Conditions Générales applicables aux Clients de Détail avec Souscription Light

Valable à partir du 05.03.2021

I. À PROPOS DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES 4

A. Structure et champ d'application 4

B. Prise d'effet et modification des Conditions Générales 4

II. INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA BANQUE 5

A. Qui est la Banque – Informations réglementaires 5

B. Devoir de discrétion et partage d'informations sur le Client 5

1. Généralités 5
2. Point de Contact Central de la BNB 6
3. Déclarations du Client sur les sanctions et embargos 7
4. Personnes des États-Unis et réglementation FATCA 7

C. Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme 8

D. Force probante 8

E. Garanties de la Banque 9

1. Indivisibilité du compte 9
2. Compensation 10
3. Nantissement et cession de créances généraux 10
4. Responsabilité solidaire et indivisibilité 11

F. Fonds de garantie 11

G. Responsabilité de la Banque et force majeure 12

H. Jours fériés 12

III. VOTRE AVENTURE AVEC LA BANQUE 13

A. Critères techniques pour devenir Client 13

B. Procédure d'adhésion 13

C. Droits de révocation 14

D. Capacité du Client et restrictions 15

E. Accès à l'Appli 15

F. Vos interactions avec la Banque 15

G. Résiliation de la relation contractuelle 16

1. Résiliation de la relation par le Client 16

a) Clôture du compte courant ou d'épargne 16

b) Résiliation de la totalité de relation contractuelle dans son ensemble 16
2. Résiliation de la relation par la Banque 17
a) Résiliation de la relation par décision de la Banque 17
b) Résiliation de la relation du fait d'une obligation légale de la Banque 17
3. Caisse de dépôts et consignations 18
4. Clients décédés 18

IV. PACKS ET SERVICES 18
A. Souscriptions 18
1. Description du système de Souscription 18
2. Modification du type de Souscription 20
3. Frais et commissions 20
4. Extension de l'offre de la Banque : futurs produits et/ou services disponibles dans la Souscription 20
B. Usage loyal des produits de la Banque 21
C. Services standards 21
1. Comptes courants 21
a) Informations générales 21
b) Solde créditeur et débiteur 21
c) Facilité de découvert 22
d) Intérêts 22
e) Informations du solde et relevés d'opérations 22
f) Paiement perçu en devise étrangère 22
g) Clôture volontaire du compte 23
h) Réglementation des actifs dormants 23
i) Recharge de compte („Account top-up") 23
2. Services de paiement 23
a) Dispositions générales sur les services de paiement 23
i. Services de paiement proposés par la Banque 23
ii. Ordres de paiement 24
iii. Coûts et frais liés aux services de paiement 24
iv. Date d'exécution et délai maximum d'exécution 25
v. Ordres permanents et virements programmés 25
vi. Responsabilité 26
vii. Informations après exécution d'une opération de paiement 29

b) Virements créditeurs 30
c) Cartes de débit 30
i. Création d'une carte de débit pendant la procédure d'entrée en relation et cartes de débit physiques 30
ii. Utilisation de la carte 30
iii. Paramètres / plafonds de la carte 31
iv. Sécurité de la carte de débit 31
v. Paiements avec la carte de débit 31
vi. Paiements dans une autre devise 31
d) Opérations de change 32
i. Principe général 32
ii. Recours au taux interbancaire 32
iii. Annulation d'ordres 32
iv. Refus, suspension ou annulation d'opération 33
3. Prêts à tempérament et autres facilités de découvert 33
4. Comptes de dépôt à terme 33
5. Comptes d'épargne 34
6. Le service « Max Deposit » 36
D. Services Premium 37
1. Le service « Max Bills» 37
a) Présentation 37
b) Conditions d'éligibilité 38
c) Portée 38
d) Simulation 38
e) Changement 39
f) Droit de rétractation 39

V. CENTRE DE SATISFACTION CLIENT ET TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS 40
A. Centre de satisfaction Client 40
B. Signalement des problèmes, traitement des réclamations et recours extrajudiciaires 40

VI. DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE 41

I. À PROPOS DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

A. Structure et champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après les « **Conditions Générales** ») régissent la relation contractuelle entre AION SA/NV (ci-après la « **Banque** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») et vous en qualité de client (le « **Client** », « **vous** », « **votre** » ou « **vos** »). Les Conditions Générales s'appliquent uniquement aux relations avec des Clients ayant le statut de consommateurs, à savoir lorsque le Client est une personne physique agissant à des fins personnelles uniquement, à l'exclusion de toute autre finalité commerciale et/ou professionnelle.

Des conditions générales distinctes s'appliquent aux Clients de Détail ayant opté pour une Souscription Premium et aux Clients Professionnels et sont disponibles viace lien : www.aion.be/conditions-generales.html.

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

- Annexe I : Liste des Coûts et Frais
- Annexe II : Utilisation des Services « Wallet Providers »

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

B. Prise d'effet et modification des Conditions Générales

La relation contractuelle entre vous et la Banque prend effet immédiatement après avoir complété avec succès la procédure d'adhésion en tant que Client.

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

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

Sans préjudice des dispositions contraires énoncées aux présentes Conditions Générales, toute modification des présentes Conditions Générales prend effet dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de sa notification au Client. Ce délai de deux mois ne s'applique pas aux changements de taux d'intérêt et de taux de change, ainsi qu'aux changements de Souscriptions qui ne concernent pas des services de paiement, même si ils entraînent une modification des présentes Conditions Générales (par exemple, l'insertion de dispositions régissant les nouveaux services). Ces derniers changements prennent effet immédiatement et sans notification préalable du Client, sans préjudice des dispositions de droit commun en matière contractuelle, des autres

dispositions des présentes Conditions Générales et de l'Arrêté royal du 5 février 2019 relatif à la comparabilité des frais des services liés à un compte de paiement et à l'indication des frais et des services non liés à un compte de paiement, dès lors que ces modifications se fondent sur des taux d'intérêt de référence et sur des critères objectifs appliqués avec neutralité. Les modifications de taux d'intérêt et de taux de change sont communiquées dès que possible au Client via l'Appli. Le Client est en droit de résilier les accords sur lesquels s'appliquent les modifications de taux d'intérêt et/ou de taux de change dans un délai d'un (1) mois à compter de leur communication au Client. En l'absence de résiliation, le Client est réputé avoir accepté ces modifications.

II. INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA BANQUE

A. Qui est la Banque – Informations réglementaires

AION SA/NV est un établissement de crédit ayant la forme d'une société anonyme de droit belge dont le siège social est sis Avenue de la Toison d'Or 26/28, 1050 Bruxelles, Belgique et immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 403.199.306 La Banque est agréée par la Banque Nationale de Belgique et la Banque centrale européenne en tant qu'établissement de crédit au titre de la loi bancaire belge du 25 avril 2014.

