

# **Información General, Términos y Condiciones, Tabla de Comisiones para los Productos Raisin y Declaración de la protección de datos / *General Information, General Terms & Conditions, Fee Schedule for the Raisin Product and data protection declaration***

A fecha de: agosto 2019 / As of: August 2019

## ***Índice / Agenda***

<b>I. INTRODUCCIÓN / PREAMBLE .....</b>	<b>1</b>
<b>III. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE RAISIN GMBH / RAISIN GMBH TERMS AND CONDITIONS .....</b>	<b>7</b>
<b>III. DECLARACIONES LEGALES DE CONSENTIMIENTO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS / DATA PROTECTION LEGAL DECLARATIONS OF CONSENT .....</b>	<b>13</b>
<b>IV. INFORMACIÓN AL CLIENTE SOBRE EL PROCESAMIENTO DE DATOS DE ACUERDO CON EL REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LA UE (GDPR) /CUSTOMER INFORMATION ABOUT DATA PROCESSING IN ACCORDANCE WITH EU GENERAL DATA PROTECTION REGULATION (GDPR) .....</b>	<b>14</b>
<b>V. KEYTRADE BANK CONDICIONES GENERALES DE LA CUENTA RAISIN /KEYTRADE BANK GENERAL CONDITIONS OF THE RAISIN ACCOUNT .....</b>	<b>19</b>
<b>PARTE I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>PARTE II: CUENTA DE RAISIN.....</b>	<b>22</b>
<b>PARTE III: SERVICIOS DE PAGO .....</b>	<b>36</b>
<b>PARTE IV: PROVISIONES GENERALES.....</b>	<b>48</b>
<b>VI. LISTADO DE TARIFAS DE KEYTRADE BANK PARA EL PRODUCTO RAISIN / KEYTRADE BANK FEE SCHEDULE FOR THE RAISIN PRODUCT.....</b>	<b>66</b>
<b>VII. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DEPÓSITOS / GENERAL INFORMATION ON THE PROTECTION OF DEPOSITS .....</b>	<b>68</b>

## I. Introducción / Preamble

### Plataforma Electrónica de Raisin / Internet platform of Raisin

Raisin GmbH (en adelante: "**Raisin**") ofrece a clientes particulares la posibilidad de registrarse y participar en su plataforma electrónica (en adelante: "**Plataforma**") con el fin de contratar depósitos en <https://www.raisin.es/> (en adelante: "**Producto Raisin**"). La Plataforma ofrece a clientes particulares el acceso a depósitos (por ejemplo, depósitos a plazo o depósitos a la vista) de empresas que pertenecen al Espacio Económico Europeo (EEE) y tienen la licencia correspondiente (en adelante: "**Banco colaborador**" o "**Bancos colaboradores**").

Raisin ofrece en su Plataforma depósitos de Bancos colaboradores y proporciona servicios técnicos en conexión con la contratación de depósitos entre el cliente y el Banco colaborador. Raisin no es una institución de crédito ni una empresa de servicios financieros según la Ley bancaria alemana (*Kreditwesengesetz, KWG*), así como tampoco un proveedor de servicios de pago de acuerdo con la Ley de servicios de pago alemana (*Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz, ZAG*). Raisin no es una entidad de crédito, ni una empresa de servicios de inversión ni una entidad de pago según la regulación española.

Raisin GmbH (hereinafter: "**Raisin**") offers interested private individuals the possibility to register at and participate in the internet platform (hereinafter: "**Platform**") for deposit products at [www.raisin.es](https://www.raisin.es) (hereinafter: "**Product Raisin**"). The Platform offers private individuals access to deposit products (for example term deposits or overnight deposits) of companies from the European Economic Area (EEA) which hold an appropriate license (hereinafter: "**Partner Bank**" or "**Partner Banks**").

Raisin describes on the Platform offers of Partner Banks for deposit products and provides technical services in connection with the conclusion of a deposit product between the customer and the Partner Bank. Raisin is neither a credit institution nor a financial services company according to the German Banking Act (*Kreditwesengesetz, KWG*), nor a payment service provider according to the German Payment Services Supervision Act (*Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz, ZAG*). Raisin is neither a credit institution ("entidad de crédito") nor an investment firm ("empresa de servicios de inversión") nor a payment institution ("entidad de pago") under Spanish law.

### En cooperación con Keytrade Bank, sucursal belga de Arkéa Direct Bank SA (Francia) / Cooperation with Keytrade Bank, Belgian branch of Arkéa Direct Bank SA (France)

Raisin coopera con Keytrade Bank, sucursal belga de Arkéa Direct Bank SA (Francia), una institución de crédito con licencia para operar según la legislación francesa ("**Keytrade Bank**") que alberga la cuenta corriente del cliente (en adelante: "**Cuenta Raisin**"). La Cuenta Raisin sirve como cuenta de liquidación de las órdenes de pago entre una cuenta de referencia (normalmente la cuenta principal del cliente donde recibe su sueldo) y las cuentas de los Bancos colaboradores. Keytrade Bank ayuda al cliente durante el proceso de firma del contrato y

Raisin cooperates with Keytrade Bank, Belgian branch of Arkéa Direct Bank SA (France), a credit institution fully licensed under French law ("**Keytrade Bank**") which hosts the current account of the customer (hereinafter: "**Raisin Account**"). The Raisin Account serves as settlement account for payment orders between a reference account (typically the salary account of the customer) and accounts of the Partner Banks. Keytrade Bank supports the customer during the contract conclusion procedure and Raisin offers its platform for the

Raisin ofrece su plataforma para la comunicación con los respectivos Bancos colaboradores.

Una vez el cliente se haya registrado y la Cuenta Raisin se haya abierto (identificación incluida), el cliente tendrá acceso a la Plataforma y a la banca electrónica de Keytrade Bank. Keytrade Bank transferirá el importe del depósito confirmado a la cuenta del depósito del cliente en el Banco colaborador o, dependiendo del Banco colaborador, a otra cuenta abierta en el Banco colaborador. En la banca electrónica de Keytrade Bank, el cliente puede – siempre dependiendo de las condiciones específicas de cada tipo de depósito– solicitar la renovación, una cancelación anticipada u otras transacciones en relación con el producto y recibir mensajes desde el Banco colaborador (por ejemplo, extractos de cuenta).

En el buzón de correo electrónico (en adelante: "Buzón") de la banca electrónica cada cliente encontrará sus documentos y mensajes de Raisin, de Keytrade Bank, y de los Bancos Colaboradores (por ejemplo, contratos o extractos de cuenta). Además, el cliente podrá recibir asistencia por parte de nuestro servicio de atención al cliente en español para todas las cuestiones relativas a la Plataforma.

Con el fin de hacer un uso completo del Producto de Raisin, el cliente firmará los siguientes contratos:

- **Acuerdo con la Plataforma de Raisin**
- **Contrato de Cuenta Corriente con Keytrade Bank** con respecto a la apertura y mantenimiento de la Cuenta Raisin gratuita.
- **Contrato de Depósito con un Banco colaborador**

communication with the respective Partner Banks.

After registration and opening of the Raisin Account (including identification) have been performed, the customer receives access to the Platform and the online banking system of Keytrade Bank. Keytrade Bank will transfer the confirmed deposit amount to the deposit account of the customer at the Partner Bank or, depending on the Partner Bank, to another account held with the Partner Bank. In the online banking system of Keytrade Bank the customer can – subject to the specific conditions of each deposit product – order a roll-over, an early termination as well as other transactions in connection with the offer and receive messages from the Partner Bank (for example account statements).

In the electronic postbox (hereinafter: "Postbox") of the online banking system each customer will find his/her individual documents and messages from Raisin, Keytrade Bank, and Partner Banks (for example contracts or account statements). Furthermore, the customer can receive assistance from an Spanish speaking customer service for all issues related to the Platform.

In order to make full use of the Product Raisin the customer will close the following contracts:

- **Platform Agreement with Raisin**
- **Current Account Contract with Keytrade Bank** regarding the opening and provision of the free-of-charge Raisin Account
- **Deposit Contract with a Partner Bank.**

## II. Información pre-contractual en Raisin GmbH / Pre-contractual information on Raisin GmbH

### 1. Nombre y dirección

Raisin GmbH (en adelante: "Raisin")  
Immanuelkirchstraße 14a  
10405 Berlín  
Alemania  
Página web: <https://www.raisin.es>  
Teléfono: +34 91 769 37 80  
Email: [servicio@raisin.es](mailto:servicio@raisin.es)

### 2. Registro mercantil

Berlin-Charlottenburg HRB 146726 B

### 3. Representantes legales

Directores generales: Dr. Frank Freund, Dr. Tamaz Georgadze, Michael Stephan

### 4. Objetivo principal de Raisin

Operar una plataforma en internet que intermedia la contratación de depósitos (ejemplo: depósitos a plazo o depósitos a la vista / cuentas de ahorro).

### 5. Autoridades supervisoras

Raisin no es una institución de crédito ni una empresa de servicios financieros según la Ley bancaria alemana (Kreditwesengesetz, KWG) y la regulación bancaria española (Ley 10/2014 del 26 Junio sobre regulación, supervisión and solvencia de las instituciones de crédito) y la Ley Española de Mercados de Capitales (Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores), así como tampoco un proveedor de servicios de pago de acuerdo con la Ley de Servicios de Pago alemana (Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz, ZAG) y la regulación sobre servicios de pago (Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago).. En este contexto, Raisin no está sujeto a la supervisión de la Autoridad de Supervisión Financiera de Alemania (*Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht*, BaFin) ni por el Banco de España ni la Comisión Nacional del Mercado de Valores, (CNMV). Raisin no acepta depósitos ni es miembro del fondo legal de garantía de depósitos, o de cualquier otro sistema de garantía de depósitos.

### 6. Naturaleza y características esenciales de los servicios financieros

El objeto del acuerdo es la prestación de la Plataforma de internet al cliente por parte de Raisin, lo que permite a este acceder a los depósitos (ejemplo: depósitos a plazo o

### 1. Name and address

Raisin GmbH (hereinafter "Raisin")  
Immanuelkirchstraße 14a  
10405 Berlin  
Germany  
Internet-Domain: <https://www.raisin.es>  
Telephone: +34 91 769 37 80  
Email: [servicio@raisin.es](mailto:servicio@raisin.es)

### 2. Commercial register number

Local Court Berlin-Charlottenburg HRB 146726 B

### 3. Legal Representatives

Managing Directors: Dr. Frank Freund, Dr. Tamaz Georgadze, Michael Stephan

### 4. Main Object of Raisin

The operation of an internet platform which intermediates in the contracting of deposit products (e.g. term deposits or overnight products).

### 5. Supervisory Authorities

Raisin is no credit institution, no financial services provider according to the German Banking Law (Kreditwesengesetz, KWG) and the Spanish Banking Law (Act 10/2014 of 26 June on regulation, supervision and solvency of credit institutions) and the Spanish Capital Markets Law (Royal Legislative Decree 4/2015 of 23 October approving the recast CapitalMarkets Act) respectively, no payment service provider and no payment service according to the German Payment Services Supervision Act (Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz, ZAG) and the Spanish Payment Services Law (Act 16/2009 on payment services). Against that background, Raisin is not subject to supervision of the German Financial Supervisory Authority (*Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht*, BaFin) nor the Bank of Spain or the Spanish Capital Markets Authority (Comisión Nacional del Mercado de Valores, CNMV). Raisin does not accept deposits and is not a member of the legal deposit guarantee scheme, nor any other deposit insurance system.

### 6. Nature and essential characteristics of the financial services

Subject matter of the Agreement is the provision of the Platform to the customer by Raisin and thus the opportunity for the customer to purchase deposit

cuentas de ahorro) que ofrecen instituciones autorizadas ("Bancos colaboradores"), tales como bancos pertenecientes al Espacio Económico Europeo usando la Plataforma. Además, Raisin proporciona servicios técnicos con respecto a la celebración del contrato entre los clientes y los bancos colaboradores (en adelante: "**Bancos colaboradores**").

#### **7. Celebración del contrato**

El contrato entre el cliente y Raisin se realizará una vez el cliente haya completado con éxito el registro online.

#### **8. Coste total de los servicios financieros**

Los servicios de Raisin para el cliente en el contexto de intermediación para los depósitos son gratuitos, excepto aquellos incluidos en la sección "Listado de Tarifas de Keytrade Bank para el producto Raisin".

#### **9. Información sobre impuestos**

El cliente tendrá que pagar generalmente impuestos sobre los intereses generados por los Bancos colaboradores por sus depósitos a plazo. Los clientes deben ponerse en contacto con las autoridades fiscales o un asesor fiscal privado con respecto a cualquier pregunta que pueda tener.

#### **10. Información sobre el riesgo**

Los depósitos, como los que ofrecen los Bancos colaboradores, son los productos bancarios más seguros y fáciles. Los riesgos asociados con los depósitos se describen en la Hoja Informativa del Producto.

#### **11. Limitaciones del período de validez de la información facilitada**

- a) En principio, toda la información proporcionada al cliente se aplica indefinidamente. Enmiendas, cambios y otras modificaciones se permiten dentro del marco de los términos y condiciones.
- b) El último Listado de Tarifas y servicios está disponible en la plataforma online, para que el cliente lo vea, lo descargue, lo guarde y lo imprima.

#### **12. Acuerdos para el pago y el rendimiento**

Como los servicios de Raisin en relación a los depósitos son generalmente gratuitos, no existen acuerdos para pagos y rendimientos. Se ofrece más información en la sección "Listado de Tarifas de Keytrade Bank para el producto Raisin".

products (e.g. term deposits or overnight products) which are offered by authorised institutions ("Partner Banks") such as banks from the European Economic Area using the Platform. Furthermore, Raisin provides technical services regarding the conclusion of the contract between the customers and the partner banks (hereafter "**Partner Bank**").

#### **7. Conclusion of the agreement**

The Agreement between the customer and Raisin shall be deemed to be concluded online after successful completion of the registration.

#### **8. Total cost of the financial services**

Raisin's services to the customer in the context of the brokerage of deposit products, are free of charge, except for the services envisaged in the section "Keytrade Bank Fee Schedule for the Raisin Product".

#### **9. Information on taxes**

The customer will generally have to pay taxes on interest paid by the Partner Banks for deposits. The customers should contact the competent tax authorities or a private tax consultant with regard to any questions they may have.

#### **10. Risk information**

Deposit products such as those offered by the Partner Banks are the most secure and easiest banking products. Risks relating to the deposits are described in the respective product information sheet and the terms and conditions.

#### **11. Limitations of the validity period of the information provided**

- a) In principle, all information provided to the customer applies indefinitely. Amendments, changes and other modifications are permitted within the framework of the terms and conditions.
- b) The latest list of prices and services is available on the internet platform for the customer to view, download, store and print.

#### **12. Arrangements for payment and for performance**

As Raisin's services with regard to deposit products are generally free of charge there are no arrangements for payments and for performance. Further information is provided in the section "Keytrade Bank Fee Schedule for the Raisin Product".

**13. Duración mínima del contrato y derecho contractual de cancelación anticipada**

- a) El contrato tiene un plazo indefinido. Puede cancelarse por el cliente o por Raisin con un período de aviso de dos semanas hasta el final de cada mes.
- b) Si el cliente posee contratos de depósitos con los Bancos colaboradores, la cancelación entra en vigencia cuando todos los depósitos han sido transferidos de vuelta a la cuenta Raisin del cliente, generalmente al vencimiento de los depósitos.
- c) El derecho de cancelación por una buena causa no se ve afectado hasta donde permita la regulación española.
- d) Para que tenga efecto, cualquier cancelación de estos contratos deberá hacerse por escrito (por ejemplo: e-mail o correo postal).

**14. Costes adicionales por usar sistemas de comunicación a distancia**

No existen costes de comunicación adicionales que no sean los costes cobrados por el proveedor de comunicación del cliente.

**15. Derecho de desistimiento**

El período para el derecho de desistimiento del cliente comienza con la celebración de este contrato. La instrucción sobre el derecho de desistimiento se puede encontrar al final de esta sección.

**16. Ley aplicable**

La relación comercial entre el cliente y Raisin se regirá por las legislaciones española, excluyendo las disposiciones sobre referencias en virtud del derecho internacional privado / conflicto de leyes.

**17. Idioma del contrato**

Sólo la versión en inglés es jurídicamente vinculante. La traducción al español se incluye solamente a título informativo. Para la comunicación entre Raisin y el cliente durante la relación comercial será el idioma español.

**13. Minimum duration of the agreement and contractual right of early termination**

- a) The contract has an indefinite term. It can be terminated by the customer or by Raisin with a two-week notice period to the end of each month.
- b) If the customer has entered into deposit contracts with a Partner Bank, the termination takes effect when all deposits have been transferred back to the customer's Raisin Account, in case of term deposits typically at regular maturity of the deposit.
- c) The right of termination for good cause remains unaffected to the extent permitted under Spanish law.
- d) To take effect, any termination of this Agreement must be communicated in writing (e.g., email or letter).

**14. Additional costs for using distance communication techniques**

There are no additional communication costs other than the costs charged by the customer's communication provider.

**15. Right of withdrawal**

The period for the customer's right of withdrawal starts with the conclusion of this agreement. The instruction on the right of withdrawal can be found at end of this section.

**16. Governing law**

The business relationship between the customer and Raisin shall be governed by Spanish law.

**17. Contract language**

Only the English version is legally binding. The translation into Spanish is provided for information purposes only. The communication language between Raisin and the customer during the business relationship shall be Spanish.

**INSTRUCCIONES PARA EL DESISTIMIENTO****Derecho de desistimiento**

Puede cancelar su relación contractual dentro de los 14 días mediante una notificación clara y sin indicar motivo alguno. El plazo de desistimiento comienza una vez recibida esta notificación en un medio duradero, sin embargo, no antes de celebrar un contrato y no antes de que cumplamos con nuestra obligación de información. Para cumplir con el plazo de desistimiento, es suficiente enviar su desistimiento a tiempo si dicho aviso de desistimiento se proporciona en un medio duradero (por ejemplo: correo postal, telefax, email). El desistimiento se enviará a:

Raisin GmbH  
Immanuelkirchstraße 14a  
10405 Berlín  
Alemania

Email: [servicio@raisin.es](mailto:servicio@raisin.es)

**Consecuencias del desistimiento**

En caso de un desistimiento efectivo, los beneficios mutuamente recibidos deben ser devueltos. Usted está obligado a pagar una compensación de igual valor por los servicios recibidos hasta el momento de desistimiento, si ya se le informó antes de su declaración contractual y ha aceptado explícitamente que comencemos a prestar nuestros servicios antes de que finalice el período de desistimiento. Si existe una obligación de pagar una compensación por los servicios recibidos, esta puede implicar el cumplimiento continuo de sus obligaciones contractuales de pago durante el tiempo previo al desistimiento. Las cantidades a reembolsar deberán enviarse antes de 30 días. El período comenzará para usted después de enviar su aviso de desistimiento y, para nosotros, al recibirlo.

**Notas especiales**

En caso de desistimiento de este contrato, no está obligado a ningún otro contrato adicional de venta a distancia, si dicho contrato adicional implica un servicio proporcionado por nosotros o por un tercero en función de un acuerdo entre nosotros y el tercero.

**FIN INSTRUCCIONES PARA EL DESISTIMIENTO****WITHDRAWAL INSTRUCTION****Right of withdraw**

You can withdraw your contractual declaration within 14 days by a clear notice without stating any reasons. The withdrawal period shall commence upon receipt of this notification on a durable medium, however not before entering into a contract, and not prior to us fulfilling our information obligation. In order to comply with the withdrawal period, it suffices to send the withdrawal in due time if such withdrawal notice is furnished on a durable medium (e.g. letter, telefax, e-mail). The withdrawal shall be addressed to:

Raisin GmbH  
Immanuelkirchstraße 14a  
10405 Berlin  
Germany

E-Mail: [servicio@raisin.es](mailto:servicio@raisin.es)

**Consequences of withdrawal**

In case of an effective withdrawal the mutually received benefits are to be returned. You are obligated to pay compensation of equal value for the services received up until the withdrawal if you have been so informed before your contractual declaration and you have accepted explicitly that we start providing our services before the end of the withdrawal period. If an obligation to pay compensation for the services received exists this may involve your continued performance of your contractual payment obligations for the time leading up to the withdrawal. Your right of withdrawal shall expire prematurely if the agreement, at your expressed consent, has been executed in full by both parties prior to you exercising your right of withdrawal. Amounts to be refunded must be remitted no later than 30 days. The period shall commence for you upon sending your withdrawal notice, and for us upon receipt thereof. "

**Special notes**

In case of withdrawal of this contract you are not bound to any additional distant sale contract, if such additional contract involves a service provided from us or from a third party based on an agreement between us and the third party.

**END OF WITHDRAWAL INSTRUCTION**

### III. Términos y Condiciones de Raisin GmbH / Raisin GmbH Terms and Conditions

#### 1. **Ámbito de aplicación**

Estos Términos y Condiciones (en adelante "**T&C**") gobernarán todas las relaciones contractuales entre el cliente y Raisin.

Las ofertas de Raisin están únicamente destinadas a clientes privados (personas físicas) mayores de edad. Los ciudadanos de EE.UU. y aquellos que posean una Green-Card, y en general, cualquier persona de EE.UU. según la Ley de cumplimiento tributario de cuentas extranjeras EE.UU. (FATCA) están excluidos de esta oferta.

