



## CONTRAT DE GESTION DISCRÉTIONNAIRE (SEMI-AUTOMATISÉE) DE PORTEFEUILLE

### Table des matières

1.	OBJET DU PRÉSENT DOCUMENT	2
2.	RELATION AVEC LES CONDITIONS GÉNÉRALES	2
3.	DÉFINITIONS	2
4.	PORTÉE ET NATURE DU SERVICE	4
5.	PROFIL D'INVESTISSEMENT DU CLIENT	4
6.	STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT	4
7.	GESTION DE PORTEFEUILLE	5
8.	DÉCLARATIONS ET GARANTIES DU CLIENT	6
9.	SERVICES DE GARDE	7
10.	FRAIS ET COMMISSIONS	7
11.	RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE	7
12.	RESPONSABILITÉ DU CLIENT	8
13.	RECHARGE (« TOP-UP »)	8
14.	DEMANDES DE RETRAIT	8
15.	AVOIRS DES CLIENTS	9
16.	AGREGATION	9
17.	SEUILS D'INVESTISSEMENT	9
18.	RAPPORTS	9
19.	DURÉE ET RÉSILIATION	10
20.	DÉCÈS DU CLIENT	10
21.	CONFLIT D'INTÉRÊTS	10
22.	INFORMATIONS À CARACTÈRE PERSONNEL	11
23.	RÉGIME COMPENSATOIRE	12
24.	DIVERS	13
25.	LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPÉTENT	15

## 1. OBJET DU PRÉSENT DOCUMENT

1.1. Ce contrat (le "**Contrat** ") régit les relations entre (A) AION Bank SA, établissement de crédit de droit belge, dont le siège social est situé à Manhattan Center, Avenue du Boulevard 21, 1210 Bruxelles, Belgique, immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 403.199.306, TVA: BE403.199.306 (la "**Banque** "), et (B) vous (le "**Client** " ou "**Vous** ").

Les Parties A et B sont désignées ensemble comme les " Parties " et individuellement comme une " Partie ".

1.2. Le Client est titulaire d'une Souscription Premium active au sein de la Banque. Dans le cadre de cette Souscription Premium, le Client a accès à un service de gestion de portefeuille (semi-automatisée) (le "**Service** ").

1.3. Le Service est offert par la Banque.

1.4. La portée du Service et les obligations des Parties dans le cadre du service sont définies dans le présent Contrat.

## 2. RELATION AVEC LES CONDITIONS GÉNÉRALES

2.1. Le Service est offert dans le cadre des Conditions Générales de la Banque telles qu'approuvées par le Client (les " Conditions Générales "). Sauf disposition contraire du présent Contrat, tout terme commençant par une majuscule a la même signification que celle prévue dans les Conditions Générales.

2.2. En cas de divergence entre le présent Contrat et les Conditions Générales, le présent Contrat prévaut.

## 3. DÉFINITIONS

3.1. Les termes suivants ont la signification suivante :

- 3.1.1. Banque : a le sens prévu à l'Article 1.1.
- 3.1.2. Client de détail : client de détail au sens de l'arrêté royal du 19 décembre 2017 portant application des règles et modalités de la Directive concernant les marchés et les instruments financiers, avec ses modifications successives.
- 3.1.3. Conditions générales : a le sens prévu à l'Article 2.1.
- 3.1.4. Contrat : le présent contrat de gestion discrétionnaire (semi-automatisée) de portefeuille.
- 3.1.5. Dépositaire : a le sens qui lui est donné à l'Article 9.1. Les Dépositaires facilitent l'accès au marché des valeurs mobilières en fournissant aux investisseurs institutionnels ou aux prestataires de services financiers de la chaîne d'investissement des services liés aux placements en valeurs mobilières (par exemple, garde, administration des actifs, services fiscaux et de change, gestion des garanties, financement des titres).
- 3.1.6. EEE : l'Espace économique européen.
- 3.1.7. ETF : Exchange Traded Fund (fond coté en bourse).
- 3.1.8. FX : signifie opération de change de devise.
- 3.1.9. Jour ouvrable bancaire : tous les jours sauf tous les samedis, dimanches, jours fériés et jours où le siège social de la Banque en Belgique n'est pas ouvert.
- 3.1.10. MTF : *Multi-Trading Facility* (plateforme multilatérale de négociation).
- 3.1.11. OTF : *Organised Trading Facility* (plateforme de négociation organisée).
- 3.1.12. Partie : a le sens prévu à l'Article 1.1.
- 3.1.13. Règlements sur le blanchiment d'argent : Directive (UE) 2018/843 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2018 modifiant la directive (UE) 2015/849 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme, et modifiant les directives 2009/138/CE et 2013/36/UE et toute mesure européenne ou nationale de transposition applicable à la Banque.
- 3.1.14. RGPD : le Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679.
- 3.1.15. Service : a le sens prévu à l'Article 1.2.