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

1. Généralités

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

Le Client a connaissance du fait que, conformément aux obligations découlant des traités internationaux ratifiés par la Belgique, notamment ceux décrits sous la Section II.B.4 ci-après, l'identité du Client et les informations concernant les comptes du Client peuvent être communiquées à des autorités compétentes étrangères, dont l'administration fiscale, sur demande valable à cet effet. La responsabilité de la Banque ne peut être engagée au titre d'un dommage causé du fait d'un transfert d'informations concernant la situation juridique ou fiscale d'un Client par la Banque, ou du fait d'une inexécution par le Client des obligations qui lui incombent en conséquence de son statut juridique ou fiscal.

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

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

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

2. Point de Contact Central de la BNB

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

- les données d'identification du Client, notamment le numéro d'identification du registre national ou, à défaut, le nom de famille, le prénom officiel, la date et le lieu de naissance (ou, lorsque ces données ne sont pas disponibles, le pays de naissance) ;
- la date de fin de l'année civile à laquelle se rapportent les données divulguées (à savoir, l'année civile précédant celle durant laquelle celles-ci ont été divulguées au PCC) ;
- la liste des comptes détenus individuellement ou conjointement par le Client à tout moment pendant l'année civile susvisée ;
- les contrats conclus avec le Client, visés à l'article 1.5° de l'Arrêté royal du 17 juillet 2013 (à savoir, en particulier, les conventions de crédit et de prêt, contrats de services et/ou activités d'investissement) en vigueur à tout moment pendant l'année civile susvisée ;

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

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

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

3. Déclarations du Client sur les sanctions et embargos

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

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

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

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

En cas de manquement à ce qui précède, la Banque sera en droit de résilier le contrat sans préavis. En outre, le Client s'engage à indemniser la Banque pour tout dommage résultant d'une violation par le Client des obligations ci-dessus.

4. Personnes des États-Unis et réglementation FATCA

Le Client s'engage à informer la Banque immédiatement s'il/elle est ou devient une Personne des États-Unis, à savoir un citoyen ou résident des États-Unis d'Amérique (une « **Personne des États-Unis** ») au titre de la réglementation américaine et, plus généralement, de quel statut il/elle bénéficie au regard de la réglementation américaine relative au « *Foreign Account Tax Compliance Act* » (le « **FATCA** ») en vigueur.

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

Le Client reconnaît expressément que, si la loi le permet, la Banque peut fournir des informations concernant le statut du Client au regard de FATCA ou de la règlementation CRS et/ou de sa résidence fiscale, ainsi que sur les comptes du Client. Dans ce cas, la Banque se réserve le droit de divulguer ces informations aux autorités compétentes. De plus, le Client est informé du fait que, au titre du FATCA et des conventions internationales signées ou à signer avec la Belgique, la Banque pourrait être tenue de rapporter certaines informations concernant le Client et les actifs détenus et/ou le revenu perçu par le Client à l'administration fiscale compétente. En outre, dans l'hypothèse où certaines indications, telles que définies par toute loi applicable, amèneraient la

Banque à présumer que le Client est susceptible d'être une Personne des États-Unis, ce dernier sera tenu de répondre promptement, et dans le délai accordé par la Banque, aux questions posées en rapport avec ses liens avec les États-Unis d'Amérique et/ou son éventuel statut au regard du FATCA et de fournir à la Banque tout justificatif écrit utile à la convenance de la Banque.

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

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

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

D. Force probante

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

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

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

La preuve de l'exécution de chaque opération de paiement est valablement apportée par l'inscription de l'opération dans le journal électronique de la Banque. Sans préjudice du droit du Client de prouver le contraire, la Banque peut ainsi prouver que l'opération a été authentifiée et qu'aucune erreur technique ne s'est produite, de façon à valider le fait que l'opération a été correctement enregistrée et comptabilisée.

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

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

(dénommées ensemble les "Procédures Techniques de Signature Electroniques")

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

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

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

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

E. Garanties de la Banque

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

1. Indivisibilité du compte

Sans préjudice des lois, règlements et accords régissant des comptes à usage particulier, l'ensemble des comptes d'un même Client, quelle qu'en soit la nature, en toute monnaie ou unité de compte, ouverts au nom du Client dans les livres de la Banque à un ou plusieurs de ses sièges

sociaux en Belgique ou à l'étranger, font partie d'un compte unique et indivisible sur le plan juridique.

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

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

2. Compensation

Sous réserve des dispositions légales contraires, la Banque peut, à tout moment, compenser entre elles d'autres créances et dettes réciproques qui existent entre la Banque et un Client, même après la survenance d'une situation de concurrence à l'égard du Client, telle qu'un règlement collectif de dettes, faillite, saisie, toute procédure d'insolvabilité ou toute procédure similaire belge ou étrangère.

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

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

3. Nantissement et cession de créances généraux

Sous réserve des dispositions légales expresses et en garantie du remboursement des sommes susceptibles d'êtes dues à la Banque par le Client, individuellement ou conjointement avec un ou plusieurs tiers, en conséquence de créances actuelles et/ou futures, quel qu'en soit le motif, ou du fait de toutes cautions, garanties et/ou autres sûretés émises ou à émettre en faveur de la Banque :

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

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

4. Responsabilité solidaire et indivisibilité

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

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

F. Fonds de garantie

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

Le Fonds garantit, jusqu'à concurrence de 100.000 EUR, la protection des dépôts (y compris des bons de caisse) détenus par la Banque en cas de défaut de celle-ci (au sens du droit applicable). Lorsque le Fonds doit intervenir, le calcul du montant remboursable tiendra compte des passifs du dépositaire, comme défini par l'Arrêté royal du 16 mars 2009. Le détail des conditions d'intervention du Fonds et des autres règles applicables est disponible sur https://www.fondsdegarantie.belgium.be/fr.

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

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

G. Responsabilité de la Banque et force majeure

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

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

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

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

H. Jours fériés

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

III. VOTRE AVENTURE AVEC LA BANQUE

A. Critères techniques pour devenir Client

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

Vous noterez que les présentes Conditions Générales ne seront pas mises à jour chaque fois qu'un Équipement ou système d'exploitation spécifique ne sera plus pris en charge. Pour les informations les plus récentes sur les systèmes d'exploitation pris en charge, consultez la section FAQ de notre Site Web via : www.aion.be/faq/.

B. Procédure d'adhésion

Vous pouvez devenir Client de la Banque à condition que vous ayez au moins 18 ans, que vous disposiez d'un smartphone répondant aux exigences techniques précisées ci-avant et sur lequel l'Appli est installée et que vous soyez un résident en Belgique ou dans l'un des autres pays desservis par la Banque, comme indiqué dans la section FAQ de notre Site Web ("**Pays Éligibles**").