#### 2. **Objeto y fin del Acuerdo**

- (a) Se suscribe un acuerdo entre la plataforma de Raisin y el cliente de acuerdo a estos T&C ("**Acuerdo**").
- (b) El objeto del acuerdo es la prestación de la plataforma de internet ("**Plataforma**") al cliente por parte de Raisin, actuando como un socio subcontratado por Keytrade Bank, lo cual permite a este acceder a los depósitos (p. ej., depósitos a plazo o cuentas de ahorro) que ofrecen instituciones autorizadas ("**Bancos colaboradores**") tales como bancos pertenecen al Espacio Económico Europeo usando la Plataforma. Al mostrar potenciales Bancos colaboradores en la Plataforma Raisin, que permite al cliente comparar las diferentes condiciones ofrecidas por cada uno de ellas y acelerar la celebración, a través de Keytrade Bank, de los contratos con los respectivos Bancos colaboradores que este desee. Además, Raisin proporciona en español la oportunidad tecnológica a los clientes de solicitar y gestionar la información relativa a los depósitos contratados. Una característica distintiva de esta Plataforma es la oportunidad tecnológica a los clientes de solicitar, a través de Keytrade Bank, depósitos adicionales sin la necesidad de indicar repetidamente sus datos personales, de presentar documentos o de someterse de nuevo a los procedimientos de identificación después de haber cerrado con éxito un contrato de depósito.
- (c) Raisin no ofrece asesoramiento ni aconseja al cliente respecto a los tipos o la adecuación de los productos de depósito que oferta. Esta oferta está exclusivamente dirigida a clientes debidamente informados y con experiencia que deseen invertir con total autonomía e independencia. El contrato de depósito se

#### 1. **Scope**

These Terms and Conditions (hereinafter "**T&C**") shall govern the entire business relationship between the customer and Raisin.

The offering of Raisin is solely intended for private clients (natural persons) of legal age. US citizens and US Green-Card Holder, and in general any US Person within the meaning of the U.S. Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) are excluded from the offering.

#### 2. **Subject matter and purpose of the Agreement**

- (a) A platform agreement is concluded between Raisin and the customer in accordance with these T&C ("**Agreement**").
- (b) Subject matter of the Agreement is the provision of the internet platform ("**Platform**") to the customer by Raisin, acting as an outsourcing partner of Keytrade Bank, and thus the opportunity for the customer to purchase deposit products (e.g., term deposits or overnight products) which are offered by authorized institutions ("**Partner Banks**") such as banks from the European Economic Area using the Platform. By displaying potential Partner Banks on the Platform Raisin allows the customer to compare the different conditions offered by each of them and to speed up the conclusion, by means of Keytrade Bank, of agreements between the customer and each of the respective Partner Banks. Further Raisin provides input masks in Spanish language giving the technical opportunity for customers to apply for and to manage the information related to the purchased deposit products. One distinct feature of the Platform is the technical opportunity given to the customer to apply, through Keytrade Bank for further deposit products without being required to repeatedly enter his/her personal data, submit documents or undergo identification procedures after having successfully concluded a deposit contract for the first time.
- (c) Raisin does not engage in any advice or recommendation vis-à-vis the customer regarding type or suitability of deposit products. The offering is intended solely for experienced and informed customers who independently and autonomously take their investment decisions. The deposit contract is



produce directamente entre el cliente y el Banco colaborador. Keytrade Bank, a través de la Plataforma mantenida por Raisin proporciona el estado actual de la Cuenta Raisin del cliente, así como el estado de la cuenta de depósito del cliente. En el caso de que Raisin proporcione o envíe información de terceros respecto a países, bancos, o depósitos, esto no supondrá asesoramiento financiero, recomendación o cualquier otro tipo de asesoría por parte de Raisin. La información material sólo sirve para facilitar al cliente la toma de una decisión de inversión independiente. Raisin no garantiza la integridad, exactitud y actualidad de la información, que es proporcionada por terceras partes.

- (d) Raisin no ofrece asesoramiento legal o fiscal. Raisin no es responsable de que se realice la correcta liquidación de impuestos de ingresos por intereses recibidos o por las ganancias en el cambio de divisas.
- (e) Algunas secciones de la Plataforma están proporcionadas directamente por Keytrade Bank, las cuales están indicadas como tal (en concreto en la parte privada, llamada banca electrónica), que no estará sujeta al presente Acuerdo.
- (f) Raisin no ofrece ningún servicio de asesoramiento e intermediación financiera con respecto a la apertura de contratos de depósito. El Banco colaborador tendrá potestad para decidir si el cliente ha formalizado o no un contrato, a excepción de que el Banco colaborador esté legalmente obligado a celebrar un contrato. Cada banco colaborador tiene el derecho a rechazar la formalización de un contrato con el cliente en cualquier momento y sin necesidad de justificar esta decisión. Lo mismo se aplicará respecto a la Cuenta Raisin en Keytrade Bank. La ejecución de las órdenes dadas por un cliente a Keytrade Bank o a un Banco colaborador (y en los que Raisin no esté implicado) obligan únicamente a Keytrade Bank o al Banco colaborador, respectivamente, a ejecutar la correspondiente orden. Raisin no asume ninguna garantía respecto a la ejecución a través de Keytrade Bank o del Banco colaborador. Ni Keytrade Bank ni el Banco colaborador son agentes de Raisin o viceversa, según la regulación española.
- (g) Raisin no ofrece ninguno de los servicios listados como servicios sujetos a reconocimiento mutuo de acuerdo a la Ley

entered into directly between the customer and the Partner Bank. Keytrade Bank, by means of the Platform maintained by Raisin provides the current status of the customer's Raisin Account as well as the status of the customer's deposit accounts. Insofar as Raisin provides or submits information material from third parties regarding specific countries, banks, or deposit products, this shall not imply any investment advice, recommendation or other evaluation from Raisin. The information material serves merely to facilitate the customer's independent investment decision. Raisin does not guarantee the completeness, correctness, and topicality of information, which is provided by third parties.

- (d) Raisin does not provide legal or tax advice. Raisin is not responsible for the correct tax assessment of interest income or foreign exchange gains.
- (e) Certain areas on the Platform which are directly provided by Keytrade Bank and which are labelled accordingly (particularly in the secure area, the so-called online banking system) are not subject matter of this Agreement.
- (f) Raisin does neither owe any brokerage services nor a successful brokering with respect to the conclusion of deposit contracts. It is at the Partner Bank's discretion whether a contract with the customer is concluded or not unless the Partner Bank is legally obliged to enter into a contract. Each Partner Bank is entitled to refuse the conclusion of a contract with the customer at any time and without giving any reasons. The same applies regarding the Raisin Account with Keytrade Bank. Execution of orders which the customer has given to Keytrade Bank or the Partner Banks (and on which Raisin has no influence) solely obliges Keytrade Bank or the Partner Bank, respectively, to execute the respective order. Raisin does not assume any guarantee regarding the execution through Keytrade Bank or the Partner Bank. Neither Keytrade Bank nor the Partner Bank are agents of Raisin or viceversa, for the purposes of Spanish law.
- (g) Raisin does not render any service listed as a service subject to mutual recognition according to the Schedule of the Spanish Act 10/2014 of

10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. Esto en particular implica que Raisin no identifica a los clientes, ni abre cuentas bancarias, ni actúa como institución financiera, ni realiza servicios de pago.

- (h) Raisin no presta ningún tipo de servicio de pagos, de acuerdo a la definición incluida en el Anexo 1 de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior.
- (i) Raisin deberá tener el derecho de rechazar la formalización de un Acuerdo con el cliente sin dar razón alguna.

### 3. Cooperación de Keytrade Bank

- (a) Dentro del marco del Producto Raisin, Raisin coopera exclusivamente con Keytrade Bank.
- (b) Las funciones asumidas por Keytrade Bank son principalmente: (i) apertura y funcionamiento de una cuenta corriente online sobre una base de crédito ("**Cuenta Raisin**") con una confirmación del saldo anual (ii) ejecución de operaciones de pago nacionales e internacionales para la Cuenta Raisin (exclusivamente para pagos a cuentas de Bancos Colaboradores y transacciones a la Cuenta de Referencia); (iii) llevar a cabo el proceso de identificación respecto al cliente y al Banco colaborador; y, (iv) dependiendo del Banco colaborador, ayudar a los clientes en la comunicación con el mismo (p. ej., con la transmisión electrónica o postal de la solicitud del cliente y de los documentos para contratar un contrato de depósito con un Banco colaborador).
- (c) Algunas áreas de la Plataforma relacionadas con servicios financieros, tal como se encuentran identificadas (en concreto respecto del área de acceso seguro, la llamada Plataforma Electrónica) son aportadas por Keytrade bank (y no por Raisin). podrá encontrarlos en los términos y condiciones de Keytrade Bank.
- (d) Los detalles referentes a estos servicios que ofrece Keytrade Bank y el contrato que tiene que ser concluido por el cliente podrá encontrarlos en los términos y condiciones de Keytrade Bank.

### 4. Celebración del contrato

El Contrato entre el cliente y Raisin se realizará una vez el cliente ha completado con éxito el registro online.

26 June, on regulation, supervision, and solvency of credit institutions. This in particular implies that Raisin does not identify customers, does not open accounts, does not act as account-holding institution, and does neither provide payment services.

- (h) Raisin does neither render any payment service as defined in Annex I of Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council, of 25 November 2015, on payment services in the internal market.
- (i) Raisin shall be entitled to reject the conclusion of the Agreement with a customer without giving any reason.

### 3. Cooperation of Keytrade Bank

- (a) Within the framework of the Product Raisin, Raisin cooperates exclusively with Keytrade Bank.
- (b) The functions assumed by Keytrade Bank are mainly: (i) opening and operating of an online current account on a credit basis ("**Raisin Account**") with annual balance confirmation; (ii) execution of national and international payment transactions for the Raisin Account (exclusively for payments to Partner Bank accounts and transactions to the Reference Account); (iii) conducting the process of customer identification vis-à-vis the Partner Bank; and (iv) depending on the Partner Bank assist customers in their communication with a Partner Bank (e.g., electronic or postal transmission of customer orders and documents within the context of the conclusion of a deposit contract with a Partner Bank).
- (c) Certain areas on the Platform regarding financial services which are labelled accordingly (particularly in the secure log-in area, the so-called online banking system) are provided by Keytrade Bank (and not by Raisin).
- (d) Details regarding the services provided by Keytrade Bank and regarding the contract which has to be concluded with the customer are set out in the terms and conditions of Keytrade Bank.

### 4. Conclusion of the Agreement

The Agreement between the customer and Raisin is entered into after successful completion of the online registration.

## 5. Accesibilidad

Raisin se esfuerza por estándares tecnológicos muy elevados. Sin embargo, Raisin enfatiza que dada la tecnología usada (hardware y software), no se pueden descartar errores que resulten en daños. En particular, Raisin no posee ni garantiza el acceso de forma continua de la Plataforma.

## 6. Responsabilidad

- (a) Raisin asume responsabilidad en caso de negligencia grave o intencionada por su parte o por parte de un representante o agente, así como en casos en los que esta negligencia afecte a la vida o la salud de conformidad con las disposiciones legales. Aparte de eso, Raisin asume únicamente daños causados por la violación de sus obligaciones contractuales fundamentales, y por los daños que estos incumplimientos puedan causar. La reclamación de los daños y perjuicios causados por la violación culpable de las obligaciones contractuales esenciales se limita a los daños típicos previsible contractualmente, en la medida en que no se haya producido ningún otro de los casos mencionados en la primera frase de esta sección (a) junto con dicha violación culpable de las obligaciones contractuales esenciales.

Además de las principales obligaciones contractuales (*Hauptleistungspflichten*), las obligaciones contractuales fundamentales también cubren algunas obligaciones, y su cumplimiento permite la correcta aplicación del Acuerdo en el primer lugar en el que el cliente pueda confiar.

- (b) Raisin no asume ninguna responsabilidad respecto a la validez de los contratos entre el cliente y otras partes contractuales (Keytrade Bank y/o Bancos colaboradores). Por otra parte, Raisin tampoco asume responsabilidad en caso de que las solicitudes de los clientes sean rechazadas, no se procesen en absoluto o lo hagan con retraso. Raisin tampoco asumirá responsabilidades en cuanto a la exactitud de los documentos, de los mensajes o de otra información que las partes contratantes hayan puesto a disposición del cliente.

## 7. Obligación del cliente de cooperar con Raisin

- (a) Para utilizar nuestra Plataforma, es preciso que el cliente disponga de un equipo técnico determinado que le permita acceder a la

## 5. Accessibility

Raisin strives for high technological standards. However, Raisin emphasizes that given the technology in use (hardware and software), errors which can lead to damages cannot be excluded. In particular, Raisin neither owes nor guarantees continuous accessibility of the Platform.

## 6. Liability

- (a) Raisin assumes liability in cases of intent or gross negligence of Raisin, or a representative or agent, as well as in cases of at least negligently caused injury to life, body, or health in accordance with the statutory provisions. Apart from that, Raisin assumes liability only for damages caused by the culpable violation of essential contractual obligations, and for damages caused by non-compliance with explicit warranties or guarantees. The claim for damages caused by the culpable violation of essential contractual obligations is limited to the typical contractually foreseeable damage, as far as not any other of the cases mentioned in Sentence 1 of this Section (a) is given together with such culpable violation of essential contractual obligations.

Besides major contractual obligations (*Hauptleistungspflichten*), essential contractual obligations also cover obligations, whose fulfillment enables the proper implementation of the Agreement in the first place and on which the customer may rely upon.

- (b) Raisin does not assume any liability for the validity of the contracts between the customer and other contractual parties (Keytrade Bank and/or Partner Banks). Moreover, Raisin does not assume any liability for the risk, that customer applications are rejected, are not processed at all or only processed with delay. Raisin does not assume any liability for the accuracy of documents, messages or other information which the contractual partners have made available to the customer.

## 7. Customer's duty to cooperate vis-à-vis Raisin

- (a) Using the Platform requires, that the customer has at his/her disposal the relevant technical

Plataforma a través de internet (ordenador, acceso a internet, correo electrónico).

- (b) Para poder procesar adecuadamente con las transacciones comerciales, es preciso que el cliente notifique de inmediato a Raisin acerca de los cambios en su nombre, estado civil, datos de contacto, incluyendo domicilio y cuenta bancaria. Si un cliente se convierte en titular US de una Green-Card (y consecuentemente, un residente fiscal de EE.UU, sujeto a la obligación de reporte FATCA) durante el curso de esta relación comercial, tendrá que notificarlo de inmediato a Raisin.
- (c) Las solicitudes e instrucciones del cliente deberán permitir de manera inequívoca la identificación del contenido de la transacción. Si las solicitudes e instrucciones se envían electrónicamente, por teléfono o por cualquier otro medio, el cliente tiene que asegurarse de que no se produzcan errores en la transmisión de datos, ni malentendidos, usos indebidos u ocurran errores. En el caso de que la información que Raisin facilite y la que el cliente haya proporcionado mediante su solicitud o instrucción difieran, el cliente tendrá que notificarlo inmediatamente.

#### **8. Tarifas y Pago de Comisiones**

- (a) Los servicios de Raisin dirigidos a los clientes en el contexto del Producto Raisin, son gratuitos, excepto cuando se indique expresamente en la sección "Listado de Tarifas de Keytrade Bank para el producto Raisin".
- (b) Referente a los servicios ofrecidos por Raisin con los Bancos colaboradores, Raisin recibe una comisión por parte del Banco colaborador. Parte de esta comisión recibida en el contexto de cooperación es compartida con Keytrade Bank. Gracias a esta comisión Raisin puede ofrecer servicios gratuitos a sus clientes y mejorar la calidad de los mismos.

#### **9. Reglas para la finalización**

- (a) La duración del presente contrato es indefinida. Se puede poner fin a través de una rescisión por parte del cliente o por Raisin al final de cada mes, con un aviso previo de dos semanas.
- (b) Si el cliente ha contratado un depósito con un Banco colaborador, la finalización tendrá efecto cuando todos los depósitos se hayan transferido de vuelta a la Cuenta Raisin del cliente, en el caso de depósitos a plazo será,

equipment to access the Platform via internet (computer, internet access, email address).

- (b) For the proper processing of the business transactions, it is necessary that the customer immediately notifies Raisin about changes in name, marital status, contact data, incl. address and bank account. If a customer becomes a US Green-Card Holder (and consequently, a US tax resident subject to FATCA reporting obligations) through the course of the business relationship, he has to immediately notify Raisin.
- (c) The customer's orders and instructions must unequivocally permit identification of the substance of the transaction. If orders and instructions are submitted electronically, via telephone or via any other means, the customer has to ensure that no errors in data transmission, no misunderstanding, no misuse, no errors or mistakes occur. Insofar as information or confirmation provided from Raisin differs from the customer's order or instruction, he has to complain immediately.

#### **8. Fees and Commission Payment**

- (a) Raisin's services directed to the customer in the context of the Product Raisin, are free of charge, except as expressly provided in section "Keytrade Bank Fee Schedule for the Product Raisin".
- (b) For the services provided by Raisin vis-à-vis the Partner Banks, Raisin receives a commission payment from the respective Partner Bank. Part of that commission is passed on to Keytrade Bank in the context of the cooperation. These commission payments allow Raisin to offer the services to the customers free of charge, and to improve their quality.

#### **9. Rules for Termination**

- (a) The term of this contract is unlimited. It can be ended through termination by the customer or by Raisin to the end of each month with a two week notice period.
- (b) If the customer has entered into deposit contracts with a Partner Bank, the termination takes effect when all deposits have been transferred back to the customer's Raisin Account, in case of term deposits typically at regular maturity of the deposit.

por lo general, en la fecha de vencimiento del mismo.

- (c) El derecho de finalización por causa justificada no se verá afectado.
- (d) La provisión de servicios por parte de Raisin y de Keytrade Bank requiere un contrato válido entre el cliente y Raisin así como con Keytrade Bank respectivamente. Además, respecto a Raisin y Keytrade Bank ejercen su protección de datos (*Datenschutzfreigaben*), véase número 11. Si un cliente rescinde su contrato con Raisin o con Keytrade Bank, o si un cliente revoca su aceptación en cuanto a la protección respecto a los datos frente a Raisin o Keytrade Bank, tanto Raisin como Keytrade Bank tendrán derecho de terminar el contrato con el respectivo cliente por una buena causa, siempre y cuando este no haya terminado ya el contrato.
- (e) Para que la terminación del acuerdo entre en vigor, esto tendrá que comunicarse por escrito (p. ej., correo electrónico o carta).

#### 10. Cambios respecto a estos T&C

Estos T&C pueden modificarse en cualquier momento y en caso de que haya un interés legítimo de Raisin, y por lo tanto, pueden reajustarse a las nuevas circunstancias. Se asume que concurre interés legítimo en supuestos particulares en los que la situación legal cambia, en casos sometidos a la jurisdicción del tribunal supremo, en supuestos de condiciones de mercado cambiantes, o cambios monetarios o supuestos similares. Todos los clientes serán informados acerca de cualquier cambio en los T&C con dos (2) meses antes de la fecha en la que entren en vigor por escrito (carta, correo electrónico o mensaje). Siempre y cuando el cliente objete los cambios dentro de dos (2) meses, la versión anterior de los T&C deberá seguir siendo aplicable. Los T&C deberán aceptarse por el cliente en la versión revisada si el cliente no haya realizado objeción alguna en el plazo fijado y siempre y cuando no finalice su relación contractual. Se entenderá que los nuevos T&C deberán ser asumidos siempre que el cliente continúe usando los servicios de Raisin una vez que éstos hayan entrado en vigor. Raisin se compromete a informar al cliente en particular acerca de su derecho de objeción y de las consecuencias de continuar usando sus servicios. Esta información sobre el cambio se deberá facilitar en los T&C al principio del período.

- (c) The right of termination for good cause remains unaffected.
- (d) The provision of services from Raisin and Keytrade Bank requires valid contracts between the customer and Raisin as well as Keytrade Bank respectively. Moreover, respective releases on data protection (*Datenschutzfreigaben*) for Raisin and Keytrade Bank (see number 11) are required. If a customer terminates his/her contract vis-à-vis Raisin or Keytrade Bank, or if a customer revokes his/her release on data protection vis-à-vis Raisin or Keytrade Bank, both Raisin and Keytrade Bank are entitled to terminate the respective contract with the customer for good cause, as long as the customer has not already terminated the respective contract.
- (e) To take effect, any termination of this Agreement must be communicated in writing (e.g., email or letter).

#### 10. Changes to these T&C

These T&C can be changed at any time in case there is a legitimate interest of Raisin and thereby can be readjusted to the new circumstances. A legitimate interest is assumed in particular in cases where the legal situation changes, in cases of supreme court jurisdiction, in cases of changing market conditions, or a currency changeover or similar events. All customers are informed about any T&C change two (2) months prior to the date at which the changed T&C enter into effect in writing (letter, email or Postbox). As long as the customer objects the changes within two (2) months the T&C in their previous version shall remain applicable. The T&C shall be assumed to be accepted by the customer in the revised version if the customer does not object within the aforementioned period and as long as he or she does not terminate. The revised T&C shall likewise be assumed if the customer continues to use the services of Raisin after the revised T&C have entered into effect. Raisin is committed to inform the customer in particular about his/her right of objection and the consequences of continuing to use the services. This information shall be contained in the notice about the change in the T&C at the beginning of the period.

