klant zal worden uitgevoerd en zij de Bank zullen vrijwaren en schadeloos stellen voor enig gevolg dat voortvloeit uit het niet naleven van deze vertegenwoordiging.

De voornoemde bestuurders of zaakvoerders en elk van hun aanvaarde opvolgers verbinden zich ertoe de Bank onverwijld op de hoogte te brengen van elke wijziging in de samenstelling van de vennootschappelijke organen van de Klant-entiteit.

Elke mededeling of kennisgeving, van welke aard ook, die aan ten minste één van de Gevolmachtigden wordt gezonden, wordt geacht door te zijn ontvangen door de Klant-entiteit.

## **F. Beëindiging van de contractuele relatie**

### **1. Beëindiging van de contractuele relatie door de Klant**

Onverminderd andersluidende bepalingen in specifieke algemene voorwaarden (bv. bij het sluiten van een kredietovereenkomst), kan de Klant het contract met de Bank dat gesloten werd voor onbepaalde duur op elk moment opzeggen via het Customer Happiness Center (zie hieronder Punt V.A "Customer Happiness Center"). Voor een dergelijke beëindiging van de contractuele relatie geldt een opzeggingstermijn van dertig (30) kalenderdagen. Na het verstrijken van deze termijn van dertig (30) kalenderdagen stopt de Bank met het verlenen van haar diensten. Tijdens de opzeggingstermijn dient de Klant het eventueel resterende creditsaldo over te maken naar een andere rekening bij een andere bank.

De Klant is er zich van bewust dat het tot veertien (14) kalenderdagen na het verstrijken van de opzeggingstermijn voor de Bank kan duren om alle lopende verrichtingen van de Klant te



verwerken, de producten en diensten van de Klant af te sluiten en af te wikkelen en het resterende bedrag (indien van toepassing) naar de aangegeven rekening te sturen.

Onverminderd specifieke clausules, kunnen contracten gesloten voor een bepaalde duur niet worden beëindigd voordat de betreffende termijn is verstreken en indien de Klant niet al zijn verplichtingen tegenover de Bank heeft afgesloten en vereffend, met inbegrip van niet-afgewikkelde kaartverrichtingen, of negatieve rekeningsaldi.

Bij beëindiging van de relatie worden alle verplichtingen van de voormalige Klant onmiddellijk en van rechtswege opeisbaar, zonder daartoe enige ingebrekestelling vereist is. De gebruikelijke interesten die van toepassing zijn in geval van schuldenlast zijn verschuldigd met betrekking tot enig negatief saldo en alle andere bestaande schulden. Op dat ogenblik zal de Bank de Klant de gebruikelijke vergoedingen aanrekenen. De beëindiging zelf is kosteloos. De Klant verbindt zich ertoe de materiële betaalkaarten van de Bank die hij in zijn bezit heeft, onmiddellijk na het beëindigen van de relatie te vernietigen. De tegoeden die door de Bank worden aangehouden voor rekening van de voormalige Klant, houden op interest te genereren vanaf de beëindiging van de relatie.

Indien de rekening van de voormalige Klant, na teruggave van alle verschuldigde bedragen, een positief saldo vertoont, stelt de Bank dit saldo ter beschikking van de voormalige Klant op de door de Bank vastgestelde wijze en op risico van de Klant.

## **2. Beëindiging van de contractuele relatie door de Bank**

Elke kennisgeving van opzegging door de Bank wordt gecommuniceerd via het Customer Happiness Center (via push-notificatie) en/of per e-mail.

### **a) Beëindiging van de contractuele relatie door de Bank**

De Bank is gerechtigd om het contract met de Klant gesloten voor onbepaalde duur te beëindigen en/of een rekening op elk moment te sluiten zonder motivering, mits inachtneming van een opzeggingstermijn van ten minste zestig (60) kalenderdagen, indien de Klant:

- de kosten verbonden aan het lidmaatschap niet betaalt gedurende ten minste twee (2) opeenvolgende maanden en er onvoldoende geld staat op enige andere zichtrekening van die Klant;
- het "fair usage"-beginsel schendt dat van toepassing is op de contractuele relatie (zie hieronder punt IV.B "Billijk gebruik van de producten van de Bank"), of
- zijn status van ingezetene verandert op een manier die onaanvaardbaar is voor de Bank (zie met name Punt III.C "Hoedanigheid van de Klant en beperkingen").

Wanneer de termijn van zestig (60) kalenderdagen is verstreken, stopt de Bank met het verlenen van haar diensten. De Klant maakt ofwel het creditsaldo over naar een andere rekening aangehouden bij een andere bank, of geeft ofwel de bankrekening aan waarnaar het creditsaldo dient te worden overgeschreven.



Bij beëindiging van de relatie worden alle verplichtingen van de voormalige Klant onmiddellijk en van rechtswege opeisbaar, zonder daartoe enige ingebrekestelling vereist is. De gebruikelijke interesten die van toepassing zijn in geval van schuldenlast zijn verschuldigd met betrekking tot enig negatief saldo en alle andere bestaande schulden. Op dat ogenblik zal de Bank de Klant de gebruikelijke vergoedingen aanrekenen. De beëindiging zelf is kosteloos. De Klant verbindt zich ertoe om alle materiële betaalkaarten van de Bank die hij in zijn bezit heeft, onmiddellijk na het beëindigen van de relatie te vernietigen. De tegoeden die door de Bank worden aangehouden voor rekening van de voormalige Klant, houden op interest te genereren vanaf de beëindiging van de relatie.

In het geval dat, na restitutie van alle verschuldigde bedragen, de rekening van de voormalige Klant een positief saldo vertoont, zal de Bank dit saldo beschikbaar stellen aan de voormalige Klant op de door de Bank bepaalde wijze en op risico van de Klant.

b) Beëindiging van de contractuele relatie op grond van een wettelijke verplichting in hoofde van de Bank

De Bank is gerechtigd en in sommige gevallen zelfs verplicht om het contract met de Klant gesloten voor onbepaalde duur op eender welk moment op te zeggen zonder motivering en zonder voorafgaande kennisgeving van haar beslissing aan de Klant, in geval van:

- verdenkingen/preventie/eliminatie van witwaspraktijken; of
- verdenkingen/preventie/eliminatie van fraude; of
- veiligheidsproblemen.

In dergelijke gevallen is het de Bank toegestaan om de toegang van de Klant tot de Mobile App en de Web App te blokkeren. De Bank zal onmiddellijk ophouden met het leveren van haar diensten.

### **3. Deposito- en consignatiefonds**

Indien de Klant geen instructies geeft met betrekking tot de overmaking van de tegoeden die worden aangehouden na beëindiging van de relatie, behoudt de Bank zich het recht voor om na vijf (5) jaar de tegoeden van de voormalige Klant over te dragen aan de Deposito- en Consignatiekas.

### **4. Faillissement, ontbinding of overlijden van de Klant**

De Bank wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht van het faillissement, de ontbinding of het overlijden van de Klant. Indien dergelijke kennisgeving mondeling plaatsvindt, moet deze schriftelijk worden bevestigd. Vanaf de datum van ontvangst van een dergelijke schriftelijke kennisgeving zorgt de Bank ervoor dat geen enkele wordt uitgevoerd door de vertegenwoordigers of gevolmachtigden, indien van toepassing.

De activa die de Bank aanhoudt op naam van dergelijke Professionele Klant, worden vrijgegeven ten voordele van de erfgenamen en/of wettelijke begunstigten na overlegging van de relevante



officiële documenten, die desgevallend de nalatenschap bevestigen, en alle andere documenten vereist door de wet en/of noodzakelijk geacht door de Bank.

De Bank zal deze documenten zorgvuldig controleren, maar is louter aansprakelijk in geval van grove nalatigheid in dit opzicht.

#### **IV. PAKKET EN DIENSTEN**

##### **A. Lidmaatschap**

###### **1. Beschrijving van het Lidmaatschapssysteem**

Om toegang te krijgen tot de diensten van de Bank, moet de Klant een van de twee lidmaatschapsformules (de "**Lidmaatschappen**"), aangeboden door de Bank, onderschrijven:

- het Basic Lidmaatschap; of
- het Premium Lidmaatschap.

Om een van deze Lidmaatschappen te onderschrijven, moet de Klant de onboardingprocedure voltooien in overeenstemming met Punt III hierboven.

Eenmaal de Klant een van deze Lidmaatschappen heeft onderschreven, krijgt de Klant toegang tot de Standaard diensten en kan hij deze activeren. Indien de Klant het Premium Lidmaatschap heeft onderschreven, kan de Klant tevens de Premium diensten activeren.

Afgezien van de zichtrekening van de Klant en tenzij anders bepaald, dient elke van de hieronder vermelde door de Bank aangeboden producten en diensten afzonderlijk geactiveerd te worden.

- De Standaard diensten begrepen in het Basic Lidmaatschap omvatten de volgende producten:
  - primaire (zicht)rekening;
  - spaarrekening;
  - betalingsdiensten, met inbegrip van betaalinstrumenten;
  - leningen op afbetaling en geoorloofde debetstand op rekening;
  - kredietkaart;
  - Basic Business Tools (Basic Business Max diensten).
  