Pour devenir Client via l'Appli, téléchargez tout d'abord l'Appli sur le lien spécial qui vous aura été envoyé par la Banque, via l'Apple App Store ou le Google Play Store.

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

- communication par vos soins de votre numéro de téléphone et votre adresse électronique
- vérification de votre numéro de téléphone par code SMS
- création de votre code PIN pour sécuriser l' Équipement
- vérification de votre pièce d'identité et vérification de la correspondance de votre visage avec la pièce présentée
- communication par vos soins de votre adresse dans l'un des Pays Éligibles
- renseignements sur votre métier, sur la provenance de vos fonds et (à titre facultatif) sur la provenance de votre patrimoine
- sélection du type de souscription
- prise de connaissance du contrat
- signature du contrat
- étapes finales (confirmation d'ouverture d'un compte bancaire et informations sur la carte de débit)

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

Le processus d'adhésion via l'Appli peut être remplacée par le processus d'identification effectué par l'employé de la Banque dans une agence. Le cas échéant, le Client signe le contrat sur papier, installe et ouvre l'Appli selon les instructions de la Banque. L'existence du contrat est conditionnée par les résultats satisfaisants de l'identification et de la vérification de l'identité du Client concerné et le contrat entre en vigueur conformément au dernier alinéa de la présente section II.B.

En tant qu'établissement de crédit agréé, la Banque est légalement tenue d'identifier ses Clients et de vérifier leur identité avant d'entamer une relation commerciale avec eux.

Sur première demande de la Banque, le Client communiquera l'ensemble des informations et documents concernant, notamment, son identité, la provenance de son argent et de ses fonds, pour lesquels il signera une déclaration à la demande de la Banque. Le Client ne détiendra à la Banque que des fonds provenant d'activités légitimes. Le Client s'abstiendra d'utiliser les services de la Banque ou les fonds à des fins de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme ou d'autres activités prohibées.

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

C. Droits de révocation

Le Client peut révoquer le contrat qu'il/elle a conclu avec la Banque conformément à l'article VI.58 du Code de droit économique dans les quatorze (14) jours calendrier à compter (i) de la date de confirmation par la Banque qu'il/elle est Client ou (ii) du jour où le Client reçoit une copie des présentes Conditions Générales sur support durable si ce jour tombe après le jour où il/elle est devenu/e Client. La notification de révocation doit être envoyée par le Client à la Banque dans le délai susvisé, via l'Appli.

Le Client confirme expressément que le contrat qu'il/elle a conclu avec la Banque peut d'ores et déjà prendre effet pendant ladite période de révocation de quatorze (14) jours calendrier. En cas de révocation effective, les actions effectuées par les deux parties devront être annulées et, le cas échéant, les avantages tirés de certaines actions (par exemple, les intérêts produits sur les sommes déposées sur les comptes) devront être abandonnés. En qualité de Client, vous vous engagez à ne payer une compensation que pour les services effectivement fournis jusqu'à la date de la révocation, conformément à l'article VII.59 du Code de droit économique. En cas

d'obligation de paiement d'une compensation, vous pouvez être amené à devoir remplir ces obligations contractuelles jusqu'à la révocation. Votre droit de révocation expirera si le contrat a été exécuté en intégralité par les deux parties à votre demande expresse, avant que vous ayez exercé le droit de révocation. Les obligations de remboursement doivent être satisfaites dans les trente (30) jours calendrier, étant précisé que ce délai court à compter de la déclaration de révocation de votre part, tandis que, si nous avons pris l'initiative de la révocation, le délai démarre à compter de la réception des documents.

D. Capacité du Client et restrictions

Seuls les personnes physiques, résidents d'un des Pays Éligibles, majeurs et disposant de leur pleine capacité juridique et d'agir peuvent adhérer, pour leur propre compte, en qualité de Client de la Banque.

Le Client s'engage à informer la Banque dès qu'il/elle cesse d'être résident/e d'un des Pays Éligibles. La Banque évaluera alors, en fonction du nouveau pays de résidence, si la relation avec le Client peut être maintenue.

À ce jour, il n'est pas possible pour différentes personnes d'être titulaire d'un compte unique. Chaque Client avec un Compte de la Banque doit donc être le titulaire exclusif de ce compte. Le Client disposant de sa pleine capacité juridique ne peut désigner un mandataire pour le/la représenter auprès de la Banque. Chaque Client doit agir en lien direct avec la Banque. La Banque pourrait accepter des procurations à l'avenir et informera le client lorsque cette possibilité sera disponible

E. Accès à l'Appli

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

Si le Client ne peut accéder à son compte pour quelque motif que ce soit, il/elle devra contacter la Banque en suivant la procédure décrite dans la section FAQ de notre site web.

F. Vos interactions avec la Banque

Le principal canal d'interaction avec la Banque est l'Appli.

La Banque peut également envoyer des notifications au Client par e-mail ou par notifications push sur son téléphone mobile. Le cas échéant, le Client peut modifier ses préférences concernant ces deux canaux.

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

Le Client peut choisir la langue de la relation contractuelle (y compris les présentes Conditions Générales) et de communication pendant la procédure d'adhésion. À ce stade, les langues disponibles sont l'anglais, le néerlandais et le français.

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

Les informations et déclarations concernant votre relation contractuelle avec la Banque sur le fondement des présentes Conditions Générales ou tout autre document contractuel seront communiquées par le Client via l'Appli. Il s'agit notamment des relevés de compte et des relevés de transactions.

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

G. Résiliation de la relation contractuelle

1. Résiliation de la relation par le Client

a) Clôture du compte courant ou d'épargne

Le Client peut à tout moment clôturer son compte courant avec un solde créditeur ou égal à zéro. Le cas échéant, il/elle indiquera le compte sur lequel le solde créditeur doit être transféré. Le compte courant sera clôturé un (1) mois après réception de l'instruction de clôture du compte.

Le Client peut à tout moment clôturer ses comptes d'épargne avec un solde créditeur ou égal à zéro. Le cas échéant, le solde créditeur sera transféré sur le compte courant principal du Client auprès de la Banque. Si le Client ne dispose d'aucun compte courant auprès de la Banque, il/elle devra indiquer le compte sur lequel le solde créditeur doit être transféré.

En cas de solde négatif, le Client devra rééquilibrer son compte avant la clôture. De même, la clôture de votre compte courant est subordonnée à la résiliation préalable, à la clôture et au règlement de tous les produits et services qui sont réglés via le compte courant, tels que les comptes d'épargne , les dépôts à terme ou les découverts.

b) Résiliation de la totalité de relation contractuelle dans son ensemble

Le Client peut à tout moment résilier le contrat à durée indéterminée conclu avec la Banque via le Centre de satisfaction Client (voir ci-après la Section V.A « Centre de satisfaction Client »). La résiliation de cette relation contractuelle est soumise à un préavis de trente (30) jours calendrier. La relation contractuelle dans son ensemble pourra être résiliée après que le Client aura précisé le compte sur lequel le solde doit être transféré.