### III. Declaraciones legales de consentimiento en materia de protección de datos / Data protection legal declarations of consent

Para que Raisin pueda prestar servicios al cliente es necesario que ciertos datos personales sean compartidos entre Raisin, el socio distribuidor (si procede), el banco depositario (si procede), Keytrade Bank y el banco colaborador con el que el cliente desea celebrar un contrato o ha celebrado un contrato. Estos datos personales son, entre otros, el tratamiento, nombre(s), apellido(s), calle/número, código postal/ciudad, dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil, dirección de envío (en caso de que sea diferente), nacionalidad, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, país de nacimiento, estado civil, ocupación, sector profesional (si procede), número de identificación fiscal y residencia fiscal, IBAN y BIC de la cuenta de referencia, documentos facilitados por el cliente, así como información sobre la situación y el importe de los depósitos o inversiones del cliente.

1. El cliente consiente expresamente el tratamiento de los datos personales anteriormente mencionados.
2. El cliente también acepta que los datos personales (datos principales, datos de cuenta) le serán transmitidos por correo electrónico (no encriptado) entre otros canales.

El cliente puede revocar su consentimiento total o parcial en el futuro sin dar explicaciones de ningún tipo en cualquier momento. Además, Raisin está obligado a respetar la privacidad de estos datos que solo podrán ser transferirlos con el consentimiento del cliente o si existe una obligación legal. Para la solicitud de revocación u otros asuntos relacionados con la protección de datos debe dirigirse a: Raisin GmbH, Immanuelkirchstraße 14a, 10405 Berlín; dirección de correo electrónico: [privacy@raisin.com](mailto:privacy@raisin.com)

For Raisin to be able to provide services to the customer it is necessary that certain personal data are shared between Raisin, the distribution partner (if applicable), the custodian bank (if applicable), Keytrade Bank and the Partner Bank with which the customer wishes to conclude a contract or has concluded a contract. These personal data are, among other things, salutation, title, first name(s), surname, street / number, postal code / city, e-mail address, mobile phone number, deviating shipping address, nationality, date of birth, birthplace, country of birth, marital status, occupation, professional industry (if applicable), tax identification number and tax residency, IBAN and BIC of the reference account, documents provided by the customer, as well as information on the status and amount of the deposits or investments of the customer.

1. The customer expressly agrees with the aforementioned processing of the aforementioned personal data.
2. The customer also agrees that personal data (master data, account data) will be transmitted to him via (unencrypted) e-mail among other channels.

The customer can revoke the consent in whole or in part and without giving reasons at any time for the future without any form requirements. Moreover, Raisin is obligated to secrecy about this data and may transfer it on only with the consent of the customer or if there is a legal obligation. The request for revocation or other data protection concerns must be addressed to: Raisin GmbH, Immanuelkirchstraße 14a, 10405 Berlin; E-mail address: [privacy@raisin.com](mailto:privacy@raisin.com).

## IV. Información al cliente sobre el procesamiento de datos de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos de la UE (GDPR) / Customer Information about data processing in accordance with EU General Data Protection Regulation (GDPR)

La protección de datos personales es importante para Raisin GmbH (en adelante "Raisin"). Por lo tanto, en Raisin tenemos como objetivo cumplir con la normativa de protección de datos con el fin de lograr una protección y seguridad suficiente de los datos del cliente. Con este documento queremos informarle sobre el tratamiento de sus datos personales por parte de Raisin y los derechos en materia de protección de datos, a los que tiene derecho.

### 1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de datos y con quién puede ponerse en contacto?

Responsable del tratamiento de datos:

Raisin GmbH  
Immanuelkirchstr. 14A  
10405 Berlín, Alemania  
Teléfono: +34 91 769 37 80  
Correo electrónico: servicio@raisin.es

Puede ponerse en contacto con nuestro responsable de protección de datos corporativos en:

Raisin GmbH  
Responsable de la protección de datos  
Immanuelkirchstr. 14A  
10405 Berlín, Alemania  
Teléfono: +34 91 769 37 80  
Correo electrónico: privacy@raisin.com

### 2. ¿Qué datos son procesados por nosotros y cuáles son las fuentes de estos?

Procesamos los datos personales que recibimos de usted en el contexto de la relación con el cliente. La relación con el cliente comienza con el inicio de un contrato e incluye la finalización del mismo. También procesamos datos que obtuvimos lícitamente de fuentes públicas disponibles (por ejemplo, el registro mercantil).

Los datos personales que procesamos de usted incluyen, por ejemplo: nombre y apellidos, dirección, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, información profesional, números de teléfono, dirección de correo electrónico, información sobre cuentas bancarias, información sobre ingresos personales, información sobre patrimonio personal, estado civil, número de identificación fiscal, datos de acceso, número de cliente, etc.

### 3. ¿Para qué fines y sobre qué base legal procesamos los datos?

a) Cumplir las obligaciones contractuales (Art. 6 (1) lit b) GDPR):

Procesamos datos personales (Art. 4 No. 2 GDPR) para prestar nuestros servicios bajo el contrato de plataforma y otras actividades relevantes requeridas. También se incluye

The protection of personal data is important to us at Raisin GmbH (hereinafter "Raisin"). Therefore, Raisin aims to comply with the data protection regulations in order to achieve sufficient protection and security of the customer data. With this document we wish to inform you about the processing of your personal data by Raisin and the rights regarding data protection, to which you are entitled.

### 1. Who is responsible for data processing and who can you contact?

Responsible for the data processing is:

Raisin GmbH  
Immanuelkirchstr. 14A  
10405 Berlin, Germany  
Phone: +34 91 769 37 80  
Email address: servicio@raisin.es

Our corporate data protection officer can be reached at:

Raisin GmbH  
Data protection officer  
Immanuelkirchstr. 14A  
10405 Berlin, Germany  
Phone: +34 91 769 37 80  
Email address: privacy@raisin.com

### 2. Which data is processed by us and what are the sources for this data?

We process personal data that we receive from you in the context of the customer relationship. The customer relationship begins with the initiation of a contract and includes the completion of the contract. We also process data that we obtained permissibly from publicly available sources (e.g. commercial register).

Personal data from you that we process includes for example: first and last name, address, date and place of birth, nationality, occupational information, phone numbers, email address, bank account information, information on personal income, information on personal wealth, marital status, tax number, data from identification documents, login data, customer number, etc.

### 3. For what purposes and on what legal basis do we process the data?

a) To fulfil contractual obligations (Art. 6 (1) lit b) GDPR): We process personal data (Art 4 No. 2 GDPR) in order to provide our services under the platform contract and other relevant required activities. Precontractual

la información precontractual que usted proporciona como parte del proceso de registro.

b) Cumplir con las obligaciones legales (Art. 6 (1) lit c) GDPR): Podemos procesar datos personales con el fin de cumplir con diversas obligaciones legales, por ejemplo, debido a la legislación fiscal, etc.

c) En el marco de su consentimiento (Art. 6 (1) lit a) GDPR): En caso de que usted nos dé su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para fines específicos, procesamos los datos de acuerdo con los fines y en la medida definida en la declaración de consentimiento. Usted tiene la posibilidad de revocar su consentimiento en cualquier momento con efecto para el futuro.

d) Proteger los intereses legítimos (Art. 6 (1) lit. f) GDPR): Es posible como resultado de un equilibrio de intereses que a favor de Raisin o de terceros procesen datos más allá del cumplimiento real del contrato para proteger los intereses legítimos de Raisin o de terceros. Tal tratamiento es:

- Pruebas y optimización de análisis de requerimientos y acercamiento directo al cliente;
- Medidas para gestionar el negocio, mejorar los servicios y recuperar clientes;
- Publicidad o estudios de mercado y opinión, a menos que usted no se haya opuesto a este tipo de uso de sus datos personales de acuerdo con el Art. 21 GDPR.

#### 4. ¿Quién recibe mis datos personales?

- a) Dentro de Raisin, aquellos departamentos y empleados que necesitan los datos para cumplir con las obligaciones contractuales, obligaciones legales o intereses legítimos serán los que procesen sus datos personales,
- b) Además, los procesadores de datos (por ejemplo, proveedores de servicios informáticos externos) y socios de distribución contratados por nosotros procesan sus datos personales si necesitan los datos para realizar sus respectivos servicios. Todos los procesadores de datos y socios de distribución tienen la obligación contractual de tratar sus datos de forma confidencial y de procesar los datos solo en el marco de la prestación de sus servicios a nosotros.
- c) Basado en el cumplimiento de las obligaciones legales, Raisin puede estar obligado, bajo ciertas circunstancias, a enviar datos a entidades e instituciones públicas.
- d) Otras personas pueden recibir sus datos si usted ha dado su consentimiento para la transmisión de datos a dichas personas.

#### 5. ¿Transmite Raisin mis datos a un tercer país o a una organización internacional?

En principio, sus datos personales no serán transmitidos a un tercer país u organización internacional. En cualquier caso, dicha transmisión solo se produce como parte de un acuerdo de procesamiento de datos, un consentimiento expreso por

information that you provide as part of the registration process is also included.

b) To meet legal obligations (Art. 6 (1) lit c) GDPR): We may process personal data for the purpose of fulfilling various legal obligations, e.g. due to taxation law etc.

c) Within the framework of your consent (Art. 6 (1) lit a) GDPR):

In case you give us consent for the processing of your personal data for specific purposes, we process data in accordance with the purposes and to the extent defined in the declaration of consent. You have the possibility to revoke your consent at any time with effect for the future.

d) To protect legitimate interests (Art. 6 (1) lit f) GDPR): It is possible as result of a balancing of interests that in favor of Raisin or third parties Raisin or a third party process data beyond the actual fulfilment of the contract to protect legitimate interests of Raisin or third parties. Such processing is:

- Testing and optimization of requirements analysis and direct customer approach;
- Measures to manage the business, to improve services and to recover customers;
- Advertising or market and opinion research, unless you have not objected to this kind of usage of your personal data according to Art. 21 GDPR.

#### 4. Who receives my personal data?

- a) Within Raisin those departments and employees process your personal data, which need the data to fulfill the contractual obligations, legal obligations or legitimate interests.
- b) In addition, data processors (e.g. external IT service providers) and distribution partners contracted by us process your personal data if they need the data to perform their respective services. All data processors and distribution partners have a contractual obligation to treat your data as confidential and to process the data only within the framework of the provision of their services to us.
- c) Based on the fulfillment of legal obligations Raisin may be obliged under certain circumstances to forward data to public bodies and institutions.
- d) Other persons may receive your data if you have given your consent for the transmission of data to such persons.

#### 5. Does Raisin transmit my data to a third country or an international organization?

In principle, your personal data will not be transmitted to a third country or international organization. In any case such transmission only occurs as part of a data



su parte o basado en una obligación legal y teniendo en cuenta las restricciones legales.

**6. ¿Durante cuánto tiempo se almacenarán mis datos?**

- Raisin no almacena sus datos personales más tiempo del absolutamente necesario. Para cumplir con el contrato, almacenamos los datos durante toda la relación con el cliente.
- Basado en los requisitos legales de retención y documentación, Raisin puede almacenar datos más allá de la relación con el cliente. Esto puede derivarse, por ejemplo, del Código de Comercio alemán (Handelsgesetzbuch, HGB) y del Código Tributario alemán (Abgabenordnung, AO). Tenemos en cuenta las normas de prescripción en materia de almacenamiento. El Código Civil (Bürgerliches Gesetzbuch, BGB) establece un plazo de prescripción general de 3 años y, en algunos casos, incluso de 30 años.

**7. ¿Qué derechos de privacidad tengo?**

- a) Derecho de información (Art. 15 GDPR): Su derecho de información incluye que usted puede solicitar a Raisin una confirmación de si procesamos sus datos personales. Si este es el caso, usted tiene el derecho de obtener información acerca de estos datos y más información acerca de cómo procesamos los datos.
- b) Derecho de rectificación (Art. 16 GDPR): Si su información deja de ser correcta, usted tiene el derecho de reclamar la rectificación de aquellos datos personales que sean incorrectos por parte de Raisin.
- c) Derecho de cancelación (Art. 17 GDPR): Usted tiene derecho a solicitar la cancelación inmediata de sus datos por parte de Raisin si se aplica cualquiera de las siguientes condiciones:
  - La conservación de los datos personales ya no es necesaria para los fines para los que fueron recogidos o tratados.
  - Usted ha revocado su consentimiento y no existe ningún otro fundamento jurídico para su tratamiento.
  - Sus datos personales han sido procesados sin una buena razón.
  - Sus datos personales deben ser borrados para cumplir con los requisitos legales.
- d) Derecho a restringir el procesamiento (Art. 18 GDPR): El derecho a restringir el procesamiento incluye el hecho de que usted puede requerir un procesamiento de datos limitado si se aplica cualquiera de las siguientes condiciones:
  - La exactitud de los datos personales es impugnada por usted, durante un período que nos permite verificar la exactitud de los datos personales.
  - El tratamiento es ilícito y usted se opone a la cancelación de los datos personales y solicita la restricción de su uso.

processing agreement, an express consent by you or based on a legal obligation and taking into account legal restrictions.

**6. How long will my data be stored?**

- Raisin stores your personal data no longer than absolutely necessary. In order to fulfill the contract, we store the data for the duration of the entire customer relationship.
- Based on legal retention and documentation requirements Raisin can store data beyond the customer relationship. This can derive for example from the German Commercial Code (Handelsgesetzbuch, HGB) and the German Tax Code (Abgabenordnung, AO). We take in to account the statutes of limitation regarding storage. The Civil Code (Bürgerliches Gesetzbuch, BGB) provides for a general limitation period of 3 years and in certain cases even 30 years.

**7. Which privacy rights do I have?**

- a) Right of information (Art. 15 GDPR): Your right of information includes that you can request from Raisin a confirmation whether we process personal data of you. Is this the case, you have the right to get information about this data and further information about how we process the data.
- b) Right to rectification (Art. 16 GDPR): If your information is not correct (anymore), you have the right to claim for rectification of incorrect personal data by us.
- c) Right to erasure (Art. 17 GDPR): You have the right to call for an immediate erasure of your data by us if any of the following applies:
  - The keeping of the personal data is no longer necessary for the purposes for which it was collected or otherwise processed.
  - You have revoked your consent and there is no other legal basis for processing.
  - Your personal data has been processed without good reason.
  - Your personal data must be deleted to meet legal requirements.
- d) Right to restrict processing (Art. 18 GDPR): The right to restrict processing includes that you can require limited data processing if any of the following applies:
  - The accuracy of the personal data is contested by you, for a period enabling us to verify the accuracy of the personal data.
  - The processing is unlawful and you oppose the erasure of the personal data and request the restriction of their use instead.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raisin ya no necesita los datos personales para los fines del tratamiento, sino que los necesita para el establecimiento, ejercicio o defensa de reclamaciones legales;</li> <li>• Usted se ha opuesto al tratamiento y a la comprobación de que los motivos legítimos del responsable del tratamiento prevalecen sobre los del interesado.</li> </ul> <p>e) Derecho de oposición (Art. 21 GDPR): Si el tratamiento de los datos se lleva a cabo sobre la base de un interés legítimo o del interés público, usted tiene derecho a oponerse a dicho tratamiento. Al final de esta sección encontrará información detallada sobre su derecho de oposición.</p> <p>f) Derecho a la portabilidad de los datos (art. 20 RBPI): Usted tiene derecho a recibir los datos personales que nos facilite en un formato portátil y a solicitarnos que los transmitamos a otro responsable sin impedimentos de Raisin.</p> <p>g) Derecho de reclamación: En caso de que usted crea que no procesamos sus datos de acuerdo con la legislación nacional o europea de protección de datos, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros para encontrar juntos una solución. Además, existe el derecho a presentar una reclamación ante la respectiva autoridad supervisora de la protección de datos.</p> <p>h) Revocación del consentimiento para el tratamiento de datos: El consentimiento para el tratamiento de datos personales puede ser revocado en cualquier momento sin ningún tipo de requisito. Lo mismo se aplica a la retirada de las declaraciones de consentimiento que nos hayan sido emitidas antes de la aplicación de la GDPR, es decir, antes del 25 de mayo de 2018. Quisiéramos señalar que cualquier revocación solo se aplica para el futuro.</p> <p><b>8. Estoy obligado a proporcionar datos personales?</b></p> <p>a) En el contexto de la relación con el cliente, usted debe proporcionar los datos personales necesarios para el inicio y cumplimiento de esta. También debe proporcionarnos los datos personales necesarios para el cumplimiento de las obligaciones legales.</p> <p>b) En caso de que usted no esté de acuerdo con la facilitación de estos datos personales requeridos, no será posible cerrar un contrato con usted.</p> <p><b>9. ¿Utiliza Raisin la toma de decisiones automatizada (incluyendo la creación de perfiles)?</b></p> <p>Raisin toma decisiones de forma automática respecto al Art. 22 GDPR como parte de la relación comercial. Raisin procesa sus datos de forma parcialmente automatizada para evaluar ciertos aspectos personales (perfiles) y para poder ofrecerle el mejor servicio posible al cliente. Con el fin de informarle sobre los productos de forma específica, utilizamos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raisin no longer needs the personal data for the purposes of the processing, but they are required by you for the establishment, exercise or defense of legal claims;</li> <li>• You have objected to the processing and the verification whether the legitimate grounds of the controller override those of the data subject is still pending.</li> </ul> <p>e) Right to object (Art. 21 GDPR): If data processing takes place on the basis of a legitimate interest or of the public interest, you have the right to object to this data processing. Detailed information on your right of objection can be found at the end of this section.</p> <p>f) Right to data portability (Art. 20 GDPR): You have the right to receive your personal data provided to us in a portable format and ask us to transmit such data to another controller without hindrance from Raisin.</p> <p>g) Right to complain: In case you believe that we process your data against national or European data protection law, we kindly ask you to contact us, to find a solution together. In addition, there is a right to complain at the respective data protection supervisory authority.</p> <p>h) Revocation of consent for data processing: A consent to the processing of personal data can be revoked at any time without any form requirements. This also applies with regard to the withdrawal of declarations of consent issued to us prior to the application of the GDPR, i.e. before 25 May 2018. We would like to point out that any revocation only applies for the future.</p> <p><b>8. Am I required to provide personal data?</b></p> <p>a) In the context of the customer relationship, you must provide the personal data necessary for the initiation and fulfillment of the customer relationship. Also you must provide us with personal data necessary for the fulfillment of legal obligations.</p> <p>b) Should you disagree with the provision of these required personal data, we are not in a position to conclude or execute a contract with you.</p> <p><b>9. Does Raisin use automated decision making (including profiling)?</b></p> <p>Raisin does not use automated decision making in the sense of Art. 22 GDPR as part of the business relationship. Raisin processes your data partially automated to evaluate certain personal aspects (profiling) and to be able to provide the best possible service to you. In order to inform you about products in</p>
---	--

herramientas de evaluación que nos permiten comunicarnos y publicitar según la demanda.

#### **10. ¿Cómo podemos cambiar esta información del cliente sobre la protección de datos?**

Si es necesario, podemos ajustar esta información de protección de datos. Puede encontrar la última versión de esta información en cualquier momento en nuestra Plataforma Electrónica <https://www.raisin.es/proteccion-datos/>.

#### **Información sobre su derecho a objetar de conformidad con el Art. 21 del Reglamento General de Protección de Datos de la UE (GDPR)**

##### **1. Derecho de oposición individual relacionado con el caso**

Usted tiene derecho, por razones derivadas de su situación particular, a oponerse en cualquier momento al tratamiento de sus datos personales, que se basa en el Art. 6 (1) lit e) GDPR (tratamiento de datos en aras del interés público) y Art. 6 (1) lit f) GDPR (procesamiento de datos sobre la base de un equilibrio de intereses); esto también se aplica a la elaboración de perfiles según el Art. 4 (4) GDPR.

En caso de que usted se oponga, dejaremos de procesar sus datos personales a menos que podamos probar razones convincentes para el procesamiento que superen sus intereses, derechos y libertades, o que el procesamiento sea para la afirmación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones legales.

##### **2. Derecho de oposición al tratamiento de datos con fines de publicidad directa**

Tan solo en algunos casos individuales procesamos sus datos personales con el fin de realizar publicidad directa. Usted tiene derecho a oponerse en cualquier momento al tratamiento de los datos personales que le conciernen para dicha publicidad; esto también se aplica a la elaboración de perfiles, en la medida en que esté relacionada con dicha publicidad directa. Si se opone al tratamiento con fines de marketing directo, dejaremos de procesar sus datos personales para estos fines.

##### **3. Puede comunicar su negativa de manera informal**

Le pedimos que para ello por favor nos contacte por teléfono o correo electrónico a nuestro servicio de atención al cliente:

Teléfono: +34 91 769 37 80; Dirección de correo electrónico: [servicio@raisin.es](mailto:servicio@raisin.es)

a targeted manner, we use evaluation tools that enable us to communicate and advertise on demand.