- De Premium diensten omvatten bovendien de volgende producten:
  - additionele zichtrekeningen in verschillende valuta;
  - Premium Business Tools (Premium Business Max diensten);
  - Concierge Diensten.

De namen die worden gebruikt voor de verschillende producten en diensten in bovenstaande lijst en in dit document kunnen op bepaalde punten afwijken van de commerciële namen die voor



deze producten en diensten worden gebruikt. De Bank zal alles in het werk stellen om alle risico's op verwarring in dit verband te vermijden.

De lijst met diensten is onderhevig aan wijzigingen van tijd tot tijd en de meest recente informatie hierover vindt u in de App. Indien de wijzigingen in het Lidmaatschap geen invloed hebben op de betalingsdiensten, is Punt I.B. laatste lid betreffende de kennisgevingsperiode van twee weken niet van toepassing op dergelijke wijzigingen.

Afgezien van de lening op afbetaling, zijn alle diensten van de Bank enkel beschikbaar voor Klanten met een actief Lidmaatschap. Deze diensten kunnen bijgevolg niet worden genoten zonder Lidmaatschap. Indien de Klant een dienst geniet voor een bepaalde duur, dient de Klant zijn Lidmaatschap actief te houden voor een periode die minstens gelijk is aan de duur bepaald bij het aangaan van de betreffende dienst en de van toepassing zijnde Lidmaatschapskosten te betalen.

De Klant kan zich als Professionele Klant slechts op één Lidmaatschap tegelijk inschrijven.

Het is mogelijk dat sommige of alle diensten niet beschikbaar zijn voor Klanten die geregistreerd zijn in een van de andere In Aanmerking Komende Landen dan België.

Bovendien is het mogelijk dat sommige diensten tijdelijk niet beschikbaar zijn in België en/of andere In Aanmerking Komende Landen om wettelijke en/of reglementaire redenen, bv. wanneer niet alle vereiste goedkeuringen zijn verkregen van de juiste autoriteiten. Informatie over de onbeschikbaarheid van de diensten is te vinden in de FAQ op onze Website.

## **2. Upgraden en downgraden**

De Klant kan zijn Lidmaatschap te allen tijde upgraden van Basic naar Premium door gebruik te maken van de daartoe voorziene optie in de App. De upgrade treedt onmiddellijk in werking.

De Klant kan te allen tijde zijn Lidmaatschap downgraden van Premium naar Basic door gebruik te maken van de daartoe voorziene optie in de App, tenzij de Klant één van de Premium diensten, die exclusief voor het Premium Lidmaatschap beschikbaar zijn, niet heeft afgerekend en afgesloten. De downgrade wordt van kracht aan het einde van de betreffende maandelijkse periode van het Premium Lidmaatschap.

## **3. Vergoedingen en commissies**

De maandelijkse vergoedingen en alle andere kosten in verband met het Lidmaatschap worden vermeld in Bijlage I ("Tarieven- en kostenlijst").

De vergoedingen worden aangerekend de dag vóór het einde van elke maandelijkse periode (D-1). De Bank kan een gratis proefperiode of andere promotionele voordelen aanbieden. In geval van een ontoereikend saldo op de zichtrekening van de Klant, worden kosten aangerekend na



het storten door de Klant van geld op de zichtrekening of op een rekening aangehouden bij een andere bank die werd toegevoegd aan de Klant zijn profiel bij de Bank..

De vergoedingen worden in rekening gebracht via i) de primaire zichtrekening van de Klant, of ii) een rekening aangehouden bij een andere bank die werd toegevoegd aan de Klant zijn profiel bij de Bank, of iii) indien de Klant geen zichtrekening heeft geopend bij de Bank, dient de Klant het geld over te maken naar een speciaal daartoe voorziene rekening bij de Bank.

#### **4. Uitbreiding van het aanbod van de Bank: toekomstige producten en/of diensten beschikbaar binnen het Lidmaatschap**

De Bank kan haar aanbod in de toekomst uitbreiden met nieuwe producten en/of diensten.

Deze toekomstige producten en/of diensten kunnen rechtstreeks door de Bank, of door derde dienstverleners die met de Bank samenwerken, worden geleverd. Deze producten en/of diensten dienen door de Klant afzonderlijk geactiveerd te worden en zijn onderworpen aan de specifieke voorwaarden die aan de Klant ter beschikking worden gesteld op het moment van de aanvraag voor de opening van het betreffende product of de betreffende dienst.

Het is mogelijk dat sommige of al deze producten en/of diensten niet beschikbaar zijn voor Klanten die geregistreerd zijn in een van de andere In Aanmerking Komende Landen dan België.

Zodra toekomstige producten en/of diensten beschikbaar worden, zal dit in de App worden aangekondigd.

#### **B. Billijk gebruik van de producten van de Bank**

Het Lidmaatschap is strikt persoonlijk. Elke Klant is verantwoordelijk voor zijn Lidmaatschap en moet ervoor zorgen dat er geen andere personen gebruik maken van de voordelen van het Lidmaatschap. De Klant begrijpt dat het gebruik van de diensten onder het Lidmaatschap strikt beperkt is tot professionele doeleinden. De Klant gaat er uitdrukkelijk mee akkoord om zijn Lidmaatschap niet te gebruiken voor andere doeleinden zoals private of niet-zakelijke doeleinden.

De Bank kan, naar eigen goeddunken, het Lidmaatschap van haar Klant beperken, opschorten of beëindigen (met of zonder voorafgaande kennisgeving/waarschuwing, afhankelijk van de ernst van het gedrag) in het geval dat zij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat het gebruik van haar diensten door de Klant onrechtmatig, ongepast of frauduleus is. Hetzelfde geldt als het gebruik van 'diensten van de Bank door de Klant nadeel kan berokkenen aan de Bank of andere Klanten of derden. Dit zal met name het geval zijn als de Klant het Lidmaatschap gebruikt op een manier die als aanstootgevend, lasterlijk, obscene of in strijd met het algemeen belang of de nationale veiligheid wordt beschouwd.

#### **C. Standaard diensten**

De volgende diensten maken deel uit van het Basic en Premium Lidmaatschap.



## 1. Rekeningen

### a) Zichtrekeningen

#### i. *Algemene informatie*

Er wordt automatisch een primaire zichtrekening aangemaakt en geopend voor elke Klant na voltooiing van de onboardingprocedure. Deze zichtrekening kan worden aangehouden in EUR of enige andere munteenheid beschikbaar gesteld door de Bank.

Elke Klant kan één primaire zichtrekening aanhouden. De rekeningen worden steeds door één enkele Klant aangehouden en de Bank biedt op dit moment geen gezamenlijke rekeningen aan.

Klanten met een Premium Lidmaatschap kunnen additionele zichtrekeningen openen in de volgende valuta: Euro (EUR), Zwitserse frank (CHF), Amerikaanse dollar (USD) en Pond Sterling (GBP). De Bank kan het aantal door een Klant geopende zichtrekeningen beperken.

#### ii. *Positief en negatief saldo*

Onder voorbehoud van een speciale overeenkomst, moet elke rekening te allen tijde op een positief saldo worden gehouden. De Bank kan derhalve weigeren opdrachten uit te voeren of de uitvoering van opdrachten uitstellen wanneer er onvoldoende tegoeden op de rekening staan. Opdrachten worden nooit gedeeltelijk uitgevoerd.

Elke tolerantie van de Bank met betrekking tot een debetsaldo of overschrijding van de debetstand die de overeengekomen limiet overschrijdt, zelfs als deze meermaals wordt verlengd, kan nooit worden beschouwd als een recht om deze toestemming te behouden of te verlengen. Contracten inzake kredietfaciliteiten op de zichtrekening kunnen afzonderlijk worden gesloten zoals uiteengezet in Punt IV.C.1.a).iii hieronder.

Als de zichtrekening van de Klant, om welke reden dan ook (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, technische fouten namens ons of namens onze externe aanbieder), een negatief saldo vertoont, of een negatief saldo dat hoger is dan de debetstandsfaciliteit overeengekomen met de Bank, kan de Bank de Klant vragen om zijn rekening onmiddellijk aan te zuiveren, tenzij de Klant voor de betrokken rekening een overeenkomst inzake geoorloofde debetstand op rekening heeft gesloten. De Bank kan ook alle nodige maatregelen treffen in overeenstemming met Punt II.E hierboven ("Zekerheden ten gunste van de Bank").

Indien de Klant zijn rekening niet binnen zestig (60) kalenderdagen aanzuivert, heeft de Bank het recht om het contract te beëindigen.

Niet-geoorloofde debetstanden (debetsaldo of overschrijding van de debetstand boven de afgesproken limiet) worden meegedeeld aan de Nationale Bank van België (bestand van de niet-gereguleerde registraties). De Bank behoudt zich ook het recht voor om deze informatie bekend te maken aan de personen of entiteiten die zijn aangesteld om deze schulden terug te vorderen.