Sans préjudice de clauses spécifiques, les contrats conclus pour une durée déterminée ne peuvent être résiliés avant expiration de la durée concernée ou si le Client n'a pas exécuté toutes

ses obligations envers la Banque, y compris les transactions par carte non payées, ou le solde négatif de son compte.

2. Résiliation de la relation par la Banque

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

a) Résiliation de la relation par décision de la Banque

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

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

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

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

Dans l'hypothèse où, après restitution de toutes les sommes dues, le compte de l'ancien Client est excédentaire, la Banque mettra cette somme à la disposition de l'ancien Client de la manière fixée par la Banque et au risque du Client.

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

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

- soupçons / prévention / élimination de blanchiment ; ou
- soupçons / prévention / élimination de fraude ; ou

- problèmes de sécurité.

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

3. Caisse de dépôts et consignations

Si le Client ne donne aucune instruction quant au transfert de ses actifs après la résiliation de la relation, la Banque se réserve le droit de transférer ses actifs à la Caisse de dépôts et consignations à l'issue d'une durée de cinq (5) ans, conformément à la législation sur les actifs dormants (voir la Section IV.C.1.h) ci-après).

4. Clients décédés

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

Les actifs détenus par la Banque au nom du Client décédé seront transférés à ses héritiers et/ou bénéficiaires légaux sur présentation de documents officiels confirmant la succession et de tout autre document exigé par la loi et/ou jugé nécessaire par la Banque.

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

IV. PACKS ET SERVICES

A. Souscriptions

1. Description du système de Souscription

Pour accéder aux services de la Banque, le Client de Détail doit souscrire l'une des deux formules de souscription (les « **Souscriptions** ») proposées par la Banque :

- la Souscription Light ;
- la Souscription Premium.

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

Une fois que le Client a adhéré l'une de ces Souscriptions, il/elle sera en mesure d'accéder aux Services standards et d'activer ceux-ci. Les Clients ayant une adhésion Light peuvent acquérir un ou plusieurs services Premium séparément, eventuellement moyennant le paiement d'un

supplément. Des informations sur la disponibilité d'un service particulier sont disponibles dans l'App. Les renseignements sur les frais sont détaillés à l'annexe I (" Liste des frais et droits "). La Banque informera le Client de tout changement à cet égard.

Outre le compte courant du Client et sauf disposition contraire, chaque service proposé par la Banque dont la liste figure ci-après doit être activé séparément :

- Les Services standards comprennent les :
  - Comptes courants ;
  - Services de paiement, y compris les instruments de paiement ;
  - Prêts à tempérament et autres facilités de découvert;
  - Comptes de dépôt à terme;
  - Comptes d'épargne ;
  - Max Deposit.

- Les Services Premium comprennent en outre :
  - Max Bills.

Les noms utilisés pour les différents produits et services dans la liste ci-dessus et dans l'ensemble du présent document peuvent, à certains moments, être différents des noms commerciaux utilisés pour ces produits et services. La Banque fera de son mieux pour éviter tout risque de confusion à cet égard.

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

À l'exception des prêts à intérêts, tous les services de la Banque ne sont disponibles qu'aux Clients avec une Souscription active. Ces services ne peuvent par conséquent être conservés sans Souscription. Si le Client adhère à un service pour une durée déterminée, il/elle doit maintenir sa Souscription active pendant une durée au moins équivalente à celle dudit service et payer les frais de Souscription applicables.

Le Client n'est autorisé à souscrire qu'à un- seul type de Souscription à la fois en tant que Client de Détail.

Certains ou tous les produits et/ou les services qui sont offerts par la Banque peuvent ne pas être disponibles en dehors de la Belgique ou pour les Clients qui sont des résidents de Pays Eligibles autres que la Belgique.

En outre, certains services peuvent ne pas être temporairement disponibles en Belgique et/ou dans d'autres Pays Éligibles pour des raisons légales et/ou réglementaires, par exemple lorsque toutes les autorisations requises n'ont pas été obtenues auprès des autorités compétentes. Les informations concernant l'indisponibilité des services peuvent être trouvées dans la section FAQ

de notre Site Web.

2. Modification du type de Souscription

Le Client peut à tout moment modifier son type de Souscription (de Light à Premium) par le biais de l'option prévue à cet effet sur l'Appli.

La modification du type de Souscription prend effet instantanément.

3. Frais et commissions

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

Les frais seront facturés la veille de la fin de chaque période mensuelle (J-1). La Banque peut offrir une période d'essai gratuite ou d'autres avantages promotionnels. En cas de fonds insuffisants sur le compte courant du Client, des frais lui seront facturés après que le Client ait versé des fonds sur le compte courant ou sur un compte ouvert auprès d'une autre banque qui a été ajouté au compte du Client auprès de la Banque.

Dans le cas d'une Souscription Premium, une nouvelle période mensuelle commencera et le Client ne sera facturé, au tarif de la Souscription Premium, qu'à la fin de cette période.

Les frais seront prélevés sur i) le compte courant principal du Client, ii) un compte ouvert auprès d'une autre banque qui a été ajouté au compte du Client auprès de la Banque ou iii), si le Client n'a pas de compte courant ouvert auprès de la Banque, sur un compte dédié auprès de la Banque sur lequel le Client aura transféré le montant nécessaire.

4. Extension de l'offre de la Banque : futurs produits et/ou services disponibles dans la Souscription

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

Ces futurs produits et/ou services peuvent être fournis directement par la Banque ou par des tiers prestataires de services qui coopèrent avec la Banque. Ces produits et/ou services doivent être activés séparément par le Client et sont soumis à des conditions contractuelles spécifiques telles qu'elles ont été fournies au Client au moment de la demande d'ouverture du produit ou du service concerné.

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

La disponibilité des produits et/ou services futurs sera aussitôt annoncée sur l'Appli.

B. Usage loyal des produits de la Banque

La Souscription est strictement personnelle. Chaque Client est responsable de sa Souscription et doit s'assurer qu'aucune autre personne, telle que ses salariés, enfants ou autres membres de son foyer, n'utilise les avantages de la Souscription. Le Client comprend que l'utilisation des services au titre de la Souscription est strictement limitée à un usage personnel. Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser sa Souscription à d'autres fins, telles que professionnelles ou commerciales (par exemple, au profit de ses propres clients).

La Banque pourra, à son absolue discrétion, restreindre, suspendre ou résilier la Souscription de son Client (avec ou sans préavis/avertissement, selon la gravité du comportement) si elle a des motifs raisonnables de croire que l'utilisation de ses services par le Client est abusive, inappropriée ou frauduleuse. Il en va de même si l'utilisation des services de la Banque par le Client est susceptible de causer un préjudice à la Banque ou à d'autres Clients ou tiers. Cela sera notamment le cas si le Client utilise la Souscription d'une manière jugée offensive, diffamatoire, obscène ou contraire à l'ordre public ou à la sûreté nationale.

