

Conditions Générales

bunq Business

19/12/2023 - V24

Contenu :

- Conditions Générales
- Prestations de Services - Business

Conditions Générales

1. Premiers pas avec bunq

Bienvenue chez bunq - Bank of The Free ! Nous sommes une banque moderne qui s'est engagée à rendre les produits bancaires simples, transparents et accessibles à tous. En tant qu'utilisateur bunq, vous avez accès à une gamme de fonctionnalités et de services conçus pour vous aider à gérer votre argent, à compenser vos émissions de CO2 et à effectuer vos opérations bancaires comme un local, que ce soit avec des paiements instantanés, des outils de budgétisation ou encore des objectifs d'épargne.

Ces conditions définissent vos droits et responsabilités, ainsi que ceux de bunq, lorsque vous utilisez notre plateforme bancaire. Nous savons que de tels documents juridiques peuvent être intimidants, c'est pourquoi nous avons fait tout notre possible pour nous assurer que nos conditions soient rédigées dans un langage clair et facile à comprendre.

Avant de commencer à utiliser bunq, nous vous encourageons à lire attentivement ces conditions afin de savoir à quoi vous attendre. Si vous ne les acceptez pas, vous ne pourrez pas utiliser nos services. Si vous avez des questions ou des doutes, n'hésitez pas à contacter notre équipe d'assistance. En utilisant bunq, vous acceptez d'être lié par ces conditions. Allons-y !

Lorsque vous ouvrez un compte chez nous, vous concluez un accord avec bunq B.V., une institution financière néerlandaise, et non avec l'une de nos succursales situées à l'étranger. Cela signifie que vous disposerez d'un compte néerlandais, régi par le droit néerlandais, même si un numéro de compte bancaire international (IBAN) non néerlandais est associé à votre compte.

Pour voir notre licence bancaire, consultez le « registre des agents financiers » mis à disposition par la Banque centrale des Pays-Bas sur www.dnb.nl. Pour nous trouver dans le registre du commerce néerlandais (Kamer van Koophandel), recherchez bunq B.V. ou le numéro suivant : 54992060.

Si vous souhaitez obtenir une copie de l'accord ou des présentes Conditions Générales, il vous suffit de nous le demander et nous vous les enverrons par e-mail.

Vous voulez nous envoyer une carte postale ? Notre adresse est Naritaweg 131-133, 1043 BS Amsterdam.

2. Politique de Confidentialité

Nous voulons nous assurer que vous comprenez comment nous traitons vos informations personnelles. Veuillez prendre le temps de lire attentivement la [Politique de Confidentialité](#) de bunq. Elle fournit des informations importantes sur la manière dont nous collectons, utilisons et partageons vos informations

personnelles. En utilisant nos Services, vous acceptez notre Politique de Confidentialité.

3. Communications

Préparez-vous à recevoir des messages, car nous vous enverrons des notifications push ! En acceptant le présent accord, vous nous autorisez à vous envoyer des messages par le biais de notifications push. Toutefois, si vous changez d'avis et ne souhaitez plus recevoir ces notifications, vous pouvez les désactiver à tout moment dans les paramètres de votre appareil. Veuillez noter que si vous choisissez de ne plus recevoir de notifications push, il se peut qu'il y ait une incidence sur la manière dont vous utilisez nos services.

Nous communiquerons toujours avec vous en anglais ou dans la langue de votre pays de résidence. Nous vous contacterons par le biais de la fonctionnalité de chat de l'application bunq ou par e-mail. Nous n'utiliserons aucun autre moyen pour communiquer avec vous. Pour être sûr de ne manquer aucun message important, nous vous recommandons de consulter fréquemment la fonctionnalité de chat.

Si vous doutez de la provenance d'un message ou si vous attendiez un message et qu'il n'est jamais arrivé, n'hésitez pas à contacter notre équipe d'assistance via le chat. Nous sommes toujours là pour vous aider.

4. Retour d'expérience

Vous avez une question à nous poser ou envie de faire un compliment ? Veuillez en priorité utiliser la fonctionnalité de chat de l'application bunq (chat d'assistance) pour toute question personnelle ou si vous souhaitez déposer une plainte. Si vous n'êtes pas en mesure d'utiliser le chat d'assistance, pour quelque raison que ce soit, vous pouvez également nous contacter par e-mail à l'adresse support@bunq.com.

Nous aimons les retours d'expérience de nos utilisateurs ! N'hésitez donc pas à nous faire part de vos suggestions ou commentaires. Nous sommes libres d'utiliser les commentaires que vous nous communiquez de la manière qui nous semble la plus appropriée, sans obligation ni restriction d'aucune sorte, dans le but de les métamorphoser en de nouvelles fonctionnalités et nouveaux produits exceptionnels.

5. Réclamations

Si vous avez une réclamation ou un commentaire à formuler, nous sommes là pour vous aider. Vous trouverez des informations au sujet de [notre procédure de réclamation sur notre site Internet](#).

Nous sommes également membres de l'Institut de traitement des plaintes en matière de services financiers (Kifid), une institution indépendante qui traite les réclamations relatives aux services financiers. Si vous avez suivi notre procédure de réclamation interne et que vous avez toujours besoin d'aide pour résoudre le

problème, vous pouvez vous adresser au Kifid pour obtenir de l'aide. Le verdict du comité d'appel du Kifid nous oblige. Veuillez noter que pour faire appel au Kifid, il faut respecter ses conditions d'éligibilité. Vous trouverez plus d'informations à propos du Kifid sur son [site Internet](#).

Si vous le préférez, vous pouvez également vous adresser à une autorité ou une organisation de votre pays de résidence. Sur demande, nous pouvons vous fournir de plus amples informations sur les possibilités qui s'offrent à vous.

6. Modifications apportées aux Conditions Générales

Nous pouvons être amenés à modifier les présentes conditions générales de temps à autre, par exemple lorsque nous introduisons de nouvelles fonctionnalités ou pour des raisons juridiques. Les modifications entreront en vigueur deux mois après leur publication. Les modifications liées à de nouvelles fonctionnalités ou à des exigences légales entreront en vigueur immédiatement. En continuant à utiliser nos services après l'actualisation de cet accord, vous acceptez la nouvelle version de l'accord.

Si vous n'êtes pas d'accord avec les nouvelles conditions générales, vous avez le droit de mettre fin à l'accord qui nous lie (vous pouvez y mettre fin immédiatement). Si vous continuez à utiliser nos services, vous acceptez les conditions modifiées.

Si vous résidez en Allemagne ou en Autriche, vous disposez d'un délai de deux mois pour accepter les modifications après leur publication. Si vous n'acceptez pas les nouvelles conditions dans ce délai de deux mois, nous pouvons suspendre votre compte. Si vous n'acceptez pas les nouvelles conditions générales, vous pouvez cesser d'utiliser nos services et mettre fin à l'accord qui nous lie.

7. Résolution de litiges

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à votre compte personnel ouvert chez bunq et à tous les autres services ou produits que nous vous fournissons. Nous devons donner notre autorisation écrite pour que tout autre accord soit valable.

Vous ne pouvez nous donner en gage que le solde de votre ou vos comptes. Tout autre gage sera nul. Vous ne pouvez pas transférer vos droits et obligations en vertu des présentes conditions générales et de l'accord qui nous lie sans notre autorisation.

Si un juge décide qu'une partie des présentes Conditions Générales n'est pas valide, les autres parties resteront néanmoins en vigueur. Nous modifierons à minima la section jugée invalide pour la rectifier. Les titres et les rubriques des présentes Conditions Générales ne sont donnés qu'à titre de référence. Les exemples énoncés ne constituent pas une liste exhaustive et d'autres options peuvent exister. Si nous n'appliquons pas une disposition à un moment donné, cela ne signifie pas que nous ne l'appliquerons pas ultérieurement.

8. Loi applicable

Le présent accord est régi par les lois des Pays-Bas. Toutefois, les lois sur la protection des consommateurs en vigueur dans votre pays restent valables. En cas de litige, celui-ci sera tranché par les tribunaux d'Amsterdam (Pays-Bas) ou les tribunaux de votre pays de résidence.

9. Conditions d'éligibilité pour ouvrir un compte

9.1 Personal

Chez bunq, nous avons besoin de certaines informations vous concernant pour nous conformer à la loi et vous fournir nos services. Veuillez nous transmettre des informations complètes et exactes, et nous informer de tout changement dans votre vie personnelle. Il est important de savoir que nous ne sommes pas responsables des conséquences découlant d'informations incomplètes ou incorrectes ou de la non-mise à jour de ces informations.

Pour ouvrir un compte, nous devons vous connaître. Au cours de la procédure d'inscription, nous vous demanderons des informations personnelles et certains documents. Nous vous demandons d'être sincère et de suivre les indications données sur [bunq Together](#). Pour être éligible à l'ouverture d'un compte bunq, vous devez être :

- un résident dans l'Espace économique européen, dans l'un des pays où nous opérons (Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, Norvège, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède). Si vous n'êtes pas citoyen européen mais que vous vivez dans l'un des pays où nous opérons, veuillez vérifier quels documents peuvent être utilisés pour vous inscrire ;
- âgé de plus de 18 ans ou avoir l'accord de votre représentant légal si vous êtes mineur ;
- avoir effectué la procédure d'inscription en toute sincérité et nous avoir transmis toutes les informations (y compris les documents) que nous avons demandées ;
- ne pas figurer sur une liste de sanctions ou avoir été accusé, arrêté ou condamné pour un délit grave tel que la criminalité financière, le terrorisme, la corruption, les infractions fiscales, le trafic d'êtres humains, le crime organisé ou toute autre activité similaire ;
- Nous n'avons pas clôturé ou bloqué votre compte bunq pour quelque raison que ce soit.

Dans certaines circonstances, nous pouvons décider, à notre seule discrétion, de ne pas vous ouvrir de compte afin de nous conformer à nos obligations légales

ou parce que votre profil de risque ne correspond pas à notre appétence au risque.

9.2 Mineurs

Vous avez moins de 18 ans et souhaitez ouvrir un compte chez bunq, c'est merveilleux ! Finalisez le processus d'inscription et indiquez-nous qui sont vos parents ou autres représentants légaux.

En tant que mineur, votre ou vos représentants légaux sont responsables de vos actes. Nous aurons donc besoin de leur accord pour que vous puissiez utiliser le compte. Nous enverrons une demande d'approbation à votre ou vos représentants légaux, qui pourront l'approuver via leur propre compte bunq.

Le fait que votre ou vos représentants légaux vous donnent leur approbation signifie que vous pouvez utiliser votre compte bunq et les services associés de manière indépendante, mais ils seront toujours légalement responsables de vos actions. Vos représentants légaux partagent les mêmes droits et devoirs en ce qui concerne votre compte bunq. Ils peuvent révoquer leur autorisation à tout moment, ce qui mettrait fin à l'accord qui nous lie et leur donnerait accès aux fonds de votre compte.

9.3 Business

Afin de respecter la législation et de mieux vous servir, nous avons besoin d'informations relatives à votre entreprise et certains de ses employés, propriétaires ou bénéficiaires. Veuillez nous transmettre toutes les informations demandées et veiller à ce qu'elles soient exactes. Si votre entreprise devait subir des transformations, telles qu'un déménagement ou un changement d'activité, faites-le nous savoir. Nous ne sommes pas responsables des problèmes résultant d'informations incomplètes ou incorrectes.

L'ouverture d'un compte professionnel est une procédure légale. C'est pourquoi nous avons besoin de certaines informations concernant votre entreprise et ses employés/propriétaires/bénéficiaires ultimes. Durant le processus d'inscription, nous vous demanderons de nous communiquer ces informations. Pour pouvoir bénéficier d'un compte professionnel bunq, vous devez être un représentant légal de l'entreprise et votre entreprise doit avoir une certaine forme juridique (vous trouverez plus d'informations sur notre site Internet). Nous n'autorisons que certaines formes juridiques (consultez notre [forum Together](#) pour plus d'informations).

Nous vous demandons de nous transmettre des informations exactes et complètes durant le processus d'inscription. Si les coordonnées de votre entreprise changent, il est de votre responsabilité de nous en informer dès que possible. Vous trouverez plus d'informations sur le processus d'inscription sur notre [forum Together](#). Consultez également [Together](#) pour avoir une vue d'ensemble des documents que vous devez nous transmettre.