#### **10. How can we change this customer information on data protection**

If necessary, we can adjust this data protection information. You can find the latest version of this information at any time on our Internet Platform <https://www.raisin.es/proteccion-datos/>.

#### **Information of your right to object pursuant to Art. 21 of the EU General Data Protection Regulation (GDPR)**

##### **1. Individual case-related right of objection**

You have the right, for reasons arising out of your particular situation, to object at any time against the processing of your personal data, which is based on the Art. 6(1) lit e) GDPR (data processing in the public interest) and Art. 6 (1) lit f) GDPR (data processing on the basis of a balance of interests); this also applies to profiling within the meaning of Art. 4 (4) GDPR. In case you object, we will no longer process your personal data unless we can prove compelling reasons for the processing that outweigh your interests, rights and freedoms, or the processing is for the assertion, exercise or defense of legal claims.

##### **2. Right of objection against processing of data for direct advertising**

In individual cases we process your personal data in order to operate direct advertising. You have the right at any time to object to the processing of personal data relating to you for the purpose of such advertising; this also applies to profiling, as far as it is related to such direct advertising. If you object to the processing for direct marketing purposes, we will no longer process your personal data for these purposes.

##### **3. Your contradiction can be done informal**

We politely request you to direct this via phone or email to our customer service:

Phone: +34 91 769 37 80; Email address: [servicio@raisin.es](mailto:servicio@raisin.es)

## V. Keytrade Bank Condiciones Generales de la Cuenta Raisin /Keytrade Bank General Conditions of the Raisin Account

### PARTE I: INTRODUCCIÓN

#### 1. PROPÓSITO DE LAS CONDICIONES GENERALES.

**1.1. Condiciones Contractuales:** El propósito de estos términos y condiciones generales (en adelante, las "**Condiciones Generales**"), son susceptibles de modificación según lo estipulado en el artículo 24., es el de establecer las condiciones contractuales que rigen las relaciones entre Keytrade Bank y sus clientes (en adelante, los "**Cientes**"). Keytrade Bank (en adelante: el "**Banco**") es una sucursal belga de Arkéa Direct Bank, institución de crédito bajo la legislación francesa (Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance) y registrada en Tour Ariane - 5, place de la Pyramide 92088, París, La Défense, Francia, registrada en el Registro Mercantil de Nanterre con el número 384 288 890, y con sede en Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruselas y registrada como persona jurídica en el Registro de Bruselas con NIF-IVA BE - 0879.257.191. Arkea Direct Bank es una entidad de crédito totalmente autorizada y registrada en la Autoridad de control prudencial y de resolución (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) ("**ACPR**"). Está registrado en la autoridad de supervisión financiera belga (Banco Nacional de Bélgica - "**BNB**", [www.bnb.be](http://www.bnb.be)) y la Financial Services Market Authority ("**FSMA**", [www.fsma.be](http://www.fsma.be)) como institución de crédito establecida de acuerdo al derecho de otro estado miembro del Espacio Económico Europeo con una sucursal registrada en Bélgica. El Banco está adherido al Código de Conducta Febelfin, en la relación con sus Clientes. Este Código está disponible bajo petición al Banco o a través de la página web de Febelfin (<http://www.febelfin.be/fr/codes-de-conduite>). Si alguna de estas provisiones infringe una disposición legal o reglamentaria que protege a una categoría específica de persona (por ejemplo, las disposiciones del Código de Derecho Económico, que protegen a los Clientes actuando en calidad de consumidores a efectos del artículo I.1 2 de dicho Código), se deberá considerar que dicha disposición no aplica a estas personas. La nulidad de una o varias disposiciones de las Condiciones Generales no deberá afectar a la validez de las demás disposiciones.

### PART I: INTRODUCTION

#### 1. PURPOSE OF GENERAL CONDITIONS.

**1.1 Contractual Conditions:** The purpose of these general terms and conditions (hereafter the "**General Conditions**"), are liable to amendment as stipulated in article 24., is to set out the contractual terms which govern the relations between Keytrade Bank and its clients (hereinafter referred to as the "**Clients**"). Keytrade Bank (hereinafter the "**Bank**") is the Belgian branch of Arkéa Direct Bank, credit institution under French law (Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance) with registered seat at Tour Ariane - 5, place de la Pyramide 92088, Paris, La Défense, France, registered at the companies house register of Nanterre under 384 288 890, is established at Boulevard du Souverain 100, 1170 Brussels, and is registered at the register of Brussels under VAT Number BE - 0879.257.191. Arkea Direct Bank is a fully licenced credit institution registered at the French financial supervision authority (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) ("**ACPR**"). It is registered at the Belgian financial supervision authorities (Banque Nationale de Belgique - "**BNB**", [www.bnb.be](http://www.bnb.be)) and Financial Services Market Authority ("**FSMA**", [www.fsma.be](http://www.fsma.be)) as a credit institution established under the law of another Member State of the European Economic Area with a branch registered in Belgium. The Bank adhered to the Febelfin Code of Conduct, regarding its relationship with its Customers. This Code can be accessed after request to the Bank or through the Febelfin website (<http://www.febelfin.be/fr/codes-de-conduite>). If any of these provisions infringes a legal or statutory provision that protects a specific category of person (for instance the provisions of the Code of Economic Law, which protect Clients acting as consumers for the purposes of article I.1 2 of such Code), such provision shall be deemed not to apply to those persons. The nullity of one or several provisions of the General Conditions shall not affect the validity of the other provisions.

- 1.2. Cuenta Raisin sólo:** Estos Términos y Condiciones aplican solo en relación a la Cuenta Raisin (como se define más adelante). El Cliente conoce y acepta que, en medida de lo necesario, la apertura de una Cuenta Raisin por el Banco no implica ningún derecho de recibir cualquier otro servicio por el Banco o de realizar alguna operación bancaria con el Banco que no sean las operaciones de la Cuenta Raisin descritas aquí. En particular, y sin limitación o generalidad de lo anterior, el cliente no podrá, (en relación a la Cuenta Raisin) (i) abrir cualquier otra cuenta con el Banco excepto con la aprobación previa del Banco, que puede estar sujeta a la aceptación del Cliente de otras condiciones contractuales, (ii) depositar o comerciar con instrumentos financieros con o a través del Banco, o (iii) recibir un crédito en cualquier forma del Banco o tener un saldo deudor en la Cuenta Raisin. Cualquier relación bancaria con el Banco respecto a un producto o servicio que no sea la Cuenta Raisin (tal y como se define más adelante) está sujeta a una aceptación previa por parte del Banco, a la discreción del Banco, y se sujeta a otros términos y condiciones generales.
- 1.3. Condiciones de Raisin:** En la medida en la que la Cuenta Raisin (como se define más adelante) es propuesta por el Banco en cooperación con Raisin GmbH, Immanuelkirchstraße 14a, 10405 Berlín, Alemania, inscrita en el registro mercantil (*Amtsgericht*) de Berlin-Charlottenburg: HRB 146726 B (en adelante "**Raisin**") a los clientes de Raisin, la Cuenta Raisin puede estar también sujeta a los términos y condiciones de Raisin (las "**Condiciones de Raisin**"), en la medida en que las Condiciones Raisin son compatibles con las disposiciones de estas Condiciones Generales.
- 1.4. Condiciones no exhaustivas:** Las Condiciones Generales se completan con las condiciones de uso que aparecen en la Página web o en la Página Transaccional, tal como pueden reflejarse en dichas páginas en todo momento. Cualquier acceso a la Página web o a la Página transaccional implica la aceptación de las demás condiciones de uso.

## 2. DEFINICIONES:

**Términos en mayúsculas:** Los términos en mayúsculas de estos Términos y Condiciones Generales tienen el siguiente significado, a no ser que el contexto que lo acompañe suponga otra interpretación.

**Dirección:** es la dirección del Cliente, que debe coincidir en todo momento con i) el domicilio social/ la

- 1.2 Raisin Account Only:** These General Conditions apply in relation to the Raisin Account only (as defined below). The Client acknowledges and insofar as necessary accepts that, notwithstanding anything herein to the contrary, the opening of a Raisin Account by the Bank does not imply any right to receive any other service from the Bank or to do any banking operation with the Bank other than operations on the Raisin Account as described herein. In particular, and without limitation to the generality of the foregoing, the Client may not, in relation to a Raisin Account, (i) open any other account with the Bank except with the prior approval of the Bank, which may be subject to the Client's acceptance of other contractual terms, (ii) deposit or trade financial instruments with or through the Bank, or (iii) receive any credit in any form from the Bank or have any debit balance on the Raisin Account. Any banking relationship with the Bank in respect of any product or service other than the Raisin Account (as defined below) is subject to the Bank's prior acceptance, in the Bank's discretion, and is subject to other general terms and conditions.

- 1.3 Raisin Conditions:** To the extent that the Raisin Account (as defined below) is proposed by the Bank in cooperation with Raisin GmbH, Immanuelkirchstraße 14a, 10405 Berlin, Germany, registered with the local court (*Amtsgericht*) of Berlin-Charlottenburg under HRB 146726 B (hereafter "**Raisin**") to clients of Raisin, the Raisin Account may also be subject to the general terms and conditions of Raisin (the "**Raisin Conditions**"), to the extent that the Raisin Conditions are consistent with the provisions of these General Conditions.

- 1.4 Non Exhaustive Conditions:** The General Conditions are deemed supplemented by the usage conditions of the Internet Site or Transactional Site, as may be set out on such Sites from time to time. Any access to the Internet Site or Transactional Site implies acceptance of such other usage conditions

## 2. DEFINITIONS.

**Capitalized Terms:** Capitalized terms in these General Conditions have the following meaning, unless the context commands another interpretation

**Address:** means the Client's address, which is at all times incontestably presumed to correspond to (i) the residence /

residencia indicada por el Cliente en la Solicitud de Relación Bancaria (ii) cualquier otra dirección indicada por el Cliente en la Solicitud de relación bancaria como una dirección de correspondencia, o (iii) en el caso de un cambio en las direcciones aplicables según las subsecciones (i) y (ii) a cualquier otra dirección notificada por el Cliente al Banco, o de la que el Banco haya sido informado por una fuente fiable sin que el Banco haya sido obligado a realizar cualquier investigación al respecto respecto al Cliente.

**Dirección Postal:** se refiere a Raisin GmbH, P.O. Box 13 01 51, 13601 Berlín, Alemania.

**Día Laboral:** significa los días en los que los bancos están abiertos para ejercer negocios en Bélgica y Fráncfort (Alemania), a exclusión de los sábados, de las 9 a las 16.

**Cliente:** es cualquier persona en nombre de la que se haya abierto una Cuenta Raisin y esté almacenada por el Banco de acuerdo a los términos de las Condiciones Generales.

**Dirección de email:** significa la dirección electrónica de correo del Cliente, que debe siempre corresponder a (i) la dirección de correo electrónico indicada en la Solicitud de Cuenta Raisin, o (ii) cualquier otra dirección de correo electrónico que haya sido notificada por parte del Cliente al Banco.

**Características de identificación:** es cualquier conjunto de código(s) de seguridad y/o equipo técnico (incluyendo cualquier procedimiento de identificación en forma de instrumento físico o software) proporcionado por o en nombre del Banco al Cliente para la apertura de la Cuenta Raisin, este puede ser modificado por el Banco de vez en cuando y debe ser utilizado para que el cliente pueda acceder y registrarse en la Página transaccional y/o a autorizar, dar validez o confirmar Notificaciones, instrucciones u operaciones hechas por la Página transaccional por el Cliente.

**Plataforma Electronica:** significa la dirección web que puede ser accedida en la siguiente dirección: [www.raisin.es](http://www.raisin.es).

**Notificación:** significa aquella correspondencia o mensaje que sea enviado o dirigido por el banco para el cliente o viceversa, de acuerdo con las disposiciones del artículo 16; en ese contexto, "Notificar" significa el hecho de realizar una Notificación.

**Banco Colaborador:** significa cualquier Banco con el cual el cliente se haya abierto un depósito a plazo u otra cuenta de depósito, estos bancos son enumerados de vez en cuando en la Página web.

**Cuenta Banco Colaborador:** se refiere a cualquier cuenta abierta por el Cliente por un Banco colaborador de acuerdo a las Condiciones Generales.

**Servicios de pago:** significa cualquier servicio contemplado en el artículo 1.9 del Código Belga de Derecho Económico, que transpone a la legislación belga la Directiva 2015/2366 de la UE, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior.

registered office of the Client indicated in the Banking Relationship Application, (ii) any other address indicated by the Client in the Banking Relationship Application as a correspondence address, or (iii) in the event of a change to the addresses applicable in accordance with sub-sections (i) and (ii) to any other address Notified by the Client to the Bank, or of which the Bank has been informed by reliable sources without the Bank being bound in respect of the Client by any research obligation in this respect.

**Postal Address:** means Raisin GmbH, P.O. Box 13 01 51, 13601 Berlin, Germany.

**Business Day:** means a day on which banks are open for business both in Belgium and in Frankfurt (Germany), with the express exclusion of Saturdays, from 9 a.m. to 4 p.m

**Client:** means any person in the name of whom a Raisin Account has been opened and is held by the Bank in accordance with the provisions of the General Conditions.

**Email Address:** means the Client's electronic mail address, which is at all times incontestably deemed to correspond to (i) the electronic mail address indicated in the Raisin Account Application, or (ii) any other electronic mail address subsequently Notified by the Client to the Bank.

**Identification Features:** means any set of security code(s) and/or technical equipment (including any identification procedure in the form of a physical instrument or software) provided by or on behalf of the Bank to the Client upon the opening of a Raisin Account, as may be varied by the Bank from time to time, and which must be used in order to access and log in to the Transactional Site and/or to authorize, validate or confirm Notifications, instructions or operations made or entered in the Transactional Site by the Client.

**Internet Site:** means the website that can be accessed at the following address: [www.raisin.es](http://www.raisin.es).

**Notification:** means any correspondence or message whatsoever sent or addressed by the Bank to the Client, or vice versa, in accordance with the provisions of section 28; in that context, "Notify" means the fact of making a Notification.

**Partner Bank:** means any bank, other than the Bank, with which the Client may open a term deposit or other deposit account, as such banks are listed from time to time on the Internet Site.

**Partner Bank Account:** means any account opened by the Client with a Partner Bank pursuant to and in accordance with the General Conditions.

**Payment Service:** means any service referred to under article 1.9 of the Belgian Code of Economic Law, which transposes in Belgian law the EU Directive 2015/2366 of 25 November 2015 on payment services in the internal market.

**Raisin:** significa Raisin GmbH, Immanuelkirchstraße 14a, 10405 Berlín, Alemania, inscrito en el Registro Mercantil (*Amtsgericht*) de Berlin-Charlottenburg con el número HRB 146726 B.

**Cuenta Raisin:** significa la cuenta abierta por el Banco a nombre del cliente de acuerdo a las Condiciones Generales.

**Solicitud Cuenta Raisin:** significa la solicitud de la Cuenta Raisin y sus posibles anejos, disponibles en la página web. Estos deben ser rellenados y Notificados al Banco por el Cliente, con el objetivo de que solicite una Cuenta Raisin.

**Condiciones Raisin:** significa los términos y condiciones generales de Raisin.

**Cuenta de referencia:** es una cuenta a nombre del Cliente abierta en un banco del Espacio Económico Europea o en Suiza, mencionado durante la Solicitud de la Cuenta Raisin, y desde donde los fondos deben ser transferidos a la Cuenta Raisin, y donde los fondos disponibles en el haber de la Cuenta Raisin serán transferidos (excluyendo cualquier otra cuenta excepto las cuentas de Bancos colaboradores).

**Página Transaccional:** significa un sitio web dedicado al Cliente, que contiene información sobre las características y el funcionamiento de la Cuenta Raisin del Cliente, la cual no es accesible para cualquier otra persona que no sea el Banco, Raisin o el cliente.

## PARTE II: CUENTA DE RAISIN

### 3. NATURALEZA & OBJETIVOS DE LA CUENTA RAISIN.

**3.1. Acuerdo de Cuenta:** Todas las operaciones entre el Banco y el Cliente deberán llevarse a cabo en el contexto del acuerdo de la cuenta, de conformidad con las leyes bancarias aplicables y usos bancarios. Cada operación entre el Banco y el Cliente deberá adoptar la forma de una entrada de crédito o débito de la Cuenta Raisin del Cliente, dependiendo de si la operación en cuestión sea un derecho o una obligación para el Cliente hacia el Banco. Como resultado de ello, el Banco podrá sustraer de la Cuenta Raisin, y por lo tanto debitar dicha cuenta con, todos los pagos y gastos debidos la Banco, así como cualquier suma que sea legal o contractualmente requerida a sustraer (i.e. impuestos).

**3.2. Cuenta online (solamente):** La Cuenta Raisin sólo es accesible y gestionable de forma online, es decir, a través de una conexión a Internet. A menos que no se disponga de lo contrario en el presente documento o según lo prescrito por la ley, el Banco no podrá proporcionar cualquier servicio o información sobre la Cuenta Raisin en cualquier otro formato electrónico. La Cuenta Raisin está reservada para Clientes que tengan acceso regular y un buen dominio de un

**Raisin:** means Raisin GmbH, Immanuelkirchstraße 14a, 10405 Berlin, Germany, registered with the local court (*Amtsgericht*) of Berlin-Charlottenburg under HRB 146726 B.

**Raisin Account:** means the account opened by the Bank in the name of the Client pursuant to and in accordance with the General Conditions.

**Raisin Account Application:** means the Raisin Account application form and its possible annexes, available on the Internet Site and which must be filled in by and Notified to the Bank by the Client, for the purpose of applying for a Raisin Account.

**Raisin Conditions:** means the general terms and conditions of Raisin.

**Reference Account:** means an account in the name of the Client opened with a bank in the European Economic Area or Switzerland as mentioned by the Client in the Raisin Account Application, and from which funds to be credited to the Raisin Account shall originate, and to which funds standing to the credit of the Raisin Account may be transferred (to the exclusion of any other account except Partner Bank Accounts).

**Transactional Site:** a website dedicated to a Client, which contains information about and features allowing the operation of the Raisin Account of such Client and which is not accessible by any person other than the Bank, Raisin and such Client.

## PART II: THE RAISIN ACCOUNT

### 3. NATURE & PURPOSE OF RAISIN ACCOUNT.

**3.1 3.1 Account Agreement:** All operations between the Bank and the Client shall be carried out in the context of an account agreement, in accordance with applicable banking laws and customs. Each operation between the Bank and the Client shall accordingly take the form of a credit or debit entry to the Client's Raisin Account, depending on whether the operation in question creates a right or an obligation for the Client towards the Bank. As a result, the Bank may take from the Raisin Account, and therefore debit that account with, all payments and expenses due to the Bank as well as any sums it is legally or contractually required to take (e.g., taxes).

**3.2 Internet Account Only:** The Raisin Account is accessible and manageable online only, through the Internet. Unless otherwise provided herein or as prescribed by law, the Bank shall not provide any service or information on the Raisin Account in any other form as electronically and online. The Raisin Account is therefore reserved for Clients who have a regular access to and a good command of a computer and an internet connection and who are acquainted with distance communications based on

ordenador y de una conexión a internet, y que estén familiarizados con las comunicaciones a distancia mediante medios electrónicos, tales como correos electrónicos y la navegación por Internet. Al completar la Solicitud de Cuenta con Raisin, el cliente tendrá que presentar al banco que tiene esa orden. Si por cualquier motivo, el Cliente deja de tener un comando, deberá notificarlo al banco cuanto antes.

**3.3. Cuenta restringida de pago en Euros:** La Cuenta Raisin constituye una cuenta de pago con la que el cliente podrá recibir y hacer pagos en euros únicamente por transferencias electrónicas desde/hacia la Cuenta de referencia o la Cuenta con el Banco colaborador (y no, p. ej., a otras Cuentas Raisin). Como resultado de ello, y sin limitación de lo anterior:

- (a) el banco podrá rechazar cualquier pago de la Cuenta Raisin desde una cuenta bancaria que sea diferente a la Cuenta de referencia o a la Cuenta de un banco colaborador; y
- (b) la retirada de dinero en efectivo no está permitida, y por lo general, la Cuenta Raisin no permite ningún otro método de pago o sistema (pago de tarjeta, domiciliación, etc.) que no sea una cuenta de referencia a la Cuenta Raisin o a la cuenta del Banco Colaborador; y
- (c) no serán aceptados por el Banco ingresos en efectivo o valores o cheques para realizar ingresos en la Cuenta Raisin.

**3.4. Obligaciones Indivisibles:** Las obligaciones del Cliente con el Banco, estén o no reflejadas en la Cuenta Raisin, son indivisibles.

**3.5. Unicidad:** En caso de que el Cliente sea, por cualquier razón, y a pesar de las demás disposiciones de estas Condiciones Generales, titular o cotitular de más de una Cuenta Raisin, el Cliente tendrá que reconocer expresamente que todas estas Cuentas Raisin deberán formar parte de una única e indivisible Cuenta Raisin con el Banco, incluso si estas son varias cuentas separadas y tienen diferentes números de identificación. Todas las operaciones de crédito o débito entre el Cliente y el Banco forman parte de una única Cuenta Raisin y se convierten en operaciones de crédito y débito simples que generan un único saldo deudor de crédito o débito para cerrar la relación comercial entre ambas partes. Esta unicidad de cuenta no es un impedimento para que cada una de las cuentas del Cliente, por separado, generen intereses de débito durante la relación comercial entre el Banco y el Cliente.