C. Services standards

Les services suivants font partie des Souscriptions Light et Premium pour les Clients de Détail.

1. Comptes courants

a) Informations générales

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

b) Solde créditeur et débiteur

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

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

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

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

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

c) Facilité de découvert

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

d) Intérêts

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

e) Informations du solde et relevés d'opérations

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

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

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

Sans préjudice de l'application des dispositions légales spécifiques aux services de paiement, en l'absence de contestation immédiate des Clients et, en tout état de cause, dans les soixante (60) jours calendrier à compter de la date de mise à disposition des informations, les relevés de compte seront réputés approuvés par le Client.

f) Paiement perçu en devise étrangère

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

g) Clôture volontaire du compte

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

h) Réglementation des actifs dormants

Les comptes sur lesquels aucune intervention de quelque nature que ce soit n'a été effectuée par les titulaires ou par les représentants légaux de ceux-ci durant au moins cinq (5) ans sont qualifiés de « comptes dormants » selon la Loi du 24 juillet 2008.

Si un tel compte présente un crédit de 60,- EUR ou plus, la Banque engagera, selon le cas, une procédure de recherche des titulaires du compte dormant. Dans le cadre de cette procédure, la Banque consultera le Registre national ainsi que la Banque-Carrefour pour la Sécurité Sociale et enverra un courrier au titulaire du compte.

Si cette procédure de recherche échoue ou si le compte présente un crédit inférieur à 60,- EUR, la Banque transférera les actifs à la Caisse des Dépôts et Consignations avant la fin de la sixième année suivant la dernière intervention du titulaire, comme prévu par la loi susvisée.

La Banque sera en droit de facturer les frais liés à la procédure susvisée sur les actifs détenus par le Client dans la limite d'un montant maximum allant de 10 % du montant en crédit sur le compte à 200,- EUR.

i) Recharge de compte („Account top-up")

Les Clients peuvent utiliser le service de rechargement de compte qui permet d'utiliser une source externe de fonds pour augmenter le solde du compte que le Client aura indiqué. Une des méthodes de rechargement du compte consiste à utiliser une carte de paiement émise par une autre institution financière.

Afin d'accomplir avec succès une recharge de compte, la source externe de fonds (par exemple : la carte de paiement) doit être détenue ou émise au nom du Client. Cela exclut les fonds détenus au nom de tiers comme fonds éligibles pour accomplir la recharge d'un compte.

A notre convenance, nous pouvons introduire des limitations en ce qui concerne les options de sécurité, notamment le montant par période ou des méthodes supplémentaires de vérification.

2. Services de paiement

a) Dispositions générales sur les services de paiement

i. Services de paiement proposés par la Banque

La Banque fournit différents services de paiement :

- opérations nationales et transfrontalières en euros, y compris les Virements SEPA ;

- virements internationaux, y compris les opérations SWIFT ;
- paiements FX ;
- opérations de paiement avec utilisation de cartes de paiement ou d'instruments de paiement similaires ;
- dépôts et retraits d'espèces (CDM/ATM).

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

En mettant à disposition des comptes de paiement sous forme de comptes courants et en permettant l'exécution d'opérations de paiement et l'utilisation des instruments de paiement, la Banque agit comme prestataire de service de paiement du Client au sens de l'art. I.9,2° du Code de droit économique.

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

ii. Ordres de paiement

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

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

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

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

iii. Coûts et frais liés aux services de paiement

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

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

Il convient de noter que différents frais et commissions peuvent s'appliquer (par exemple, aux retraits d'espèces), selon la formule de Souscription choisie.

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

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

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

Les opérations de paiement peuvent être :

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

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

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

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

La Banque peut fixer des échéances, à compter desquelles un traitement le même jour bancaire ouvrable n'est plus possible. Ces échéances pourront varier en fonction du type d'opération de paiement, du canal de communication, etc. Si la Banque reçoit un ordre du Client après l'échéance précisée, l'ordre sera réputé avoir été reçu le jour bancaire ouvrable suivant. Des informations supplémentaires sont disponibles à ce sujet dans la section FAQ de notre Site Web ou peuvent être communiquées au Client sur demande.

v. Ordres permanents et virements programmés

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

Les virements programmés fonctionnent comme des virements réguliers mais ont une date d'exécution préétablie et programmé par le Client.

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

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

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

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

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

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

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

2) *Autres opérations transfrontalières*

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

3) *Opérations de paiement internationales*

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

vi. Responsabilité

1) *Opérations de paiement non autorisées*

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

Constituent en tout état de cause des opérations de paiement non autorisées les opérations découlant d'une utilisation frauduleuse d'un Équipement compromis ou d'une utilisation frauduleuse d'un instrument de paiement par un tiers, telles que les opérations de paiement découlant de la perte ou du vol de cet instrument de paiement et/ou de l'utilisation trompeuse de

cet instrument de paiement à l'insu du Client qui est titulaire du compte associé à l'instrument de paiement concerné.

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

Le cas échéant, la Banque rétablira le compte de paiement débité en l'état où il aurait dû se trouver si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur du crédit sur le compte de paiement du Client correspond à la date de débit du montant concerné. De plus, la Banque dédommagera toutes les autres pertes financières subies de ce fait par le Client.

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

Par dérogation, si l'opération de paiement non autorisée a été initiée avec un instrument de paiement, le Client supportera jusqu'à 50 EUR de perte découlant de l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé ou du détournement d'un instrument de paiement.

Cette règle ne s'applique pas si :

- la perte, le vol ou le détournement de l'instrument de paiement n'était pas détectable par le Client avant le paiement, sauf si le Client a agi frauduleusement; ou
- la perte découle des actions ou omissions d'un salarié, mandataire ou succursale d'un prestataire de services de paiement ou d'une société vers laquelle ses activités ont été externalisées.

Le Client ne supportera aucune perte en cas d'opérations de paiement traitées après qu'il/elle a bloqué ou suspendu son instrument de paiement ou informé la Banque via la fonctionnalité de l'Appli à cet effet.

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

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

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

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

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

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

Le Client doit immédiatement informer la Banque si des opérations de paiement sont réalisées sans son autorisation ou n'ont pas été exécutées correctement. Toute opération de paiement exécutée par la Banque doit être contestée immédiatement et, en tout état de cause, dans un délai maximum de treize (13) mois à compter de la date à laquelle l'opération a été débitée ou créditée, si l'utilisateur des services de paiement agit en qualité de consommateur.