Dans certains cas, nous pouvons ne pas être en mesure de vous ouvrir un compte en raison de nos obligations légales ou de notre politique de gestion des

risques. Si vous nous transmettez des informations incorrectes ou incomplètes, nous pouvons décider de clôturer votre compte. Certaines activités commerciales ne relèvent pas de notre appétit pour le risque, telles que celles liées aux :

- Cryptomonnaies (sauf service de conseil en crypto) ;
- Tabac ;
- Produits pharmaceutiques ;
- Métaux et pierres précieuses ;
- Institutions financières et autres organismes offrant des services financiers ;
- Casinos, loteries et autres activités liées aux jeux de hasard ;
- Sociétés de fiducie et organismes apparentés ;
- Drogues, y compris, mais sans s'y limiter, drogues douces, dures et de synthèse ;
- Recherche relative aux substances chimiques
- Activités idéologiques ou politiques ;
- Mines ou carrières ;
- Industrie du pétrole et du gaz ;
- Investissement et développement immobilier ;
- Armes et munitions ;
- Divertissement pour adultes ou création, distribution ou octroi de licences pour du matériel pornographique ou pour adultes ;
- Entreprises - autres que les prestataires de services financiers - qui gèrent des fonds pour le compte de tiers (par exemple Stichting Derdengelden, collecteurs, cabinets d'avocats qui effectuent des transactions pour leurs clients, etc.)

En ouvrant un compte bunq, vous déclarez que votre entreprise n'est impliquée dans aucune des activités mentionnées ci-dessus. Si vous ne savez pas si votre entreprise peut bénéficier d'un compte professionnel bunq, consultez [Together](#) ou contactez-nous à l'adresse support@bunq.com.

Les entreprises impliquées dans l'industrie des cryptomonnaies peuvent ouvrir un compte professionnel au cas par cas, sous réserve d'un processus de diligence raisonnable plus élaboré et de conditions supplémentaires, lesquelles seront communiquées lors du processus d'inscription.

10. Responsabilités de l'utilisateur

10.1 Devoir de diligence

Nous voulons que vous utilisiez nos produits et services avec soin et respect, pour votre propre sécurité et celle des autres. L'utilisation abusive comprend toutes les activités illégales ou les actions qui nuisent à bunq, à nos utilisateurs ou à d'autres personnes. Pour vous acquitter de vos responsabilités, veuillez :

- Veiller à ce que vos informations personnelles soient complètes et à jour ;
- Consulter régulièrement votre compte et nous informer immédiatement si quelque chose vous semble anormal ou si vous rencontrez des difficultés ;
- Faire preuve de bon sens et suivre les consignes de sécurité lorsque vous utilisez votre compte bunq, l'application bunq, la communauté Together ou tout autre produit ou service proposé par bunq.

Nous souhaitons que vous utilisiez notre application dans le but pour lequel elle a été conçue, à savoir l'utilisation de services bancaires et de paiement. Ne l'utilisez pas à d'autres fins.

En tant que banque, nous devons surveiller l'utilisation qui est faite de votre compte. Si nous constatons que votre compte est utilisé d'une manière non conforme à sa fonction et que nous estimons que cela présente trop de risques, nous pouvons être amenés à le clôturer sans aucune responsabilité de notre part.

10.2 Malversation financière

Chez bunq, nous croyons qu'il faut vous donner la liberté d'utiliser votre argent comme bon vous semble. Cependant, nous avons également l'obligation légale d'empêcher l'utilisation abusive du système financier. Pour assurer la sécurité de tous, nous vous demandons de respecter notre politique d'utilisation équitable.

Nos comptes ont été conçus pour vous permettre d'effectuer des opérations de la vie courante, comme effectuer des paiements et épargner. Pour minimiser le risque d'abus, nous vous demandons d'éviter d'utiliser votre compte pour ces activités à plus haut risque :

- Jeux d'argent et de hasard impliquant d'importantes sommes d'argent ;
- Dépôt ou retrait d'importantes sommes d'argent ;
- Activités intenses de négociation et de placement dans l'immobilier, le forex, les métaux précieux, les crypto-actifs ou les marchés non réglementés ;
- Recevoir, dépenser ou envoyer de l'argent dans des pays classés comme à haut risque par l'Union européenne ou ayant un faible score dans l'indice

de perception de la corruption publié par l'ONG Transparency International.

Veillez noter que cette liste n'est pas exhaustive et que nous pouvons mettre un terme à la relation qui nous lie si nous constatons d'autres comportements à risque sur votre compte. Nous évaluons chaque situation au cas par cas.

Si nous constatons un comportement préoccupant, nous pouvons mettre fin à la relation qui nous lie à tout moment, même si nous avons initialement autorisé ce comportement ou si nous n'avons pas pris de mesures à son encontre.

Nous espérons que vous appréciez l'utilisation de votre compte bunq et nous vous remercions de votre coopération pour assurer la sécurité de notre système financier.

10.3 Directives d'utilisation acceptables

Tous les utilisateurs de bunq ne réaliseront aucune transaction qui :

- Enfreint une loi ou ne respecte pas autrement la loi applicable ;
- Implique des drogues illégales ou des substances contrôlées non légalement prescrites ;
- Implique des articles qui présentent des risques pour la sécurité des consommateurs ;
- Implique des articles destinés à être utilisés dans des activités illégales ;
- Implique des contrefaçons ou des biens volés ;
- Favorise la haine, la violence ou l'intolérance fondée sur la race, l'âge, le sexe, l'identité de genre, l'ethnicité, la religion ou l'orientation sexuelle ;
- Constitue une fraude ;
- Enfreint ou viole les droits de propriété intellectuelle, la publicité ou la vie privée d'autrui ;
- Présente bunq ou ses produits de manière fausse ou péjorative ;

11. Limites de responsabilité

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des pertes ou des dommages causés par :

- Des interruptions de nos services ;
- La conformation à nos obligations légales et réglementaires ;
- Le blocage de votre compte lorsque nous avons une bonne raison de le faire (par exemple, si nous soupçonnons que vous avez enfreint nos conditions générales) ;

- Des événements imprévus tels que des catastrophes naturelles.

Toutefois, si nous commettons une erreur ou si nous agissons de manière excessivement irresponsable (négligence grave), nous prendrons en charge les pertes ou dommages directs que vous subirez. Mais nous ne paierons pas pour les pertes indirectes (comme la perte de bénéfices). Cet accord n'affecte pas notre responsabilité pour les dommages qui affectent votre vie, votre santé ou votre corps.

L'utilisation de l'application bunq se fait à vos risques et périls. Nous ne garantissons pas le fonctionnement de l'application ni l'exactitude des informations fournies par l'intermédiaire de l'application.

Il peut arriver que nous devions suspendre temporairement certains services pour des raisons de maintenance, mais nous n'avons aucune obligation de vous en informer au préalable.

Si vous exportez des données depuis l'application bunq, veuillez à les vérifier soigneusement, car nous ne pouvons pas garantir leur exactitude et nous ne sommes pas responsables des dommages causés par des erreurs. Nous conservons une trace de toutes les transactions et ces sauvegardes sont considérées comme définitives. Si vous pensez qu'il y a une erreur, vous devez soumettre des preuves à l'appui avec votre demande. Veuillez noter que nous ne sommes tenus de conserver les sauvegardes que pendant une certaine période, comme l'exige la loi.

Nous pouvons être amenés à prendre certaines mesures ou à effectuer certaines tâches dans certaines situations spécifiques, comme le blocage d'un compte si nous soupçonnons une fraude. En acceptant les présentes conditions générales, vous nous autorisez à prendre ces mesures.

12. Compte

Sauf indication contraire de notre part, votre compte est réservé à votre usage exclusif. Il vous incombe de veiller à la sécurité de votre compte et de nous signaler immédiatement toute activité suspecte.

Si vous ne signalez pas rapidement toute activité suspecte, vous serez responsable des pertes éventuelles. Si vous agissez de manière frauduleuse ou négligente et que vous causez des pertes, vous pouvez en être tenu responsable.

Nous pouvons bloquer ou limiter votre accès à l'application ou au compte d'une autre personne si nous soupçonnons ou savons qu'il y a une anomalie. Nous supprimerons le blocage ou la limitation lorsque le problème sera résolu.

Si nous soupçonnons une fraude, nous pouvons retenir les fonds dans l'attente des résultats de l'enquête. S'il s'avère que vous n'avez pas agi de manière frauduleuse, nous débloquerons les fonds.

Vous êtes responsable de la sécurité de votre compte et nous attendons de vous que vous respectiez les présentes conditions générales. Vous êtes responsable

de tout dommage causé par le non-respect de ces conditions générales ou par une utilisation abusive de votre compte. Si quelqu'un d'autre accède à votre compte, vous devez nous le signaler immédiatement.

12.1 Sécurité du compte

Nous voulons vous aider à protéger votre argent et votre compte. Voici ce que vous pouvez faire pour vous protéger. Prenez des mesures pour empêcher tout accès non autorisé à votre compte et aux informations que vous collectez via nos services. N'oubliez pas qu'il est de votre responsabilité d'utiliser l'application et le site Internet en toute sécurité, alors prenez toutes les précautions nécessaires pour sécuriser votre compte.

Pour en savoir plus, consultez notre document [Reconnaître la Fraude](#). Mais d'une manière générale, suivez ces étapes pour assurer la sécurité de votre compte :

- Gardez vos codes de connexion et vos paramètres de sécurité pour vous. Ne les partagez jamais avec qui que ce soit et ne les utilisez pas en dehors de nos applications officielles ou de notre site Internet ;
- Veillez à être le seul à utiliser vos cartes ;
- Sécurisez l'accès à vos appareils avec une protection telle qu'un code de connexion ;
- Utilisez les dernières versions de nos applications et veillez à ce que le système d'exploitation de votre appareil soit à jour et exempt de logiciels illégaux ;
- Lorsque vous utilisez l'application bunq ou le site Internet en public, assurez-vous que personne ne regarde par-dessus votre épaule ;
- Consultez votre compte au moins une fois toutes les deux semaines ;
- Apprenez à reconnaître les escroqueries en ligne les plus courantes, comme le phishing ;
- Signalez-nous immédiatement tout problème et suivez nos instructions.

Communication :

- Nous ne vous demanderons jamais vos codes de connexion ou vos dispositifs de sécurité par téléphone, par e-mail ou via WhatsApp ;
- Si vous recevez une communication de notre part qui vous semble douteuse, contactez-nous immédiatement via le chat d'assistance ;
- Si vous recevez une communication suspecte prétendant provenir de nous, n'appuyez sur aucun lien, ne transmettez aucune information personnelle et signalez-la nous.

Utilisation de Votre Compte :

- Votre compte est personnel et ne doit être utilisé que par vous ;
- Ne partagez pas vos données de connexion avec un tiers. Vous pouvez autoriser une autre personne à utiliser votre compte en votre nom, mais uniquement via la fonction d'accès partagé de bunq. Ne permettez à personne d'utiliser votre compte pour d'autres personnes que vous-même;
- Vous êtes responsable de toute utilisation illégale de votre compte ;
- Nous pouvons enquêter sur des transactions inhabituelles et solliciter votre coopération. Le refus de coopérer peut mener à la clôture de votre compte.

13. Transaction et erreurs

Il est de votre responsabilité de nous communiquer les bonnes informations pour qu'on puisse effectuer vos transactions, comme le bon IBAN ou le bon numéro de téléphone. Nous ne vérifions pas ces informations, donc si vous faites une erreur, nous ne pouvons pas être tenus responsables des problèmes qui en découlent.

Si accidentellement vous ne transférez pas l'argent sur le bon compte, faites-le nous savoir immédiatement via le chat d'assistance. Nous essaierons de vous aider à le récupérer, mais nous ne pouvons le faire que si la personne qui a reçu votre argent accepte de le renvoyer.

Veillez à consulter régulièrement vos comptes bancaires bunq. Si vous constatez une erreur, par exemple un paiement qui n'était pas censé être effectué, informez-nous le plus rapidement possible via le chat d'assistance.