#### 4. PORTÉE ET NATURE DU SERVICE

- 4.1. La Banque offre des services de gestion de portefeuille discrétionnaire (semi-automatisés). La Banque ne fournit pas de conseils, mais effectue des transactions financières à sa discrétion au nom du Client, conformément à l'allocation des actifs du Client.
- 4.2. Dans le cadre du Service, le Client mandate la Banque, avec autorisation de sous-déléguer à des tiers, d'investir et de gérer les montants que le Client souhaite allouer au Service ainsi que tous les actifs de quelque nature que ce soit que la Banque pourra acquérir au nom du Client dans l'exécution du Service.
- 4.3. Le mandat confié à la Banque est de nature discrétionnaire, ce qui signifie que la Banque décidera seule si et de quelle manière elle investit les avoirs du Client, étant entendu que la Banque agira toujours dans le meilleur intérêt du Client.
- 4.4. Conformément au mandat susmentionné, le Client renonce à son droit d'intervenir dans la gestion de ses avoirs dans le cadre du Service et il comprend qu'il ne sera pas en mesure d'effectuer des transactions spécifiques ou de donner à la Banque des ordres pour effectuer des transactions spécifiques (par exemple, acquérir ou vendre un instrument financier spécifique).

#### 5. PROFIL D'INVESTISSEMENT DU CLIENT

- 5.1. La Banque, à l'aide des outils et logiciels pertinents, en ce compris des algorithmes, assure la gestion (semi-automatisée) du portefeuille du Client en fonction du profil d'investissement du Client. Le profil d'investissement prend notamment en compte les objectifs d'investissement du Client, sa connaissance et son expérience des services et instruments financiers ainsi que sa situation financière.
- 5.2. Le Client peut mettre à jour son profil d'investissement de temps à autre. La mise à jour du profil d'investissement d'un Client peut entraîner une modification de son objectif de répartition d'actifs. La Banque réallouera les actifs du Client en conséquence et informera le Client de toute transaction effectuée. Si le changement de profil est tel que l'investissement du Client doit cesser, la Banque se réserve le droit de suspendre le Contrat et de retirer les avoirs du Client de tout instrument financier.
- 5.3. Le Client est considéré et sera traité comme un Client de détail et bénéficiera du régime juridique de protection qui y est associé.

#### 6. STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT

- 6.1. La Banque propose neuf (9) portefeuilles d'investissement différents composés de parts de ETFs et correspondant à diverses stratégies d'investissement, y compris des stratégies d'investissements thématiques.
- 6.2. Le Client a été informé de la stratégie d'investissement suivie par la Banque et a donné son accord à celle-ci. Le Client est conscient et accepte tous les risques associés à cette stratégie d'investissement. Plus d'informations à ce sujet sont disponibles à l'Annexe I.
- 6.3. Des restrictions peuvent être d'application quant au nombre de portefeuilles différents que le Client peut créer.

## 7. GESTION DE PORTEFEUILLE

### 7.1. Politique de Meilleure Exécution

- 7.1.1. La Banque effectue des transactions sans désavantager ses Clients. Conformément aux règles applicables, elle prend certaines mesures pour obtenir le meilleur résultat possible, en tenant compte du prix, des coûts, de la rapidité, de la probabilité d'exécution et de règlement, de la taille, de la nature ou de toute autre considération pertinente à l'exécution de l'ordre. Lorsqu'elle effectue des transactions, la Banque assure la meilleure exécution possible (également aux négociations individuelles ou aux ordres groupés ou agrégés), ce qui signifie que les transactions doivent être effectuées aux meilleures conditions raisonnablement disponibles.
- 7.1.2. La Banque traite tous les clients de façon équitable et prend toutes les décisions quant aux instruments à acheter et au moment de les négocier pour le compte de ses Clients. La Banque regroupe et compense tous les ordres des clients et négocie sur une base consolidée. Les étapes du processus sont les suivantes :
  - 7.1.2.1. Un algorithme examine l'objectif de chaque client afin de générer des ordres individuels ;
  - 7.1.2.2. Tous les ordres individuels sont agrégés et compensés en interne, générant des ordres d'exécution uniques par instrument ;
  - 7.1.2.3. La Banque exécute les ordres de transaction conformément aux meilleures pratiques d'exécution susmentionnées ; et
  - 7.1.2.4. Après l'exécution et le règlement de paiement, les instruments nouvellement détenus sont enregistrés sur le compte du Client et une confirmation de transaction est envoyée au Client.
- 7.1.3. Afin d'assurer la meilleure exécution, la Banque examine périodiquement ses procédures, ses choix de systèmes de négociation, ses arrangements et tout autre facteur d'exécution pertinent.
- 7.1.4. La Banque exécute les opérations de diverses manières, notamment au moyen de carnets d'ordres électroniques, de prestataires de services de détail, de croisements d'agences, de systèmes algorithmiques téléphoniques et électroniques et, le cas échéant, a recours à des représentants désignés qui s'engagent à assurer la meilleure exécution possible pour les clients. La Banque tient un registre de toutes les transactions susmentionnées. Celles qui n'entrent pas dans les catégories ci-dessus peuvent avoir une liquidité restreinte ou des possibilités de négociation restreintes.
- 7.1.5. La Banque exécutera la transaction dès que raisonnablement possible, à moins qu'un retard ne serve mieux les intérêts du Client. Les opérations seront traitées dans le même ordre qu'elles ont été générées par le système, à moins que des conditions particulières ne s'appliquent à certaines opérations qui pourraient modifier leur ordre de priorité.
- 7.1.6. La Banque détermine de façon discrétionnaire le lieu d'exécution d'une transaction, lequel peut être une bourse, un MTF, un OTF ou un courtier.
- 7.1.7. La Banque exécute généralement les transactions de façon bimensuelle. Elle peut toutefois modifier les jours de négociation ou décider de le faire moins fréquemment si elle le juge nécessaire ou souhaitable, à sa discrétion.