*iii. Geoorloofde debetstand*

De Bank biedt een geoorloofde debetstand op zichtrekening aan. De inschrijving op deze dienst vereist een bijkomende onboarding procedure in de App, waarbij de kredietwaardigheid van de Klant zal worden geëvalueerd, alsook het sluiten van een aanvullend contract.

*iv. Interesten*

Zichtrekeningen brengen geen rente op in het voordeel van de Klant. Bovendien zullen Klanten die niet hebben ingeschreven op een geoorloofde debetstand op rekening (zie hierboven Punt IV.C.1.a).iii) in principe geen negatief saldo op hun rekening kunnen hebben, behalve wanneer offline transacties worden uitgevoerd (bv. in een vliegtuig) of in geval van een technisch probleem. In voorkomend geval zal de Bank in dergelijke gevallen interest in rekening brengen bij de Klant. Raadpleeg Bijlage I ("Tarieven- en kostenlijst") voor meer informatie.

*v. Saldo-informatie en transactieoverzichten*

Het rekeningsaldo van de Klant is beschikbaar via de App. Het in de App weergegeven rekeningsaldo houdt mogelijk geen rekening met hangende debet- en credittransacties.

Daarnaast worden alle inkomende en uitgaande overschrijvingen, kaartbetalingen, geldopnames en stortingen met betrekking tot de zichtrekening van de Klant bevestigd door transactieoverzichten die beschikbaar zijn in de App.

Klanten moeten de Bank via de chat van de App onmiddellijk op de hoogte brengen van eventuele fouten die zij ontdekken in saldo-overzichten en/of door de Bank verstrekte transactieoverzichten.

Rekeningafschriften worden geacht door de Klant te zijn goedgekeurd indien de Klant niet onmiddellijk bezwaar maakt, en dit in elk geval binnen zestig (60) kalenderdagen na de datum waarop de informatie beschikbaar is gesteld.

*vi. Betaling ontvangen in vreemde valuta*

Stortingen, overdrachten en betalingen in vreemde valuta ten gunste van de Klant worden omgezet in de valuta van de ontvangende rekening en op de betreffende rekening geboekt, in voorkomend geval na aftrek van de wisselkoerskosten.

*vii. Vrijwillige afsluiting van de rekening*

Elke Klant kan beslissen om zijn rekening op vrijwillige basis te sluiten door contact op te nemen met het ondersteuningscentrum waarnaar wordt verwezen in Punt V.A ("Customer Happiness Center") hieronder.

*viii. Account top-up*

Klanten kunnen gebruik maken van de account top-up dienst, waarbij een externe bron van fondsen kan worden gebruikt om het saldo op de aangegeven rekening te verhogen. Een van de



account top-up methoden bestaat uit het gebruik van een betaalkaart die door een andere financiële instelling is uitgegeven.

Wij kunnen discretionaire beperkingen invoeren met betrekking tot beveiligingsopties, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het bedrag per periode of aanvullende methoden voor verificatie.

In tegenstelling tot de meeste andere producten en diensten die in dit document worden beschreven, zal de account top-up dienst pas op een latere datum dan 15 mei 2020 beschikbaar worden. Zodra deze dienst beschikbaar wordt zal dit in de App worden aangekondigd.

#### b) Spaarrekening

##### i. *Algemene informatie*

Een spaarrekening wordt automatisch aangemaakt en geopend voor elke Klant na de voltooiing van de onboardingprocedure. De spaarrekening kan enkel in EUR worden aangehouden.

Elke Klant kan één spaarrekening aanhouden bij de Bank. Een spaarrekening wordt steeds door één enkele Klant aangehouden en de Bank biedt op dit ogenblik geen gezamenlijke rekeningen aan.

##### ii. *Toegestane verrichtingen*

Spaarrekeningen aangehouden bij de Bank kunnen worden gecrediteerd door overdrachten van zichtrekeningen aangehouden bij de Bank of bij andere financiële instellingen of van een andere spaarrekening aangehouden bij de bank op naam van dezelfde Klant.

Spaarrekeningen aangehouden bij de Bank kunnen gedebiteerd worden door overdrachten naar een zichtrekening of spaarrekening van dezelfde rekeninghouder bij de Bank.

Andere inkomende of uitgaande verrichtingen zijn niet mogelijk.

##### iii. *Rente*

De spaarrekening levert geen rente op (de rente is vastgesteld op 0,00%).

##### iv. *Algemene regels voor spaarrekeningen*

De hierboven uiteengezette regels met betrekking tot de rekeningafschriften, de in vreemde valuta ontvangen betalingen en de vrijwillige/verplichte afsluiting van de rekening die van toepassing zijn op de zichtrekening zijn ook van toepassing op spaarrekeningen.

## 2. **Betalingsdiensten**

#### a) Algemene bepalingen over betalingsdiensten

##### i. *Betalingsdiensten aangeboden door de Bank*

De Bank biedt verschillende betaaldiensten aan:



- nationale en grensoverschrijdende transacties in EUR, met inbegrip van SEPA-overschrijving;
- internationale overschrijvingen, met inbegrip van SWIFT-transacties;
- valutatransacties (Max currency);
- betalingstransacties door middel van betaalkaarten of soortgelijke betaalinstrumenten;
- geldstortingen en -opnames (stortingsautomaat/betaalautomaat).

Sommige van deze betalingsverrichtingen worden uitgevoerd via een betaalinstrument.

Bij het beschikbaar stellen van betaalrekeningen in de vorm van zichtrekeningen en het mogelijk maken van betalingstransacties en het gebruik van betaalinstrumenten, fungeert de Bank als de betalingsdienstaanbieder van de Klant in de zin van art. 1.9,2° van het Wetboek van Economisch Recht.

Alle termen die in dit onderdeel worden gebruikt, worden geacht dezelfde betekenis te hebben als in het Wetboek van Economisch Recht en Richtlijn (EU) 2015/2366 over betalingsdiensten.

De Klant en de Bank komen overeen dat zij de contractuele opt-outs in B2B-relaties zoals vermeld in de artikelen VII.29 en VII.55 van het Wetboek van Economisch Recht ten volle toepassing laten vinden.

#### *ii. Betalingsopdrachten*

Betalingen worden verwerkt op basis van de betalingsopdrachten van de Klant.

Betalingsopdrachten kunnen worden geïnitieerd via de App, met een betaalkaart uitgegeven door de Bank of op elke andere wijze overeengekomen tussen de Klant en de Bank.

Bij het doorgeven van een betalingsopdracht aan de Bank, moet de Klant de unieke identifier van de betaler/begunstigde verstrekken, dat wil zeggen de IBAN en, in voorkomend geval, alle andere informatie waarom de Bank verzoekt.

De Bank kan steeds weigeren een betaling te verwerken in het geval zij fraude of enige andere onwettige gedraging vermoedt.

#### *iii. Kosten en toeslagen in verband met betaaldiensten*

De kosten, toeslagen, valutagegevens, rente- en referentiewisselkoersen die van toepassing zijn op zichtrekeningen en betalingsdiensten aangeboden door de Bank worden vermeld in Bijlage I ("Tarieven- en kostenlijst").

De vergoedingen en commissies met betrekking tot alle uitgaande transacties worden respectievelijk gedeeld tussen de betaler en de begunstigde (SHA-optie).



Let op: afhankelijk van het Lidmaatschap kunnen er verschillende kosten en vergoedingen van toepassing zijn (bv. voor geldopnames).

*iv. Uitvoeringsdatum en maximale uitvoeringstermijn*

De Bank voert betalingstransacties uit op bankwerkdagen. Aanvullende informatie over deze bankwerkdagen is beschikbaar in de FAQ op onze Website of kan op verzoek aan de Klant worden gecommuniceerd.

De uitvoeringstermijn die van toepassing is op een betalingstransactie is afhankelijk van het land en de valuta van de transactie en het type transactie (nationaal, grensoverschrijdend of internationaal).

Betalingstransacties kunnen zijn:

1. nationaal (uitgevoerd in euro wanneer de betalingsdienstaanbieders van de betaler en de begunstigde, of de enige bij de betalingstransactie betrokken betalingsdienstaanbieder, zich in België bevinden);
2. grensoverschrijdend (uitgevoerd in euro, behalve in het bovenstaande geval, of in een valuta van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte en wanneer de betalingsdienstaanbieders van de betaler en de begunstigde, of de enige bij de betalingstransactie betrokken betalingsdienstaanbieder, zich bevinden in de Europese Economische Ruimte); of
3. internationaal (in alle andere gevallen).

De Bank stelt alles in het werk om transacties zo snel mogelijk en binnen de hieronder aangegeven termijn te verwerken.

Wanneer de Klant via de App een betalingsopdracht doorgeeft, deelt de Bank de Klant de geschatte datum van de betalingsverwerking mee. Deze informatie wordt berekend op basis van de beschikbare informatie. In elk geval zal de uiteindelijke leverdatum niet later zijn dan wat hieronder wordt beschreven.

Als de dag waarop de Bank de opdracht ontvangt geen bankwerkdag is, wordt de opdracht geacht te zijn ontvangen op de volgende bankwerkdag.