Nous pouvons réparer les erreurs dont nous sommes responsables, mais uniquement si vous nous les signalez dans les 13 mois qui suivent. Si nous sommes en tort, nous vous rembourserons le montant de la transaction, tous les frais qui y sont associés et tous les intérêts que vous avez perdus à cause de l'erreur. Si vous le souhaitez, nous pouvons également essayer de retrouver les transactions effectuées par erreur et vous en informer.

Nous avons le pouvoir de corriger des erreurs ou des fautes sans votre autorisation et d'annuler des transferts incorrects. Nous pouvons également annuler des transactions effectuées par des personnes non autorisées ou des personnes qui ne sont pas légalement autorisées à agir en votre nom.

Si vous recevez des fonds de n'importe quelle source dans une devise pour laquelle vous n'avez actuellement pas de sous-compte disponible, bunq peut convertir les fonds dans une devise que vous pouvez accepter (en utilisant le taux de change de Currency Cloud, qui inclut les coûts de réseau), afin de vous permettre de recevoir l'argent.

13.1 Créditer votre compte

Nous voulons nous assurer que vous comprenez comment fonctionnent les crédits et les débits sur votre compte.

Lorsque nous créditions votre compte, nous le faisons en supposant que nous recevrons le montant de la transaction. Toutefois, si pour une raison quelconque nous ne recevons pas l'argent ou si un transfert est annulé, nous pouvons annuler le crédit de votre compte en débitant le montant égal. Nous pouvons le faire sans vous en avertir.

Par exemple, si quelqu'un vous envoie de l'argent et que nous créditions votre compte, nous supposons que nous recevrons l'argent de la banque de l'expéditeur. Mais si un problème survient et que nous ne recevons pas l'argent, nous inversons le processus et prélevons l'argent de votre compte pour éviter de perdre de l'argent. Si votre solde devient négatif en raison d'un crédit inversé, veuillez réapprovisionner votre compte immédiatement.

14. Contenu généré par l'utilisateur

Lorsque vous utilisez l'application bunq, vous pouvez choisir un avatar et un pseudo pour vous représenter. Nous vous encourageons à faire preuve de créativité, mais soyez respectueux des autres lorsque vous choisissez votre avatar. Évitez tout ce qui est sexuellement explicite, discriminatoire, trompeur, raciste, menaçant, illégal ou indésirable.

Il est également important de respecter les droits de propriété intellectuelle. N'utilisez pas d'images ou de noms dont vous n'avez pas les droits.

Ces règles s'appliquent également à la fonctionnalité Tribus et inclut le nom, l'avatar, la description et toutes les informations ou commentaires que vous publiez ou envoyez (texte, images, emojis, etc.). Votre avatar et votre pseudo seront visibles par les autres membres de Tribus.

14.1 Avis d'utilisateurs

Lorsque nous sélectionnons les avis que nous vous présentons sur notre site Internet ou dans nos publicités, nous veillons à ce que le processus de sélection soit équitable et impartial. En règle générale, les avis sont sélectionnés en fonction d'un certain nombre de facteurs tels que la pertinence, l'actualité et la qualité. Par exemple, les avis récents qui fournissent des informations détaillées sur un service peuvent être privilégiés par rapport à des avis plus anciens et moins informatifs.

Les avis que nous publions n'ont pas été achetés ou manipulés de quelque manière que ce soit. Cela vous garantit de recevoir des informations honnêtes et précises sur notre service et vous permet de prendre une décision éclairée, fondée sur les expériences d'autres personnes.

Tout avis suspecté d'être frauduleux ou incorrect peut être signalé et supprimé de la plateforme afin de maintenir l'intégrité des avis. Veuillez contacter notre

équipe d'assistance via le chat ou à l'adresse support@bunq.com si vous souhaitez signaler un avis que nous affichons sur notre site Internet. bunq n'est pas responsable des avis publiés sur des sites Internet tiers.

15. Prestations de services

Veillez noter que nos conditions générales ne fournissent qu'un aperçu général de nos services. Pour obtenir des informations plus détaillées sur les caractéristiques et les fonctionnalités spécifiques de nos Offres, Cartes, Intérêts et de tout autre service que nous offrons, nous vous invitons à consulter nos documents détaillant nos Prestations de Services. Nous avons des Prestations de Services pour les Comptes Personal et d'autres pour les Comptes Business.

Ces documents contiennent des informations détaillées sur nos services, y compris les conditions générales, les frais et d'autres détails importants. En accédant à nos services bancaires ou en les utilisant, vous reconnaissez avoir lu et compris nos Prestations de Services et acceptez d'être lié par ses conditions.

16. Deposit Guarantee Scheme

Subject to certain exceptions, verified bunq accounts are covered by the Dutch Deposit Guarantee Scheme. This means that the funds on your account(s) are insured (up to 100,000 EUR) in case we go bankrupt.

Want to make sure that your account is eligible for the Dutch Deposit Guarantee Scheme, check your account statements or consult our [DGS page](#).

17. Intérêts

Il est simple d'épargner avec bunq et en plus vous bénéficiez de taux d'intérêt très élevés ! Avec MassInterest, vous pouvez percevoir des intérêts en ouvrant un ou plusieurs comptes d'épargne dans l'application bunq.

MassInterest est calculé sur le montant des dépôts de l'ensemble de vos comptes d'épargne, à hauteur de 100 000 € par utilisateur. Cependant, veuillez noter que cette limite, ainsi que notre taux d'intérêt, peuvent changer au fil du temps. Si tel est le cas, nous vous informerons immédiatement de tout changement.

À la fin de chaque journée, nous calculons vos intérêts sur la base du capital le plus bas de l'ensemble de vos comptes d'épargne. À la fin de chaque mois, nous additionnons ces montants quotidiens et versons vos intérêts la première semaine du mois suivant sur le compte d'épargne que vous aurez choisi. Nous ne calculons les intérêts que sur les fonds qui sont restés sur votre ou vos comptes d'épargne pendant toute la journée. Si, au cours d'une de ces journées, votre solde est négatif, nous compenserons ce montant négatif avec les montants positifs dans nos calculs.

Pour recevoir des intérêts, vous devez utiliser bunq activement et avoir un compte Personal actif (Easy Savings, Easy Bank, Easy Money ou Easy Green). Veuillez noter que s'il y a une limite au solde de votre compte et que celle-ci est

inférieure à 100 000 €, cette limite sera utilisée pour calculer vos intérêts. Par conséquent, si avec les intérêts perçus votre solde dépasse cette limite, vous ne percevrez pas d'intérêts sur le montant excédentaire.

Si vous avez un IBAN italien, veuillez noter que la loi nous oblige à déduire 26 % de vos intérêts pour les remettre aux autorités italiennes. En ce qui concerne la déclaration d'impôts dans d'autres pays, n'oubliez pas que vous devrez peut-être payer des impôts sur le revenu. Il est important de noter que même si vous avez un IBAN local, votre compte bunq est toujours considéré comme étant un compte bancaire néerlandais. Tenez-en donc compte lorsque vous remplissez votre déclaration d'impôts.

17.1 Épargne Multidevises

En tant qu'utilisateur Easy Money ou Easy Green, vous avez la possibilité d'ouvrir des Comptes d'Épargne en USD et en GBP. Vous pouvez consulter les taux d'intérêt applicables à ces devises dans le document d'information tarifaire.

Les règles générales applicables aux comptes d'épargne s'appliquent également aux Comptes d'Épargne Multidevises. Les intérêts sont versés chaque semaine lors du bunq Payday. Pour les intérêts en devises autres que l'euro, les paiements seront effectués sur le plus ancien compte actif dans cette devise. Veuillez noter que les dépôts effectués sur les comptes d'épargne en devise non-EURO ne sont pas assurés par le système de garantie des dépôts (SGD).

18. Payday

Vous bénéficiez d'un versement hebdomadaire de tous les gains que vous avez accumulés, que ce soit vos intérêts, cashback ou arbres. Le jour du paiement, vous recevrez une notification qui résumera les intérêts, cashback et arbres que vous avez gagnés au cours de la semaine précédente.

Les jours de paiement des gains accumulés seront distincts pour chaque devise. Il est important de noter que le jour de paiement des gains de chaque devise ne sera pas nécessairement le même jour de la semaine que le jour de paiement en EUR. Vous recevrez vos gains en EUR sur votre compte de facturation, tandis que vos gains dans les autres devises seront crédités sur le plus ancien compte actif dans cette devise. Si vous préférez ne pas recevoir de paiements émanant de bunq, y compris des intérêts et cashback, vous pouvez y renoncer en ajustant vos paramètres Payday.

19. Cashback

Nous voulons récompenser nos utilisateurs pour leurs transactions. En tant qu'utilisateur Easy Money ou Easy Green, vous avez la possibilité de percevoir du cashback dans certaines catégories de dépenses. Voici comment cela fonctionne :

- 1 % de cashback sur les paiements effectués dans la catégorie Restaurants & Bars (disponible pour les utilisateurs Easy Money et Easy Green).
- 2 % de cashback sur les paiements effectués pour vous déplacer en Transports en Commun (seulement pour les utilisateurs Easy Green).

Pour être éligible au cashback, vos paiements doivent être effectués avec des cartes de crédit Mastercard, soit la carte arc-en-ciel, la carte métallique et la carte virtuelle. Vous pouvez effectuer des paiements à l'aide d'une carte physique, Apple/Google Pay, ou via des plateformes en ligne.

L'éligibilité au cashback est décidée en fonction des catégories originales attribuées par les codes de catégorie de commerçant de Mastercard. Les catégories de vos paiements déterminent si vous pouvez percevoir du cashback. Les paiements effectués à l'étranger dans n'importe quelle devise locale prise en charge par bunq vous feront gagner du cashback dans cette devise. Si vous effectuez un paiement à l'étranger depuis votre compte en euros (en utilisant ZeroFX), votre cashback sera versé en euros.

Le cashback est versé une fois par semaine, lors de votre bunq Payday habituel. Le cashback maximum que vous pouvez percevoir en une année calendaire est de 500 €. Le cashback sera versé une fois le paiement traité. Si un paiement n'a pas été traité, a été remboursé, fait l'objet d'une rétrofacturation ou a été inversé, le cashback ne sera pas versé. Si un paiement est traité après votre versement hebdomadaire, votre cashback sera inclus dans le prochain versement.

Si vous percevez du cashback sur un compte en devises locales et que vous clôturez ce compte avant le versement hebdomadaire, votre cashback sera converti en euros et versé sur votre compte de facturation. Si vous préférez ne pas recevoir de cashback, vous avez la possibilité d'y renoncer via vos paramètres bunq Payday.

20. Politique Commerciale

Nous n'utilisons jamais de publicités trompeuses ou mensongères. Nous nous appuyons sur nos Conditions Générales, nos Prestations de Services et notre forum Together comme sources d'information fiables sur nos produits, nos services et notre marketing.

Pour trouver des informations sur une campagne de marketing, une remise ou une offre, il suffit de consulter l'article Together correspondant. Veuillez noter que certaines campagnes de marketing peuvent ne s'appliquer qu'à certains pays, utilisateurs ou périodes, alors assurez-vous de vérifier si vous pouvez y participer. Dans le cas d'une campagne de marketing qui présente une remise ou une réduction de prix, le prix originel sera indiqué dans la campagne.

Nous nous réservons le droit de mettre fin à une campagne de marketing, à une offre ou à une remise à tout moment et sans préavis, sans aucune responsabilité. Si nous sommes obligés de cesser immédiatement d'offrir un service de marketing pour nous conformer à la loi ou à toute autre cause de force majeure, nous ne pouvons être tenus responsables de tout préjudice, dommage ou perte que vous pourriez subir de ce fait.

N'oubliez pas que les services de marketing ne sont accessibles qu'aux utilisateurs qui respectent nos conditions générales. Si votre compte est restreint ou bloqué pour une raison quelconque alors que vous participez à un service de marketing, nous nous réservons le droit de cesser de vous offrir ce service sans aucune responsabilité de notre part.

21. Politiques de résiliation et de clôture

21.1 Vous résiliez votre abonnement

Vous pouvez continuer à utiliser votre compte bunq aussi longtemps que vous le souhaitez ou vous pouvez mettre fin à l'accord qui nous lie à tout moment en clôturant votre compte. Pour faciliter ce processus, nous proposons une option de clôture réversible. Cela signifie que vous pouvez accéder à des informations importantes à des fins fiscales ou autres, mais que vous ne payez plus de frais et que nous bloquons les paiements, prélèvements automatiques et transactions par carte.