## 7.2. Investissement fractionnaire

- 7.2.1. Afin de fournir au Client un portefeuille équilibré quel que soit le montant investi, la Banque peut attribuer au Client une fraction d'un ETF. Cela signifie que lorsque le montant investi ne permet pas à la Banque de construire un portefeuille cohérent avec l'appétit pour le risque du Client en utilisant des actions entières, la Banque arrondira au nombre inférieur d'actions entières le plus proche et créera des droits fractionnaires. Le portefeuille du Client est ainsi toujours en ligne avec son niveau de risque et la politique de rééquilibrage.
- 7.2.2. Lorsque le Client détient des droits fractionnaires, le Client en sera le seul bénéficiaire. À l'instar des parts entières d'ETFs du Client, la Banque les protégera pour le Client conformément à ses permissions et aux règles applicables.

## 7.3. Stabilisation

- 7.3.1. La Banque peut, de temps à autre, effectuer certaines transactions pour le compte du Client lorsque le prix peut avoir été influencé par des mesures prises pour le stabiliser. La stabilisation permet de maintenir artificiellement le cours d'un titre sur le marché pendant la période de vente au public de nouveaux titres. La stabilisation peut affecter non seulement le prix de la nouvelle émission, mais aussi le prix d'autres titres. La stabilisation peut avoir pour effet de maintenir le prix de certains titres à un niveau plus élevé qu'il ne l'aurait été pendant la période de stabilisation. La Banque s'efforcera de ne pas participer à la stabilisation. Le fait qu'une nouvelle émission ou un titre connexe soit stabilisé ne doit pas être considéré comme une indication du niveau d'intérêt des investisseurs, ni du prix auquel ils sont prêts à acheter les titres.

## 8. DÉCLARATIONS ET GARANTIES DU CLIENT

- 8.1. Le Client déclare qu'il est le plein propriétaire des fonds investis dans le Service et qu'il a tous les droits nécessaires pour investir ces fonds dans le Service.
- 8.2. Le Client déclare et garantit qu'il est une personne physique âgée d'au moins dix-huit (18) ans et qu'il a la capacité juridique nécessaire pour conclure le présent Contrat et qu'il assume toutes les obligations et accorde tous les droits que le Contrat comporte.
- 8.3. Le Client déclare qu'il a fourni honnêtement, fidèlement et pleinement à la Banque toutes les informations pertinentes pour qu'elle ait une vision claire de son profil d'investissement et, en particulier, pour qu'elle comprenne les objectifs d'investissement du Client, ses connaissances et son expérience en services et instruments financiers et sa situation financière.
- 8.4. Le Client comprend et accepte que de nombreux risques sont associés à l'investissement dans des instruments financiers. Les risques les plus courants peuvent être résumés comme suit (liste non exhaustive) :

- 8.4.1. Les performances passées ne sont pas un indicateur des performances futures ;
- 8.4.2. La valeur des placements peut fluctuer à la hausse comme à la baisse ;
- 8.4.3. Il n'y a aucune garantie de réaliser un profit et les Services peuvent entraîner une perte, éventuellement pour la totalité de l'investissement ;
- 8.4.4. Le prix ou la valeur des placements peut fluctuer considérablement ;
- 8.4.5. Les distributions de revenu peuvent fluctuer considérablement.

## 9. SERVICES DE GARDE

- 9.1. La Banque protège les avoirs du Client en tant que dépositaire autorisé.
- 9.2. Les revenus générés par les investissements composant le portefeuille du Client (p. ex. dividendes, intérêts, etc.) seront versés au portefeuille du Client et pourront être réinvestis. La Banque ne paiera ni ne créditera d'intérêts au Client lorsqu'elle détient des espèces pour le compte du Client dans le cadre du Service.
- 9.3. En tant que dépositaire, la Banque peut, à l'occasion, recevoir des dividendes, des intérêts et d'autres droits ou paiements à l'égard des placements que le Client détient et peut, au besoin : (i) retenir ou déduire l'impôt ou d'autres montants de ces paiements et (ii) déduire du compte associé du Client tous les frais encourus par celui-ci pour s'acquitter de ces obligations. Il est de la seule responsabilité du Client de réclamer ces retenues ou déductions lorsque le Client est admissible à le faire.
- 9.4. Le Client reconnaît que la Banque se réserve le droit d'externaliser certains services de garde à des tiers réglementés (sous-dépositaires).

## 10. FRAIS ET COMMISSIONS

- 10.1. Tous les frais et coûts, à l'exception des taxes applicables, dus par le Client pour le Service sont inclus dans les frais d'adhésion du Client.