**3.6. Conexión:** Todas las reclamaciones del Banco al Cliente y viceversa están conectadas y podrán ser compensadas por el Banco, incluso en el

electronic features, such as electronic mails and internet browsing. By completing the Raisin Account Application, the Client is deemed to represent to the Bank that he/she has such a command. If for any reason, the Client ceases to have such a command, he/she must Notify the Bank accordingly and without delay.

**3.3 Restricted Euro Payment Account:** The Raisin Account constitutes a payment account which is meant to receive or make payments in euros only by wire transfers solely to/from the Reference Account or Partner Bank Accounts (and not, e.g., and without limitation to the above, to other Raisin Accounts). As a result, and without limitation to the generality of the above:

- (a) the Bank may refuse any payment to the Raisin Account from a bank account other than the Reference Account or a Partner Bank Account; and
- (b) cash withdrawals are not allowed, and, more generally, the Raisin Account does not give right to any payment method or device (payment card, direct debit mandate, etc.) other than a wire transfer to the Reference Account or to a Partner Bank Account; and
- (c) no physical remittance of cash or securities or cheque tender shall be accepted by the Bank in order to credit the Raisin Account.

**3.4 Indivisible Obligations:** The obligations of the Client to the Bank, whether or not they are reflected in the Raisin Account, are indivisible.

**3.5 Unicity:** Should the Client, for any reason, and despite the other provisions of these General Conditions, appear to be the holder or co-holder of more than one Raisin Account, the Client expressly acknowledges that all such Raisin Accounts, shall form compartments of a single, indivisible Raisin Account with the Bank, even if they are separate and have different identification numbers. All credit or debit operations between the Client and the Bank form part of such single Raisin Account and become simple credit and debit operations that generate a single credit or debit balance payable upon closing the business relationship between the parties. This unicity of account does not act as an impediment to each of the accounts of the Client, taken separately, generating debit interests during the term of the business relationship between the Bank and the Client.

**3.6 Connexion:** All Bank's claims on the Client and all Client's Claims on the Bank are connected and may be netted by the Bank even in the event of



caso de concurso o reestructuración jurídica, embargo o cualquier otra forma de deuda, ya que estas están sujetas al cumplimiento de las disposiciones obligatorias de las leyes aplicables. Como resultado de ello, y sin limitación de lo anterior, si el Cliente incumple con un pago o está en deuda o riesgo (sobre todo en el caso de la iniciación de los procedimientos de reestructuración jurídica), todas las deudas y obligaciones de cualquier tipo del Cliente al Banco se deberán pagar de inmediato. El Banco podrá ingresar total o parcialmente la deuda del saldo acreedor o deudor de las Cuentas Raisin en la que el Cliente sea propietario o copropietario. El Cliente deberá ser informado después de esta acción a través de un extracto de cuenta.

**3.7. Sin Intereses:** El Banco no pagará ningún interés sobre el saldo remanente en la Cuenta Raisin.

**3.8. Sin Crédito:** El Banco no deberá conceder crédito a la Cuenta Raisin o a su titular. El Cliente debe mantener un saldo positivo en su Cuenta Raisin en todo momento. Cualquier aceptación inadvertida por parte del Banco de un saldo deudor no deberá constituir un derecho de mantenerlo u ocasionalmente de renovar el saldo deudor. El Banco podrá poner fin a esta situación, solicitando total e inmediatamente el reembolso del saldo deudor en cualquier momento, para recuperar todos los importes debidos. Todos los saldos deudores devengarán intereses, con o sin la notificación formal, a favor del Banco y con el tipo de interés de débito (descubierto no autorizado) aplicado por el Banco en la moneda correspondiente durante el período por el cual la cuenta muestra un saldo deudor, tal y como se indica en el documento «Intereses», disponible en la Página Web. El interés se calculará, en base al importe del descubierto, por el método nominal, día a día, y basado en años de 365 días.

**3.9. Riesgos:** Sin la limitación de la descripción de los riesgos inherentes a cualquier depósito, y quizás descritos por los Bancos colaboradores en la documentación facilitada al Cliente, el Cliente será informado que cualquier depósito con cualquier banco, incluida la Cuenta Raisin o cualquier Cuenta en un Banco colaborador, tiene los siguientes riesgos:

- (a) *riesgo de incumplimiento:* en caso que el banco donde se haya abierto el depósito se declare insolvente, es decir, que el banco sea incapaz de pagar las sumas de dinero existentes en la cuenta, en estos casos será el fondo de garantía de depósitos el que indemnice al depositante, sujeto a ciertas

insolvency proceedings or legal restructuring, seizure or any other form of debt proceedings, subject to compliance with mandatory provisions of applicable laws. As a result, and without limitation to the generality of the above, if the Client is in default or risks being so for payment of a debt (particularly in the case of initiation of legal restructuring proceedings), all debts and obligations of any kind of the Client to the Bank become immediately payable. At its own initiative, the Bank may fully or partially net the debit and credit balances of the Raisin Accounts of which the Client is the holder or co-holder. The Client shall be informed of this afterwards via account statements.

**3.7 No Interests:** The Bank shall not pay interests on any balance standing to the credit of the Raisin Account.

**3.8 No Credit:** The Bank shall not grant credit on or to Raisin Accounts or their holder. The Client must therefore keep the balance of his/her Raisin Account in credit at all times. Any inadvertent acceptance by the Bank of a debit balance shall not in any circumstances constitute a right to maintain or occasionally renew that debit balance. The Bank may therefore put an end to this acceptance, demand immediate and full repayment of the debit balance at any time, and pursue recovery of all amounts due. All debit balances on accounts shall accrue interest, in full and without formal notice, in favor of the Bank at the debit rate (unauthorized overdraft) applied by the Bank for the currency concerned for the period for which the account shows a debit balance, as indicated in the "Interests" document, available on the Internet Site. The debit interest shall be calculated, based on the amount of the overdraft, by the nominal method, day by day, and based on a 365-day year.

**3.9 Risks:** Without limitation to the description of the risks inherent in any deposit, as may be described by the Partner Banks in the documentation that they provide to the Client, the Client is informed that any deposit with any bank, including in the Raisin Account or in any Partner Bank Account, involves the following risks:

- (a) *default risk:* in the event that the bank operating the deposit account becomes insolvent, that bank may be unable to pay the monies standing to the credit of the account, in which case a deposit protection scheme may indemnify the depositor, subject to certain conditions and limits. Deposits within the EU are protected up to an amount of 100,000 Euro for each client

condiciones y límites. Aquellos depósitos dentro de la UE están protegidos por una cantidad de hasta 100.000 Euros por cliente e institución, conforme a la Directiva 2014/49/EU. Si la cantidad total del depósito excede el límite máximo establecido por el fondo de protección de depósitos nacional, existe un riesgo de impago de la cantidad que excede el máximo. En caso de incumplimiento del respectivo fondo de garantía de depósitos nacional, existe un riesgo de impago de los depósitos dentro del límite máximo. Para los países del EEE que no sean miembros Estado de la UE se pueden aplicar diferentes condiciones;

- (b) *riesgo de transferencia*: la inestabilidad económica o política en ciertos países puede proporcionar algunas limitaciones respecto al derecho de retirar depósitos en estos países. Estas limitaciones pueden llevar a cabo una situación en la que el Cliente no pueda recuperar los depósitos, incluso si el banco que opera la cuenta es solvente. Las razones típicas para tales situaciones pueden ser la restricción de transferencias u otros cambios en la ley;
- (c) *riesgo de cambio*: cuando los depósitos se realizan en una moneda distinta a la moneda utilizada en el país de residencia del Cliente, el Cliente tendrá que cambiar de moneda; pero, los tipos de cambio están sujetos a fluctuaciones y puede haber limitaciones en el derecho de conversión de algunas monedas en otras, lo que limita el derecho del Cliente a obtener la devolución de un depósito en la moneda inicial.

#### 4. PROCESO DE APERTURA DE CUENTA.

- 4.1. Clientes Admitidos:** La Cuenta Raisin está destinada exclusivamente para clientes particulares (personas físicas) mayores de edad, que cumplan con los requisitos establecidos en el apartado 3.2, con residencia permanente y domicilio fiscal en España y que son clientes de Raisin y, en esta capacidad, han aceptado las Condiciones de Raisin. Los ciudadanos de EE.UU. y los propietarios de una Green-Card estadounidense, o, en general, cualquier US person en el sentido de la Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras EE.UU. (FATCA) no podrán abrir una Cuenta Raisin. Si el Cliente se convierte en poseedor de una Green Card o en US person durante la relación

and institute according to the Directive 2014/49/EU. If the total deposit amount exceeds the maximum limit of the respective national deposit protection scheme there is a default risk for the amount exceeding the maximum. In case of default of the respective national deposit protection scheme there is also a default risk for deposits within the maximum limit. For EEA countries which are not Member States of the EU different conditions may apply;

- (b) *transfer risk*: Economic or political instability in certain countries can lead to limitations in the right to withdraw deposits from these countries. These limitations could lead to a situation where the Client would not be able to recover deposits, even if the bank operating the account is solvent. Typical reasons for such a situation could be transfer restrictions or other changes in the law;
- (c) *foreign exchange risk*: where deposits are made in a currency other than the currency used in the country of residence of the Client, the Client may need to exchange currencies; yet, foreign exchange rates are subject to fluctuations and there may be limitations to the right of conversion of certain currencies in other currencies, limiting the right of the Client to obtain repayment of a deposit in the currency in which it was denominated.

#### 4. ACCOUNT OPENING PROCESS.

- 4.1 Eligible Clients:** The Raisin Account is solely intended for private clients (natural persons) of legal age, who meet the requirements set out in section 3.2, with permanent residence and tax residence in Spain and who are clients of Raisin and have, in that capacity, accepted the Raisin Conditions. US citizens and US Green-Card Holder, and in general any US Person within the meaning of the U.S. Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) are not eligible for the Raisin Account. If a Client becomes a Green-Card Holder or a US person in the course of the business relationship with the Bank, the Client must immediately Notify the Bank. Notwithstanding anything suggesting the contrary in the General Conditions, no Raisin Account shall

comercial con el Banco, el Cliente debe de notificarlo inmediatamente al Banco. Salvo que se haya sugerido lo contrario en las Condiciones Generales, no se podrá abrir ninguna Cuenta Raisin en nombre de un menor o a nombre de varias personas. Además, el Banco podrá sujetar la apertura de una Cuenta Raisin a residentes belgas a condiciones adicionales, tales como la apertura de una cuenta de serie con el Banco o, p. ej., la satisfacción de sus obligaciones tributarias al Banco, la adhesión de las condiciones generales y las condiciones del Banco.

- 4.2. *Solicitud Cuenta Raisin:*** Con el fin de abrir un contrato bancario con el Banco con el que se permita abrir y operar la Cuenta Raisin, el Cliente potencial debe completar con sinceridad y exactitud el formulario de registro de cuenta online (la "**Solicitud Cuenta Raisin**") cuyo Banco pone a disposición en la Página web. Cualquier otro documento de registro/solicitud no se considerará o gestionará por el Banco. El contenido de esta Solicitud de Cuenta Raisin puede ser modificado por el Banco en cualquier momento.
- 4.3. *Otros documentos e Información:*** Además, cualquier Cliente potencial puede ser solicitado por el Banco a que suministren, por medio electrónico u otro así indicado por el Banco, cualquier información, documento o prueba (en relación, p. ej., con las actividades profesionales y económicas del Cliente, el origen de los fondos que desea depositar en la Cuenta Raisin, o con la situación fiscal del Cliente), donde se necesiten otros documentos e información con el fin de que el Banco cumpla con sus obligaciones legales, ya que pueden variar con el tiempo, incluso las obligaciones de identificación del cliente de conformidad con las leyes aplicables. El Banco podrá considerar, sin verificación, que la información Notificada al Banco es exacta y completa a menos que se notifique lo contrario por el Cliente de acuerdo con la sección 4.4 explicada abajo.
- 4.4. *Actualizaciones y Suplementos:*** El Cliente debe guardar en todo momento la información notificada al Banco hasta la fecha, y el Banco puede asumir, sin verificación, que este es el caso. Sin limitación de la obligación o derecho del Banco de tomar cualquiera de estas actualizaciones en cuenta con mayor prontitud, el Cliente puede asumir que este ha tomado nota de los cambios notificados solamente a partir del 7º día siguiente a su Notificación. El Banco podrá también en cualquier momento, y sin tener que justificar su solicitud, requerir actualizaciones o información adicional o documentos para los mismos fines que los

be opened in the name of minors or in the name of several persons. In addition, the Bank may subject the opening of a Raisin Account to Belgian residents to additional conditions, such as the opening of a standard account with the Bank or, e.g., for the satisfaction of the Bank's tax obligations, the adherence to the standard terms and conditions of the Bank.

- 4.2. *Raisin Account Application:*** In order to enter into a banking contract with the Bank for the purpose of opening and operating a Raisin Account, the prospective Client must complete with sincerity and accuracy the online account registration form (the "**Raisin Account Application**") which the Bank makes available on the Internet Site. No other registration/application document shall be considered or dealt with by the Bank. The contents of that Raisin Account Application may be changed by the Bank at any time.
- 4.3. *Other Documents and Information:*** In addition, any prospective Client may be required by the Bank to supply, online or otherwise as indicated by the Bank, any other information, document or evidence (regarding e.g., the Client or the Client's professional and economic activities, the origin of the funds expected to be credited to the Raisin Account, or the Client's tax status), in particular where such other documents and information are required in order to place the Bank in a position to fulfill its legal obligations as they may vary from time to time, including its client identification obligations pursuant to applicable laws. The Bank may assume, without verification, that the information so Notified to the Bank is at all times true, accurate and complete unless Notified otherwise by the Client in accordance with section 4.4 below.
- 4.4. *Updates & Supplements:*** The Client must at all times and promptly keep the information Notified to the Bank up to date, and the Bank may assume, without verification, that this is the case. Without limitation to the Bank's legal obligation or right to take any such updates into account more promptly, the Client may assume that the Bank has noted the Notified changes only as from the 7<sup>th</sup> day following their Notification. The Bank may also at any time and on its own motion, and without having to motivate or justify its request, require updates or additional information or documents for the same purposes as those mentioned in section 4.3 or as a

mencionados en la sección 4.3, o como resultado de un cambio en los procedimientos o políticas del Banco.

- 4.5. Beneficiarios y Terceras Partes:** El Banco tiene el derecho de solicitar la misma información y documentos en relación con cualquier otra persona que pueda ser el beneficiario efectivo de la Cuenta Raisin, o que tenga, por cualquier motivo, incluyendo en virtud de una ley la jurisdicción del Cliente, poder y autoridad de la Cuenta Raisin o cualquier derecho de interés en la propiedad de los activos existentes en el haber de la Cuenta Raisin.
- 4.6. Fiabilidad de la Información:** El Cliente conoce que el Banco decide si aceptar o no el registro de un nuevo Cliente dependiendo de la información y documentos Notificados por el Cliente, el Banco tendrá en cuenta la coherencia de los datos presentados por el Cliente y sus representaciones, renunciaciones, y adhesiones. El Cliente garantiza que toda la información y documentos comunicados al Banco para abrir una Cuenta Raisin, son exactos, completos y verídicos en cualquier aspecto material. El Cliente ha sido informado de que el Banco tendrá el derecho de rescindir el contrato con el Cliente de forma inmediata si tiene serias razones para dudar de la integridad, exactitud y autenticidad de la información y de los documentos recibidos del Cliente. El Banco deberá tener el derecho (pero no la obligación) de verificar la información y los documentos facilitados por el Cliente, p. ej. con el propósito de cumplir con las leyes fiscales belgas o extranjeras. Sin embargo, el Banco no será responsable con el cliente, p. e.j. consecuencias fiscales adversas a sus acciones, excepto en casos en los que la ley aplicable lo requiera, y si no verifica la coherencia de los documentos e información que le sean comunicados por el Cliente, a pesar de que es posible realizar dicha verificación a través de fuentes de dominio público de información.
- 4.7. Apertura de Cuenta:** El contrato con el Banco se dará por celebrado y la Cuenta Raisin podrá abrirse cuando el Banco notifique al Cliente su aceptación de la solicitud de la Cuenta Raisin. La aceptación la deberá Notificar el Banco al Cliente tras recibir las Características de Identificación requeridas. El Banco no está obligado a aceptar ninguna solicitud de Cuenta Raisin o tomar una decisión sobre la aceptación de dicha Solicitud en un plazo determinado. El Banco podrá rechazar la apertura de más de una Cuenta Raisin por el Cliente. El Banco no puede y no garantiza que el cliente tenga derecho a abrir una cuenta con cualquier Banco colaborador. El Cliente sabe que si ningún

result of a change in the Bank's procedures or policies.

- 4.5. Beneficial Owners & Other Third Parties:** The Bank also has the right to require the same information and documents in respect of any person other than the Client who may be the beneficial owner of the Raisin Account, or who may have, for any reason whatsoever, including pursuant to any law in the jurisdiction of the Client, power and authority on the Raisin Account or any right on, interest in or title to the assets standing to the credit of the Raisin Account.
- 4.6. Reliance on Information:** The Client acknowledges that the Bank decides whether or not to accept the registration of a new Client in reliance upon the information and documents Notified by the Client pursuant to the above provisions, and in particular on the faith of the Client's representations, waivers, and adherence contained therein. The Client warrants that all information and documents communicated to the Bank by the Client, at the opening of the Raisin Account or thereafter, are or shall be accurate, complete and not misleading in any material respect. The Client acknowledges that the Bank shall have the right to terminate the contract with the Client forthwith if the Bank has serious reasons to doubt the completeness, accuracy and genuineness of the information and documents it has received from the Client. The Bank shall also have the right (but no obligation) to verify the information and documents communicated by the Client, e.g. for the purpose of complying with Belgian or foreign (tax) laws. The Bank shall however not be liable to the Client, e.g. for adverse tax consequences of a Bank's action, except insofar as required by applicable law, if it does not verify the (consistency of the) documents and information communicated to it by the Client, even though such a verification is possible through publicly available sources of information.
- 4.7. Account Opening:** The contract with the Bank shall be concluded and the Raisin Account opened when the Bank Notifies the Client of its acceptance of the Raisin Account Application. Acceptance shall be deemed Notified by the Bank to the Client upon Notification of the Identification Features. The Bank is not bound to accept any Raisin Account Application or to make a decision on the acceptance of such an Application within a certain period. The Bank may refuse the opening of more than one Raisin Account per Client. The Bank cannot and does not warrant that the Client will have the right to open any account with any Partner Bank. The Client acknowledges that if no Partner Bank accepts

Banco colaborador acepta abrir una cuenta en nombre del Cliente, el Cliente no podrá utilizar la Cuenta Raisin de manera efectiva.

## 5. DERECHO DE DESISTIMIENTO

**5.1. Principios:** En el caso de que la Cuenta Raisin se abra como resultado de un contrato que se considera concluido a distancia, según el código belga de Derecho Económico (que transpone a la legislación belga la Directiva 2015/2366 de la UE, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior), el Cliente debe, bajo las condiciones determinadas por el referido Código (incluyendo la condición de que debe actuar en relación con el contrato fuera de su actividad comercial, industrial, artesanal o profesional), comunicar al Banco en un período de 14 días naturales a partir de la conclusión del contrato que desea cancelarlo (en adelante "**derecho de desistimiento**"). El derecho de desistimiento será ejercido por el Cliente sin penalización alguna y sin necesidad de indicar razón alguna. Se considerará que el período de 14 días se ha respetado si se ha realizado una Notificación al Cliente antes del final de este período. El Banco puede negarse a activar la cuenta y a implementar o ejecutar cualquier instrucción del Cliente en relación con la Cuenta Raisin durante el período de desistimiento.

**5.2. Operaciones durante el Período de desistimiento:** Cualquier iniciativa del Cliente con el fin de utilizar la Cuenta Raisin durante el tiempo de espera implica un acuerdo de contrato resultante de la aceptación de la solicitud de Cuenta Raisin por el Banco, independientemente de que el tiempo de espera aún no haya expirado en ese momento. Si el Cliente posteriormente ejerce el derecho de desistimiento, el Cliente sólo deberá estar obligado a reembolsar al Banco los servicios que se hayan prestado de acuerdo con el Listado de Tarifas, y cualquier otra comisión o cargo pagado al Banco por el Cliente deberá ser reembolsada. Si el Cliente no ejerce su derecho de desistimiento, el contrato deberá mantenerse de acuerdo a los términos y condiciones que aparecen en las Condiciones generales.

**5.3. Efecto del desistimiento:** El desistimiento de un contrato ya cerrado por parte del Cliente supondrá también el desistimiento de cualquier otro tipo de contrato que haya sido realizado entre el Banco y el Cliente durante la ejecución del contrato inicial. Esto no supondrá ninguna penalización o perjuicio de las posibles garantías que hayan sido otorgadas por el Banco y que deberán de ser aplicables para

to open an account in the name of the Client, the Client will not be able to effectively use the Raisin Account.