De Bank kan deadlines vaststellen, waarna verwerking op dezelfde bankwerkdag niet meer mogelijk is. Dergelijke deadlines kunnen variëren naargelang het type betalingstransactie, communicatiekanaal etc. Als de Bank de opdracht van de Klant na de gespecificeerde deadline ontvangt, wordt de opdracht geacht te zijn ontvangen op de volgende bankwerkdag. Aanvullende informatie hierover is beschikbaar in de FAQ op onze Website of kan op verzoek aan de Klant worden gecommuniceerd.



v. *Doorlopende opdrachten en geplande verrichtingen*

Onder voorbehoud van het voorgaande, met name wat betreft de termijn en de bankwerkdagen, kan de Klant doorlopende opdrachten en geplande overschrijvingen bepalen.

De geplande overschrijvingen werken als reguliere overschrijvingen, maar hebben een vooraf door de Klant geplande uitvoeringsdatum.

Doorlopende opdrachten zijn terugkerende overschrijvingen waarvan de details (bedrag, frequentie, begunstigde rekening, etc.) vooraf door de Klant zijn vastgesteld en goedgekeurd.

Zowel de doorlopende opdrachten als de geplande overschrijvingen worden in principe uitgevoerd op de geplande datum in de ochtend.

Indien de op de datum van de overschrijving beschikbare fondsen op de betalende rekening ontoereikend zijn om tot de volledige overschrijving over te gaan, zal er één keer per dag getracht worden om de overschrijving uit te voeren gedurende de vijf (5) volgende kalenderdagen. Indien de fondsen gedurende deze periode ontoereikend blijven, zal de overschrijving automatisch geannuleerd worden.

1) *Nationale en grensoverschrijdende betalingstransacties in euro (of met maximaal één valutaomrekening)*

De maximale uitvoeringstermijn voor een door de Klant geïnitieerde betalingstransactie is één (1) bankwerkdag vanaf het tijdstip van ontvangst van de opdracht.

De uitvoeringstermijn wordt teruggebracht tot het moment van sluiting op de bankwerkdag waarop de opdracht is ontvangen voor nationale betalingstransacties die door de Klant elektronisch zijn geïnitieerd en waarbij de Bank ook optreedt voor de begunstigde.

Dezelfde regel is van toepassing op grensoverschrijdende betalingstransacties in de valuta van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte die niet in euro is uitgedrukt of die een valutaconversie tussen de euro en een valuta van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte betreft.

2) *Andere grensoverschrijdende transacties*

De maximale uitvoeringstermijn voor een door de begunstigde geïnitieerde betalingstransactie is vier (4) bankwerkdagen vanaf het tijdstip van ontvangst van de opdracht.

3) *Internationale betalingstransacties*

De maximale uitvoeringstijd voor een door de betaler geïnitieerde betalingstransactie is niet onderworpen aan enige tijdsbeperking, maar de Bank stelt alles in het werk om deze betaling in de kortst mogelijke termijn uit te voeren.



*vi. Betalingsopdrachten met meerdere handtekeningen (alleen voor Klant-entiteiten)*

Voor Klant-entiteiten die meer dan één (1) Gevolmachtigde hebben, wordt een automatische drempel vastgesteld voor de betalingen die door één alleen handelende Gevolmachtigde kunnen worden uitgevoerd. De toepasselijke drempel is beschikbaar in de App instellingen.

Betalingen boven deze drempel dienen gevalideerd te worden door twee (2) Gevolmachtigden (d.w.z. met meerdere handtekeningen, hierna ook "**Multisignature**" genoemd).

De drempel is slechts een technische limiet. In overeenstemming met Punt III.E.2, kan elke Gevolmachtigde de drempel wijzigen of de noodzaak voor Multisignature volledig uitschakelen (selecteer "onbeperkt") in de App instellingen. Elke Gevolmachtigde kan de drempel die van toepassing is op elk van de Gevolmachtigden (d.w.z. zichzelf inbegrepen) wijzigen of uitschakelen.

Indien de drempel op nul (0) is ingesteld, dienen alle betalingsopdrachten door twee (2) Gevolmachtigden gevalideerd te worden.

In tegenstelling tot de meeste andere producten en diensten die in dit document worden beschreven, zal de functionaliteit Multisignature pas op een latere datum dan 15 mei 2020 beschikbaar worden. Zodra deze dienst beschikbaar wordt zal dit in de App worden aangekondigd.

*vii. Aansprakelijkheid*

*1) Niet-toegestane betalingstransacties*

Een niet-toegestane betalingstransactie is elke betalingstransactie die zonder de goedkeuring van de Klant wordt uitgevoerd.

Zijn in ieder geval niet-toegestane betalingstransacties, alle transacties die voortvloeien uit het frauduleus gebruik van een aangetast Apparaat of uit het frauduleus gebruik van een betaalinstrument door een derde, zoals betalingstransacties die het gevolg zijn van het verlies of de diefstal van het betaalinstrument en/of bedrieglijk gebruik van het betaalinstrument zonder medeweten van de Klant die de houder is van de rekening die gekoppeld is aan het desbetreffende betaalinstrument.

In het geval van een niet-toegestane betalingstransactie waarbij de Klant optrad als betaler en de Bank optrad als de bank van de betaler, zal de Bank het bedrag van deze transactie aan de Klant terugbetalen. Dit gebeurt onmiddellijk nadat hij zich rekenschap heeft gegeven van de transactie of daarvan in kennis is gesteld, en in ieder geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende bankwerkdag, uitgezonderd indien de Bank redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en deze gronden schriftelijk meedeelt aan de betreffende nationale instantie.

In voorkomend geval herstelt de Bank de gedebiteerde betaalrekening in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet-toegestane betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden. De



valutatatum van de creditering van de betaalrekening van de Klant is de datum waarop het bedrag is gedebiteerd.

#### 2) *Betalingstransacties geïnitieerd met een betaalinstrument*

Indien de niet-toegestane betalingstransactie is geïnitieerd met een betaalinstrument, zal de Klant het verlies dat het gevolg is van het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of als gevolg van de wederrechtelijke toe-eigening van een betaalinstrument voor zijn rekening nemen.

Deze regel is niet van toepassing indien:

- het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument niet vóór de betrokken betalingstransactie kon worden vastgesteld door de Klant, tenzij de Klant zelf frauduleus heeft gehandeld;
- de schade werd veroorzaakt door het handelen of nalaten te handelen vanwege een werknemer, agent of filiaal van de Bank of van een entiteit waaraan haar activiteiten zijn uitbesteed.

De Klant draagt geen verlies in het geval van betalingstransacties die worden verwerkt nadat de Klant ofwel zijn betaalinstrument heeft geblokkeerd of gepauzeerd ofwel de Bank heeft geïnformeerd via de daartoe voorziene functie in de App omtrent zijn wil om dat te doen.

In ieder geval draagt de Klant alle verliezen met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties indien deze worden geleden door de Klant die op bedrieglijke wijze handelt of indien hij één of meer van de verplichtingen die in verband met zijn betaalinstrument zijn aangegaan opzettelijk of door grove nalatigheid niet is nagekomen.

#### 3) *Betalingstransacties uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identicator*

Als een betalingsopdracht wordt uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identicator, wordt de betalingsopdracht geacht correct te zijn uitgevoerd met betrekking tot de begunstigde gespecificeerd door de unieke identicator.

De Bank is niet verplicht om na te gaan of de identiteit van de begunstigde overeenkomt met de unieke identicator die de Klant als betalingsdienstgebruiker heeft ingegeven.

In geval van tegenstrijdigheid zal de Bank echter, op verzoek van de Klant, redelijke inspanningen doen om het geld dat betrokken is bij de betalingstransactie terug te vorderen.

#### 4) *Informatie in geval van niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betalingstransacties*

De Klant moet de Bank onmiddellijk op de hoogte brengen als betalingstransacties zonder toestemming worden uitgevoerd of niet correct zijn uitgevoerd. Alle betwistingen met betrekking tot een betalingstransactie uitgevoerd door de Bank moeten onmiddellijk worden afgehandeld en in elk geval binnen een periode van zestig (60) kalenderdagen na de datum waarop het rekeningafschrift dat de transactie bevestigt ter beschikking werd gesteld van de Klant.



Als de kennisgeving van betwisting niet binnen deze termijn wordt gedaan, wordt de betalingstransactie geacht correct en nauwkeurig te zijn en door de Klant te zijn goedgekeurd.

Na ontvangst van deze kennisgeving onderzoekt de Bank de klacht en gaat zij na of deze gegrond is.

5) *Niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde transacties*

Na de gegrondheid van de klacht van de Klant te hebben onderzocht, in het geval van een niet-uitvoering, een gebrekkige uitvoering of een niet-tijdige uitvoering van de betalingstransactie, zal de Bank, wanneer zij aansprakelijk is in haar hoedanigheid van bank van de betaler, het bedrag van de transactie zo snel mogelijk aan de Klant terugbetalen, met als valutadatum de datum waarop het geld van de betaalrekening werd gedebiteerd.

Indien van toepassing zal de Bank de gedebiteerde betaalrekening herstellen in de staat waarin deze zich zou hebben bevonden indien de foutieve betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden.