## 11. RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

- 11.1. La Banque s'engage à fournir le Service de manière professionnelle.
- 11.2. La Banque n'est responsable que des dommages directs et des pertes découlant d'un manquement à ses obligations en vertu du présent Contrat ou de la loi applicable. La Banque n'est pas responsable des conséquences résultant d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure au sens large. Le simple fait que le(s) portefeuille(s) du Client perde(nt) de la valeur ne signifie pas que la Banque est responsable.
- 11.3. Les obligations de la Banque au titre du présent Contrat sont des obligations de moyen.

## 12. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

12.1. Le Client est responsable et indemniserà tout dommage subi par la Banque et résultant de la violation par le Client de l'une quelconque de ses obligations contractuelles ou légales.

12.2. Le Client est responsable de toutes les pertes résultant de transactions non autorisées où :

12.2.1. Le Client a, intentionnellement ou par faute grave, compromis la sécurité de son accès à l'application et/ou au service ou n'a pas respecté ses obligations d'utiliser l'application et/ou le service d'une manière prescrite par le présent Contrat; ou

12.2.2. Le Client omet d'informer la Banque d'une transaction non autorisée ou incorrecte dans les douze (12) mois suivant la date de cette transaction.

## 13. RECHARGE (« TOP-UP »)

13.1. Pour activer le Service, le Client doit recharger (« top up ») son portefeuille avec le seuil d'investissement minimum défini à l'Article 17.

13.2. Il peut s'écouler un certain temps entre la décision du Client d'effectuer un rechargement et la réception des liquidités investies dans le portefeuille du Client. La Banque n'est pas responsable des dommages ou pertes résultant de retards potentiels.

13.3. La Banque peut offrir au Client la possibilité d'établir des recharges automatiques (c'est-à-dire des ordres permanents) de son portefeuille.

13.4. Afin de limiter les coûts des transferts d'argent et des frais de change, la Banque peut regrouper (également appelés "agrégation") les recharges du Client avec celles d'autres clients. Le Client accepte que son argent soit déposé sur un compte avec celui d'autres clients et, le cas échéant, que le Client ne bénéficie pas d'une créance sur une somme spécifique sur un compte spécifique. Dans un tel cas, étant donné que la créance du Client porterait sur un fond commun, s'il y a une perte, le Client pourrait subir cette perte au prorata.

## 14. DEMANDES DE RETRAIT

14.1. Les demandes de retrait doivent être faites par le biais de l'Application et sont soumises aux seuils d'investissement mentionnés à l'Article 17.

14.2. Lorsqu'un Client fait une demande de retrait, la Banque peut limiter le compte bancaire de destination au compte bancaire que le Client a utilisé pour investir dans le Service. Dans des circonstances exceptionnelles, la Banque peut ne pas être en mesure de vendre tous les actifs nécessaires pour satisfaire intégralement la demande de retrait du Client (par exemple, lorsque le carnet d'ordres d'un ETF particulier est inférieur à la taille minimale requise pour son exécution en bourse). Dans ce cas, la Banque fera de son mieux pour vendre le reste des actifs à concurrence de la demande de retrait lors des séances de négociation suivantes. La Banque peut être amenée à effectuer un ou plusieurs virements sur le compte bancaire du Client au titre d'une même demande de retrait. L'argent sera transféré dans la devise du portefeuille du Client et, si cette devise diffère de la devise du compte bancaire du Client, le Client accepte la responsabilité de tous les frais de change et autres frais associés à la transaction, ce qui signifie que le Client peut recevoir moins que prévu. Il peut s'écouler jusqu'à quatorze (14) jours bancaires ouvrables avant que l'argent demandé n'arrive dans le compte du Client.

14.3. La Banque se réserve le droit de retourner les fonds à la source lorsque le Client demande un retrait dans les soixante (60) jours calendrier suivant un paiement par carte de débit.

## 15. AVOIRS DES CLIENTS

15.1. Les actifs du Client sont détenus dans des comptes ségrégués. En séparant correctement les actifs du Client, en supposant qu'aucun emprunt d'argent ou d'actions n'est contracté et qu'aucune position future n'est détenue, les avoirs du Client peuvent lui être restitués intégralement en cas de défaut de la Banque.

## 16. AGREGATION

16.1. La Banque peut mettre en commun (aussi appelée "agrégation") les transactions du Client avec celles d'autres clients. Elle ne le fera que si elle estime que cela ne risque pas de désavantager la position nette globale du Client.

## 17. SEUILS D'INVESTISSEMENT

17.1. Un investissement initial minimum de 100 EUR est nécessaire pour activer le Service. Si la valeur du portefeuille du Client tombe en dessous de ce seuil, la Banque se réserve le droit de liquider le portefeuille et/ou de clôturer le(s) compte(s).

17.2. Si le Client demande la liquidation de plus de 90% de la valeur de son portefeuille (telle qu'affichée dans l'Application au moment de la demande) en une seule demande, la Banque se réserve le droit de liquider le portefeuille et/ou de fermer le ou les comptes.

## 18. RAPPORTS

18.1. La Banque fournira au Client :

- 18.1.1. Un rapport mensuel indiquant la valeur du portefeuille du Client, ses avoirs, les espèces déposées/retirées et l'historique des opérations effectuées au cours du mois ; et
- 18.1.2. Un relevé de transaction peu de temps après qu'une transaction a été effectuée pour le compte du Client.