Si vous souhaitez clôturer définitivement votre compte et que nous supprimions toutes vos données, veuillez nous contacter via le chat d'assistance. N'oubliez pas que ce processus est irréversible.

21.2 Nous résilions votre abonnement

Il peut arriver que nous devions mettre fin à l'accord qui nous lie. Par exemple, si nous ne proposons plus bunq ou votre type de compte. Dans ce cas, nous vous donnerons un préavis de deux mois.

Dans certaines situations, nous pouvons être amenés à bloquer votre accès à notre application et/ou à mettre immédiatement fin à l'accord qui nous lie. Cela pourrait se produire si :

- Vous ne respectez pas nos conditions générales ou les documents connexes ;
- La loi nous y oblige ;
- Vous devenez ou pourriez devenir insolvable ou si une procédure d'insolvabilité est engagée à votre encontre ;
- Vous n'êtes plus autorisé à gérer vos comptes de manière indépendante, par exemple si vous n'êtes plus légalement habilité, si vous êtes sous tutelle ou si vous n'êtes plus légalement capable d'agir pour toute autre raison ;

- Vous êtes décédé ;
- Vous nous transmettez de fausses informations, vous ne nous tenez pas au courant de changements ou vous ne coopérez pas aux enquêtes dans lesquelles vous êtes impliqué ;
- Nous vous soupçonnons d'utiliser (ou d'avoir utilisé) nos services pour des activités frauduleuses ou illégales, évasion fiscale, activités contraires à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs ou tout autre abus ;
- Nous pensons que vous avez laissé quelqu'un d'autre accéder à votre compte et l'utiliser ;
- Vous ne respectez pas un accord que vous avez conclu avec nous ;
- Nos recherches montrent que votre profil de risque a changé ;
- Vous ne résidez plus dans un État membre de l'Espace économique européen ;

Si nous mettons fin à l'accord qui nous lie (pour quelque raison que ce soit), tous les droits et licences que nous vous avons accordés cesseront immédiatement et votre accès à notre application sera bloqué. Nous ne serons pas responsables des dommages résultant de la résiliation et n'aurons aucune obligation envers vous. Lorsque nous mettons fin au contrat qui nous lie, toutes les dettes que vous avez envers nous deviennent immédiatement exigibles. Vous devrez payer la totalité du montant que vous nous devez à ce moment-là.

Dans le cas où bunq détermine que le compte d'un client doit être clôturé, nous nous réservons le droit de surveiller de près toutes les transactions associées à ce compte. Si nécessaire, nous pouvons utiliser notre pouvoir en vertu des conditions générales pour retenir ou conserver des fonds sur le compte s'ils soulèvent des questions. Nous informerons le client de notre intention de prendre de telles mesures dès que possible.

Veillez noter que les transactions en cours (entrantes/sortantes) peuvent faire l'objet d'un examen plus approfondi et que nous pouvons demander au client de fournir des détails supplémentaires sur chaque transaction afin de comprendre la raison et le contexte de toute transaction. Nous prenons notre devoir de diligence au sérieux et nous nous efforcerons d'informer le client de toutes les mesures que nous prenons en rapport avec la clôture de son compte.

Nous pouvons conserver vos fonds après la clôture de votre compte pour couvrir les dettes que vous nous devez, les paiements que vous avez autorisés avant la clôture de votre compte ou toute réclamation ou droit légitime de tiers. Nous nous réservons le droit de prendre les fonds restants sur votre compte et d'annuler tout paiement s'ils proviennent d'un paiement par carte de crédit ou de débit.

Si vous disposez de fonds dans une devise autre que l'euro au moment où nous mettons fin à notre accord, nous pouvons choisir de vous transférer ces fonds

dans cette devise ou de les convertir d'abord en euros avant de vous les transférer.

Veillez noter qu'après la résiliation, toute information que vous avez transmise, importée ou rendue disponible sur ou via nos services ou qui est liée à votre compte ne peut plus être accessible. bunq n'est pas tenu de stocker, maintenir, supprimer ou transmettre toute information stockée dans notre base de données, sauf si la loi l'exige ou si cela est indiqué dans notre politique de confidentialité.

21.3 En cas de décès

Toutes nos condoléances. Si un utilisateur bunq est décédé, veuillez nous en informer dès que possible. Dès que nous en serons informés, nous arrêterons tout ordre de paiement émanant de son compte, à moins qu'il ne soit pas possible d'empêcher l'exécution d'un ordre. Nous respectons la vie privée de nos utilisateurs, c'est pourquoi nous ne pouvons pas fournir d'informations sur les actions et les transactions qui ont eu lieu avant le décès de l'utilisateur.

Pour plus d'informations sur les règles de bunq en cas de décès d'un utilisateur et sur les démarches à accomplir, veuillez consulter notre [forum Together](#).

22. Gestion des tiers

22.1 Tierces parties

Chez bunq, nous nous spécialisons dans ce que nous faisons le mieux et nous pensons que d'autres poursuivent le même objectif. C'est pourquoi nous utilisons parfois des services fournis par des tiers lorsque nous pensons que c'est dans votre intérêt. Ne vous inquiétez pas, nous sélectionnons ces tiers avec le plus grand soin.

22.2 Applications tierces

Vous remarquerez que nous faisons référence à des applications tierces au sein de l'écosystème bunq, sur notre site Internet et dans l'application bunq. Bien que ces applications fonctionnent avec nos services, il est important de noter qu'elles ne sont pas créées ou maintenues par nous. Il vous appartient de décider de télécharger, d'installer et d'utiliser ces applications externes, mais gardez à l'esprit que vous le faites à vos propres risques. Nous n'offrons aucune garantie et n'acceptons aucune responsabilité pour ces applications. Les applications de tiers peuvent être soumises à des droits de propriété intellectuelle.

23. Conflit d'intérêts

Si un conflit d'intérêts venait à survenir entre vous et un autre utilisateur bunq ou entre vous et bunq, nous suivrons notre [Politique en Matière de Conflits d'Intérêts](#).

24. Transferts, fusions ou scissions

À l'avenir, notre entreprise pourrait subir des changements tels qu'une scission, une fusion ou une acquisition. Dans ce cas, nous pouvons transférer les accords qui nous lient, y compris nos droits et obligations, à une autre société.

25. Clause de non-responsabilité

Nous voulons être clairs sur les termes de l'accord qui vous lie à bunq. Ces conditions, ainsi que notre Politique de Confidentialité et tout autre accord référencé, constituent l'accord complet entre vous et bunq pour l'utilisation de nos services. Ces conditions ne peuvent pas être modifiées à moins que les deux parties ne signent un accord écrit.

Les Conditions Générales de bunq sont conformes à la Directive Relative aux Clauses Contractuelles Abusives (93/13/CEE). Si une partie de ces conditions est jugée invalide ou inapplicable, nous veillerons à ce que les autres parties soient respectées dans la mesure du possible.

Vous ne pouvez pas transférer vos droits en vertu des présentes conditions sans notre consentement, mais nous pouvons céder les présentes conditions ou nos obligations en vertu de celles-ci à tout moment et sans préavis. Si nous n'appliquons pas une disposition, cela ne signifie pas que nous renonçons à notre droit de l'appliquer ultérieurement.

Nous vous fournissons les Services « en l'état » et « sous réserve de disponibilité ». bunq n'offre aucune garantie ou représentation concernant les Services, y compris toute garantie implicite de qualité marchande, d'exactitude, de jouissance paisible, de non-violation des droits de tiers, d'absence de virus ou d'autres codes nuisibles, d'adéquation à un usage particulier, ou toute garantie découlant de la conduite des affaires, de l'usage ou du commerce, sauf dans la mesure où la loi l'exige.

Nous tenons à préciser que bunq n'est pas responsable des dommages causés à votre système informatique, à votre appareil mobile ou de la perte de données pouvant résulter de l'utilisation ou de l'accès aux Services. Nous ne pouvons pas garantir que les informations fournies ou obtenues par l'utilisation des Services répondront à vos besoins ou seront correctes, précises, à jour ou fiables, ou que les Services seront ininterrompus ou exempts d'erreurs. En utilisant les Services, vous assumez tous les risques liés à cette utilisation.

Prestations de Services - Business

1. Comprendre votre compte bunq

Lorsque vous vous inscrivez pour la première fois avec l'application bunq, nous vous ouvrons par défaut un compte en monnaie électronique. Cependant, vous pouvez choisir de vérifier immédiatement votre identité pour obtenir un compte bancaire à part entière.

1.1 Compte en monnaie électronique bunq

Si vous êtes gérant, vous pouvez ouvrir un compte professionnel en monnaie électronique chez nous. N'oubliez pas que le compte sera à votre nom et que vous en serez responsable. Cela signifie que vous serez personnellement responsable de tous les coûts ou frais, et que vous devrez approvisionner le compte si le solde devient négatif. Une fois que vous serez passé à un compte bunq Business et que vous aurez suivi le processus d'identification et d'intégration, le compte sera au nom de l'entreprise. Votre compte en monnaie électronique est un compte à accès restreint qui vous permet d'essayer notre formidable application. Voici quelques restrictions importantes :

- Les comptes en monnaie électronique bunq sont uniquement destinés à l'achat de biens et de services, et non à des transferts de fonds entre particuliers ;
- Vous pouvez retirer de l'argent de votre compte en monnaie électronique en effectuant un virement vers un compte bancaire ouvert à votre nom dans une autre banque. Évitez de transférer de l'argent sur un compte qui ne vous appartient pas ;
- Veuillez ne pas utiliser votre compte en monnaie électronique pour régler des achats en dehors de votre pays de résidence.

Les présentes conditions s'appliquent à vous et à votre compte en monnaie électronique, le cas échéant. Vous ne pouvez posséder qu'un seul compte en monnaie électronique. Si nous découvrons que vous en avez plus d'un, nous pouvons immédiatement clôturer l'ensemble de vos comptes. Si nous clôturons votre compte, nous restituerons les fonds restants aux comptes dont vous avez reçu l'argent dans l'ordre suivant : dernier entré, premier sorti.

Nous nous réservons le droit de vous demander une pièce d'identité à tout moment, en particulier si nous constatons un comportement inhabituel ou suspect. Dans ce cas, nous pouvons décider de bloquer votre compte jusqu'à ce que l'identification ait été effectuée. Veuillez fournir des informations personnelles exactes afin d'éviter la clôture de votre compte.

Veillez noter que votre compte en monnaie électronique est lié à l'installation de l'application bunq sur votre téléphone. Si vous perdez votre téléphone ou si vous supprimez l'application bunq, vous perdrez l'accès à votre compte en

monnaie électronique. Malheureusement, si cela devait arriver, nous ne pourrions pas récupérer votre compte.

Enfin, gardez à l'esprit qu'un compte en monnaie électronique n'est pas un compte bancaire « ordinaire ». Cela signifie que votre compte n'est pas couvert par le système néerlandais de garantie des dépôts et que nous ne pouvons pas fournir d'extraits de compte pour les comptes non vérifiés. Pour plus d'informations sur la monnaie électronique, veuillez consulter notre forum Together.

1.2 Nos offres Business actuelles

bunq propose actuellement quatre offres Business :

- [Easy Savings Business](#)
- [Easy Bank Business](#)
- [Easy Money Business](#)
- [Easy Green Business](#)

Pour plus d'informations sur nos offres, veuillez consulter notre document d'information tarifaire ou l'article correspondant sur le forum Together.

1.3 bunq Pack

Rejoignez un bunq Pack pour économiser de l'argent avec vos amis et votre famille ! Vous pouvez accepter une invitation ou créer votre propre pack en invitant d'autres personnes à vous rejoindre. Un pack peut comprendre jusqu'à quatre utilisateurs Easy Money Personal ou Easy Green Personal, ou jusqu'à trois utilisateurs Easy Money Personal ou Easy Green Personal plus un utilisateur Easy Money Business ou Easy Green Business.