Indien de Bank aansprakelijk is in haar hoedanigheid van bank van de begunstigde, stelt zij onmiddellijk het bedrag van de betalingstransactie ter beschikking van de begunstigde met als valutadatum de datum waarop het bedrag bij een correcte uitvoering van de betalingstransactie zou zijn gevaluteerd.

De Bank crediteert, indien nodig, het overeenkomstige bedrag op de betaalrekening van de begunstigde.

Indien de gebrekkige uitvoering echter bestaat uit de niet-tijdige uitvoering (verwerkt buiten de maximale uitvoeringstermijn), kan de Klant alleen aanspraak maken op vergoeding van verliezen en schade die direct toerekenbaar is aan en redelijkerwijs te voorzien zou kunnen zijn als voortvloeiend uit een dergelijke laattijdige uitvoering.

In het geval van een niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde nationale of grensoverschrijdende betalingstransactie, zal de Bank, kosteloos, ongeacht de aansprakelijkheid op grond van deze bepaling, op verzoek van de Klant, onmiddellijk redelijke inspanningen leveren om de betalingstransactie te traceren en de Klant op de hoogte brengen van de uitkomst van zijn onderzoek.

Wanneer de valuta van een betalingstransactie niet die van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte is, is deze bepaling uitsluitend van toepassing op die delen van de betalingstransactie in de Europese Economische Ruimte uitgevoerd.

6) *Uitzondering*

De verantwoordelijkheid van de Bank in geval van niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde of niet-tijdig uitgevoerde betalingstransacties wordt, ongeacht de valuta, geregeld door deze Algemene Voorwaarden wanneer de andere bij de betalingstransactie betrokken betalingsdienstaanbieder zich niet in de Europese Economische Ruimte bevindt.





*viii. Informatie na uitvoering van een betalingstransactie*

Nadat het bedrag van een individuele betalingstransactie van de rekening van de Klant is gedebiteerd, zal de Bank de volgende informatie ter beschikking stellen van de Klant:

- een referentie aan de hand waarvan de Klant elke betalingstransactie en, in voorkomend geval, informatie met betrekking tot de begunstigde kan identificeren;
- het bedrag van de betalingstransactie in de valuta waarin de betaalrekening van de Klant wordt gedebiteerd of in de valuta die voor de betalingsopdracht wordt gebruikt;
- het bedrag van eventuele kosten die zijn toegepast op de betalingstransactie;
- in voorkomend geval, de wisselkoers die door de Bank wordt toegepast op de betalingstransactie en het bedrag van de betalingstransactie na die valutaconversie;
- de valutadatum die is toegepast bij het debiteren van de rekening.

Na creditering van een individuele betalingstransactie op de rekening van de Klant, zal de Bank de volgende informatie ter beschikking stellen van de Klant:

- een verwijzing die de Klant in staat stelt de betalingstransactie en, in voorkomend geval, de betaler te identificeren, evenals alle informatie die met de betalingstransactie is overgedragen;
- het bedrag van de betalingstransactie in de valuta waarin de betaalrekening van de Klant is gecrediteerd;
- het bedrag van eventuele kosten die zijn toegepast op de betalingstransactie;
- in voorkomend geval, de wisselkoers die door de Bank wordt toegepast op de betalingstransactie en het bedrag van de betalingstransactie vóór die valutaconversie.
- de valutadatum die is toegepast bij het crediteren van de rekening.

b) Overschrijvingen

Instructies voor overschrijvingen worden altijd gegeven via de specifieke functie in de App door de instructies te volgen en, in voorkomend geval, alle door de Bank gevraagde informatie te verstrekken. Als de Klant de uitvoering van een overschrijving wil uitstellen, moet hij een datum invoeren in het veld "gewenste toekomstige uitvoeringsdatum".

De datum waarop een overschrijving wordt uitgevoerd, wordt bepaald door de gewenste uitvoeringsdatum en de criteria voor het gebruikte betalingssysteem.

Behalve in het geval van uitgestelde uitvoering, kan een aan de Bank overgemaakte overschrijving in principe niet worden herroepen of gewijzigd.



c) Betaalkaarten

i. *Het aanmaken van betaalkaarten tijdens de onboardingprocedure en materiële betaalkaarten*

Een digitale betaalkaart wordt automatisch aangemaakt tijdens de onboardingprocedure. Deze betaalkaart kan alleen door de Klant worden gebruikt en alleen voor zijn professionele behoeften. De kaartgegevens (dat wil zeggen PAN/CVC/Vervaldatum/pincode) zijn beschikbaar in de App.

De Klant kan beslissen om het aanvullende digitaliseringsproces uit te voeren indien is vastgesteld dat zijn Apparaat geschikt is voor Wallet Providers Services. In voorkomend geval zijn specifieke algemene voorwaarden van toepassing (Bijlage II: Gebruik van Wallet Providers Services”).

Een materiële betaalkaart is op aanvraag verkrijgbaar via de App. De eerste materiële betaalkaart is kosteloos (behalve als de Klant om een spoedbestelling verzoekt). Latere betaalkaarten kunnen ook worden verkregen in overeenstemming met Bijlage I ("Tarieven- en kostenlijst"). De pincode van de betaalkaart kan door de Klant worden gegenereerd en in de App worden bekeken en kan alleen aan geldautomaten worden gewijzigd (niet in de App).

De vervaldatum van de kaart staat op de kaart en is zichtbaar in de App. De Klant mag de kaart niet gebruiken na de vervaldatum. We zullen uw kaart automatisch verlengen als u voldoet aan de vereisten die worden vermeld in de FAQ op onze Website.

Meer informatie over de aanvraag van een of meerdere materiële betaalkaart(en) is beschikbaar in de App of de FAQ op onze Website.

ii. *Gebruik van de betaalkaart*

De kaart is een debetproduct dat kan worden gebruikt om goederen en diensten aan te schaffen bij handelaars die Mastercard-betaalkaarten accepteren.

De Klant kan geen aankopen doen die het beschikbare saldo op de rekening die aan de kaart van de Klant is gekoppeld, overschrijden. Het saldo van de rekening die verbonden is aan de kaart van de Klant wordt verminderd met het bedrag van elke aankoop die de Klant met de kaart doet. Indien een aankoop de beschikbare geldmiddelen van de Klant of de kaartlimiet (bv. de limiet voor het opnemen van geld aan geldautomaten) overschrijdt, wordt de transactie geweigerd.

De Klant kan de kaart gebruiken om aankopen te doen in de handelsruimte, via internet of via de telefoon. De kaart kan worden gebruikt om contant geld te verkrijgen via geldautomaten of cash-backservice.

iii. *Betaalkaartinstellingen / limieten*

De Klant kan zijn kaart actief beheren via de App. We staan de Klant toe om beschikbare transactielimieten en beveiligingsopties in te stellen. Een lijst met de huidige opties voor kaartbeheer is beschikbaar in het hieraan gewijde onderdeel van de FAQ op onze Website.



*iv. Beveiliging van de betaalkaart*

De Klant moet alle redelijke maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de betaalkaart en zijn gepersonaliseerde veiligheidskenmerken (inclusief de pincode) veilig blijven, en moet zijn betaalkaart via de App uitschakelen en de Bank onverwijld op de hoogte stellen in geval van verlies, diefstal, frauduleus gebruik, verdacht of niet-toegestaan gebruik van het betaalinstrument en dit via de App of door de stappen in de FAQ op onze Website te volgen.

De Bank kan een aan de Klant verstrekte betaalkaart, op elk moment en zonder kennisgeving, blokkeren of het gebruik ervan opschorten, wanneer hij objectieve redenen heeft om aan te nemen dat de veiligheid van die betaalkaart mogelijk is aangetast door niet-toegestaan of frauduleus gebruik of, in het geval van een betaalkaart waaraan een kredietovereenkomst is verbonden, dat er een aanzienlijk verhoogd risico bestaat dat de Klant niet aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen.

De Bank zal de Klant zo spoedig mogelijk van deze blokkering of opschorting op de hoogte stellen.

Het recht om de betaalkaart te gebruiken eindigt automatisch bij het faillissement, de ontbinding of het overlijden van de Klant.

*v. Betalingen met de betaalkaart*

De Klant gaat ermee akkoord dat elk gebruik van zijn kaart, geschikt Apparaat, kaartnummer of pincode de autorisatie en toestemming vanwege de Klant voor een transactie vormt. Nadat een betaling met de betaalkaart is geautoriseerd, kan deze niet meer worden ingetrokken.

We kunnen een transactie weigeren als:

1. een transactie het beschikbare saldo op de rekening verbonden aan de kaart zou kunnen overschrijden;
2. een transactie een van uw kaartlimieten zou kunnen overschrijden;
3. een transactie wordt uitgevoerd in strijd met de kaartstatus en beveiligingsopties die in de App zijn ingesteld;
4. we redelijkerwijs van mening zijn dat we dit moeten doen om te voldoen aan de regels van het betalingssysteem waaronder uw kaart is uitgegeven;
5. we redelijkerwijs van mening zijn dat dit nodig is om te voldoen aan alle wetten of met het oog op de toepassing van goede praktijken.