## 19. DURÉE ET RÉSILIATION

- 19.1. Le Contrat est conclu lorsque le Client active le Service dans l'Application et demeure en vigueur indéfiniment.
- 19.2. La Banque peut résilier le présent Contrat en donnant un préavis de 30 jours par courriel, par lettre (recommandée) ou via l'Application.
- 19.3. La Banque peut mettre fin au présent Contrat sans préavis dans les circonstances suivantes :
  - 19.3.1. Le Client est en violation de ses obligations contractuelles envers la Banque ou de l'une quelconque de ses obligations légales ;
  - 19.3.2. La Banque a des raisons de soupçonner une utilisation frauduleuse du Service ;
  - 19.3.3. La Banque soupçonne le Client de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme ou d'activités similaires.
- 19.4. Le présent Contrat prendra également automatiquement fin si :
  - 19.4.1. La Souscription du Client prend fin pour quelque raison que ce soit ; ou
  - 19.4.2. Le Client descend en gamme ou modifie d'une autre manière sa Souscription, de telle façon qu'il/elle n'a plus accès au Service.
- 19.5. Le Client peut résilier le présent Contrat à tout moment en utilisant la section dédiée à cette fin dans l'Application. Le Contrat prendra fin immédiatement, sans préjudice du temps nécessaire pour liquider le portefeuille du Client qui peut prendre jusqu'à un (1) mois. La Banque ne peut être tenue responsable de la fluctuation des prix des actifs du Client entre la demande de résiliation du Contrat par le Client et la liquidation du portefeuille du Client. La clôture ou la réduction de l'investissement en dessous du seuil applicable de l'ensemble du portefeuille du Client équivalra à la résiliation du présent Contrat.

## 20. DÉCÈS DU CLIENT

- 20.1. Le décès du Client n'entraîne pas la résiliation automatique du présent Contrat. Le Client autorise par la présente la Banque à continuer à gérer son patrimoine après son décès tant que la Banque n'aura pas reçu d'autre demande de la part des héritiers valides du Client.

## 21. CONFLIT D'INTÉRÊTS

- 21.1. La Banque ou toute personne qui lui est liée peut effectuer certaines transactions pour le Client lorsqu'elle, ou un autre de ses clients, a une obligation qui peut entrer en conflit avec celle de la Banque envers le Client. La Banque a élaboré des protocoles de gestion des conflits d'intérêts qui lui permettent d'agir sans parti pris ou de nuire aux intérêts du client. Les employés de la Banque reçoivent une formation sur les protocoles et les normes de conduite auxquels ils doivent se conformer. La direction de la Banque est responsable de s'assurer que les protocoles sont respectés et de régler tout conflit qui pourrait survenir. La Banque informera le Client si elle croit raisonnablement qu'elle ne peut pas gérer adéquatement un conflit d'intérêts.
- 21.2. La Banque s'engage à prendre des mesures pour reconnaître, superviser, examiner et résoudre les conflits d'intérêts. La Banque reconnaît qu'il n'est pas possible d'éliminer toutes les sources de conflit d'intérêts ; cependant, la protection du bien-être des clients demeure l'objectif premier de la Banque.
- 21.3. Voici des exemples de conflits d'intérêts :
- 21.3.1. Lorsque la Banque a un intérêt financier direct ou indirect dans une entreprise commerciale à laquelle le Client est lié ;
- 21.3.2. Lorsque la Banque a une association ou une relation personnelle avec les personnes touchées ou susceptibles d'être touchées par l'information ou la question en question ;
- 21.3.3. Lorsque la Banque a déjà eu un lien avec une personne touchée ou susceptible d'être touchée par les renseignements ou l'enjeu en question ;
- 21.3.4. Lorsque la Banque a un intérêt découlant d'un groupe d'intérêt commun, tel qu'une association professionnelle ou une autre société publique ou privée ;
- 21.3.5. Lorsque la Banque accepte des cadeaux et/ou des marques d'hospitalité ou de divertissement,
- 21.3.6. Lorsque la Banque a une relation personnelle étroite avec quelqu'un qui a un intérêt tel que décrit ci-dessus ;
- 21.4. La Banque tient un registre des conflits qui surviennent et note comment chaque conflit a été suivi et comment une solution a été élaborée et appliquée pour résoudre le problème et éviter que les intérêts du Client ne soient affectés. L'efficacité des protocoles de la Banque est évaluée par les membres du personnel de vérification interne qui exercent leurs fonctions en toute indépendance.
- 21.5. Lorsque les fonctions de la Banque pourraient créer un conflit interne, elle sépare les tâches de façon appropriée. Les fonctions opérationnelles sont maintenues et exercées séparément des fonctions de front office et un niveau approprié de qualification, d'expertise et de supervision est appliqué.

## 22. INFORMATIONS À CARACTÈRE PERSONNEL

- 22.1. La Banque s'engage à protéger les informations personnelles du Client. Le Client déclare adhérer à la politique de confidentialité de la Banque qui est disponible sur le site Web suivant : <https://www.aion.be/fr/politique-de-confidentialite>.