L'ensemble des membres du pack est facturé pour l'abonnement au bunq Pack (les services supplémentaires ne sont pas inclus). Ces frais d'abonnement sont réglés par le propriétaire du pack. Vous pouvez quitter un pack à tout moment et les propriétaires de pack peuvent également résilier leur pack. Si vous quittez un pack ou si le pack est résilié, vous serez facturé selon les tarifs en vigueur de l'offre bunq Easy Money Personal et deviendrez un utilisateur Easy Money. Notez que les utilisateurs Easy Travel ou Easy Bank deviennent des utilisateurs Easy Money Personal lorsqu'ils rejoignent un pack.

Rejoindre un bunq Pack est un excellent moyen d'économiser de l'argent et de gérer ses finances avec ses amis et sa famille. Consultez notre site Internet pour plus d'informations !

2 Partager un compte

2.1 Avec d'autres gérants

Avec l'application bunq, vous pouvez donner facilement l'accès au compte à des cogérants. Gardez à l'esprit que lorsque vous invitez quelqu'un, cette personne aura un accès complet au compte, et pourra effectuer des transactions et ajouter ou supprimer d'autres gérants. En tant que titulaire du compte, vous êtes responsable de la gestion et de la suppression des accès.

En tant que gérant figurant sur l'extrait Kbis d'une entreprise, vous pouvez avoir le droit de demander l'accès aux comptes de l'entreprise. Il existe deux types de relations qui déterminent la manière dont les utilisateurs interagissent avec les entreprises :

- **Gérant** : Cette relation est créée lors de l'inscription et stipule que l'utilisateur est inscrit en tant que gérant sur l'extrait Kbis de l'entreprise.
- **Directeur exécutif** : Les utilisateurs créent cette relation en invitant un autre utilisateur à avoir un accès complet aux comptes de l'entreprise.

Par défaut, l'utilisateur qui crée le compte professionnel est à la fois Gérant et Directeur Exécutif. Si vous êtes à la fois Gérant et Directeur Exécutif, vous pouvez inviter d'autres utilisateurs à devenir également Directeurs Exécutifs. Ces relations et les droits qui y sont associés sont régis par nos Conditions Générales. Vous ne pouvez ajouter et supprimer des gérants que si votre nom figure dans l'extrait Kbis. Si vous ajoutez quelqu'un qui n'apparaît pas sur l'extrait Kbis, cette personne ne pourra pas vous retirer.

Toute personne figurant en tant que gérant sur l'extrait Kbis de l'entreprise a le droit d'accéder à la comptabilité de l'entreprise par le biais de notre application. En outre, toute personne figurant sur l'extrait Kbis peut nous contacter pour demander l'accès au compte. Nous vérifions leur identité et leur statut avant de leur accorder l'accès. Veuillez noter que toute action entreprise par un utilisateur ayant accès aux comptes de l'entreprise relève de la responsabilité de l'entreprise. Nous ne sommes pas responsables des dommages ou pertes résultant de ces actions.

Il est important de nous tenir informés de tout changement concernant la liste des gérants. Nous sommes convaincus que les gérants enregistrés auprès de bunq sont autorisés à gérer le compte, veuillez donc nous informer si vous soupçonnez un accès non autorisé. Nous continuerons à traiter toutes les transactions jusqu'à ce que nous recevions et traitions votre avis.

2.2 Avec d'autres personnes

Avec l'application bunq, vous pouvez tout aussi facilement donner à d'autres personnes l'accès à vos comptes bancaires. Ainsi, un ou plusieurs de vos employés peuvent vous aider à gérer les finances de votre entreprise, pendant

que vous vous concentrez sur son développement. Vous n'avez pas besoin de vous rendre dans nos bureaux ou de remplir de la paperasse !

En utilisant le bouton « Ajouter » sur l'écran d'Accueil, vous pouvez autoriser quelqu'un, par exemple un employé, à effectuer certaines actions en votre nom. Vous pouvez révoquer son accès à tout moment et, si vous fixez une limite de temps, son accès prendra fin automatiquement à l'expiration du délai. N'oubliez pas que le fait de donner à quelqu'un l'accès à un compte ne signifie pas que vous renoncez à la propriété du compte, qui reste entièrement vôtre.

Il est important d'être responsable lorsque vous partagez l'accès à un compte, tout comme lorsque vous invitez quelqu'un à une fête. Vous devez vous assurer que la personne à qui vous donnez l'accès respecte nos Conditions Générales. Si quelqu'un vous donne accès à un compte, nous attendons également de vous que vous respectiez nos Conditions Générales.

Veillez ne pas donner accès à un sous-compte si :

- le titulaire du compte partagé n'est plus autorisé à utiliser le compte (par exemple, s'il a fait faillite) ;
- vous êtes frappé d'incapacité juridique ;
- le titulaire du compte est décédé.

Si l'une des situations ci-dessus se produisait, veuillez nous en informer via le chat dans l'application bunq (« chat d'assistance ») ou par e-mail à l'adresse support@bunq.com. Nous continuerons à exécuter tous les ordres que nous recevons via le compte à accès partagé jusqu'à ce que nous ayons reçu et traité votre avis.

3. Paiements

L'application bunq vous permet d'envoyer facilement des paiements à d'autres personnes ou entreprises. Voici comment cela fonctionne :

- Pour donner un ordre de virement, connectez-vous à l'application et appuyez sur le bouton d'approbation. Pour des raisons de sécurité, nous pouvons vous demander de confirmer votre approbation par une action supplémentaire, comme la saisie d'un code ou l'utilisation de l'authentification biométrique ;
- Une fois que vous avez approuvé l'ordre de virement, nous exécutons le paiement. Comme pour les e-mails, les ordres de virement ne peuvent pas être annulés une fois qu'ils ont été reçus, sauf si vous avez fixé une date spécifique pour l'exécution du paiement. Dans ce cas, vous pouvez annuler le paiement jusqu'à un jour ouvrable avant la date d'exécution ;
- Vous pouvez transférer de l'argent à d'autres utilisateurs bunq 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et ils recevront le virement instantanément. Pour les comptes ouverts auprès d'une autre banque, nous avons besoin de l'IBAN

ou de l'alias du bénéficiaire, et vous devez envoyer l'ordre de virement un jour ouvrable avant 15h30 CET pour qu'il soit exécuté le jour même ;

- Les virements ordinaires vers des comptes non-bunq sont instantanés lorsque les deux banques supportent le système de paiement en temps réel (RT1) ou le service TARGET Instant Payment Settlement (TIPS). Dans d'autres situations, cela peut prendre jusqu'à un jour ouvré pour que le bénéficiaire reçoive l'argent. Si la date spécifiée n'est pas un jour ouvré, l'ordre sera exécuté le jour ouvré suivant ;
- Les virements instantanés exécutés par le système RT1 et le service TIPS sont limités à 50 000 € par utilisateur, par opération et par jour. Tout transfert dépassant ce seuil sera considéré comme étant un virement SCT ordinaire et pourra prendre jusqu'à deux jours ouvrés avant d'apparaître sur le compte.
- Tout paiement unique supérieur à 50.000€ sera automatiquement transféré en tant que virement ordinaire.

N'oubliez pas qu'il est de votre responsabilité de vérifier l'exactitude des informations de paiement avant d'effectuer le virement. Si vous avez des questions ou si vous avez besoin de plus d'informations, consultez le [forum Together](#).

4. Mobilité bancaire

Vous avez ouvert un compte bancaire auprès d'une autre banque néerlandaise et vous souhaitez rejoindre bunq ? Super ! Vous pouvez utiliser le Service Néerlandais d'Aide à la Mobilité Bancaire via l'application bunq pour effectuer le changement rapidement et facilement. Consultez les [Conditions Générales du Service d'Aide à la Mobilité Bancaire](#).

5. SEPA

Votre compte personnel bunq est un compte bancaire SEPA, ce qui signifie qu'il ne peut être utilisé que pour des virements à destination et en provenance d'autres banques de l'Espace unique de paiement en euros (SEPA). Cet espace comprend tous les États membres de l'Union européenne, ainsi que la Norvège, l'Islande, le Liechtenstein, la Suisse, Saint-Marin, Andorre, le Royaume-Uni, l'État du Vatican et Monaco. Les virements provenant de banques non membres de l'espace SEPA via une banque intermédiaire au sein de l'espace SEPA ne sont pas pris en charge et nous nous réservons le droit de rejeter ces paiements. Le solde de votre compte personnel bunq est enregistré en euros.

6. IBAN local

Chez bunq, nous proposons des IBAN locaux afin que vous puissiez effectuer vos opérations bancaires comme un local dans plusieurs pays. Cela signifie que vous pouvez obtenir plusieurs IBAN de différents pays. Toutefois, veuillez noter que nous pouvons être amenés à vérifier à nouveau votre identité pour nous

conformer à toutes les obligations légales lors de l'obtention d'un nouvel IBAN local. En outre, il se peut que nous devions partager des informations vous concernant avec des régulateurs ou des autorités locales lors de l'ouverture d'un IBAN local. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre [forum Together](#).

7. Devises locales

Vous souhaitez effectuer des paiements dans d'autres devises que l'euro ? Vous avez de la chance, nous proposons des comptes multidevises qui vous permettent de transférer de l'argent à d'autres personnes dans différentes devises ! Les devises disponibles sont listées sur notre [forum Together](#) et dans l'application bunq. Nous ajoutons régulièrement de nouvelles devises à cette sélection.

Veuillez noter que des frais supplémentaires peuvent être appliqués lorsque vous réglez des achats dans une devise autre que l'euro. Ces frais sont affichés dans l'application. En outre, les fonds versés dans des devises autres que l'euro ne sont pas protégés par le système de garantie des dépôts (SGD). Nous nous réservons le droit de corriger toute erreur (même rétroactivement) et de refuser des transactions comportant des erreurs ou des taux de change manifestement incorrects.

Enfin, notre partenaire Currencycloud a des restrictions légales sur le type d'industries, d'activités et de pays qu'il peut autoriser et auxquels il offre ses services. Assurez-vous de vérifier quels sont les critères d'acceptation de Currencycloud - les paiements émanant de votre compte en Devise Locale sont automatiquement traités ou rejetés en fonction des conditions mentionnées précédemment.

8. Virements Wise

Nous nous sommes associés à Wise pour vous permettre de transférer facilement des fonds dans d'autres devises que l'euro.

Pour utiliser cette fonctionnalité dans l'application bunq, il vous suffit de vous connecter à votre compte Wise existant ou de créer un nouveau compte. Lorsque vous créez un compte, vous concluez un accord avec Wise qui est soumis à leurs conditions générales. Il est important de noter que vous êtes entièrement responsable de l'utilisation que vous faites de leurs services. Si votre utilisation des services proposés par Wise enfreint nos conditions générales ou les leurs, nous sommes autorisés à mettre fin à l'accord qui nous lie.

En utilisant cette fonctionnalité, vous acceptez que nous partagions vos données personnelles avec Wise afin de vous fournir ce service. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre [Politique en Matière de Vie Privée & de Cookies](#).

9. Cartes

Vous pouvez facilement commander une carte bunq via votre compte bunq. Il y a quelques règles que vous devez connaître lorsque vous utilisez les cartes bunq.

Ces règles s'appliquent à tous les types de cartes bunq, y compris la carte Maestro, les cartes Mastercard et la bunq Metal Card. Les paiements sont instantanément déduits de votre compte et vous ne pouvez les utiliser que si votre compte est suffisamment approvisionné.

Votre carte bunq peut être utilisée pour les paiements par carte ordinaires, les paiements sans contact, les paiements en ligne et les retraits d'argent aux distributeurs automatiques affichant le logo Maestro ou Mastercard. Vous pouvez également utiliser votre carte pour effectuer des opérations dites de « dipping ». Lorsque vous initiez un « dipping », une partie de vos fonds est réservée et vous réglerez le montant réel avec (une partie de) la somme réservée au moment de finaliser la transaction. Dans l'application bunq, vous avez la possibilité de modifier les pays dans lesquels vous pouvez utiliser votre carte pour effectuer des paiements lorsque vous voyagez à l'étranger.

Lorsque vous utilisez votre carte pour effectuer des achats ou retirer de l'argent dans une devise autre que l'euro, nous convertissons le montant en euros en utilisant le taux de change de Currency Cloud, qui inclut les coûts de réseau. Pour plus d'informations sur les paiements par carte et les tarifs, consultez notre [document d'information tarifaire](#) ou [Together](#).

Pour garantir la sécurité de votre carte, nous ne proposons pas de découvert ou de crédit. Nous appliquons également des limites à certaines transactions pour des raisons de sécurité, mais vous pouvez ajuster ces limites vous-même dans l'application bunq.