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

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

Dans tout litige avec le Client relatif à une opération de paiement nationale ou transfrontalière, et sans préjudice de la preuve du contraire apportée par le Client, la charge de prouver que l'opération en question a été authentifiée, correctement enregistrée, saisie dans les comptes et non affectée par une panne technique ou toute autre défaillance incombe à la Banque.

5) *Opérations non exécutées ou mal exécutées*

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

Le cas échéant, la Banque rétablira le compte de paiement débité en l'état où il aurait dû se trouver si l'opération de paiement mal exécutée opération de paiement n'avait pas eu lieu. De plus, la Banque dédommagera le payeur de toute autre perte financière subie de ce fait.

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

La Banque créditera, si nécessaire, le montant correspondant sur le compte de paiement du bénéficiaire. De plus, la Banque dédommagera toutes les autres pertes financières subies de ce fait par le bénéficiaire.

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

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

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

6) *Exception*

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

vii. Informations après exécution d'une opération de paiement

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

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

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

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

b) Virements créditeurs

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

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

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

c) Cartes de débit

i. Création d'une carte de débit pendant la procédure d'entrée en relation et cartes de débit physiques

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

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

Une (1) carte de débit physique peut être obtenue sur demande, via l'Appli. Une carte de débit physique est gratuite (des frais peuvent toutefois être encourus si le Client demande une livraison express). Le Client peut générer et consulter sur l'Appli le code PIN de la carte de débit et modifier celui-ci dans les DAB uniquement (et non sur l'Appli.).

La date d'expiration de la carte est imprimée sur celle-ci et visible sur l'Appli. Le Client s'abstiendra d'utiliser la carte après la date d'expiration. Nous prolongerons automatiquement votre carte, si vous répondez aux critères dont la liste figure dans les FAQ.

ii. Utilisation de la carte

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

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

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

iii. Paramètres / plafonds de la carte

Vous pouvez gérer activement votre carte via l'Appli. Nous vous permettons de définir les plafonds d'opération disponibles et les options de sécurité. Une liste des options actuelles de gestion des cartes est disponible dans la section dédiée de la FAQ.

iv. Sécurité de la carte de débit

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

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

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

Le droit d'utilisation de la carte de débit prend fin de plein droit au décès du titulaire du compte.

v. Paiements avec la carte de débit

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

Nous pouvons refuser une opération si :

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

vi. Paiements dans une autre devise

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

possible pour calculer le montant de l'opération dans la devise du compte au taux en vigueur au moment de l'exécution effective de l'opération.

d) Opérations de change

i. Principe général

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

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

ii. Recours au taux interbancaire

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

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

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

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

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

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

iii. Annulation d'ordres

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

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

Selon le cas, la Banque restituera le montant du virement sur le compte d'où il provient. Toutefois, si la conversion a déjà eu lieu, la Banque convertira le montant de l'achat en EUR (ou en autre devise initialement prévue, le cas échéant) à un taux de change convenu au moment de l'annulation. Le montant que nous restituerons au Client peut ainsi être supérieur ou inférieur au montant d'origine.

iv. Refus, suspension ou annulation d'opération

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

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

La Banque vous informera du motif du refus, de l'annulation ou du retard d'une opération (si la loi nous le permet), ainsi que, si possible, des motifs que nous invoquons et de la façon dont vous pouvez corriger les erreurs factuelles qui sont à l'origine de notre décision.

3. Prêts à tempérament et autres facilités de découvert

Les Clients peuvent solliciter séparément des prêts à tempérament et/ou des facilités de découvert. La souscription de ces services. est soumise à des accords spécifiques énonçant les conditions d'utilisation applicables à ce titre et peut faire l'objet d'une procédure distincte au cours de laquelle la solvabilité du Client est évaluée. Les facilités de découvert peuvent ne pas être disponibles pour les résidents d'autres Pays Éligibles que la Belgique

4. Comptes de dépôt à terme

La Banque propose des comptes de dépôt à terme. Les comptes de dépôt à terme permettent des dépôts de fonds à terme fixe détenus sur un compte ouvert auprès de la Banque.

Le Client peut solliciter le remboursement du capital déposé avant la date d'exigibilité du dépôt à terme. Le cas échéant, il/elle perdra les intérêts accumulés.

En tout état de cause, la Banque informera le Client, avant la date d'exigibilité, par le biais d'une notification accompagnée des relevés de compte du Client, de la date d'exigibilité suivante de son dépôt à terme et du sort du capital et des intérêts acquis à la date d'exigibilité du dépôt à terme.

Les conditions contractuelles spécifiques en ce compris la devise, le taux d'intérêt, la durée, le compte sur lequel le capital et les intérêts doivent être versés à la date d'échéance, les modalités et autres conditions sont déterminées au moment où l'accord est conclu par le biais de l'Appli.

5. Comptes d'épargne

a) Informations générales

La Banque propose des comptes épargne réglementés. Ces comptes d'épargne sont conformes aux dispositions de l'article 2 de l'Arrêté royal d'exécution du Code des impôts sur le revenu :

- Ces comptes d'épargne sont libellés en EUR ;
- Les intérêts sur ces comptes consistent en un taux de base et une prime de fidélité
- À titre d'exemple : en 2021, la première tranche de 980,- EUR (par titulaire de compte) d'intérêts générés par les comptes d'épargne réglementés est exonérée d'impôt. Le plafond d'exonération est indexé annuellement. La Banque vérifie si la limite a été atteinte ou dépassée à chaque fois que des intérêts (taux de base ou prime de fidélité) sont générés par le compte.

Les modalités, le taux d'intérêt et les conditions de prime relatifs à un produit de compte d'épargne spécifique seront fournis lors de la souscription d'un tel compte via l'Appli.

b) Opérations autorisées

Les comptes d'épargne réglementés de la Banque peuvent être crédités par des virements effectués depuis les comptes courants ouverts auprès de la Banque ou dans tout autre établissement financier ou depuis d'autres comptes d'épargne ouverts auprès de la Banque au nom du même Client.

Le compte d'épargne réglementé peut être débité par des virements vers un compte courant ou d'épargne de la Banque ouvert au nom du même titulaire.

Aucune autre opération entrante ou sortante n'est possible.

c) Règles générales sur les comptes

Les règles énoncées ci-dessus concernant les relevés de compte, les paiements reçus dans d'autres devises, les comptes de clôture volontaire et obligatoire et les comptes dormants applicables aux comptes courants s'appliquent également aux comptes d'épargne.

Sauf disposition contraire, le Client ne peut ouvrir et détenir qu'un seul compte d'épargne réglementé du même type.

d) Taux d'intérêt de base et prime de fidélité

Les intérêts de base sont calculés chaque jour, à compter du lendemain du jour où le compte a été crédité et jusqu'au jour où le compte est débité.

Les intérêts sont versés sur une base annuelle.