*vi. Betalingen met de betaalkaart in een andere valuta*

Indien de betaalkaart wordt gebruikt om te betalen in een andere valuta dan de valuta van de rekening die verbonden is aan de kaart, berekent de Bank het bedrag van de verrichting in de valuta van de rekening die verbonden is aan de kaart op het ogenblik van autorisatie aan de hand van het interne FX-tarief van de Bank. In gevallen waarin het autorisatieproces voor verrichtingen in een andere valuta dan de valuta van de rekening die verbonden is aan de kaart, niet wordt



uitgevoerd (bv. in geval van offline transacties), stelt de Bank alles in het werk om het bedrag van de verrichting te berekenen in de valuta van de rekening die verbonden is aan de kaart, tegen de wisselkoers die van toepassing is op het ogenblik waarop de verrichting daadwerkelijk wordt uitgevoerd.

d) Valutatransacties ("Max currency")

i. *Algemeen principe*

De Bank biedt valutatransactiediensten aan. De valutatransactie is een overeenkomst van uitwisseling van valuta van een land tegen valuta van een ander land (verkoop en aankoop van valuta) tegen een overeengekomen wisselkoers op een bepaalde datum.

De valutatransacties uitgevoerd door de Bank zijn voor betaling en niet voor speculatieve doeleinden. De Bank gebruikt de interne wisselkoers op het moment van verwerking van de autorisatie.

ii. *Gebruik van de interbancaire wisselkoers*

Als algemeen principe zijn de interne wisselkoersen van de Bank de interbancaire wisselkoersen die van derden worden ontvangen. Gewoonlijk zullen de interne wisselkoersen beter zijn dan die gepubliceerd door publiek beschikbare bronnen

Onder bepaalde voorwaarden zijn de interne wisselkoersen echter mogelijk niet gelijk aan de interbancaire koersen, met name:

- in geval van een marktschok, wanneer de markten volatiel zijn of in het geval van een systeemstoring;
- voor illiquide valuta's wanneer interbancaire tarieven niet bestaan of onbetrouwbaar zijn;
- wanneer het interbancaire tarief niet beschikbaar is voor een bepaalde valuta en alleen in het geval van kaarttransacties, zullen we Mastercard-tarieven gebruiken.

In deze gevallen wordt de conversieratio gecorrigeerd om het extra risico te weerspiegelen dat inherent is aan de genoemde gevallen.

Tijdens feestdagen en in het weekend, wanneer er geen interbancaire tarieven beschikbaar zijn, past de Bank vaste tarieven toe die berekend worden op basis van de tarieven die van toepassing waren aan het einde van de laatste bankwerkdag.

In voorkomend geval kunnen er bijkomende kosten voortvloeien uit de voorwaarden die worden toegepast door externe aanbieders (geldautomaten, ontvangende bank).



*iii. Annulering van opdrachten*

In principe kan de Klant een opdracht die hij op de App heeft geplaatst niet annuleren of intrekken. Als de Bank de transactie echter nog niet heeft verwerkt, kan de Klant de gegevens van de rekening van de begunstigde corrigeren.

Doorlopende opdrachten en geplande overschrijvingen kunnen gewijzigd of geannuleerd worden tot de dag voorafgaand aan de overschrijving.

De Bank kan de Klant toestaan om de transactie op discretionaire basis te annuleren. In voorkomend geval kunnen van geval tot geval aanvullende vergoedingen worden bedongen.

In voorkomend geval zal de Bank het bedrag van de overschrijving terugstorten op de rekening waar deze vandaan kwam. Als de conversie echter al heeft plaatsgevonden, converteert de Bank de aankoopvaluta terug naar de valuta van de gedebiteerde rekening tegen een overeengekomen wisselkoers op het moment van annulering, wat betekent dat het bedrag dat de Bank aan de Klant terugbetaalt mogelijks meer of minder bedraagt dan het oorspronkelijke bedrag.

*iv. Weigering, opschorting of annulering van de transactie*

De Bank kan een transactie weigeren, opschorten of annuleren indien:

- de Bank, als gevolg van deze transactie, zou kunnen worden aangeklaagd door een regelgever of andere instantie;
- de Klant niet over voldoende creditsaldo beschikt;
- de transactie in verband gebracht kan worden met activiteiten die een inbreuk vormen op de toepasselijke wetgeving (inclusief wetgeving omtrent de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme).

De Bank zal de Klant op de hoogte stellen van de reden voor het weigeren, opschorten of annuleren van een transactie (indien de wet dit toelaat) alsook, indien mogelijk, omtrent de redenen in hoofde van de Bank om dit te doen en hoe de Klant eventuele feitelijke fouten die tot dit optreden van de Bank hebben geleid, recht kan zetten.

### **3. Leningen op afbetaling en geoorloofde debetstand op rekening**

De Klant kan afzonderlijk een aanvraag indienen voor leningen op afbetaling en/of een geoorloofde debetstand op rekening. De inschrijving op deze diensten is onderworpen aan specifieke overeenkomsten waarin de algemene voorwaarden in dit verband zijn vastgelegd en vereist mogelijks een afzonderlijke onboardingprocedure, waarbij de kredietwaardigheid van de Klant zal worden beoordeeld. De dienst lening op afbetaling en/of geoorloofde debetstand op rekening is mogelijks niet beschikbaar voor Klanten van een van de andere In Aanmerking Komende Landen dan België.

### **4. Kredietkaart**

De Klant kan afzonderlijk een kredietkaart aanvragen die gekoppeld is aan zijn zichtrekening



aangehouden bij de Bank. De inschrijving op deze dienst is onderworpen aan een specifieke overeenkomst waarin de voorwaarden hiervoor zijn vastgelegd. Het is mogelijk dat een dergelijke kredietkaart niet beschikbaar is voor Klanten uit andere In Aanmerking Komende Landen dan België.

In tegenstelling tot de meeste andere producten en diensten die in dit document worden beschreven, zal de dienst van de kredietkaart pas op een latere datum dan 15 mei 2020 beschikbaar worden. Zodra dit product beschikbaar wordt zal dit in de App worden aangekondigd.

## 5. Basic Business Max diensten

De Bank biedt verschillende diensten aan die de Klant kunnen helpen bij de dagelijkse financiële planning, boekhoudkundige, vennootschaps- en fiscale aangelegenheden en bij de behandeling van informaticabeveiligingskwesties ("**Business Max diensten**" of "**Business Tools diensten**").

Business Max diensten bestaan uit Max Accounting en Max Protection diensten. Max Accounting diensten hebben betrekking op functionaliteiten die de controle over uw bedrijfsfinanciën vergemakkelijken. Max Protection diensten hebben betrekking op IT-beveiliging op uw apparaten. De Business Max diensten zoals vermeld in dit Punt IV.C.5 kwalificeren als Basic Business Max diensten en zijn beschikbaar voor Klanten die zijn ingeschreven op het Basic Lidmaatschap, alsook voor Klanten die zijn ingeschreven op het Premium Lidmaatschap. Bepaalde functionaliteiten van deze Business Max diensten zijn mogelijk alleen beschikbaar binnen het Premium Lidmaatschap.

De lijst van de Basic Business Max diensten is onderhevig aan wijzigingen en de meest recente informatie hierover is te vinden in de App.

Business Max diensten kunnen rechtstreeks door de Bank, of door derde dienstverleners die met de Bank samenwerken, worden geleverd.

Deze diensten zijn onderworpen aan de specifieke voorwaarden die aan de Klant ter beschikking worden gesteld op het moment van de aanvraag voor de opening van de betreffende dienst.

Het is mogelijk dat sommige of al deze Basic Business Max diensten niet beschikbaar zijn voor Klanten uit andere In Aanmerking Komende Landen dan België.

### a) Max Accounting diensten

#### i. *Factuurbeheer ('My Invoices')*

De dienst Factuurbeheer wordt verleend door een derde dienstverlener in samenwerking met de Bank en is onderworpen aan de specifieke voorwaarden zoals bepaald in Bijlage III ("Bijzondere voorwaarden inzake de door CashDirector en de Bank verleende Business Tools diensten – Cash Rules"). Sommige functionaliteiten van Factuurbeheer (zoals de mogelijkheid om facturen te personaliseren door uw logo toe te voegen of templates aan te passen) zijn mogelijk enkel



beschikbaar in het kader van Premium diensten. Alle details met betrekking tot de specifieke functionaliteiten zijn beschikbaar in de App.

In het kader van de verlening van de dienst Factuurbeheer blijft de Bank echter de controle houden over de volgende aspecten. De Klant kan omtrent deze aspecten contact opnemen met de Bank via de chatfunctie in de App.

1) *Terbeschikkingstelling van technische infrastructuur aan het dienstenplatform voor Factuurbeheer*

De Bank stelt de technische infrastructuur die nodig is voor het gebruik van deze dienst door de Klant ter beschikking van de derde dienstverlener.