- 22.2. Conformément aux Règlements sur le blanchiment d'argent et afin de fournir les services au Client, la Banque recueille, utilise, partage et conserve certains renseignements sur le Client, y compris des renseignements personnels. La Banque peut utiliser ces informations pour effectuer des recherches électroniques dans des bases de données privées et publiques. La Banque conservera des registres de toute information qu'elle obtiendra.
- 22.3. La Banque s'efforce de protéger les informations personnelles du Client. À l'exception de ce qui est prévu ailleurs dans le présent Contrat ou de ce qui est exigé en vertu d'une loi, d'une règle ou d'un règlement et conformément à sa politique de confidentialité, la Banque ne communiquera, ne vendra ni ne transférera vos renseignements personnels à un tiers.
- 22.4. La Banque enregistrera les renseignements personnels du Client sous une forme permettant de l'identifier pendant cinq (5) ans et, dans certains cas (par exemple, en raison d'exigences réglementaires), la Banque pourra conserver les renseignements personnels du Client pendant une période plus longue. La Banque ne conservera pas les renseignements personnels du Client plus longtemps que ne l'exige la loi. Les renseignements personnels du Client peuvent être traités ou transférés ou divulgués par nous, nos fournisseurs, nos sous-traitants et des tiers (tels que des bourses ou des organismes de réglementation).
- 22.5. Dans certains cas, la Banque peut exiger du Client qu'il lui fournisse des informations et/ou des documents supplémentaires. Le Client s'engage à fournir ces informations et/ou documents à la Banque dans un délai raisonnable. Le Client accepte que, s'il ne fournit pas les informations/documents demandés, la Banque peut suspendre le Service ou prendre toute autre mesure à l'encontre du Client en ce qui concerne son Compte si cela est nécessaire pour lui permettre de poursuivre ses objectifs commerciaux légitimes ou de se conformer à toute loi, règle ou réglementation pertinente.
- 22.6. La Banque peut transférer les informations personnelles du Client en dehors de l'EEE uniquement conformément à sa politique de confidentialité.
- 22.7. La Banque peut utiliser les renseignements personnels du Client pour améliorer l'expérience de l'utilisateur ou pour fournir d'autres renseignements ou documents de marketing. Le Client a le droit de demander que ses informations personnelles ne soient pas utilisées à des fins de marketing. Le Client peut exercer ce droit à tout moment en modifiant ses préférences dans l'Application ou en le notifiant directement à la Banque.
- 22.8. Le Client peut demander des copies de ses renseignements personnels détenus par la Banque ou par l'un des prestataires de services tiers avec lesquels la Banque travaille en communiquant directement avec la Banque. La Banque peut facturer des frais pour fournir ces informations au Client, conformément aux lois et règlements de la juridiction concernée.
- 22.9. Le Client s'engage à s'assurer que les renseignements personnels que la Banque détient sur lui sont à jour et exacts. Pour plus de détails sur les raisons et les procédures de la Banque concernant la collecte, l'utilisation, le partage et le stockage des renseignements personnels du Client, veuillez consulter la politique de confidentialité de la Banque.

## 23. RÉGIME COMPENSATOIRE

- 23.1. La Banque est membre du Fonds de garantie belge.
- 23.2. Toutes les sommes détenues sur des comptes auprès de la Banque, les bons d'épargne et les instruments financiers sont respectivement protégés par des systèmes de garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs :
- 23.2.1. Toutes les sommes détenues sur les comptes auprès de la Banque et les bons d'épargne du déposant sont couverts par le Fonds de garantie à concurrence de 100.000 EUR (quelle que soit la devise) ; et
- 23.2.2. Les instruments financiers sont couverts par le Fonds de garantie à concurrence de 20.000 EUR (quelle que soit la devise des instruments financiers).
- 23.3. Pour plus d'informations, veuillez consulter : <https://www.fondsdegarantie.belgium.be/fr>.

## 24. DIVERS

### 24.1. Communication

- 24.1.1. Tous les renseignements, relevés et rapports de quelque nature que ce soit seront mis à la disposition du Client par le biais de l'Application et, si la Banque le juge approprié, envoyés au Client par courrier électronique ou par d'autres moyens (p. ex. lettre, etc.).
- 24.1.2. La Banque peut enregistrer et surveiller ses conversations téléphoniques avec le Client. La Banque conservera les enregistrements pendant au moins la période exigée par la loi et pas plus longtemps que nécessaire en ce qui a trait aux fins pour lesquelles ils sont traités conformément à sa politique de confidentialité.

### 24.2. Modification du Contrat

- 24.2.1. La Banque peut modifier unilatéralement le présent Contrat. Toute modification sera notifiée au Client via l'Application et/ou par e-mail et entrera en vigueur un (1) mois à compter de la date de notification.
- 24.2.2. Un amendement au présent Contrat requis par la loi, une décision administrative ou judiciaire, un règlement ou toute directive ou communication de quelque nature que ce soit d'une autorité entrera en vigueur dès sa communication au Client.
- 24.2.3. Si le Client n'est pas d'accord avec la modification, il peut résilier le Contrat dans le délai de préavis prévu au paragraphe 24.2.1. Le défaut de réaction du Client à une telle notification dans ce délai de préavis équivaudra à l'acceptation de la modification.