Si vous devez retourner un produit, le vendeur transférera le prix d'achat sur votre compte bunq et vous n'aurez pas besoin de saisir votre code pin pour effectuer la transaction. Si vous avez une Mastercard bunq, vous pouvez accéder aux services d'urgence fournis par Mastercard, mais certains de ces services peuvent être payants.

Vous pouvez personnaliser votre carte de paiement en choisissant le prénom que vous souhaitez voir inscrit sur la carte. Votre nom légal sera toujours associé à la carte et nous n'acceptons aucune responsabilité pour les conséquences éventuelles de l'inscription d'un nom ou d'un mot offensant ou inapproprié.

Veillez noter que votre carte bunq reste la propriété de bunq et que vous n'êtes pas autorisé à modifier, copier, prêter ou vendre votre carte sans notre consentement écrit explicite. Si nous devons bloquer ou modifier l'une des fonctionnalités de votre mode de paiement, nous vous en informerons dès que possible. Pour plus d'informations sur la personnalisation de la carte et d'autres fonctionnalités, veuillez consulter notre [forum Together](#).

9.1 Cartes de crédit virtuelles prépayées

Si vous disposez d'un compte Easy Savings personnel et/ou professionnel actif, vous avez la possibilité d'ouvrir gratuitement une carte de crédit virtuelle prépayée. Une seule carte de crédit virtuelle sera fournie pour chaque compte. Avec la carte de crédit virtuelle prépayée, vous pouvez effectuer des paiements dans des magasins, des bars, des restaurants et en ligne partout dans le monde.

La carte de crédit virtuelle peut être utilisée dans tous les points de vente acceptant Mastercard, ce qui signifie que vous n'avez pas besoin de demander une carte de crédit, ce qui peut être un processus fastidieux et souvent associé à des frais.

La carte de crédit virtuelle est liée à un compte de paiement distinct que vous pouvez accéder via l'application bunq ou en ligne et n'a pas de ligne de crédit (contrairement aux cartes de crédit ordinaires). Cela signifie que la carte de crédit virtuelle ne peut être utilisée que lorsque vous avez un solde suffisant sur le compte de paiement lié à votre carte de crédit virtuelle. Vous pouvez toujours voir le solde de votre compte de paiement lié dans l'application bunq ou en ligne.

Si le solde de votre compte de paiement lié est insuffisant pour un paiement particulier, la transaction sera rejetée. Cependant, vous pouvez augmenter votre solde en effectuant un paiement par virement sur votre compte de paiement lié. Il n'y a pas de limite maximale au dépôt sur votre compte de paiement lié. Les dépôts sur votre compte de paiement lié ne génèrent aucun intérêt.

La carte de crédit virtuelle prépayée ne peut pas être utilisée chez les commerçants qui exigent la présentation d'une carte physique, comme pour la location de voitures et les réservations d'hôtel. Vous pouvez demander une carte physique si nécessaire, auquel cas des frais supplémentaires s'appliquent. Des frais et des charges s'appliqueront pour l'utilisation de votre carte de crédit virtuelle prépayée (paiements et retraits d'espèces). Pour connaître les tarifs et frais exacts qui s'appliquent à vous, veuillez consulter notre liste de tarifs et nos documents d'information sur les frais sur notre site web.

10. Portefeuille Numérique

Si vous êtes un utilisateur Easy Money Business ou Easy Green Business doté d'un appareil éligible, nous ajouterons automatiquement une DigiCard à votre compte bunq. Vous pouvez facilement ajouter cette carte à votre portefeuille numérique via l'application bunq.

Une fois que vous avez ajouté votre carte à votre Portefeuille Numérique, vous pouvez utiliser votre appareil pour effectuer des paiements sans contact partout où vous voyez le signe sans contact/NFC ou le logo du fournisseur de votre Portefeuille Numérique. La carte associée à votre Portefeuille Numérique sera débitée et la transaction apparaîtra dans votre aperçu comme n'importe quelle autre transaction.

Veuillez noter que lorsque vous utilisez votre Portefeuille Numérique, vous êtes soumis aux conditions générales du fournisseur de votre Portefeuille Numérique, y compris à sa politique de confidentialité. Il peut également y avoir des conditions générales et des politiques de confidentialité de tierces parties qui s'appliquent, il est donc de votre responsabilité de les lire et de les respecter.

Pour garantir la sécurité de votre compte et empêcher tout accès non autorisé, veuillez n'utiliser que votre ou vos propres cartes avec votre Portefeuille

Numérique. Nous vous demandons également de vous abstenir de toute activité qui pourrait être considérée comme abusive ou illégale, ou qui pourrait nuire à notre réputation.

Lorsque vous utilisez votre DigiCard avec votre Portefeuille Numérique, n'oubliez pas que la carte porte un numéro différent de celui utilisé pour les transactions effectuées avec le Portefeuille Numérique. Il est important de garder cela à l'esprit si vous devez demander un remboursement à un commerçant pour un achat effectué avec votre Portefeuille Numérique. Par ailleurs, soyez vigilant, certains terminaux sans contact peuvent vous permettre d'effectuer des paiements au-delà de votre limite de paiement sans contact.

Vous pouvez facilement consulter dans l'application les transactions effectuées depuis votre Portefeuille Numérique et garder une trace de chacune d'entre elles. Il vous suffit de retirer votre ou vos cartes de votre Portefeuille Numérique si vous ne souhaitez plus l'utiliser. Et si vous changez d'appareil, veillez à supprimer toutes les informations contenues dans votre ancien appareil.

L'utilisation de votre Portefeuille Numérique avec bunq est entièrement gratuite et est incluse dans les offres Easy Money Personal, Easy Green Personal, Easy Money Business et Easy Green Business. Cependant, il est important de noter que des frais peuvent être facturés par des parties tierces pour l'utilisation des cartes associées à votre Portefeuille Numérique.

Lorsque vous ajoutez une DigiCard à votre Portefeuille Numérique, il se peut que nous soyons amenés à échanger certaines informations avec le fournisseur du Portefeuille Numérique afin de nous assurer qu'il s'agit bien de vous et d'éviter les fraudes. Cela peut inclure le partage de données vous concernant et concernant vos transactions. Nous pouvons également partager des informations anonymes avec le fournisseur de votre Portefeuille Numérique pour l'aider à améliorer ses services.

Il peut arriver que nous vous contactions au sujet du fournisseur de votre Portefeuille Numérique par le biais de différents canaux, dont des messages marketing. Si vous ne souhaitez pas recevoir ces messages, vous pouvez vous y opposer à tout moment. Pour plus d'informations, consultez notre [Politique en Matière de Vie Privée et de Cookies](#).

Si vous souhaitez cesser d'utiliser les services du fournisseur de votre Portefeuille Numérique, vous pouvez supprimer votre compte. Pour savoir comment procéder, consultez le site d'assistance de votre fournisseur.

Si vous ne respectez pas l'un de nos accords (y compris les conditions générales du Portefeuille Numérique), nous (et le fournisseur du Portefeuille Numérique) pouvons bloquer, restreindre, suspendre ou empêcher l'utilisation de votre ou vos cartes avec votre Portefeuille Numérique. Nous tenons à vous rappeler que nous ne contrôlons pas la plateforme de votre Portefeuille Numérique et que par conséquent nous ne sommes pas responsables de son fonctionnement.

Le fournisseur de votre Portefeuille Numérique est entièrement responsable de sa plateforme et peut à tout moment apporter des modifications, des

restrictions, des suspensions ou fermer la plateforme. Cela signifie que nous ne sommes pas responsables de l'utilisation que vous faites de la plateforme de votre Portefeuille Numérique.

Nous nous réservons le droit de réviser ces conditions à tout moment en fonction des conditions de votre compte. En outre, nous pouvons limiter votre utilisation du Portefeuille Numérique et cesser d'offrir ou de prendre en charge votre DigiCard, votre carte ou votre Portefeuille Numérique à tout moment.

11. Paiements Mobiles NFC

Vous pouvez utiliser votre téléphone pour effectuer des paiements à l'aide de la fonctionnalité de paiement mobile NFC de l'application bunq. Il vous suffit d'approcher votre téléphone d'un terminal de paiement compatible NFC pour effectuer un paiement.

Pour activer la fonctionnalité de paiement mobile NFC, sélectionnez votre carte dans l'onglet Accueil de votre application bunq. Vous pouvez activer et désactiver cette fonctionnalité quand vous le souhaitez.

Pour utiliser la fonctionnalité de paiement mobile NFC, vous aurez besoin de :

- Un téléphone portable équipé d'une puce NFC ;
- Android 5.0 ou une version ultérieure ;
- Une protection d'accès activée sur votre téléphone (par exemple, un code PIN, un schéma, une empreinte digitale ou une autre méthode sécurisée) pour empêcher toute utilisation non autorisée.

Assurez-vous que votre téléphone répond à ces exigences avant d'essayer d'activer la fonctionnalité de paiement mobile NFC.

Après avoir activé la fonctionnalité de paiement mobile NFC dans l'application bunq, vous pourrez régler vos achats aux terminaux qui acceptent les paiements Maestro NFC. Ces terminaux sont reconnaissables au logo Maestro et au symbole NFC.

Pour effectuer un paiement, approchez votre téléphone du lecteur NFC du terminal lorsque vous serez invité à insérer votre carte. Vous ne pouvez effectuer de paiements mobiles NFC que lorsque vous êtes connecté à l'application bunq et que votre téléphone est allumé. Notez que vous pourriez parfois avoir besoin d'une connexion Internet active pour effectuer un paiement.

Lorsque vous activez la fonctionnalité de paiement mobile NFC, votre téléphone fait office de « DigiCard ». Cela signifie que les règles qui s'appliquent à la carte bunq s'appliquent également à la fonctionnalité de paiement mobile NFC.

12. Demandes de Paiement

Il est particulièrement simple d'envoyer et de recevoir des paiements avec l'application bunq. Vous pouvez initier des demandes de paiement ou payer

quelqu'un d'autre. Vous pouvez même envoyer des demandes de paiement à des personnes qui n'utilisent pas bunq à l'aide de leur adresse e-mail ou de leur numéro de téléphone.

Une demande de paiement n'est pas un prélèvement automatique. Si vous approuvez une demande de paiement, vous nous autorisez à effectuer le paiement. Vous pouvez annuler une demande de paiement avant que le destinataire ne l'approuve ou ne la rejette. Veillez à vérifier soigneusement les demandes de paiement avant de les approuver et informez-nous si vous recevez une demande injustifiée.

13. Pourquoi mon paiement a-t-il été refusé ?

Il peut arriver que nous devions rejeter un ordre de paiement. Nous le ferons dans les cas suivants :

- Votre ordre de paiement est incomplet ou imprécis ;
- Vous n'avez pas assez d'argent sur votre compte pour couvrir le paiement ;
- Nous soupçonnons une fraude ou toute autre activité suspecte ;
- La transaction dépasse une certaine limite ;
- La loi ou une décision de justice nous interdit d'effectuer le paiement pour des raisons de sécurité ;
- La banque du bénéficiaire est située en dehors de la zone SEPA ;
- Vous ne respectez pas les accords que vous avez conclus avec nous.

Si nous le pouvons, nous vous dirons pourquoi le paiement a été rejeté.

14. iDEAL

L'application bunq vous permet d'utiliser iDEAL pour être payé facilement et en toute sécurité.

Vérifiez toujours le statut de votre transaction iDEAL avant d'envoyer des marchandises ou d'effectuer un service. Le statut doit indiquer « réussi ». Si vous ne vérifiez pas le statut, vous risquez de ne pas recevoir votre paiement.

Confirmez l'utilisation d'un lien iDEAL avec la personne qui doit vous régler avant d'envoyer le lien pour éviter toute surprise. Protégez votre site Internet et/ou votre application contre le piratage, l'hameçonnage et l'usurpation d'identité afin d'éviter les abus.

Assurez-vous que vos clients puissent vous contacter en cas de questions ou de réclamations (fournissez au moins une adresse e-mail) et indiquez-leur comment vous traiterez leurs demandes. Si vous faites intervenir un tiers dans le processus de paiement iDEAL, n'oubliez pas que vous êtes responsable de ses actions.