2) *Ontvangst van eventuele vergoedingen en kosten in verband met het gebruik van de dienst door de Klant*

De vergoedingen en kosten in verband met het gebruik van deze dienst worden door de Bank in rekening gebracht. Op deze wijze is het voor de Klant duidelijk dat de Klant geen vergoedingen en kosten rechtstreeks aan de derde dienstverlener dient te betalen.

3) *Eerstelijns klachtenbehandeling*

Indien een Klant een klacht wenst in te dienen om welke reden dan ook in verband met deze dienst, kan dit gebeuren volgens de procedure zoals hieronder beschreven in Punt V ("Customer Happiness Centre en Klachtenbehandeling"). De Bank is verantwoordelijk voor de eerstelijnsverwerking en -behandeling van deze klachten en zal dit doen binnen een redelijke termijn.

ii. *Mijn Uitgaven ('My Expenses')*

De dienst Mijn Uitgaven wordt verleend door een derde dienstverlener in samenwerking met de Bank en is onderworpen aan de specifieke voorwaarden zoals bepaald in Bijlage III ("Bijzondere voorwaarden inzake de door CashDirector en de Bank verleende Business Tools diensten – Cash Rules"). Sommige functionaliteiten van Mijn Uitgaven zijn mogelijks enkel beschikbaar in het kader van Premium diensten. Alle details met betrekking tot de specifieke functionaliteiten zijn beschikbaar in de App.

In het kader van de verlening van de dienst Mijn Uitgaven blijft de Bank echter de controle houden over de volgende aspecten. De Klant kan omtrent deze aspecten contact opnemen met de Bank via de chatfunctie in de App.

1) *Terbeschikkingstelling van technische infrastructuur aan het dienstenplatform voor Mijn Uitgaven*

De Bank stelt de technische infrastructuur die nodig is voor het gebruik van deze dienst door de Klant ter beschikking van de derde dienstverlener.



2) *Ontvangst van eventuele vergoedingen en kosten in verband met het gebruik van de dienst door de Klant*

De vergoedingen en kosten in verband met het gebruik van deze dienst worden door de Bank in rekening gebracht. Op deze wijze is het voor de Klant duidelijk dat de Klant geen vergoedingen en kosten rechtstreeks aan de derde dienstverlener dient te betalen.

3) *Eerstelijns klachtenbehandeling*

Indien een Klant een klacht wenst in te dienen om welke reden dan ook in verband met deze dienst, kan dit gebeuren volgens de procedure zoals hieronder beschreven in Punt V ("Customer Happiness Centre en Klachtenbehandeling"). De Bank is verantwoordelijk voor de eerstelijnsverwerking en -behandeling van deze klachten en zal dit doen binnen een redelijke termijn.

b) Max Protection diensten

Max Protection diensten bestaan uit verschillende soorten diensten met betrekking tot het beheer van de wachtwoorden van Klanten en IT-beveiliging op de apparaten van Klanten. De Max Protection diensten zijn onderworpen aan de specifieke voorwaarden die aan de Klant ter beschikking worden gesteld op het ogenblik van de aanvraag voor de opening van de betreffende specifieke dienst. Alle details met betrekking tot de specifieke functionaliteiten zijn beschikbaar in de App.

In tegenstelling tot de meeste andere producten en diensten die in dit document worden beschreven, zullen deze Max Protection diensten pas op een latere datum dan 15 mei 2020 beschikbaar worden. Zodra deze dienst beschikbaar wordt, zal dit in de App worden aangekondigd.

**D. Premium diensten**

**1. Premium Business Max diensten**

De Bank biedt verschillende diensten aan die de Klant kunnen helpen bij de dagelijkse financiële planning, boekhoudkundige, vennootschaps- en fiscale aangelegenheden en bij de behandeling van informaticabeveiligingskwesties ("**Business Max diensten**" of "**Business Tools diensten**").

De Business Max diensten zoals vermeld in dit Punt IV.D.1 kwalificeren als Premium Business Max diensten en zijn exclusief beschikbaar voor Klanten die zijn ingeschreven op het Premium Lidmaatschap.

De lijst van de Premium Business Max diensten is onderhevig aan wijzigingen en de meest recente informatie hierover is te vinden in de App.

Premium Business Max diensten kunnen rechtstreeks door de Bank, of door derde dienstverleners die met de Bank samenwerken, worden geleverd.





Deze diensten zijn onderworpen aan de specifieke voorwaarden die aan de Klant ter beschikking worden gesteld op het moment van de aanvraag voor de opening van de betreffende dienst.

Het is mogelijk dat sommige of al deze Premium Business Tools diensten niet beschikbaar zijn voor Klanten uit andere In Aanmerking Komende Landen dan België.

a) Max Accounting diensten

i. *Bestanden voor de boekhouder ("My Files")*

De dienst My Files dienst wordt verleend door een derde dienstverlener in samenwerking met de Bank en is onderworpen aan de specifieke voorwaarden zoals bepaald in Bijlage III ("Bijzondere voorwaarden inzake de door CashDirector en de Bank verleende Business Tools diensten – Cash Rules").

In het kader van de verlening van de My Files dienst blijft de Bank echter de controle houden over de volgende aspecten. De Klant kan omtrent deze aspecten contact opnemen met de Bank via de chatfunctie in de App.

1) *Terbeschikkingstelling van technische infrastructuur voor het My Files dienst-platform*

De Bank stelt de technische infrastructuur die nodig is voor het gebruik van deze dienst door de Klant ter beschikking van de derde dienstverlener.

2) *Ontvangst van eventuele vergoedingen en kosten in verband met het gebruik van de dienst door de Klant*

De vergoedingen en kosten in verband met het gebruik van deze dienst worden door de Bank in rekening gebracht. Op deze wijze is het voor de Klant duidelijk dat de Klant geen vergoedingen en kosten rechtstreeks aan de derde dienstverlener dient te betalen.

3) *Eerstelijns klachtenbehandeling*

Indien een Klant een klacht wenst in te dienen om welke reden dan ook in verband met deze dienst, kan dit gebeuren volgens de procedure zoals hieronder beschreven in Punt V ("Customer Happiness Centre en Klachtenbehandeling"). De Bank is verantwoordelijk voor de eerstelijnsverwerking en -behandeling van deze klachten en zal dit doen binnen een redelijke termijn.

ii. *Boekhouding ("My Accountant")*

De My Accountant dienst wordt verleend door een derde dienstverlener en is onderworpen aan de specifieke voorwaarden die aan de Klant ter beschikking worden gesteld op het moment van de aanvraag voor de opening van deze dienst.

## **2. Conciërge Diensten**

a) Inleiding

De voorwaarden in dit Punt IV.D.2. zijn van toepassing op de conciërge diensten geleverd door de Bank aan de Klant zoals beschreven in dit onderdeel ("Conciërge Diensten").



Door de Conciërge Diensten van de Bank aan te vragen via om het even welk beschikbaar medium (tekst, e-mail, telefoon, etc.) gaat de Klant ermee akkoord dat deze voorwaarden zonder beperking van toepassing zijn op elke aanvraag of bestelling, rechtstreeks of onrechtstreeks, die aan de Bank wordt gedaan.

De Klant gaat akkoord met de voorwaarden voor gebruik en/of verkoop van elke leverancier met wie de Klant in contact wordt gebracht voor de levering van Conciërge Diensten ("**Dienstverlener**"). De Bank is geen partij bij een dergelijke overeenkomst. De opzegging van overeenkomsten met een Dienstverlener dient met de Dienstverlener te worden geregeld overeenkomstig diens voorwaarden voor gebruik en/of verkoop of andere toepasselijke contractuele regelingen.

b) Toegang tot de Conciërge Diensten

Elke Klant is verantwoordelijk voor zijn gebruik van de Conciërge Diensten en moet ervoor zorgen dat niemand anders dan de Klant zelf van de voordelen van deze Conciërge Diensten gebruik maakt. De Klant stemt er uitdrukkelijk mee in om de Conciërge Diensten niet voor professionele doeleinden te gebruiken, d.w.z. het gebruik van de Conciërge Diensten voor zijn eigen klanten.

Onverminderd de andere sancties voorzien in deze voorwaarden of voorzien door de wet, heeft de Bank het absolute recht om de toegang van de Klant tot de Conciërge Diensten (naar eigen goeddunken) op te zeggen of op te schorten zonder voorafgaande kennisgeving in geval van misbruik of frauduleuze activiteiten, schadelijk gedrag ten nadele van de belangen van de Bank, het doorgeven van valse informatie door de Klant aan de Bank of aan de Dienstverleners of aan een derde die handelt in naam van de Klant.

c) Conciërge Diensten

Zodra de Conciërge Diensten geactiveerd zijn, kan de Klant aanvragen indienen via de chat functionaliteit in de App.

De Bank verwerkt de verzoeken van de Klant en treedt op als tussenpersoon tussen de Klant en de geselecteerde Dienstverlener. De verzoeken worden door de Bank uitgevoerd in naam en voor rekening van de Klant ten aanzien van de Dienstverleners in het kader van een door de Klant aan de Bank verstrekt mandaat.

De door de Klant bij de Bank ingediende verzoeken moeten te allen tijde voldoen aan de wettelijke vereisten en de ethische code. Indien dit niet het geval is, behoudt de Bank zich het recht voor het verzoek van de Klant te weigeren.