### 24.3. Cession et transfert

- 24.3.1. Le Client n'a pas le droit de céder et/ou de transférer tout ou partie du présent Contrat sans le consentement préalable, écrit et exprès de la Banque
- 24.3.2. La Banque a le droit de céder ou de transférer la totalité ou une partie des droits et obligations résultant présent Contrat. Le cas échéant, ceci sera traité comme une modification et sera effectué conformément à l'Article 24.2, sans préjudice d'un transfert général qui pourrait avoir lieu dans le cadre d'une restructuration d'entreprise ou d'un transfert d'actifs.
- 24.4. Taxes
- 24.4.1. À la fin de chaque année, la Banque fournira au Client un résumé de tous les événements imposables sur son portefeuille, tels que les distributions de dividendes et les achats et ventes d'actifs.
- 24.4.2. Le Client reconnaît et accepte que l'obligation de remplir et de soumettre les déclarations fiscales appropriées auprès des autorités fiscales compétentes est d'abord et avant tout sa propre obligation.
- 24.5. Droits de rétractation
- 24.5.1. Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date à laquelle le Service est activé ou de la date à laquelle il reçoit copie du présent Contrat, la date la plus tardive étant retenue, pour annuler le Service. La Banque vendra tous les investissements effectués pour le compte du Client mais ne sera pas responsable de toute perte de marché que le Client pourrait subir en conséquence.
- 24.6. Plaintes et demandes

- 24.6.1. Toute plainte ou demande doit être introduite par l'intermédiaire du Centre de satisfaction client de la Banque. Ce libre-service est un service qui génère des réponses automatisées.
- 24.6.2. Les Clients ont également un accès direct à un chat avec des employés humains. Ce chat sera disponible les Jours ouvrables bancaires et pendant les heures d'ouverture (de 9 h à 17 h). Les Jours ouvrables bancaires sont sujets à changement. Veuillez consulter la FAQ de la Banque pour plus de renseignements sur les Jours ouvrables bancaires. En cas de besoin, des contacts par SMS, téléphone ou email seront organisés.
- 24.6.3. Les Clients qui ont perdu leur téléphone et ne peuvent pas accéder à la section correspondante du site Internet de la Banque (par exemple en raison d'une restriction de carte) peuvent joindre le centre d'urgence en utilisant le numéro de téléphone qu'ils trouvent dans la FAQ de la Banque. Veuillez noter que ce canal ne devrait être utilisé que si la section pertinente de l'application ou du site Web de la Banque n'est pas disponible.
- 24.6.4. Un Client qui souhaite signaler un problème doit se référer aux instructions pertinentes disponibles sur l'Application ou dans la FAQ. Le Centre de satisfaction client s'efforcera toujours de trouver une solution adéquate dans un délai raisonnable.
- 24.6.5. Si le Client est d'avis que le Centre de satisfaction client n'a pas trouvé une solution appropriée à son problème, il pourra entamer une procédure officielle de réclamation auprès de la Banque. Les plaintes seront traitées dans les délais prévus par la réglementation applicable. Les réponses et le règlement des plaintes doivent être envoyés en format PDF à l'adresse électronique du Client, fournie lors du processus d'adhésion.
- 24.6.6. Les Clients qui ont la qualité de consommateurs (personnes physiques agissant en dehors du cadre de leurs activités professionnelles) et qui ne sont pas satisfaits de la position de la Banque peuvent s'adresser à :

le Médiateur belge en matière financière ("Médiateur") :

Ombudsfm North Gate II, Boulevard Roi Albert II, 8 (boîte 2), 1000 Bruxelles, Belgique

Courriel : [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)

Fax : +32 2 545 77 79

Web : [www.ombudsfm.be](http://www.ombudsfm.be)

## 25. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPÉTENT

- 25.1. Tous les droits et obligations du Client et de la Banque en vertu du présent Contrat sont régis par le droit belge et doivent être interprétés conformément à celui-ci.
- 25.2. Sans préjudice des dispositions légales impératives prévoyant la compétence d'autres juridictions (par exemple pour les consommateurs), la Banque et le Client peuvent saisir les tribunaux de Bruxelles, en tant que demandeur ou défendeur, pour tout litige découlant de ou lié directement ou indirectement à leur relation commerciale.

## ANNEXE I - PROFILS D'INVESTISSEMENT, PORTEFEUILLES ETF ET RISQUES

### I. PROFILS D'INVESTISSEMENT

Sur la base de l'enquête d'investissement complétée par le Client et sur la base de toutes les informations à la disposition de la Banque, la Banque classe le Client dans l'une des quatre catégories de profils d'investissement:

- A. Epargne seulement : le Client n'est pas prêt à prendre des risques d'investissement. La priorité du Client est de garder son argent en sécurité.
- B. Conservateur : la priorité du Client est de protéger son épargne. Le Client ne s'attend pas à des rendements élevés et se concentre davantage sur une croissance lente et stable. Le Client est prêt à courir un risque d'investissement faible.
- C. Modéré : la priorité du Client est de faire fructifier son argent via des placements et le Client accepte un niveau de risque modéré.
- D. Dynamique : le Client est prêt à prendre des risques d'investissement élevés. Le Client s'attend à des rendements élevés à long terme, mais reconnaît toutefois qu'il peut voir des fluctuations dans la valeur de son portefeuille à court et moyen terme.