La prime de fidélité est acquise après que les fonds aient été conservés pendant douze (12) mois consécutifs à compter du jour suivant le dépôt ou à compter du début d'une nouvelle période de fidélité (acquisition d'une nouvelle prime de fidélité). Au maximum trois (3) fois par compte d'épargne réglementé et par année civile, les Clients peuvent transférer des fonds d'un montant d'au moins 500 EUR vers un autre compte d'épargne réglementé ouvert auprès de la Banque (à la condition que la Banque propose plusieurs comptes d'épargne réglementés) sans perdre la prime de fidélité pour la période déjà constituée.

Néanmoins, la période de douze (12) mois consécutifs doit être respectée au total.

Le taux d'intérêt de la prime de fidélité applicable au montant correspondant ne peut être modifié pendant la période d'acquisition. Néanmoins, différents taux d'intérêt peuvent s'appliquer simultanément à divers montants crédités sur le compte d'épargne à différents moments.

La prime de fidélité est créditée sur le compte d'épargne quatre (4) fois par an, chaque trimestre, les 1ers avril, juillet, octobre et janvier. La prime de fidélité commence à produire des intérêts de base le premier jour du trimestre suivant.

Le cas échéant, la prime de fidélité sera également versée si le compte est liquidé avant la fin du trimestre (à la condition que la prime de fidélité ait déjà été acquise).

Toute modification du taux d'intérêt de base sera immédiatement applicable au montant en cours. Le même taux s'applique à tous les montants, qu'il concerne un nouveau dépôt ou des fonds existants.

En cas de changement du taux de la prime de fidélité, le taux applicable correspond au taux en vigueur le premier jour de la période de calcul. En cas de transfert entre des comptes d'épargne réglementés ouverts auprès de la Banque au nom d'un même Client, le taux d'intérêt applicable sera le nouveau taux d'intérêt.

Toutes les opérations de débit d'un compte d'épargne réglementé sont comptabilisées selon la méthode LIFO. En conséquence, le transfert d'un compte d'épargne réglementé s'appliquera prioritairement aux montants pour lesquels la période de fidélité acquise est la moins avancée.

e) Indisponibilité

Certains comptes d'épargne réglementés peuvent ne pas être temporairement disponibles en Belgique et/ou dans d'autres Pays Éligibles pour des raisons légales et/ou réglementaires, par exemple lorsque toutes les autorisations requises n'ont pas été obtenues auprès des autorités compétentes. Des informations concernant l'indisponibilité des services peuvent être trouvées dans la section FAQ de notre Site Web.

6. Le service « Max Deposit »

a) Informations générales sur le service Max Deposit

Le service de Max Deposit vise à offrir les meilleures conditions disponibles sur le marché belge en termes de comptes d'épargne réglementés et de dépôts à terme.

Le Client peut activer ce service indépendamment de l'activation de tout compte d'épargne réglementé ou de dépôt à terme offert par la Banque.

b) Fonctionnement du service Max Deposit

La Banque surveille et compare les comptes d'épargne réglementés et les comptes de dépôt à terme proposés sur le marché belge par d'autres établissements de crédit (les "Produits Tiers").

La Banque fait de son mieux pour avoir accès en permanence aux conditions des Produits Tiers. Les données utilisées ne datent jamais de plus de trois (3) jours bancaires ouvrables pour les dépôts à terme et de dix-huit (18) jours bancaires ouvrables pour les comptes d'épargne réglementés.

Les résultats de cette comparaison entre les comptes d'épargne réglementés et dépôts à terme de la Banque et les Produits Tiers peuvent être consultés par le Client dans l'App, sous la forme d'une liste des meilleures offres du marché disponible.

Le Client a la possibilité de choisir un ou plusieurs produits de la liste et la Banque ouvrira un compte reproduisant ou "reflétant" le taux d'intérêt du ou des Produit(s) Tiers sélectionnés (le "Compte miroir"). Le Compte Miroir prendra la même forme que le(s) Produit(s) Tiers sélectionné(s), c'est-à-dire un dépôt à terme ou un compte d'épargne réglementé.

Seul le taux d'intérêt des Produits Tiers sera reflété. D'autres conditions ne sont pas prises en compte par le service Max Deposit.

c) Limites du service Max Deposit

i. Exclusion de certains Produits Tiers

Bien que la Banque fasse de son mieux pour remarquer et offrir les meilleures conditions disponibles sur le marché belge, elle ne garantit pas que le meilleur taux sera disponible à tout moment. En outre, la Banque peut, à son entière discrétion, exclure certains Produits de Tiers de la comparaison. Typiquement, la Banque peut exclure les Produits de Tiers proposés par des entités situées en dehors de la Belgique, avec des conditions associées à une offre groupée, des conditions négociées individuellement, d'un montant maximum de collecte ou des conditions promotionnelles et temporaires.

ii. Conditions particulières

Les Comptes Miroirs seront soumis à des termes et conditions spécifiques dont le Client sera informé pré contractuellement en temps utile via l'Appli ou autrement.

iii. Limitation des Comptes Miroirs ouverts

Sauf disposition contraire, le Client ne peut ouvrir et détenir qu'un seul Compte Miroir du même type : un relatif au dépôt à terme, un relatif à cheque type de compte d'épargne réglementé offert par la Banque.

d) Règles relatives aux comptes d'épargne réglementés et de dépôts à terme

Les Comptes Miroirs sont des comptes ouverts par la Banque et sont soumis aux mêmes conditions que tous les autres comptes d'épargne réglementés et dépôts à terme offerts par la Banque, (voir la Section IV.C.5. ci-dessus).

En particulier, le Client est conscient que pour conserver son droit à la prime de fidélité, il doit conserver ses dépôts sur un compte d'épargne réglementé pendant douze (12) mois. (voir la Section IV.C.5.d. ci-dessus)

e) Indisponibilité

Certains des comptes Max Deposit peuvent ne pas être temporairement disponibles en Belgique et/ou dans d'autres Pays Eligibles pour des raisons légales et/ou réglementaires, par exemple lorsque toutes les autorisations requises n'ont pas été obtenues auprès des autorités compétentes. Des informations concernant l'indisponibilité des services peuvent être trouvées dans la section FAQ de notre Site Web.

D. Services Premium

Ces services sont disponibles pour les Clients qui ont opté pour la Souscription Light uniquement sous format à la carte (pay per view) et moyennant des frais supplémentaires. Les informations rélatives aux frais sont détaillés dans l'Annexe I « Liste des frais et droits ».

Les frais supplémentaires seront automatiquement prélevés sur le compte principal lorsque le Client confirmera sa décision d'activer le produit.

1. Le service « Max Bills»

a) Présentation

Max Bills est un service qui vous assiste dans le choix d'un nouveau fournisseur de services et vous aide à remplir les formalités nécessaires pour passer de votre fournisseur de services actuel ("Fournisseur Actuel") à un nouveau fournisseur de services ("Nouveau Fournisseur").