In bepaalde landen kan de toegang tot sommige Conciërge Diensten van de Bank beperkt zijn. De Bank zal aan een Klant geen Conciërge Diensten leveren indien deze niet voldoen aan de toepasselijke wetgeving van het land waar de Conciërge Dienst wordt geleverd.

Alle orders vanwege de Klant zijn afhankelijk van de beschikbaarheid van de Dienstverlener. Indien een aangevraagde Conciërge Dienst niet meer beschikbaar is, zal de Bank zich inspannen



om de Klant een alternatief te bieden met een vergelijkbare beschrijving en/of standaard. Indien de Klant besluit dit voorstel niet te aanvaarden, zal de Bank de aanvraag annuleren. In dat geval kan de Klant geen enkele schadevergoeding van gelijk welke aard eisen.

De Bank zal in naam en voor rekening van de Klant contact opnemen met Dienstverleners. De Klant kan ook rechtstreeks contact opnemen met de Dienstverlener indien noodzakelijk of indien dit uitdrukkelijk verzocht werd door de Dienstverlener.

Klanten zullen genieten van verschillende voordelen en aanbiedingen van de geselecteerde Dienstverleners die door de Bank onderhandeld werden voor hun rekening. Het staat de Dienstverleners te allen tijde vrij hun voorwaarden voor gebruik en/of verkoop te wijzigen. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor dergelijke wijzigingen.

d) Betaling

Conciërge Diensten worden aan de Klant gefactureerd volgens de door de geselecteerde Dienstverleners opgegeven prijzen. De Klant kan ook vragen dat de Bank de creditcardgegevens van de Klant gebruikt om de Conciërge Diensten rechtstreeks aan de Dienstverlener te betalen.

Validering door een Klant naar aanleiding van een voorstel dat door de Bank op gelijk welke drager verzonden werd, wordt dan ook beschouwd als een aanvaarding en het bedrag van de bestelling zal in rekening gebracht worden op de kredietkaart van de Klant.

De Klant moet zich ervan vergewissen dat de verstrekte kredietkaartgegevens juist en nauwkeurig zijn en dat er voldoende middelen beschikbaar zijn op de zichtrekening die verbonden is aan de betreffende kredietkaart van de Klant om alle gevraagde aankopen te dekken.

Zodra een bestelling door de Klant is gevalideerd, moet de betaling onmiddellijk worden uitgevoerd. In geval van laattijdige betaling is de Bank niet aansprakelijk voor wijzigingen in de prijzen en/of de beschikbaarheid van Conciërge Diensten van de bestelling. In geval van een betalingsachterstand kunnen door de betrokken Dienstverlener boetes worden opgelegd op basis van zijn specifieke voorwaarden. Bepaalde soorten Conciërge Diensten kunnen in bepaalde gevallen bijkomende kosten met zich meebrengen.

De Klant geeft hierbij de toestemming aan de Bank om het bedrag van deze kosten in rekening te brengen op de zichtrekening die verbonden is aan de betreffende kredietkaart van de Klant. In geen geval zal de Bank een voorschot betalen voor rekening van haar Klanten. De betaling van Conciërge Diensten gebeurt volgens de algemene voorwaarden van de Dienstverlener op het ogenblik van de aankoop.

e) Specifieke diensten

**Winkelen:** Op verzoek van de Klant kan de Bank aankopen doen voor rekening van de Klant. Elke stap wordt gefactureerd na goedkeuring van de Klant.



**Restaurants en Clubs:** Voor bepaalde derde partijen, zoals reserveringen bij bepaalde restaurants en clubs, worden kredietkaartgegevens gevraagd om deze te beveiligen. De Klant machtigt de Bank om zijn kredietkaartgegevens hiervoor te gebruiken.

**Tickets:** De Bank verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om contact op te nemen met gespecialiseerde Dienstverleners om de best mogelijke tickets te vinden en te verkrijgen voor alle evenementen voor rekening van haar Klanten. In geval een evenement uitverkocht is kan de Bank een beroep doen op specifieke Dienstverleners. Bijgevolg kunnen de prijzen van de toegangsbewijzen op elk ogenblik variëren en kunnen ze verschillen van de nominale waarde wegens bemiddelings-, verwerkings- en/of administratieve kosten. Elke verkoop is definitief; na de aankoop van het ticket zal geen terugbetaling of annulering plaatsvinden.

Klanten moeten de tijdsschema's van evenementen controleren, aangezien de organisatoren of producenten de datum en het tijdstip van het evenement kunnen wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving. De Bank kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het verlies van de tickets of voor problemen bij de levering of bij annulering of uitstel van het evenement. In geval van annulering of uitstel door de artiest, producent of organisator, kan de Bank enkel de nominale waarde van het ticket terugbetalen, onder voorbehoud van terugbetaling door de producent of de organisator.

f) Verbintenissen van de Bank

De Bank verbindt zich ertoe zo snel mogelijk aan alle verzoeken van de Klant te voldoen en met betrekking tot deze verzoeken advies te geven.

De Bank treedt op als tussenpersoon tussen de Klant en de Dienstverlener.

De Bank stelt de nodige middelen ter beschikking om zoveel mogelijk aan de verzoeken te voldoen.

g) Aansprakelijkheid

De Klant stemt ermee in dat de Bank handelt in overeenstemming met de verzoeken en eisen van de Klant.

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten die het gevolg zijn van onjuiste of misleidende informatie vanwege de Klant. De Bank is niet verantwoordelijk voor het advies en de keuze van de Dienstverleners en de Bank heeft het recht om een order te weigeren of te annuleren in geval van een bestaand geschil met de Klant.

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen of niet-nakoming van haar verplichtingen in geval van onvoorziene omstandigheden, overmacht (bv. stakingen, stroomonderbrekingen, brand, overstromingen, etc.).

De Dienstverleners zijn volledig verantwoordelijk voor de diensten, voordelen en producten die zij leveren.



Indien de Klant zich niet houdt aan deze voorwaarden, kan de aansprakelijkheid van de Klant in het gedrang komen.

h) Klachten

Indien de antwoorden van de conciërge niet aan het verzoek van de Klant voldoen, kan de Klant zijn klacht richten aan onze leden van de Klantendienst: [info@aion.be](mailto:info@aion.be). Een conciërge zal u zo snel mogelijk bellen.

**V. CUSTOMER HAPPINESS CENTER EN KLACHTENBEHANDELING**

**A. Customer Happiness Center**

Alle klanten hebben 24/7 toegang tot de zelfbediening van het Customer Happiness Center. Deze zelfbediening is een service die geautomatiseerde antwoorden genereert.

Klanten hebben directe toegang tot een chat met menselijke werknemers. Deze chat is beschikbaar op bankwerkdagen en tijdens kantooruren (9.00-17.00 uur). Bankwerkdagen zijn onderhevig aan veranderingen. Raadpleeg de FAQ op onze Website voor meer informatie over de bankwerkdagen. Het is ook mogelijk contact op te nemen met de Bank via het volgende e-mailadres: [info@aion.be](mailto:info@aion.be).

Indien nodig, wordt contact per SMS, telefoon of e-mail georganiseerd.

Klanten die hun smartphone verloren zijn en geen toegang hebben tot het relevante gedeelte van de Website van de Bank (bv. vanwege een kaartbeperking) kunnen de alarmcentrale bereiken via het telefoonnummer zoals vermeld in de FAQ op onze Website. Houd er rekening mee dat dit kanaal alleen mag worden gebruikt als het relevante gedeelte van de App of de Website van de Bank niet beschikbaar is.

**B. Probleemrapportage, klachtenbehandeling en buitengerechtelijke geschillenbeslechting**

Een Klant die een probleem wil melden, moet de relevante instructies raadplegen die beschikbaar zijn in de App of de FAQ op onze Website. Het Customer Happiness Center zal altijd proberen een adequate oplossing te vinden binnen een redelijke termijn.

Als de Klant van mening is dat het Customer Happiness Center geen passende oplossing voor zijn probleem heeft gevonden, kan hij een officiële klachtenprocedure opstarten. Klachten dienen verzonden te worden via email naar [complain@aion.be](mailto:complain@aion.be).

Klachten worden afgehandeld binnen het tijdsbestek dat wordt geboden door toepasselijke regelgeving. Antwoorden en klachtenafhandeling worden in PDF-formaat verzonden naar een e-mailadres van de Klant, dat wordt verstrekt tijdens het onboardingprocedure.



## **VI. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER**

Alle rechten en verplichtingen van de Klanten en de Bank worden beheerst door en moeten worden geïnterpreteerd in overeenstemming met het Belgische recht.

Onverminderd dwingende en verplichte wettelijke bepalingen die voorzien in de bevoegdheid van andere rechtsgebieden, kunnen de Bank en de Klant, hetzij als eisende hetzij als verdedigende partij, de rechtbanken van Brussel aanspreken voor elk geschil dat voortvloeit uit of rechtstreeks of onrechtstreeks verband houdt met hun zakelijke relatie.