Si une transaction iDEAL donne lieu à une enquête formelle, transmettez-nous toutes les informations nécessaires et coopérez avec nous.

15. bunq.to

Avec bunq.to, vous pouvez envoyer de l'argent à quelqu'un en utilisant son numéro de téléphone ou son adresse e-mail, au lieu d'utiliser son numéro IBAN.

Lorsque vous envoyez le paiement, le bénéficiaire reçoit un SMS ou un e-mail contenant un lien. Le bénéficiaire peut réclamer le paiement en utilisant bunq ou en saisissant son IBAN et son nom. Si le paiement est réclamé, vous recevrez une notification et pourrez voir où l'argent a été transféré.

Vous pouvez annuler un paiement tant qu'il n'a pas été réclamé, mais une fois réclamé, vous ne pouvez plus l'annuler. Le destinataire dispose de 5 jours pour réclamer le paiement, faute de quoi il sera annulé. Toute personne ayant accès au téléphone ou à la boîte mail peut réclamer le paiement, soyez donc vigilant. Si quelqu'un réclame le paiement en utilisant bunq, il recevra l'argent instantanément. S'il utilise une autre banque, les règles de paiement habituelles s'appliquent.

Gardez à l'esprit que l'utilisation de bunq.to est à vos risques et périls.

16. Prélèvement Automatique

Le prélèvement SEPA est un moyen pratique de permettre à d'autres personnes ou entreprises de prélever de l'argent de votre compte. Mais il peut parfois réserver quelques surprises. C'est pourquoi nous voulons vous donner le contrôle.

Voici comment cela fonctionne : lorsqu'un prélèvement est prévu sur votre compte, nous vous envoyons une demande de paiement. Vous pouvez approuver ou refuser la demande dans un délai de cinq jours. Si vous ne faites rien, nous annulons le prélèvement.

Vous pouvez également accepter automatiquement certains prélèvements, ce qui vous évite de devoir les approuver à chaque fois. Toutefois, ne prenez pas l'habitude de rejeter les demandes de prélèvement et ne les laissez pas expirer trop souvent, car cela serait considéré comme une utilisation abusive.

Si vous souhaitez pré-approuver certains prélèvements, vous pouvez les inscrire sur une liste blanche. Cela signifie que tous les prélèvements qui se situent dans les limites que vous avez fixées seront automatiquement approuvés.

Pour annuler un mandat de prélèvement SEPA, il suffit d'en informer le bénéficiaire par écrit au moins un jour ouvré avant l'exécution prévue du prélèvement.

17. Acceptation Automatique

Nous voulons nous assurer que vous contrôlez toujours vos paiements, c'est pourquoi nous vous demandons d'autoriser chaque paiement avant qu'il ne soit effectué. Cependant, nous proposons également une fonctionnalité d'acceptation automatique qui vous permet d'approuver automatiquement les demandes de paiement émanant de sources fiables, comme votre meilleur ami, votre famille ou votre magasin préféré.

Pour utiliser l'acceptation automatique, il vous suffit d'activer la fonctionnalité et d'ajouter les contacts ou les magasins dont vous souhaitez approuver automatiquement les paiements. Si vous recevez une demande de paiement à laquelle vous ne vous attendiez pas ou qui ne correspond pas à un mandat de prélèvement que vous avez mis en place, annulé ou pensez avoir annulé, veuillez nous en informer immédiatement.

Lorsque vous approuvez une demande de paiement par prélèvement, vous confirmez que le paiement est correct. Si vous avez pré-approuvé certaines demandes de paiement par prélèvement, toute demande qui se situe dans les limites fixées sera considérée comme correcte.

Si vous souhaitez contester un prélèvement automatique, vous disposez d'un délai de 56 jours à compter de la réception de la demande de paiement pour nous en informer. Nous traiterons votre demande de remboursement dans les deux jours ouvrés.

18. Cartes de Fidélité

Emporter vos cartes de fidélité partout avec vous n'a jamais été aussi simple avec la fonctionnalité Cartes de Fidélité de l'application bunq. Vous souhaitez partager vos cartes de fidélité avec vos amis et les membres de votre famille ? Pas de problème ! Partagez vos cartes via l'application de messagerie de votre choix et ils pourront facilement les ajouter à leur compte bunq. Notez que cette fonctionnalité n'est disponible que pour les enseignes prises en charge par bunq.

19. Bonnes Adresses

bunq Bonnes Adresses est une fonctionnalité qui vous permet de recommander vos bonnes adresses à vos amis et de découvrir celles qu'ils recommandent. En utilisant la carte qui se trouve dans l'onglet Activités, vous pouvez voir instantanément les lieux recommandés par les personnes en qui vous avez confiance. Lorsque vous vous rendez vous-même dans un endroit, comme un restaurant, un club ou un musée, vous pouvez faire part de votre expérience à vos amis d'un simple geste dans l'application.

Pour vous permettre d'utiliser bunq Bonnes Adresses, nous aurons besoin d'accéder à votre liste de contacts, mais ne vous inquiétez pas, nous ne partagerons votre nom public et votre photo de profil avec vos contacts qu'une

fois que vous aurez activé la fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez notre [Politique en Matière de Vie Privée & de Cookies](#).

En prime, nous planterons un arbre lorsque vous laisserez votre première recommandation, puis un arbre toutes les 10 recommandations ! C'est notre façon à nous de vous remercier de partager vos bonnes adresses avec vos amis.

N'oubliez pas que c'est à vous de décider si vous voulez utiliser la fonctionnalité bunq Bonnes Adresses et que bunq n'est pas responsable de l'utilisation abusive des données que vous partagez par le biais de cette fonctionnalité.

20. TVA Automatique

Grâce à notre fonctionnalité TVA Automatique, vous pouvez gagner en efficacité et sérénité en transférant automatiquement un pourcentage de vos paiements entrants sur un compte TVA dans votre compte bunq Easy Money Business ou Easy Green Business. Cela vous permet de mettre de côté l'argent pour régler la TVA plus tard ! De plus, vous pouvez également récupérer la TVA sur vos paiements sortants, ce qui rend vos calculs encore plus précis. Chaque fois que vous effectuez un paiement, un pourcentage est transféré de votre compte TVA vers le compte que vous avez utilisé pour le paiement.

Veillez noter que notre fonctionnalité TVA Automatique est simplement un outil qui vous permet de collecter un pourcentage de vos transactions pour le règlement de la TVA. Il vous incombe de vérifier le montant exact de la TVA dont vous êtes redevable et de payer le bon montant. Pour obtenir les dernières informations sur la tarification de TVA Automatique, veuillez consulter notre [site Internet](#).

21. Modifications de la Structure de l'Entreprise

Au fur et à mesure que votre entreprise se développe, il se peut que vous deviez modifier les personnes ayant accès à votre compte bunq. Par exemple, certains employés peuvent être promus ou embauchés, tandis que d'autres peuvent être rétrogradés ou licenciés. Il est important que vous nous informiez de tout changement dès que possible afin que nous puissions procéder aux ajustements nécessaires.

Même si des modifications ont déjà été rendues publiques, nous ne pouvons pas prendre de mesures tant que nous n'avons pas été dûment informés. Jusqu'à ce que vous nous informiez, nous pouvons continuer à exécuter tous les ordres de paiement donnés par des personnes non autorisées.

Parfois, il peut y avoir une confusion quant à la personne autorisée à utiliser le compte, ce qui peut donner lieu à des messages contradictoires. Dans ce cas, nous pouvons être amenés à bloquer partiellement ou totalement l'accès au compte jusqu'à ce que nous puissions clarifier la situation.

22. Emprunt d'identité

Afin de vous aider le plus efficacement possible, lorsque vous parlez avec un Agent, il se peut que nous accédions à votre compte et entreprenions certaines actions en votre nom. Nous ne le ferons qu'en concertation avec vous. Les manipulations de notre Agent seront enregistrées dans leur intégralité, puis l'enregistrement vous sera automatiquement transmis. Cela vous permettra de voir ce que nous avons fait pour vous et vous pourrez visualiser à nouveau l'enregistrement si votre question ou votre problème se présente à nouveau.

Afin de garantir la sécurité de votre compte, nous ne serons jamais en mesure de :

- Initier ou accepter des paiements ;
- Modifier vos informations de sécurité, telles que vos identifiants de connexion et votre méthode d'authentification.

23. Parrainage

Nous voulons vous aider à partager l'amour de bunq avec vos amis, c'est pourquoi nous avons ajouté quelques fonctionnalités sympas pour que vous puissiez facilement les inviter à nous rejoindre. Si vous avez des idées originales pour promouvoir bunq, n'hésitez pas à nous en faire part via le chat d'assistance !

N'oubliez pas que ces fonctionnalités sont fournies à titre gracieux et que nous nous réservons le droit de les modifier, de les restreindre ou de les suspendre à tout moment. Utilisez-les de manière responsable en évitant d'inviter des inconnus, d'envoyer des invitations intempestives ou d'utiliser ces fonctionnalités à des fins promotionnelles ou commerciales payantes.

N'oubliez pas que ces fonctionnalités sont uniquement destinées à un usage personnel et non commercial pour inviter vos amis à rejoindre bunq. Si nous soupçonnons une utilisation abusive, nous pouvons prendre des mesures appropriées, dont la restriction de votre accès à nos services ou la résiliation de votre compte.

24. Facturation

Nous vous facturerons les frais d'abonnement une fois par mois à une date fixe, correspondant à la date d'ouverture de votre compte. Si vous avez plusieurs sous-comptes chez nous, vous pouvez choisir celui que nous utiliserons comme compte de facturation. Veuillez noter que le fait de rejoindre ou de quitter un Pack peut modifier votre date de facturation.

Nous vous facturerons à l'avance les frais fixes et ultérieurement les frais courants. Ces frais ne sont pas remboursables. Toutefois, les frais ponctuels, tels que les frais de commande de carte, sont facturés immédiatement.

Si votre compte de facturation n'est pas suffisamment approvisionné pour couvrir votre dette, nous pouvons utiliser des fonds provenant de vos autres comptes pour la régler. Veuillez consulter notre grille tarifaire et notre document d'information tarifaire pour obtenir un aperçu complet des frais applicables. Vous trouverez la liste des tarifs en vigueur sur notre [site Internet](#).

25. Tarifs

Il peut nous arriver de modifier les tarifs. Si vous n'acceptez pas ces nouveaux tarifs, vous pouvez clôturer votre compte.

Nous imputerons ces frais à votre compte principal. Parfois, vos actions peuvent nous occasionner des frais supplémentaires, tels que des frais de retard de paiement, des frais de saisie, des frais de contestation de débit MasterCard ou des frais de justice. Dans ce cas, nous vous facturerons les frais supplémentaires.

Pour connaître les tarifs et les frais exacts qui vous seront applicables, veuillez consulter notre grille tarifaire et notre document d'information tarifaire sur notre [site Internet](#).

26. Solde débiteur

Nous n'offrons généralement pas de crédit et les soldes débiteurs ne sont donc pas autorisés. Toutefois, certaines exceptions peuvent se produire, comme des annulations de paiement par carte ou des rétrocessions. Malheureusement, nous ne pouvons pas les empêcher.

Lorsque votre solde devient débiteur, nous entamons une procédure de recouvrement. Cette procédure peut entraîner le blocage (partiel) de votre ou vos comptes, de votre ou vos cartes et/ou de votre accès à l'API. Si vous ne réapprovisionnez pas votre compte dans un délai d'un mois, nous pouvons décider de clôturer votre compte et/ou de transférer votre dette à une agence de recouvrement.

27. Règlement anticipé

En règle générale, nous ne percevons l'argent que vous nous devez qu'à la date de paiement convenue. Toutefois, si nous craignons que vous ne soyez pas en mesure de nous régler (par exemple, si vos fonds sont saisis ou si vous êtes déclaré en faillite), nous pouvons collecter l'argent plus tôt. Dans ce cas, le montant que vous devez nous régler devient immédiatement exigible.

28. Faillite

Nous espérons que vous n'aurez jamais à faire face à de quelconques difficultés financières, mais si cela devait vous arriver, il est important de savoir qu'il se peut que vous ne puissiez plus utiliser votre compte bunq. Dans ce cas, nous vous demandons de vous abstenir d'utiliser votre compte ou de demander l'autorisation de l'autorité compétente avant de le faire. Si nous ne sommes pas informés de votre situation, nous ne pouvons pas agir en conséquence.