Le service consiste en 2 étapes :

1. Sur la base des informations que vous nous fournissez, nous réaliserons une simulation illustrative de vos dépenses théoriques et montrerons les économies potentielles que vous pouvez réaliser en passant à un autre fournisseur (" Simulation ").
2. Si vous décidez de passer à un nouveau fournisseur, nous pouvons conclure le contrat avec le Nouveau Fournisseur en votre nom et pour votre compte.

Le nouveau contrat sera conclu uniquement entre vous et le Nouveau Fournisseur. La Banque n'agit qu'en tant que votre représentant pour conclure ce nouveau contrat et ne deviendra pas partie à ce contrat. La Banque est une tierce partie au contrat entre vous et le Nouveau Fournisseur.

b) Conditions d'éligibilité

Afin d'utiliser le service Max Bills, vous devez remplir les conditions suivantes :

1. Vous jouissez d'une pleine capacité à conclure des contrats,
2. Vous êtes autorisé à mettre fin au contrat avec votre Fournisseur Actuel et à conclure un contrat avec un Nouveau Fournisseur dans votre ménage.
3. Pour les contrats de gaz et d'énergie : votre Fournisseur Actuel vous fournit de l'énergie à l'adresse que vous nous avez indiquée lors du processus de d'adhésion.

Vous comprenez et acceptez que l'utilisation du service Max Bills sans remplir les conditions d'éligibilité ci-dessus est susceptible d'engager votre responsabilité.

c) Portée

Le service Max Bills comprend les catégories suivantes de services :

1. Énergie domestique : électricité et gaz (compteur individuel)
2. Téléphone mobile : abonnements, plan tarifaires pour carte SIM

Actuellement, le service ne couvre pas les abonnements et les offres liées de quelque nature que ce soit. Il se peut qu'en raison de votre situation particulière, vous puissiez bénéficier d'un plan tarifaire plus avantageux en combinant des éléments ou des services qui ne sont pas disponibles pour nous.

d) Simulation

Afin de procéder à la Simulation, vous devez nous fournir des informations au sujet de votre Fournisseur Actuel, votre consommation actuelle et votre plan tarifaire actuel. Ces informations seront utilisées par nous pour calculer vos économies potentielles en cas de changement de fournisseur.

La Simulation est basée sur des sources accessibles au public et sur les informations que vous nous avez fournies. Nous faisons de notre mieux pour présenter des informations correctes et à jour telles que les listes de prix, les Simulations et la disponibilité des produits. Nous ne contrôlons pas la qualité des offres et la véracité ou l'exactitude de leur contenu. Par conséquent, nous ne garantissons pas que les informations fournies soient toujours complètes, exactes et à jour. Toutes les indications sur les plans tarifaires et les conditions de fourniture des services figurant dans l'Appli ne sont données qu'à titre indicatif. Ils ne constituent pas une offre commerciale de la part de la Banque ou de l'un des fournisseurs.

Vous êtes responsable de l'exactitude des informations que vous nous fournissez. Nous ne vérifions pas ces informations par rapport à d'autres sources et nous ne sommes pas responsables de tout dommage résultant d'informations inexactes ou trompeuses fournies par vous.

e) Changement

La décision finale de choisir et de passer au Nouveau Fournisseur est toujours prise par vous-même, conformément aux conditions générales et aux listes de prix de celui-ci. Nous ne garantissons pas que les produits affichés sur les écrans de votre appareil mobile sont les plus avantageux dans votre situation. Nous ne sommes pas non plus responsables pour des éventuels frais applicables en cas d'annulation anticipée du service.

Avant de demander le changement et de nous donner une procuration pour conclure un contrat avec le Nouveau Fournisseur de votre choix, vous devez confirmer que vous avez lu et accepté les conditions générales et les plans tarifaires du Nouveau Fournisseur.

En remplissant le formulaire de l'Appli et en cliquant sur "Changer de fournisseur", vous acceptez de donner une procuration à la Banque pour conclure un contrat de service en votre nom et pour votre compte avec le Nouveau fournisseur de votre choix, sur la base des informations que vous nous avez fournies.

La procuration est valable jusqu'à sa révocation. Les actes juridiques que la Banque a accomplis en votre nom et pour votre compte avant que vous ne nous informiez de cette décision n'en seront pas affectés. Le service Max Bills et la procuration prennent fin à la conclusion du contrat de service avec le Nouveau Fournisseur.

Afin d'éviter tout doute, la Banque demeure une tierce partie au contrat entre vous et le Nouveau Fournisseur. Dans le processus de changement de fournisseur de services, la Banque agit uniquement comme votre représentant pour transférer votre décision au fournisseur choisi et pour conclure un nouveau contrat en votre nom. La Banque n'est pas responsable de la qualité des services fournis par le Nouveau fournisseur, ni de l'adéquation du plan tarifaire et du choix du fournisseur sélectionné à vos besoins. Nous n'intervenons pas lors du renouvellement du contrat ou en cas de litige entre vous et le Nouveau Fournisseur.

f) Droit de rétractation

Vous avez le droit de résilier le contrat de service avec le Nouveau Fournisseur, conclu via notre Appli, sans pénalité et sans motif, dans un délai de quatorze (14) jours calendrier à compter de la réception de la confirmation du contrat par le Fournisseur Actuel. Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez informer le Fournisseur Actuel de cette décision par une déclaration claire (par ex. par lettre ou e-mail). Nous vous conseillons d'utiliser le modèle de formulaire de rétractation qui peut être téléchargé sur le site Internet du Nouveau Fournisseur.

V. CENTRE DE SATISFACTION CLIENT ET TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

A. Centre de satisfaction Client

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

Les Clients qui ont adhéré à la Souscription Light (voir ci-dessus Section IV.A "Adhésion") pourront demander une intervention humaine en suivant les étapes mentionnées dans la FAQ de notre Site Web. Il est également possible de prendre contact avec la Banque à l'adresse électronique suivante : info@aion.be.

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

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

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

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

Si le Client est d'avis que le Centre de satisfaction Client n'a pas trouvé de solution adaptée à son problème, il/elle pourra engager une procédure de réclamation officielle. Les plaintes doivent être envoyées par courrier électronique à complain@aion.be.

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

Les Clients ayant le statut de consommateurs (personnes physiques agissant hors du cadre de leurs activités professionnelles) et qui ne sont pas satisfaits de la position de la Banque pourront saisir le médiateur sur les questions financières (« Ombudsfin ») :

Ombudsfin
North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, 8 (bte 2)
1000 Bruxelles
Belgique
E-mail : ombudsman@ombudsfin.be
Fax : +32 2 545 77 79

Web : https://www.ombudsfin.be/

VI. DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

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

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