## 5. RIGHT OF WITHDRAWAL

**5.1 Principle:** In the event that the Raisin Account is opened as a result of a contract which is deemed concluded at a distance, within the meaning of the Belgian Code of Economic Law (which transposes in Belgian law the EU Directive 2015/2366 of 25 November 2015 on payment services in the internal market), the Client has, under the conditions provided for by such Code (including the condition that the Client must be acting in relation to the contract outside his/her trade, business, craft or profession), a period of 14 calendar days from the conclusion of the contract to Notify the Bank that he/she is withdrawing from the contract (hereafter the "**right of withdrawal**"). The right of withdrawal will be exercised by the Client without penalty and without indication of the reason. The period of 14 days shall be deemed to have been observed if the Notification was made to the Client before the end of this period. The Bank may refuse to activate the account and to implement or execute any instruction of the Client in relation to the Raisin Account during that withdrawal period.

**5.2 Operations during Withdrawal Period:** Any initiative of the Client with a view to using the Raisin Account during the withdrawal period implies the agreement of the Client to the execution of the contract resulting from the acceptance of the Raisin Account Application by the Bank, regardless of the fact that the withdrawal period has not yet expired at that moment. In such a case and if the Client subsequently exercises the right of withdrawal, the Client shall only be bound by payment of the services actually provided by the Bank in accordance with the Fee Schedule, and the other fees and charges paid to the Bank by the Client shall be reimbursed. If the Client does not exercise the right of withdrawal, the contract shall be maintained in accordance with its terms, including the General Conditions.

**5.3 Effect of Withdrawal:** The withdrawal by the Client of a contract concluded at a distance shall also bring about the cancellation of any other specific contract concluded between the Bank and the Client in the framework of or in the execution of the initial contract, without penalty and without prejudice to the possible securities that would have been granted to the Bank and which shall be applicable to guarantee the possible payment or

garantizar un posible pago o reembolso de cualquier suma debida al banco resultado del desistimiento del contrato.

- 5.4. Excepciones:** A pesar de lo definido anteriormente, el derecho de desistimiento no deberá aplicarse a aquellos servicios en los que el precio depende de las fluctuaciones del mercado financiero, ya que el Banco no influye en esto y que es posible que ocurra durante el plazo de desistimiento (como en los casos de intercambio de monedas extranjeras, etc.) ni en las operaciones completamente ejecutadas por las partes a petición expresa por el Cliente antes de que éste ejerza el derecho de desistimiento. Además, el derecho de desistimiento solo deberá aplicarse al mismo contrato, y no a las sucesivas operaciones de cuenta llevadas a cabo por las partes en el marco de este contrato a través de la aplicación de estas Condiciones generales.

## 6. CUENTAS COMPARTIDAS RAISIN

- 6.1. Creación de Cuentas Compartidas:** El Banco no abre Cuentas Raisin a nombre de varias personas. En el caso de que, por cualquier razón fuera del control del banco, más de una persona tenga los derechos de la Cuenta Raisin (p. ej. por vía de sucesión etc.) la Cuenta deberá ser una cuenta compartida a nombre de todas las personas que han presentado las pruebas concluyentes de su derecho de cuenta. El Banco no podrá facilitar a uno de los titulares de la cuenta compartida la identidad de los otros titulares.
- 6.2. Derechos compartidos y Obligaciones:** Cada cotitular de esta cuenta compartida será acreedor o deudor solidario de todos los derechos y obligaciones derivados de la Cuenta Raisin compartida y podrá actuar sólo en la Cuenta como si fuera el único titular.
- 6.3. Notificación Individual:** El Banco deberá enviar Notificaciones relacionadas con la Cuenta Raisin compartida a uno de los titulares, y todas las Notificaciones enviadas al titular constituirá una Notificación válida para todos los titulares solidarios.
- 6.4. Asignación de Derechos:** Si el Banco es requerido para efectuar un pronunciamiento sobre la propiedad de los activos acreditados en una Cuenta Raisin compartida antes o a las autoridades, el Banco deberá considerar al acreedor del titular de la cuenta, o a cualquier otro tercero, sin perjuicio de cualquier otro mecanismo empleado por los titulares de cuentas compartidas, en los que el Banco deberá permanecer ajeno y sobre la cual no debe informar de que los activos pertenecientes

reimbursement of any sum due to the Bank following the withdrawal of the contract.

- 5.4. Exceptions:** Notwithstanding the above, the right of withdrawal shall not apply to the services of which the price depends on the fluctuations of the financial market on which the Bank has no influence and which may well occur during the withdrawal period (meaning in particular any foreign exchange operations, etc.) nor to operations fully executed by the parties at the express request of the Client before the latter exercises the right of withdrawal. Furthermore, the right of withdrawal shall only apply to the contract itself and not to the successive operations on the accounts carried out by the parties in the framework of this contract through the application of these General Conditions.

## 6. JOINT RAISIN ACCOUNTS.

- 6.1. Creation of Joint Accounts:** The Bank does not open Raisin Accounts in the name of several persons. In the event that, for any reason beyond the control, and despite the policy, of the Bank more than one person would have rights on a Raisin Account (e.g., by way of succession, etc.), the Account shall constitute a joint account in the name of all the persons who have adduced conclusive evidence of their right on the account. The Bank shall not have to inform any joint accountholder of the identity of the other joint accountholders.
- 6.2. Joints Rights & Obligations:** Each such joint accountholder shall be a joint creditor or debtor for all the rights and obligations arising under such joint Raisin Account and may act alone on the Account as though he/she were the sole accountholder.
- 6.3. Single Notification:** The Bank shall send all Notifications relating to the joint Raisin Account to one of the accountholders, and all Notifications sent to such accountholder shall constitute a valid Notification to all the joint accountholders.
- 6.4. Allocation of Rights:** If the Bank is required to make a pronouncement on the ownership of assets credited to a joint Raisin Account before or to the authorities, a creditor of the accountholder, or any other third party, the Bank shall deem, without prejudice to any other arrangements made by the joint accountholders, to which the Bank shall remain alien and about which it must not inform itself, that the assets belong to each of the joint accountholders in the same proportion.

a cada uno de los titulares de cuentas compartidas en la misma proporción.

- 6.5. Impuestos:** Solo el régimen fiscal del titular resultante de la información proporcionada durante la Solicitud de la Cuenta Raisin, deberá ser tomado en cuenta por el Banco para determinar el régimen fiscal aplicable a la cuenta, excepto en casos en los que el Banco sea requerido por ley a aplicar régimen fiscal determinado. No obstante, si uno de los titulares de la Cuenta Raisin compartida es residente belga, la cuenta estará sujeta a las normas belgas aplicables, incluyendo una relación con el régimen fiscal.

## 7. SERVICIOS RELATIVOS A LA CUENTA RAISIN.

- 7.1. Gama de Servicios:** Los servicios que el banco debe ofrecer al Cliente en relación con cualquier Cuenta Raisin deberán ser exclusivamente los siguientes:

- (a) apertura de cuenta y mantenimiento de los servicios de una cuenta corriente en una base que no es de préstamo, gestionada online;
- (b) ingresar en la Cuenta Raisin (sujeta al reembolso de los costes del Banco y a los impuestos del mismo, en caso de que los haya) los fondos recibidos por el Banco desde la Cuenta de Referencia o las Cuentas de Bancos Colaboradores;
- (c) ejecución de transferencias nacionales y extranjeras desde la Cuenta Raisin a la Cuenta de Referencia o la Cuenta de los Bancos Colaboradores;
- (d) comunicar los datos de la identificación del cliente a los Bancos Colaboradores con los que el cliente quiere abrir una cuenta, esta comunicación deberá ser autorizada expresamente por el Cliente;
- (e) ejecución de los trámites de la apertura de cuenta con los Bancos Colaboradores elegidos por el cliente a nombre del Cliente, la cuenta en el Banco Colaborador deberá abrirse y mantenerse en nombre del Cliente exclusivamente; el Banco no tendrá control sobre tal Cuenta; y
- (f) el apoyo a los clientes en lo que respecta a la comunicación con los Bancos colaboradores (p. ej. solicitudes electrónicas o por correo postal, incluyendo transacciones de pago o documentos para la apertura de una Cuenta con un Banco colaborador).

- 7.2. Ampliación de Servicios:** Los servicios del Banco respecto a la Cuenta Raisin pueden extenderse en cualquier momento por el Banco, para todos los Clientes, para ciertas categorías de Clientes o para ciertos Clientes individuales. Sin perjuicio de las

- 6.5 Taxes:** Only the tax regime of the account holder resulting from the information given in the Raisin Account Application shall be taken into account by the Bank for determining the tax regime applicable to the account, except where the Bank is required by law to otherwise determine that tax regime. Notwithstanding the foregoing, if one of the joint account holders of the Raisin Account is a Belgian resident, the account shall be subject to applicable Belgian rules, including with regard to the tax regime.

## 7. SERVICES RELATING TO RAISIN ACCOUNT.

- 7.1 Scope of Services:** The services that the Bank shall offer to the Client in relation to any Raisin Account shall exclusively consist of the following:

- (a) account opening and ongoing account servicing of a current account on a non-borrowing base, managed online;
- (b) crediting the Raisin Account to the extent (subject to the reimbursement of the Bank's costs and subject to the Bank's fees, if any) of the monies actually received by the Bank from the Reference Account or from Partner Bank Accounts;
- (c) execution of domestic and foreign payment transactions from the Raisin Account to the Reference Account or to Partner Bank Accounts;
- (d) communication of client identification data in relation to the Client to the Partner Banks with whom the Client wishes to open a Partner Bank Account, such communication being expressly authorized by the Client;
- (e) execution of the account opening formalities with the Partner Banks chosen by the Client on behalf of the Client, it being understood that the Partner Bank Account shall be opened and maintained in the name of the Client exclusively, with the Bank having no control over such Account; and
- (f) support of the customer with regards to communication with the Partner Banks (e.g. electronic or postal submission of Client orders, including payment transaction orders, or documents in the course of opening a Partner Bank Account).

- 7.2 Extension of Services:** The services of the Bank in respect of the Raisin Account may be extended at any time by the Bank, for all Clients, for certain categories or Clients, or for certain Clients individually. Without prejudice to the legal provisions requiring longer notice for certain

disposiciones legales que requieren un aviso para determinados servicios, estas se pueden alterar, suspender o restringir por el Banco, para todos los Clientes, para determinadas categorías de Clientes o para ciertos Clientes de forma individual, sujetos a un aviso de quince (15) días de antelación o sin previo aviso, si la interrupción del servicio está justificada por razones legítimas, por ejemplo de seguridad.

- 7.3. Comportamiento Normal:** El Cliente se compromete a utilizar los servicios del Banco de buena fe. Aquellas estrategias que supongan la explotación de errores del Banco o que generalmente supongan una actividad comercial a costa del Banco no estarán permitidas. Si el Banco advierte, en su propia discreción y en buena fé, que el Cliente no está actuando de acuerdo con lo anterior, tendrá el derecho de (i) bloquear la Cuenta Raisin o desactivar las Características de Identificación y/o (ii) terminar el Contrato del Cliente con el Banco.
- 7.4. Suspensión de Servicios:** El Banco se reserva el derecho de bloquear la Cuenta Raisin del Cliente o de negarse temporalmente a ejecutar instrucciones dadas por el cliente respecto a la Cuenta Raisin, por razones justificables como la protección de intereses de terceros, la suspensión del uso de los Servicios bancarios o la utilización de operaciones fraudulentas o ilegales, la negativa del Cliente a responder peticiones de información tendrán que llevarse a cabo mediante transacciones atípicas o analíticas. El Banco también puede interrumpir el acceso de ciertas características o funciones en la Página web, Página transaccional, o en otros servicios técnicos ofrecidos sin notificación: (i) para prevenir o remediar funciones insuficientes o para una descomposición de las máquinas, el software o el equipo de comunicación; (ii) a discreción del Banco, especialmente y sin limitación, en el evento de atender a la privacidad o a la no apropiación de los fondos, o (iii) con el objetivo de llevar a cabo el mantenimiento o de realizar mejoras o actualizaciones. El Banco deberá esforzarse para informar al cliente de que cualquier interrupción planeada cuando esto sea razonablemente posible. El Banco no será responsable de cualquier perjuicio sufrido por la suspensión del servicio.
- 7.5. Poder notarial:** El Banco podrá rechazar la constitución de poderes notariales a otras personas diferentes del Cliente en nombre de la cual la Cuenta se ha abierto, para consultar un extracto de las cuentas en la Plataforma electrónica o para dar instrucciones al Banco respecto a la Cuenta Raisin. El Banco también podrá objetar a la constitución de poderes notariales a ciertas formalidades y de ciertas

services, they may also be altered, discontinued or restricted by the Bank, for all Clients, for certain categories or Clients, or for certain Clients individually, subject to a notice Notified fifteen (15) days in advance or without notice if the discontinuation of the service is justified for legitimate reasons, for instance those of security.

- 7.3 Normal Behavior:** The Client shall undertake to use the Bank's services in good faith. Strategies involving the exploitation of errors of the Bank or generally implying trading activity that is abnormal shall not be tolerated by the Bank. If the Bank notices, at its own discretion and in good faith, that the Client is not acting in accordance with the above, the Bank shall have the right (i) to block the Raisin Account or deactivate the Identification Features, and/or (ii) to terminate the Client's contract with the Bank.
- 7.4 Suspension of Services:** The Bank reserves the right to block the Client's Raisin Accounts or to temporarily refuse to execute instructions given by the Client in respect of the Raisin Account, for objectively justifiable reasons such as the protection of third party interests, suspected use of the Bank's services to perform or facilitate fraudulent or illegal operations, refusal by the Client to respond to requests for information from the Bank or the need to carry out an analysis of atypical transactions. The Bank may also interrupt access to or certain features or functions of, the Internet Site, Transactional Site, or any other technical service offered by the Bank without notice: (i) in order to prevent or remedy insufficient function or breakdown of its machines, software or communications equipment; (ii) at the Bank's discretion, especially and without limitation, in the event of attempted piracy or misappropriation of funds, or (iii) in order to carry out maintenance or to make upgrades or improvements. The Bank shall make every effort to inform the Client of any planned interruption whenever this is reasonably possible. The Bank may not be held liable for any prejudice arising from the suspension of the service.
- 7.5 Power of Attorney:** The Bank may refuse the constitution of powers of attorney entitling persons other than the Client in the name of whom the Raisin Account is opened, to consult statements of accounts on the Transactional Site or give instructions to the Bank in respect of the Raisin Account. The Bank may also subject the constitution of powers of attorney to certain formalities or



características de seguridad (tales como las características de identificación y autenticación especificadas en los accionistas) o la ejecución, o adherencia, de ciertos documentos contractuales.

**7.6. Extractos de Cuenta:** Los extractos de cuenta están disponibles en formato electrónico únicamente en la Página transaccional. Estos se actualizarán, como mínimo, al final de cada día laboral. Un registro histórico de todas las transferencias enviadas y recibidas en la Cuenta Raisin estará disponible por un período de dieciocho (18) meses. La información en los extractos de cuenta estarán disponibles en la Página transaccional o en papel y deberán tener preferencia sobre la información Notificada por el Banco de otra manera. El cliente deberá consultar regularmente la Página transaccional y los extractos de cuenta que allí se compartan y reportar cualquier error al banco (en caso de que se haya producido un error que pueda afectar al Banco o al Cliente). El Cliente es consciente de que la omisión de esta acción puede prevenir a él/ella la posibilidad de reclamar a su debido tiempo, tal y como se indica en la sección 37.5 El Banco deberá en cualquier momento, y sin necesidad de notificarlo expresamente al Cliente, corregir cualquier error que aparezca en su página web o en su Página transaccional de inmediato, incluyendo a aquellos que se produzcan en el extracto de cuenta, y las entradas o salidas de dinero de la Cuenta Raisin. A no ser que el Cliente proteste a su debido tiempo, el extracto de cuenta será vinculante y constituirá una prueba irrefutable.

**7.7. Solo en euros:** Los pagos desde/hacia la Cuenta Raisin deberán realizarse exclusivamente en euros. El Banco no aceptará ningún pago desde/hacia la Cuenta Raisin que sean en otra moneda diferente al euro. Según corresponda, si la Cuenta de Referencia o la Cuenta del Banco Colaborador no está denominada en euros, el Cliente deberá acordar con el Banco Colaborador o el banco donde esté abierta la Cuenta de Referencia, la conversión en la divisa del Banco Colaborador o de la Cuenta de Referencia de los pagos recibidos en euros en la Cuenta Raisin. El banco deberá permanecer ajeno a tales acuerdos.

## **8. CUENTAS BANCOS COLABORADORES**

**8.1. Relaciones con los Bancos colaboradores:** El Banco ayudará y dará soporte al Cliente durante la apertura de una cuenta con un Banco colaborador sólo cuando la Cuenta Raisin haya sido ya abierta y los fondos hayan sido transferidos, de conformidad con la sección 4. El Banco se reserva el derecho de ofrecer tal asistencia para condiciones adicionales, en general o caso a caso. La asistencia del Banco se

security features (such as, e.g., the use of identification and authentication measures specific to the proxyholder) or the execution of, or adherence, to certain other contractual documents.

**7.6. Statements of Account:** The account statements are made available in electronic form only on the Transactional Site. They are updated, as a minimum, at the close of every Business Day. Historical records of payments from/received in the Raisin Account are available for a period of eighteen (18) months. The information in the account statements available on the Transactional Site or on paper shall have precedence over information otherwise Notified by the Bank. The Client must regularly consult the Transactional Site, and the statements of account posted therein, and must report any error forthwith to the Bank (whether the error is in favor of the Client or of the Bank). The Client acknowledges that failure to do so may prevent him/her from complaining in due time, as provided in section 37.5. The Bank may at any time, and with no prior or subsequent express Notification to the Client correct any error that appears on the Internet Site or the Transactional Site, including with respect to statements of account, and debit or credit the Raisin Account accordingly. Unless the Client protests in due time, the statements of account shall be binding and constitute conclusive evidence.

**7.7 Euro Only:** Payments to or from the Raisin Account shall only be in euros. The Bank shall refuse any payment to/from the Raisin Account in any currency other than euro. As the case may be, if the Reference Account or a Partner Bank Account is not denominated in euros, the Client must arrange with the relevant Partner Bank or the bank holding the Reference Account, the conversion in euros of the sums to be paid to the Raisin Account or conversely, the conversion in the currency of the Partner Bank Account or of the Reference Account of payments received in euros from the Raisin Account. The Bank shall remain alien to such arrangements.

## **8. PARTNER BANKS ACCOUNTS.**

**8.1 Dealings with Partner Banks:** The Bank shall assist and support the Client in the opening process of a Partner Bank Account only if and when the Raisin Account has been properly opened and credited, in accordance with section 4. The Bank reserves the right to reasonably subject such assistance to additional conditions, in general or on a case by case basis. The assistance of the Bank is limited to the transmission of information and documents,

limita a la transmisión de información y documentos, y para solicitar, en nombre del Cliente, a los Bancos colaboradores la apertura de cuentas con los Bancos colaboradores. Como resultado de ello, y sin limitación de lo anterior, el Banco no verificará ni garantizará la validez del contrato relacionado con cualquier cuenta con el Banco colaborador. El Cliente deberá indemnizar al Banco los daños sufridos por el Banco (incluyendo si el Banco es responsable frente a un Banco colaborador) como resultado de los documentos e información comunicada por el Cliente al Banco y enviada por este último al Banco colaborador.

- 8.2. Selección del Cliente:** El Cliente decidirá el Banco colaborador con el que abrir una Cuenta de un Banco colaborador, entre todos los Bancos colaboradores propuestos en la Página Web, a discreción del cliente y bajo su responsabilidad exclusivamente. El hecho de ofrecer una lista de Bancos colaboradores no constituye ni implica ninguna recomendación del Banco de abrir una cuenta con uno de estos Bancos colaboradores. Del mismo modo, el Cliente elige los (tipos de) Cuentas de Bancos colaboradores que el Cliente desee abrir (o, los tipos de productos o servicios de los Bancos colaboradores en los que el cliente desee participar), siempre a discreción del Cliente y bajo responsabilidad exclusiva del Cliente. El hecho de ofrecer una lista de Bancos colaboradores (Cuentas) no supone ni implica ninguna recomendación de ningún tipo para abrir una Cuenta de un Banco colaborador (o, más generalmente, cualquier tipo de productos o servicios propuestos por los Bancos colaboradores). El Banco no propone ni proporciona ningún servicio de asesoramiento de inversión en relación a la selección de un Banco colaborador o de cualquier producto o servicio propuesto por estos, incluidas las Cuentas de los Bancos colaboradores.
- 8.3. Información sobre Cuentas & Productos:** La página web y la Página transaccional contienen información sobre las Cuentas de los Bancos colaboradores y/o los depósitos u otros productos financieros que ofertan nuestros Bancos colaboradores, el Cliente es consciente de que tal información se prepara y se muestra siempre bajo la supervisión del Banco colaborador en concreto. El Banco no asume ningún tipo de responsabilidad referente a la forma y el contenido de esta información.
- 8.4. Sin garantía:** En la medida en la que todas las Cuentas de Bancos colaboradores son abiertas por y en nombre del Cliente, el Cliente asume por completo el riesgo por impago por parte del Banco colaborador. El Banco no se responsabiliza de ninguna manera la solvencia o el riesgo de

and to instruct, on behalf of the Client, Partner Banks to open Partner Bank Accounts. As a result, and without limitation to the generality of the above, the Bank does not verify or warrant the validity of the contract relating to any Partner Bank Account. The Client shall indemnify the Bank for any damages suffered by the Bank (including if the Bank is held liable towards a Partner Bank) as a result of documents and information communicated by the Client to the Bank and transmitted by the Bank to a Partner Bank.