Si vos fonds sont saisis, vous ne pourrez plus y accéder. Veuillez également noter que si vous continuez à utiliser votre compte après vous être trouvé dans l'une des situations ci-dessus, vous pouvez être tenu personnellement responsable de tout dommage qui pourrait survenir.

Nous nous réservons le droit de prendre des mesures supplémentaires dans le cas où une entreprise inscrite chez bunq sait qu'elle risque de faire faillite, y compris, mais sans s'y limiter, de suspendre les paiements pendant une période pouvant aller jusqu'à 48 heures. L'entreprise a l'obligation de contacter bunq immédiatement si des audiences sont prévues concernant sa faillite. Le non-respect de cette obligation peut entraîner la suspension des paiements sans préavis. Nous ne sommes pas responsables des dommages ou des pertes résultant de la suspension des paiements en raison de la faillite d'une entreprise.

29. Finn

Nous avons un assistant d'intelligence artificielle (IA) appelé Finn que vous pouvez utiliser dans l'application pour toutes les questions générales que vous pourriez avoir. Le contexte dans lequel Finn opère concerne vos données et votre utilisation des services de bunq. Nous n'utiliserons pas Finn, sans votre consentement explicite, pour prendre des décisions automatisées ayant des effets juridiques vous concernant ou vous affectant de manière significative de manière similaire. Vous trouverez plus d'informations sur la manière dont nous traitons les données que vous avez fournies ou reçues de Finn dans notre déclaration de confidentialité.

Vous pouvez fournir des informations à Finn ou en recevoir. Vous êtes responsable de ces informations, y compris de vous assurer qu'elles ne violent pas les lois applicables ou ces conditions générales. Vous déclarez et garantissez que vous avez tous les droits, licences et autorisations nécessaires pour fournir les informations pertinentes à Finn, et vous nous indemnisez et nous déchargez de toute responsabilité pour les coûts, pertes, responsabilités et dépenses (y compris les honoraires d'avocat) découlant de réclamations de tiers liées à votre utilisation de Finn.

Vous ne pouvez pas utiliser Finn à des fins qui pourraient être considérées comme un mauvais usage ou illégales, ou qui pourraient nuire à notre réputation. Par exemple, vous ne pouvez pas utiliser Finn:

- de manière à violer, détourner ou violer les droits de quiconque ;
- extraire automatiquement ou programmer des données ou des informations fournies par Finn ;
- représenter que les informations fournies par Finn ont été générées par un être humain alors qu'elles ne l'ont pas été ;
- interférer avec ou perturber Finn, y compris contourner les limites ou restrictions ou contourner les mesures de protection ou atténuations de sécurité que nous avons mises en place pour Finn.

L'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique sont des domaines d'étude en constante évolution. Nous travaillons constamment à améliorer Finn et à le rendre plus précis, fiable, sûr et bénéfique. Compte tenu de la nature probabiliste de l'apprentissage automatique, l'utilisation de nos services peut, dans certaines situations, entraîner la fourniture par Finn d'informations qui ne reflètent pas avec précision de vraies personnes, lieux ou faits. Lorsque vous utilisez Finn, vous comprenez et acceptez que les informations fournies par Finn (qu'elles soient liées ou non à nos services) ne soient pas toujours exactes.

Vous ne devez pas vous fier aux informations fournies par Finn comme seule source de vérité ou d'information factuelle, ou comme substitut à un avis professionnel ; vous devez évaluer les informations fournies par Finn pour leur exactitude et leur pertinence pour votre cas d'utilisation, en utilisant un examen humain si nécessaire, avant d'utiliser ou de partager les informations fournies par Finn ; vous ne pouvez pas utiliser les informations fournies par Finn concernant une personne à des fins pouvant avoir un impact légal ou matériel sur cette personne, telles que la prise de décisions importantes concernant le crédit, l'éducation, l'emploi, le logement, l'assurance, le droit, la médecine, ou d'autres décisions importantes à leur sujet.

Finn peut fournir des informations incomplètes, incorrectes ou offensantes qui ne représentent pas nos opinions. Si les informations fournies par Finn font référence à des produits ou services tiers, cela ne signifie pas que le tiers endosse ou est affilié à nous.

30. Tap To Pay on iPhone

Si vous êtes un utilisateur Easy Money Business, Easy Green Business, Easy Bank ou Easy Savings avec un appareil iPhone éligible, vous pouvez choisir d'utiliser Tap to Pay on iPhone pour accepter des paiements sans contact à partir de cartes de crédit ou de débit sans contact, Apple Pay, Apple Watch et smartphones avec d'autres portefeuilles numériques - directement sur votre iPhone et sans besoin de terminaux ou de matériel supplémentaire.

Si vous souhaitez commencer à utiliser Tap to Pay on iPhone, vous devrez simplement accepter les Conditions d'utilisation de la plateforme Apple Acceptance applicable (telles qu'elles peuvent être modifiées ou reformulées de temps à autre) dans l'application bunq et activer la configuration de votre appareil. Vous pouvez alors commencer à accepter des paiements immédiatement.

Veillez noter que lorsque vous utilisez Tap to Pay on iPhone, vous serez soumis aux Conditions d'utilisation de la plateforme Apple Acceptance applicables, y compris la politique de confidentialité d'Apple. Il peut également y avoir des conditions générales et des politiques de confidentialité de tiers qui s'appliquent à vous, il est donc de votre responsabilité de les lire et de les suivre.

Pour assurer la sécurité de votre compte et éviter tout accès non autorisé, veuillez utiliser uniquement votre Tap to Pay avec votre iPhone. Nous vous

demandons également de vous abstenir de toute activité pouvant être considérée comme un abus ou illégale, ou pouvant nuire à notre réputation.

Lors de la configuration de Tap to Pay sur votre iPhone, nous pouvons avoir besoin d'échanger des informations avec Apple pour nous assurer que c'est vraiment vous et pour prévenir la fraude. Cela peut inclure le partage de données vous concernant et vos transactions. Nous pouvons également partager des informations anonymisées avec Apple pour aider Apple à améliorer son service.

Vous devez vous conformer à toutes les instructions que nous (ou Apple) vous donnons concernant l'utilisation de la plateforme Tap to Pay on iPhone et fournir toutes les informations nécessaires à Apple pour tester, fournir et maintenir la plateforme Tap to Pay. Nous (et Apple) pouvons bloquer, restreindre, suspendre ou résilier votre capacité à utiliser Tap to Pay on iPhone à tout moment, y compris lorsque vous enfreignez l'un de nos accords (y compris les conditions générales applicables à Tap to Pay on iPhone). Nous tenons à vous rappeler que nous ne contrôlons pas la plateforme Tap to Pay on iPhone et ne sommes pas responsables de son fonctionnement.

Apple est entièrement responsable de la fonctionnalité Tap to Pay on iPhone et peut apporter des modifications, des restrictions, des suspensions ou mettre fin à la fonctionnalité Tap to Pay on iPhone à tout moment. Cela signifie que nous ne prenons pas la responsabilité de votre utilisation de Tap to Pay on iPhone.

Nous nous réservons le droit de réviser ces termes et conditions à tout moment en conformité avec les conditions de votre compte. De plus, nous pouvons limiter votre utilisation de Tap to Pay on iPhone et pouvons cesser d'offrir ou de prendre en charge Tap to Pay on iPhone à tout moment.

Parfois, nous pouvons vous contacter à propos de Tap to Pay on iPhone via différents canaux, y compris des messages marketing. Si vous ne souhaitez pas recevoir ces messages, vous pouvez vous désabonner à tout moment. Consultez notre Déclaration de confidentialité et de cookies pour plus d'informations.

FICHE D'INFORMATION DU DÉPOSANT

Informations élémentaires relatives à la protection des dépôts	
Les dépôts à bunq B.V sont protégés par :	Le système légal néerlandais de garantie des dépôts, appliqué par De Nederlandsche Bank N.V. (La banque des Pays-Bas) (DNB). ⁽¹⁾
Limite de la protection :	100 000 EUR par déposant et par établissement de crédit. ⁽²⁾ Les marques déposées suivantes font partie de notre institution : bunq, bunq B.V., bunq.com
Si vous avez plus d'un dépôt au même établissement de crédit :	Tous vos dépôts au même établissement de crédit sont additionnés et le total est sujet à une limite de 100 000 EUR ⁽²⁾
Si vous avez un compte joint avec une ou plusieurs personnes :	La limite de 100 000 EUR s'applique à chaque déposant séparément ⁽³⁾
Délai de remboursement dans le cas de la défaillance de l'établissement de crédit :	7 jours ouvrés ⁽⁴⁾
Devise du remboursement :	Euro
Contact :	De Nederlandsche Bank N.V. PO box 98, 1000 AB Amsterdam Adresse physique : Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam Téléphone (du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00) : depuis les Pays-Bas : 0800-0201068 depuis l'étranger : + 31 20 524 91 11 Email : info@dnb.nl
Pour plus d'informations :	http://www.dnb.nl allez dans la section « English » et recherchez « Deposit Guarantee Scheme ».
INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES :	

Informations importantes supplémentaires:

En général, tous les déposants particuliers et les entreprises sont couverts par le système de garantie des dépôts. Les exceptions pour certains dépôts sont précisées sur le site internet du responsable du système de garantie des dépôts. Votre établissement de crédit vous informera également si certains produits sont couverts ou non. Si les dépôts sont couverts, l'établissement de crédit doit vous informer également sur les relevés de compte. Pour plus d'informations, consultez notre [Page d'information](#).

NOTES DE BAS DE PAGE :

⁽¹⁾ Système responsable de la protection de votre dépôt :

Votre dépôt est couvert par le système légal néerlandais de garantie des dépôts. Dans le cas de défaillance de votre établissement de crédit, vos dépôts vous seront restitués jusqu'à 100 000 EUR.

⁽²⁾ Limite générale de la protection :

Si un dépôt est indisponible car l'établissement de crédit ne peut pas s'acquitter de ses obligations financières, les dépôts sont restitués par le système néerlandais de garantie des dépôts. Le remboursement couvre au maximum 100 000 EUR par établissement de crédit. Cela signifie que tous les dépôts au même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le niveau de couverture. Si par exemple un déposant possède un compte épargne avec un solde de 90 000 EUR et un compte courant avec un solde de 20 000 EUR, il ou elle ne sera remboursé(e) qu'à hauteur de 100 000 EUR.

Cette méthode s'applique également si un établissement de crédit opère sous différents noms déposés. bunq B.V opère également sous le nom de bunq et bunq.com. Cela signifie que tous les dépôts avec un ou plusieurs de ces noms déposés sont couverts pour un total de 100 000 EUR.

⁽³⁾ Limite de protection des comptes joints :

Dans les cas des comptes joints, la limite de 100 000 EUR s'applique à chaque déposant.

Dans le cas exceptionnel de faillite de votre établissement de crédit au moment où vous effectuez un dépôt suite à des transactions immobilières concernant les propriétés résidentielles privées, vos dépôts seront protégés pour une période de trois mois après le dépôt pour un montant supplémentaire n'excédant pas 500 000 EUR.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la section « English » du site <http://www.dnb.nl>, recherchez « Deposit Guarantee Scheme ».

⁽⁴⁾ Remboursement:

Le responsable du système de garantie des dépôts est le système légal néerlandais de garantie des dépôts de De Nederlandsche Bank N.V. (La banque des Pays-Bas) (DNB); PO box 98 1000 AB Amsterdam; adresse physique : Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam; téléphone (du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00) : depuis les Pays-Bas : 0800-0201068, depuis l'étranger : + 31 20 524 91 11; Email : info@dnb.nl; Site internet : www.dnb.nl allez dans la section « English » et recherchez « Deposit Guarantee Scheme ». Elle vous remboursera vos dépôts (jusqu'à 100 000 EUR) sous 10 (sept) jours ouvrés au plus tard.

Si vous n'avez pas été remboursé dans ces délais, vous devriez contacter le système de garantie des dépôts car le temps pour réclamer un remboursement peut être prescrit après une certaine limite de temps.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la section « English » du site <http://www.dnb.nl>, recherchez « Deposit Guarantee Scheme ».