### II. PORTEFEUILLES ETF

La Banque propose neuf (9) différents portefeuilles d'investissement composés de ETF. Bien que tous les portefeuilles soient exclusivement composés de ETF, ces derniers peuvent investir dans diverses catégories d'actifs, y compris (mais sans s'y limiter) des actions et des obligations.

La Banque propose neuf (9) portefeuilles de stratégie de base.

Parmi ces neuf portefeuilles, trois (3) conviennent habituellement aux Clients ayant un profil conservateur, trois (3) conviennent habituellement aux Clients ayant un profil modéré et trois (3) conviennent habituellement aux Clients ayant un profil dynamique.

La Banque peut aussi proposer d'autres portefeuilles d'investissement, notamment des portefeuilles thématiques. Les informations concernant les autres portefeuilles disponibles seront fournies dans l'Application et/ou sur le site Web de la Banque.

Les Clients peuvent toujours investir dans un portefeuille dont la cote de risque est inférieure à celle de leur profil de placement.

### III. RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS

Un ETF peut investir dans divers types d'instruments financiers.

Parmi les risques particuliers associés à un investissement dans des ETF qui détiennent des actions, on peut relever les suivants :

1. Le paiement de dividendes et la croissance ne sont pas garantis ;
2. Les sociétés dans lesquelles un ETF investit peuvent faire l'objet d'une liquidation, d'une faillite, d'une réorganisation judiciaire ou d'autres procédures similaires qui peuvent rendre les actions sans valeur ;
3. Les marchés boursiers peuvent perdre de la valeur ;
4. Les bénéfices des sociétés et les marchés financiers peuvent être volatils ;
5. S'il n'existe pas de marché reconnu pour les actions, celles-ci seront difficiles à vendre et il peut être difficile d'obtenir des informations précises sur leur valeur ;
6. Les investissements dans de petites sociétés sous-jacentes peuvent être difficiles à vendre si la liquidité du marché est réduite ;
7. La valeur de la participation d'une personne dans un ETF qui investit dans des sociétés étrangères peut être influencée non seulement par le rendement de ces sociétés, mais aussi par les taux de change, ce qui peut avoir une incidence défavorable sur la valeur des actions dans votre devise de référence.

Les titres à revenu fixe dans lesquels investissent les ETFs proposés sont émis par des gouvernements, des organismes gouvernementaux, des organismes quasi gouvernementaux et des autorités locales. Les principaux risques associés à ces titres comprennent :

1. Il existe peu de marchés reconnus sur lesquels ces titres sont négociés parce qu'ils sont négociés entre les émetteurs, leurs courtiers, les banques et les maisons de titres qui en font un marché ;
2. Le capital peut être perdu en cas de défaillance de l'émetteur ;
3. Le capital peut être érodé en raison des effets de l'inflation ; et
4. La valeur des titres à revenu fixe peut fluctuer à la hausse comme à la baisse.

Les fonds de placement collectif peuvent être agréés par un organisme de réglementation agréé ou non autorisé et non agréé. La Banque n'investira l'argent du Client que dans des fonds autorisés cotés sur des places boursières reconnues et dans des fonds négociés à la bourse de Londres qui ont un statut de « Reporting Fund » au Royaume-Uni approuvé par HMRC. Les principaux risques associés à l'investissement dans des fonds de placement collectif sont :

1. Il se peut qu'il n'y ait pas de marché reconnu pour les fonds d'investissement collectif car les parts/actions sont émises et rachetées par les gestionnaires des fonds ;

2. Les fonds peuvent être évalués à des fins d'établissement des prix et de négociation de façon quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, bimensuelle, ou même moins fréquemment par les gestionnaires de fonds ;
3. Les prix des investissements sous-jacents aux fonds varieront en fonction des marchés sur lesquels ils sont cotés ou négociés ;
4. Certains fonds agréés sont soumis à une surveillance plus stricte que d'autres ; et
5. Les fonds en devises autres que la GBP peuvent être affectés si les taux de change évoluent dans un sens défavorable, réduisant ainsi la valorisation des investissements en devises de base.

La Banque peut acheter un investissement libellé dans une devise autre que la devise de base convenue du portefeuille du Client en son nom. Les principaux risques associés à cette situation sont les suivants :

1. Une fluctuation des taux de change peut avoir un effet distinct, favorable ou défavorable, sur le gain ou la perte autrement subi par un investissement ;
2. Si vous constituez une garantie libellée dans une devise, vous pourriez faire l'objet d'appels de marge dans des circonstances où les obligations sont libellées dans une autre devise (en plus du risque d'appels de marge pour les fluctuations des valeurs relatives) ; et
3. Certaines devises ne sont pas librement convertibles et des restrictions peuvent être imposées sur la conversion et/ou le rapatriement de vos fonds, y compris les bénéfices ou les dividendes.