- 8.2 Selection by Client:** The Client determines the Partner Bank with which to open a Partner Bank Account, among the Partner Banks proposed on the Internet Site, in the Client's discretion and under the Client's exclusive responsibility. The fact of proposing a list of Partner Banks does not constitute or imply any recommendation by the Bank to open any Partner Bank Account with any Partner Bank. Similarly, the Client determines the (types of) Partner Bank Accounts that the Client wishes to open (or, more generally, the types of products or services of the Partner Banks that the Client wants to subscribe to), in the Client's discretion and under the Client's exclusive responsibility. The fact of proposing a list of Partner Banks (Accounts) does not constitute or imply any recommendation of any type of Partner Bank Account (or, more generally, of any type of products or services of proposed by any Partner Bank). The Bank does not propose or provide any investment advice service in relation to the selection of any Partner Bank or of any product or service proposed by any Partner Bank, including Partner Bank Accounts.
- 8.3 Information on Accounts & Products:** To the extent that the Internet Site or the Transactional Site contains information on the Partner Bank Accounts, and/or deposit or other financial product offerings of such Partner Bank, the Client acknowledges that such information is prepared and displayed under the control of the relevant Partner Bank. The Bank assumes no liability whatsoever for the form and substance of that information.
- 8.4 No Warranty:** To the extent that all Partner Bank Accounts are opened by and in the name of the Client, the Client entirely assumes the risk of default by the Partner Bank. The Bank does not in any way warrant the creditworthiness of or risk of default by any Partner Bank.

impago por parte de cualquier Banco colaborador.

**8.5. Instrucciones adecuadas:** El Banco no proporcionará asesoramiento referente a la apertura de la Cuenta en el Banco colaborador, salvo que el banco haya claramente instruido online al Cliente de ello de acuerdo con las características y funcionalidades que figuran en la Página transaccional del Cliente (incluyendo el uso de las Características de identificación). No hay otra forma o método de instrucción para ayudar en la apertura de una Cuenta de un Banco colaborador que sea considerada o atendida por el Banco, la cual deberá ser ignorado como cualquier otra instrucción como si nunca hubiera sido proporcionada.

**8.6. Depósito Mínimo:** El Banco deberá proporcionar al Banco colaborador los documentos necesarios para la apertura de Cuenta por parte del Cliente, así como la declaración de intenciones del Cliente de depositar, sólo si la cantidad de depósito mínima requerida para la apertura de tales Cuentas es ingresada en la Cuenta Raisin. Pendiente de la apertura de la Cuenta en el Banco colaborador, el importe del depósito en la Cuenta Raisin quedará bloqueada.

**8.7. Aceptación de los Bancos Colaboradores:** El Banco no garantiza que el cliente sea aceptado por los Bancos colaboradores ni que el Cliente tenga el derecho de abrir una Cuenta con un Banco colaborador de su elección. La aceptación del Cliente será una decisión de los Bancos colaboradores según su discreción. Como resultado, el Cliente será informado expresamente de si puede o no abrir la cuenta con el Banco colaborador que ha solicitado mediante la apertura de la Cuenta Raisin.

**8.8. Cancelación:** Cualquier instrucción proporcionada al Banco para la apertura de una Cuenta en un Banco colaborador podrá ser cancelada mediante una Notificación al Banco, siempre y cuando ésta no haya sido procesada.

## 9. PAGOS

**9.1. Fondos Suficientes:** No se ejecutará ninguna instrucción de pago para transferir dinero a cualquier Banco colaborador o a la Cuenta de Referencia (en su totalidad o parte de ella) por el Banco hasta que la Cuenta Raisin no tenga los fondos suficientes. Se considerará que la Cuenta Raisin tiene fondos suficientes si tiene el saldo suficiente para que se lleven a cabo las principales operaciones en términos del capital principal, impuestos, tasas y pagos debidos al banco (si los hubiera). El Banco, sin embargo, no deberá ser responsable de ningún pago en el caso de que la Cuenta Raisin no tenga fondos suficientes. Si el Banco ejecuta un pago y en ese momento no hay

**8.5. Proper Instruction:** No assistance regarding the opening of a Partner Bank Account shall be provided by the Bank, unless the Bank has been clearly instructed online to do so by the Client in accordance with the features and functionalities set out on the Transactional Site of the Client (including the use of the Identification Features). No other form or method of instruction to assist regarding the opening of a Partner Bank Account shall be considered or dealt with by the Bank, which shall ignore such other instructions as if they had never been issued.

**8.6. Minimum Deposit:** The Bank shall submit to the Partner Bank the account opening documents required for the requested Partner Bank Account, as well as the Client's declaration of will to deposit, only if the minimum deposit amount required for the opening of such Account is credited to the Raisin Account. Pending the opening process of the requested Partner Bank Account, the deposit amount in the Raisin Account shall be blocked.

**8.7. Acceptance by Partner Banks:** The Bank does not warrant that the Client shall be accepted by the Partner Banks and that the Client shall have the right to open the Partner Bank Account of his/her choice. Acceptance of the Client is decided by Partner Banks in their discretion. As a result, the Client is expressly informed that he/she may not be able to open the Partner Bank Account for which he/she has decided to open a Raisin Account.

**8.8. Cancellation:** Any instruction given to the Bank to open a Partner Bank Account may be cancelled by appropriate Notification to the Bank, as long as it has not been executed.

## 9. PAYMENTS.

**9.1. Sufficient Funding:** No payment instruction to pay any monies to any Partner Bank Account or to the Reference Account shall be executed (in whole or even in part) by the Bank as long as the Raisin Account is not actually credited accordingly. The Raisin Account shall be considered having sufficient funding if it has sufficient balance for the operation to be carried out in terms of principal, taxes, fees and payments due to the Bank (if any). The Bank shall however not be liable for any payment for which the Client's Raisin Account does not have sufficient funding. If the Bank executes a payment for which insufficient funding has been made, the

fondos suficientes, el Cliente deberá pagar inmediatamente el saldo negativo de la Cuenta Raisin y el Banco podrá, con el fin de pagar el saldo negativo, ejercer todos los derechos previstos por ley o en las Condiciones Generales.

- 9.2. *Primer Pago:*** La primera instrucción de pago para transferir los fondos de la Cuenta Raisin a cualquier cuenta de un Banco colaborador se considerará completada el siguiente día hábil a la recepción de la confirmación por parte del Banco colaborador sobre la apertura de la cuenta (junto con una comunicación por el Banco colaborador con todos los detalles de la cuenta que el Banco necesita con el fin de ejecutar la instrucción de pago).
- 9.3. *Fecha de Instrucciones de Pago:*** Las instrucciones de pago del Banco se considerarán recibidas el Día Hábil siguiente a la fecha en la que la Notificación de instrucción se considere recibida por el Banco, de conformidad con la sección 28.7.
- 9.4. *Consentimiento:*** Las instrucciones de pago se deben realizar de manera online en la Página Transaccional de acuerdo a las características y funcionalidades incluidas en la Página. Estas deben introducirse junto a las Características de Identificación. Si estas características de identificación se utilizan correctamente, el pago se considerará autorizado por el Cliente.
- 9.5. *Instrucción Válida:*** Las instrucciones deben ser completas y exactas (p. ej. fecha, importe a pagar, etc.,) y deben responder a todas las características que se indican en la Página transaccional. En particular, las instrucciones de pago deben contener un identificador de la persona a transferir así como el banco donde se encuentra la misma que incluya el identificador (IBAN / BIC) proporcionada por el banco. Cualquier instrucción de pago ejecutada de acuerdo al identificador deberá realizarse correctamente, incluso si el Cliente ha proporcionado información adicional sobre la cuenta del beneficiario o del titular de cuenta. Sin embargo, el Banco deberá verificar, siempre y cuando sea técnicamente posible y sin intervención manual, que los identificadores usados por el Cliente son consistentes. Si no, se deberá negar la ejecución de la instrucción de pago y se notificará al Cliente de su negativa. Sin perjuicio de esta obligación del banco, y si los identificadores proporcionados por el Cliente son incorrectos, el banco no será responsable de la no ejecución o ejecución defectuosa de la instrucción de pago. Si, como resultado de la identificación incorrecta de la cuenta del beneficiario, se realiza un pago a una cuenta distinta de la Cuenta de referencia o a una cuenta del Banco colaborador, el Banco deberá realizar esfuerzos razonables para recuperar los fondos transferidos. En este caso se podrán cobrar costes.

Client shall be required to pay off immediately the negative balance of the Raisin Account and the Bank may, in order to pay off the negative balance, exercise all rights provided for by law or in the General Conditions.

- 9.2 *First Payment:*** The first payment instruction to transfer monies from the Raisin Account to any Partner Bank Account shall be deemed complete on the Business Day following receipt by the Bank of the confirmation by the Partner Bank of the opening of the beneficiary Partner Bank Account (together with a communication by the Partner Bank of all account details that are required in order to enable the Bank to execute the payment instruction).
- 9.3 *Date of Payment Instructions:*** Payment instructions to the Bank are deemed received on the Business Day following the date on which the Notification of that instruction is deemed received by the Bank in accordance with section 28.7.
- 9.4 *Consent:*** Payment instructions must be entered online on the Transactional Site in accordance with the features and functionalities appearing on that Site. They must be entered together with the Identification Features. If such Identification Features are properly used, the payment shall be deemed to have been authorized by the Client.
- 9.5 *Valid Instruction:*** The instructions must be complete an accurate (e.g. date, amount to be paid, etc.,) and respond to all questions appearing on the Transactional Site. In particular, payment instructions must contain the identifier of payee account and of the bank holding such account with the identifier (IBAN/ BIC Code) provided by such bank. Any payment instruction executed in accordance with the identifier shall be deemed to have been executed correctly even if the Client has provided additional information on the payee account or its accountholder. However, the Bank shall verify, as far as technically possible and without manual intervention, that the identifiers used by the Client are consistent. If not, it shall refuse to execute the payment instruction and Notify the Client of its refusal. Without prejudice to this obligation of the Bank, if the identifiers provided by the Client are incorrect, the Bank shall not be liable for non-execution or defective execution of the payment instruction. If as a result of the improper identification of the payee account, a payment is made to an account other than the Reference Account or a Partner Bank Account, the Bank shall however, in such a case, make reasonable efforts to recover the funds involved. It may charge costs in that regard.

- 9.6. Fecha de ejecución:** Sin perjuicio del derecho del Banco a ejecutar una instrucción de pago antes que, el Banco deberá ejecutar un pago instruido por el Cliente tan pronto como le sea posible y, a más tardar con un solo Día Hábil siguiente a la fecha en la que la instrucción se considere recibida por el Banco.
- 9.7. Reserva Habitual:** Si, y sin estar obligado a hacerlo, el Banco abona en la Cuenta Raisin antes de haber recibido los fondos para ser abonados, tal abono siempre deberá hacerse bajo las reservas habituales del sector bancario. Esto significa en particular, que si el Banco no recibe tales fondos, deberá ser autorizado para cargar la Cuenta con la cantidad ingresada bajo las reservas habituales, más todos los gastos y los costes de conversión de divisas aplicables. Si el abono se hace en una moneda extranjera, el cargo deberá realizarse en la misma moneda. Esta disposición es aplicable incluso si uno de los corresponsales del Banco ha enviado un aviso confirmando la finalización de la transferencia de los fondos.
- 9.8. Cancelación:** Cualquier instrucción proporcionada por el Banco para transferir cualquier cantidad a una Cuenta de un Banco colaborador (o a la Cuenta de Referencia) puede ser cancelada mediante la Notificación apropiada al Banco, provista tal Notificación de cancelación deberá ser recibida por el Banco antes de que se produzca la fecha de ejecución.

### PARTE III: SERVICIOS DE PAGO

#### 10. OBJETIVO DE LA PARTE III.

- 10.1. Ámbito de aplicación:** Este Parte III es aplicable a las Transacciones de Pago donde el Banco sea el único Proveedor del Servicio de Pago (definido en el artículo 4.11 de la Directiva Europea 2015/2366 de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interno) involucrado en la Transacción de Pago o cuando el prestador del servicio de pago del beneficiario del cliente esté asimismo establecido en el Espacio Económico Europeo. En caso de que el prestador del servicio de pago del beneficiario del cliente esté establecido fuera del Espacio Económico Europeo, la presente sección se aplicará a la parte de la operación de pago realizada por el banco. Esta Parte III reemplaza las demás disposiciones de las Condiciones Generales en la medida en que se aplican los servicios de pago del volumen VII del código belga de Derecho Económico (que transpone a la legislación belga la Directiva 2015/2366 de la UE, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior), si (a pesar del artículo VII.3 § 1, 11° del mismo Código) estas disposiciones legales se consideran

- 9.6. Execution Date:** Without prejudice to the right of the Bank to execute a payment instruction before that, the Bank shall execute a payment instructed by the Client as soon as possible, and at the latest with one Business Day following the date on which the instruction is deemed received by the Bank.
- 9.7. Usual Reserves:** If, without being required to do so, the Bank credits a Raisin Account before it has actually received the funds to be so credited, such a credit shall always be made under the usual reserves in the banking sector. This means in particular that if the Bank does not receive such funds, it shall therefore be authorized to debit such Account with the amount credited under the usual reserves, plus all costs and any applicable foreign exchange conversion costs. If the credit is made in a foreign currency, the debit shall be made in the same currency. This provision is applicable even if one of the Bank's correspondents has sent it a completion advice confirming the transfer of the funds.
- 9.8. Cancellation:** Any instruction given to the Bank to transfer any monies to a Partner Bank Account (or to the Reference Account) may be cancelled by appropriate Notification to the Bank, provided that such cancellation Notification is deemed received by the Bank prior to the applicable execution date.

### PART III: PAYMENT SERVICES

#### 10. PURPOSE OF PART III.

- 10.1. Scope:** This Part III is applicable to Payment Transactions where the Bank is the sole Payment Service Provider (as defined in article 4.11 of the EU Directive 2015/2366 of 25 November 2015 on payment services in the internal market) involved in the Payment Transaction or where the Client's Payee's Payment Service Provider is likewise established within the European Economic Area. Should the Client's Payee's Payment Service Provider be established outside the European Economic Area, this section shall apply to the part of the Payment Transaction performed by the Bank. This Part III supersedes the other provisions of the General Conditions insofar as they apply to payment services within the meaning of Book VII of the Belgian Code of Economic Law (which transposes in Belgian law the EU Directive 2015/2366 of 25 November 2015 on payment services in the internal market), if (despite article VII.3 §1, 11° of that Code) such legal provisions would be considered applicable in relation to the

aplicables en relación con la Cuenta Rais in y en la medida prevista por el artículo VII. 2 de dicho Código.

**10.2. Clientes que no sean consumidores:** Los siguientes artículos en esta sección no aplican a los Clientes que son entidades corporativas o personas naturales y quienes han abierto una Cuenta de Pago o realizado una Orden de Pago en el contexto de sus negocios o actividad profesional: sección 12, 13, 17, 19.1. párrafo 3º, 20, 21.3, 22.2 y 22.3. Asimismo, los artículos del volumen VII, Sección 3 del Código de Derecho Económico mencionados a continuación tampoco aplican a los clientes mencionados anteriormente: artículos VII. 32 §3, VII. 33, VII.42, VII.44, VII.46 y VII.47, VII.50, VII.55/3 hasta VII.55/7. Finalmente, las notificaciones referidas en las secciones 21.2 y 22.1 en lo sucesivo, los Clientes mencionados deberán realizarlo inmediatamente y a más tardar en un plazo de 5 días, y estos Clientes no podrán beneficiarse del plazo de trece meses establecido en los artículos 21.1 y 22.1.

#### 11. DEFINICIONES.

**Beneficiario** significa la persona que es el destinatario previsto de los fondos implicados en una operación de pago.

**Cuenta de Pago** significa una cuenta usada para realizar operaciones de pago.

**Débito directo** significa un Servicio de Pago para el adeudo en la Cuenta de Pago del Pagador, donde la Operación de Pago se inicia por el Beneficiario de acuerdo al consentimiento previo al Pagador, al prestador del servicio de pago del beneficiario o al prestador del servicio de pago del ordenante.

**Estado Miembro** significa un Estado Miembro del Espacio Económico Europeo.

**Identificador Único** significa una combinación de letras y/o números y/o símbolos proporcionado para garantizar la identificación segura de un usuario de Servicios de Pago y/o su Cuenta de pago para una operación de pago. Para transacciones dentro de SEPA (Single Euro Payment Area), el Identificador Único incluye el número IBAN (International Bank Account Number) del Pagador y el Beneficiario así como, para transferencias fuera de Bélgica, el BIC (Bank Identifier Code) del Proveedor de Servicios de Pago. Para pagos fuera de SEPA la información requerida dependerá del Banco corresponsal. Información a este respecto podrá ser obtenido de forma gratuita por el Banco.

**Instrumento de Pago** significa cualquier dispositivo y/o los procesos acordados entre el Banco y el Cliente y desde el cual usa el Cliente para poder iniciar una Orden de Pago.

Raisin Account, and only to the extent contemplated by article VII. 2 of that Code.

**10.2 Clients Other Than Consumers:** The following articles in this section do not apply to Clients who are corporate entities or natural persons and who have opened a Payment Account or issued Payment Orders in the context of their business or professional activity: sections 12, 13, 17, 19.1 third paragraph, 20, 21.3, 22.2 and 22.3. Furthermore, the articles of Volume VII, Section 3 of the Code of Economic Law mentioned hereafter do not apply to the above-mentioned Clients either: articles VII. 32 §3, VII. 33, VII.42, VII.44, VII.46 and VII.47, VII.50, VII.55/3 to VII.55/7. Finally, the Notifications referred to under sections 21.1 and 22.1 hereafter must be made by the above-mentioned Clients immediately and at the latest within 5 days and these Clients may not benefit from the thirteen-month period set forth under articles 21.1 and 22.1.

#### 11. DEFINITIONS.

**Payee** means the person who is the intended recipient of funds involved in a Payment Transaction.

**Payment Account** means an account used for the execution of Payment Transactions.

**Direct debit** means a Payment Service for debiting a Payer's Payment Account, where a Payment Transaction is initiated by the Payee on the basis of the Payer's consent given to the Payee, to the Payee's Payment Service Provider or to the Payer's Payment Service Provider.

**Member State** means a Member State of the European Economic Area.

**Unique Identifier** means a combination of letters and/or figures and/or symbols to be provided to allow the secure identification of a user of Payment Services and/or his or her payment Account for a payment transaction. For transactions within the SEPA (Single Euro Payment Area), the Unique Identifier includes the IBAN (International Bank Account Number) code of the Payer and Payee as well as, for transfers outside Belgium, the BIC (Bank Identifier Code) of the Payment Service Provider, as applicable, of the Payer or Payee. For payments outside the SEPA the information to be provided depends on the Bank's correspondent. Information in this respect can be obtained free of charge from the Bank.

**Payment Instrument** means any personalized device and/or set of procedures agreed upon between the Bank and the Client and which the Client uses in order to initiate a Payment Order.

**Día Hábil** significa los días en los que el Proveedor de Servicios de Pago del Pagador o del Proveedor de Servicios de Pago del Beneficiario involucrado en la ejecución de la Transacción de Pago al Beneficiario está abierto para la ejecución de la Transacción de Pago, de 9.00 a 16.00

**Transacción de Pago** significa un acto, iniciado por el Pagador o por el Beneficiario, para ordenar, transferir o retirar fondos, con la excepción de las transacciones de pago descritas en el artículo VII.3 1 del Volumen VII, Sección 2 del Código de Derecho Económico (que transpone a la legislación belga la Directiva 2015/2366 de la UE, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior). Las transacciones de pago recogidas en el artículo VII.3 1 del Volumen VII, Sección 2 del Código de Derecho Económico seguirá rigiéndose por las Secciones I y II de estas Condiciones Generales de Contratación.

**Transacción de Pago Remota** significa una Transacción de Pago iniciada por internet o por un dispositivo que pueda ser usado para una comunicación remota.

**Orden de Pago** significa cualquier instrucción del Pagador o del Beneficiario al Banco solicitando la ejecución de una Transacción de Pago.

**Pagador** significa la persona que autoriza una Transacción de Pago o realiza una Orden de Pago.

**Proveedor de Servicio de Información de la Cuenta** significa un proveedor que ofrece un servicio online para ofrecer la información consolidada de una o varias Cuentas de Pago abiertas por el Cliente con otro Proveedor de Servicios de Pago o con más de un Proveedor de Servicios de Pago.

**Proveedor del Servicio de Iniciación de Pagos** significa un proveedor ofreciendo un servicio consistente en la iniciación de una Orden de Pago de acuerdo a una solicitud del Cliente con la intención de adeudar en la Cuenta de Pago del Cliente con el Banco y cargar en otra Cuenta.

**Tranferencia de Crédito** significa el Servicio de Pago para cargar en la Cuenta de Pago del Beneficiario con una Transacción de Pago o una serie de Transacciones de Pago de la Cuenta de Pago del Pagador por el Proveedor de Servicios de Pago que tiene una Cuenta de Pago del Pagador, de acuerdo a las instrucciones dados por el Pagador.

## 12. INFORMACIÓN.

**12.1. Información.** Durante la relación bancaria, el Cliente podrá solicitar en cualquier momento una copia de las condiciones contractuales relativas a los Servicios de Pago, así como de la información y condiciones de las disposiciones del Código de Derecho Económico relativas a los servicios de pago, en un soporte duradero de almacenamiento de datos.

**Business Day** means a day on which the relevant Payment Service Provider of the Payer or the Payment Service Provider of the Payee involved in the execution of a Payment Transaction is open for business as required for the execution of a Payment Transaction, from 9 a.m. to 4 p.m.

**Payment Transaction** means an act, initiated by the Payer or by the Payee, of placing, transferring or withdrawing funds, with the exception of the payment transactions described under article VII.3 1 of Volume VII, Section 2 of the Code of Economic Law (which transposes in Belgian law the EU Directive 2015/2366 of 25 November 2015 on payment services in the internal market). The payment transactions envisaged in article VII.3 1 of Volume VII, Section 2 of the Code of Economic Law continue to be governed by Sections I and II of these General Terms and Conditions.

**Remote Payment Transaction** means a Payment Transaction initiated via the Internet or via a device which can be used for remote communication.

**Payment Order** means any instruction by a Payer or via a Payee to the Bank requesting the execution of a Payment Transaction.

**Payer** means the person who authorizes a Payment Transaction or issues a Payment Order.

**Account Information Service Provider** means a provider offering an online service to provide consolidated information on one or more Payment Accounts held by the Client with either another Payment Service Provider or with more than one Payment Service Provider.

**Payment Initiation Service Provider** means a provider offering a service consisting of initiating a Payment Order at the Client's request intended to debit the Client's Payment Account with the Bank and to credit another Account.

**Credit Transfer** means a Payment Service for crediting a Payee's Payment Account with a Payment Transaction or a series of Payment Transactions from a Payer's Payment Account by the Payment Service Provider which holds the Payer's Payment Account, based on an instruction given by the Payer.

## 12. INFORMATION.

**12.1 Information.** During the banking relationship, the Client may ask at any time for a copy of the contractual provisions relating to the Payment Services, as well as of the information and conditions provided by the provisions of the Code of Economic Law pertaining to Payment Services, on a durable data storage medium.

### 13. TARIFAS.

- 13.1 *Modificación de las Tarifas:*** las Tarifas y el coste de los Servicios de Pago mencionados en el documento "Tarifas", el interés aplicable a las Cuentas de Pago mencionadas en el documento "Interés", y el tipo de cambio aplicables a las Transacciones de Pagos referidas en el documento "Tipos de Cambio" pueden ser modificadas por el Banco mediante Notificación a los Clientes con al menos dos meses antes de que el cambio tenga efecto. Las Tarifas, Interés y Tipos de Cambio para las Transacciones de Pago modificadas estarán disponibles para los Clientes en la Página Web y en las ventanillas del Banco. El Cliente acepta leer una vez recibida la Notificación de la modificación. Las provisiones de la sección 36 de acuerdo a la modificación de los Términos y Condiciones Generales aplicarán aquí mutatis mutandis a la modificación de las Tarifas, Interés y Tipos de Cambio para Transacciones de Pago.
- 13.2 *Modificación de intereses:*** Por derogación de la sección 13.1 mas arriba, las modificaciones realizadas a los tipos de interés aplicables a las Cuentas de Pago o Transacciones tendrá efecto inmediato y sin preaviso, dado que estas modificaciones están basadas en el acuerdo de intereses y tipos de cambio de referencia. El Cliente deberá ser informado de estas modificaciones en el plazo de una semana. Modificaciones de los tipos de interés o el tipo de cambio a favor del cliente serán aplicados sin preaviso o notificación.
- 13.3 *Cumplimiento de las obligaciones:*** Las modificaciones más arriba mencionadas no afectarán al cumplimiento de cada parte, hasta su expiración de acuerdo con las condiciones originalmente aplicables, de todas las obligaciones de fijas resultantes de las Transacciones realizadas por las partes antes de la entrada en vigor de estas modificaciones.

### 14. NOTIFICACIONES

- 14.1 *Notificaciones.*** Salvo otra cosa estipuladas, todas las Notificaciones (consentimiento de una Transacción de Pago, revocación de una Orden de Pago, solicitud de un reembolso de una Transacción de Pago) que tengan que ser enviadas por el Cliente al Banco de acuerdo con esta sección deberá ser enviada a través de la Plataforma Electrónica de acuerdo a las condiciones y servicios disponibles en la misma, o por carta o fax debidamente firmado por el Cliente y enviado al Banco, siendo entendido que el Banco tiene el derecho de no tener en cuenta una Notificación recibida por fax de la que se dude el origen o la autenticidad del mensaje y que el Banco podrá, en cualquier caso, solicitar, antes de

### 13. TARIFFS.

- 13.1 *Tariffs modification:*** the Tariffs and costs of the Payment Services mentioned in the document entitled "Tariffs", the interest applicable to the Payment Accounts mentioned in the document "Interest", and the exchange rates applicable to Payment Transactions referred to in the document "Exchange rates" may be altered by the Bank subject to a Notification to Clients at least two months prior to its coming into effect. The Tariffs, Interest and Exchange rates for Payment Transactions so modified shall be available to Clients on the Internet Site and at the Bank's service counters. The Client agrees to read it upon receipt of the Notification of the modification. The provisions of section 36 regarding the modification of the General Terms and Conditions apply here mutatis mutandis to the modification of the Tariffs, Interest and Exchange rates for Payment Transactions.
- 13.2 *Rates modification:*** By derogation from section 13.1 above, the modifications made to the interest rates or exchange rates applicable to the Payment Accounts or Transactions shall come into effect immediately and without prior notice, provided that these modifications are based on the agreed upon reference interest and exchange rates. The Client shall be informed of these modifications within one week. Modifications of interest rates or exchange rates to the Client's advantage shall be applied without notice or notification.
- 13.3 *Performance of obligations:*** The above-mentioned modifications do not affect the performance by each party, until their expiry and in accordance with the conditions originally applicable, of all fixed-term obligations resulting from Transactions entered into by the parties prior to the coming into effect of these modifications.

### 14. NOTIFICATIONS

- 14.1 *Notifications.*** Unless stipulated otherwise, all Notifications (consent to a Payment Transaction, revocation of a Payment Order, request for reimbursement of a Payment Transaction) that have to be sent by the Client to the Bank in accordance with this section must be sent either via the Transaction Site in accordance with the conditions and features available therein, or by post or fax duly signed by the Client and sent to the Bank, it being understood that the Bank has the right not to take into account a Notification received by fax if it has doubts over the origin or authenticity of the message and that the Bank may, in any case, request, before accepting this Notification, that it be confirmed by ordinary post, in which case only this



aceptar esta Notificación, que sea confirmada por correo ordinario, en el cual sólo esta carta postal será considerada como Notificación válida.

#### 15. CONSENTIMIENTO DE LAS TRANSACCIONES DE PAGO

- 15.1 *Consentimiento:*** Una Transacción de Pago es considerada como autorizada y deberá ser ejecutada por el Banco sólo si el Cliente- Pagador ha dado su consentimiento a esta Transacción (i) via una Notificación al Banco, o (ii) en el caso de un Débito Directo Europeo, mediante el envío del mandato debidamente firmado por el Acreedor-Beneficiario.
- 15.2 *Presunción:*** También se considerará que el Cliente ha dado su consentimiento a la Operación de Pago cuando haya enviado dicha Orden de Pago utilizando un Instrumento de Pago de conformidad con las condiciones aplicables a este Instrumento de Pago. El Banco podrá en cualquier momento ofrecer a los Clientes nuevos Instrumentos de Pago y someter su uso a restricciones específicas o a la aceptación de condiciones particulares.
- 15.3 *Iniciación de la Orden de Pago:*** El Cliente podrá asimismo iniciar una Orden de Pago via un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos.

#### 16. RECIBO DE UNA ORDEN DE PAGO

- 16.1 *Recepción:*** De acuerdo a la sección 7.7, el momento de la recepción de la Orden de Pago se considerará que se ha realizado en el momento en la que la Orden de Pago se ha recibido por el Banco, siempre y cuando se recibida en Día Laboral. De lo contrario, se considerará recibida el siguiente Día Hábil
- 16.2 *Pagos Diferidos:*** Si el cliente inicia una Orden de Pago con la indicación que la ejecución de la Orden de Pago sea realizada en una fecha concret, esa fecha será considerada el momento de recepción. Si ese día no es un Día Hábil para el Banco, la Orden de Pago será considerada recibida el siguiente Día Laboral.

#### 17. REVOCACIÓN DE UNA ORDEN DE PAGO

- 17.1 *Notificación:*** El Cliente podrá revocar una Orden de Pago sólo via una Notificación enviada al Banco que identifique claramente la Orden de Pago correspondiente.
- 17.2 *Revocación:*** Una Orden de Pago no podrá ser revocada una vez recibida por el Banco. Cuando una Orden de Pago haya sido realizada con la indicación de que la ejecución de la Orden de Pago se realice en una fecha indicada, podrá ser revocada, como máximo, hasta el final del Día Hábil anterior a la fecha de ejecución acordada.
- 17.3 *Orden de Pago iniciada por un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pago:*** Cuando una

ordinary postal letter shall be considered as valid Notification.

#### 15. CONSENTING TO PAYMENT TRANSACTIONS

- 15.1 *Consent:*** A Payment Transaction is considered to be authorized and shall be executed by the Bank only if the Client-Payer has given his/her consent to this Transaction (i) via a Notification to the Bank, or (ii) in the case of a European Direct Debit, via the dispatch of a European Direct Debit mandate duly signed to the creditor-payee.
- 15.2 *Assumption:*** The Client shall also be deemed to have consented to the Payment Transaction when he/she has sent such a Payment Order using a Payment Instrument in accordance with the conditions applicable to this Payment Instrument. The Bank may at any time offer Clients new Payment Instruments and make their use subject to specific restrictions or the acceptance of particular conditions.
- 15.3 *Payment Order Initiation:*** The Client may likewise initiate a Payment Order via a Payment Initiation Service Provider.

#### 16. RECEIPT OF A PAYMENT ORDER

- 16.1 *Reception:*** Notwithstanding section 7.7, the time of receipt of the Payment Order is deemed to be the time when the Payment Order is received by the Bank, so long as it is received during a Business Day. Otherwise, it is considered to have been received on the first Business Day thereafter.
- 16.2 *Differed payment:*** If the Client initiates a Payment Order with the indication that execution of the Payment Order may only commence from a specific date, that date is deemed to constitute the time of receipt. If that day is not a Business Day for the Bank, the Payment Order shall be deemed to have been received on the following Business Day.

#### 17. REVOCATION OF A PAYMENT ORDER

- 17.1 *Notification:*** The Client may revoke a Payment Order only via a Notification sent to the Bank clearly identifying the Payment Order concerned.
- 17.2 *Revoking:*** A Payment Order may no longer be revoked after its receipt by the Bank. Where a Payment Order has been initiated with an indication that execution of the Payment Order only starts on a specific date, it may only be revoked, at the latest, until the end of the Business Day preceding the agreed day of execution.
- 17.3 *Payment Order initiated by a Payment Initiation Service Provider:*** Where a Payment Order is

Orden de Pago se inicie por un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pago, el Cliente no podrá revocar la Orden de Pago una vez haya autorizado al Proveedor de Servicios de Iniciación de Pago a realizar la Transacción de Pago.

**17.4 Transacción de Pago es iniciada por o a través del Beneficiario:** Sin perjuicio de la sección 17.5, cuando la Transacción de Pago es iniciada por o a través del Beneficiario, el Cliente-Pagador no podrá revocar su orden después de enviar la Orden de Pago o de dar su consentimiento a la ejecución de la Transacción de Pago al Beneficiario.

**17.5 Derecho de Oposición:** Un Débito Directo, y el mandato correspondiente, podrá ser revocado sin perjuicio del derecho del Cliente de pedir una devolución en cualquier momento mediante una Notificación al acreedor-Beneficiario. El Cliente-Pagador podrá oponerse al cargo en su cuenta, en la Plataforma Electrónica del Banco, hasta medianoche del día anterior a la ejecución de la Orden de Pago, como muy tarde. La oposición del cargo en la cuenta no implica la revocación del mandato que deben seguir funcionando en relación con el acreedor-Beneficiario del pago.

## 18. CONDICIONES DE VALIDEZ DE LAS ÓRDENES DE PAGO

**18.1 Condiciones de validez:** Sin perjuicio de lo anterior y el artículo 33, una Orden de Pago sólo podrá ser considerada válida y recibida por el Banco y el Banco podrá ejecutar esa Orden de Pago de forma correcta y eficiente (i) si el Identificador Único del Pagador y el Beneficiario así como la cantidad del pago con indicación de la moneda aplicable haya sido claramente indicada y (ii) si cuando el Cliente del Banco de forma satisfactoria con toda la información que el Banco pueda solicitar de forma razonable en relación con la Orden de Pago. Además, una Orden de Pago sólo se podrá considerar válida si, en el momento de su ejecución, el saldo de la Cuenta en donde la Orden será ejecutada es suficiente para permitir que se ejecute en su totalidad.

**18.2 Procedimiento de rechazo:** Cuando el Banco rechaza la ejecución de una Orden de Pago, el Cliente recibe una Notificación tan pronto como sea posible por el método más apropiado (cuando sea necesario por teléfono o por un mensaje de error en la Plataforma Electrónica), excepto si una provisión legal prohíbe tal Notificación. El Banco se reserva el derecho de cargar los costes si las razones para su rechazo son objetivamente justificables. El Banco específicamente se reserva el derecho de rechazar la ejecución de transferencias internacionales a bancos que están

iniciada por un Payment Initiation Service Provider, the Client may not revoke the Payment Order once he/she has consented to the Payment Initiation Service Provider's initiating the Payment Transaction.

**17.4 Payment Transaction is initiated by or through the Payee:** Without prejudice to section 17.5, when the Payment Transaction is initiated by or through the Payee, the Client-Payer may no longer revoke his/her order after transmitting the Payment Order or giving his/her consent to the execution of the Payment Transaction to the Payee.

**17.5 Right of opposition:** A Direct Debit, and the related mandate, may be revoked without prejudice to the Client's right to request a refund at any time by a Notification to the creditor-Payee. The Client-Payer may oppose the debiting of his/her account, on the Bank's Transaction Site, until midnight on the day preceding the execution date of the Payment Order, at the latest. The opposition to the account debit does not entail the revocation of the mandate, which must still operate in relation to the creditor-Payee.

## 18. PAYMENT ORDER VALIDITY CONDITIONS

**18.1 Validity conditions:** Without prejudice to the provisions above and article 33, a Payment Order may only be considered valid and received by the Bank and the Bank may only execute such a Payment Order in a correct and efficient manner (i) if the Unique Identifier of the Payer and Payee as well as the amount of the payment with indication of the applicable currency have been clearly indicated and (ii) if and when the Client has provided the Bank in a satisfactory manner with all information that the Bank may reasonably request in relation to this Payment Order. Furthermore, a Payment Order may only be considered valid if, at the time when it is due to be executed, the balance on the Account on which this Order should be executed is sufficient to allow it to be executed in full.

**18.2 Refusal procedure:** When the Bank refuses to execute a Payment Order, the Client receives Notification of this as soon as possible by the means that the Bank deems most appropriate (where necessary, by telephone or by an error message on the Transaction Site), except if a legal provision prohibits such Notification. The Bank reserves the right to charge costs if the reasons for its refusal are objectively justified. The Bank specifically reserves the right to refuse to execute international transfers to banks that are on a sanctions list drawn up by the European and/or Belgian authorities.

en listas de sanciones por las autoridades Belgas y/o Europeas.

- 18.3 Rechazo:** Una Orden de Pago rechazada por el Banco se considerará no recibida. El Cliente será invitado a presentar al Banco una nueva orden de pago, según proceda.

## 19. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y FECHA DE VALOR

- 19.1 Plazos de ejecución:** Los siguientes plazos de cumplimiento se aplican únicamente a las Operaciones de Pago en euros:

- Para todos los pagos realizados por el Cliente, el importe de la Operación de Pago se abonará en la cuenta del Proveedor de Servicios de Pago del Beneficiario antes del final del primer Día Hábil siguiente a la fecha en que se recibió la Orden de Pago. Este plazo podrá ampliarse en un día hábil adicional en caso de que las instrucciones para las Operaciones de Pago se faciliten en papel (que incluye las Órdenes de Pago recibidas por fax).
- Para las Operaciones de Pago nacionales en las que las instrucciones se envían electrónicamente entre dos Cuentas de Pago mantenidas por el Banco, la cuenta del Beneficiario se abona con el importe de la Operación de Pago a más tardar al final del día en el que se recibe la Orden de Pago.
- Cuando el Cliente deposita efectivo en su Cuenta de Pago, en la moneda de dicha Cuenta, el importe pagado se pone a disposición y se le asigna una fecha valor inmediatamente posterior a la fecha de recepción de dichos fondos. Cuando el Cliente no es un consumidor, el importe pagado se pone a su disposición y se le asigna una fecha de valor a más tardar el Día Hábil siguiente a la fecha en que se reciben los fondos.
- El Banco pone a disposición del beneficiario el importe de la operación de pago inmediatamente después de que se haya abonado el importe correspondiente en la cuenta del Banco cuando, por su parte, no se produzca ninguna conversión, o se produzca una conversión entre el euro y la moneda de un Estado miembro o entre las monedas de dos Estados miembros.

- 19.2 Otros plazos de ejecución:** Otras Operaciones de Pago están sujetas a otros plazos de ejecución, que dependen de la moneda de la Transacción, del corresponsal y del lugar de origen de la Transacción o de su destino. A petición del Cliente, se puede proporcionar información adicional al respecto. Para las operaciones de pago intracomunitarias dentro del Espacio Económico Europeo, el plazo de ejecución no podrá ser superior a 4 días hábiles a partir de la recepción de la Orden de Pago.

- 18.3 Refusal:** A Payment Order refused by the Bank shall be deemed not to have been received. The Client will then be invited to supply the Bank with a fresh Payment Order, as appropriate.

## 19. COMPLETION TIMES AND VALUE DATE

- 19.1 Completion times:** The following completion times apply only to Payment Transactions in euros:

- For all payments made by the Client, the amount of the Payment Transaction is credited to the account of the Payee's Payment Service Provider by the end of the first Business Day following the date on which the Payment Order was received. This deadline may be extended by one additional Business Day in the event that the instructions for the Payment Transactions are provided on paper (which includes Payment Orders received by fax).
- For domestic Payment Transactions where instructions are sent electronically between two Payment Accounts held by the Bank, the Payee's account is credited with the Payment Transaction amount at the latest at the end of the day on which the Payment Order is received.
- When the Client deposits cash into his/her Payment Account, in the currency of that Account, the amount paid is made available and is given a value date immediately following the time that the said funds are received. Where the Client is not a consumer, the amount paid is made available and is given a value date no later than the Business Day following the date on which the funds are received.
- The Bank makes the amount of the Payment Transaction available to the Payee immediately after the relevant amount has been credited to the Bank's account where, for its part, there is no conversion, or there is a conversion between the euro and the currency of a Member State or between the currencies of two Member States.

- 19.2 Other completion times:** Other Payment Transactions are subject to other completion times, which depend on the Transaction currency, the correspondent and where the Transaction originates or its destination. On request by the Client, additional information can be provided about this. For intracommunity Payment Transactions within the European Economic Area, the completion deadline may not be more than 4 Business Days from receipt of the Payment Order.

**19.3 Pagos a la Cuenta Raisin:** Para todos los pagos realizados en la Cuenta Raisin, la fecha de valor del abono en la Cuenta Raisin del Cliente corresponde al Día Hábil en el que el importe del pago se abona en la cuenta del Banco.

**19.4 Pagos de la Cuenta Raisin:** Los siguientes plazos de ejecución se aplicarán cuando los pagos se efectúen desde la Cuenta Raisin a la Cuenta de Referencia o a una Cuenta Bancaria Asociada:

- a) el Banco se encargará de que el importe del pago se acredite en la Cuenta de Referencia o en la Cuenta Bancaria Asociada al final del Día Hábil siguiente a la fecha en que se considere que el Banco ha recibido la orden de pago, y
- (b) la fecha de valor del cargo de la Cuenta de Pasas del Cliente es, como muy pronto, la fecha en que el importe del pago se carga de la cuenta del Banco.

## 20. RESPONSABILIDAD SI EL IDENTIFICADOR ÚNICO ES INCORRECTO

**20.1 Asunción de la terminación:** Cada Orden de Pago se lleva a cabo utilizando los Identificadores Únicos del Pagador y del Beneficiario, y se considera correcta si se completa en relación con el Pagador y el Beneficiario indicado por el Identificador Único, incluso si el Cliente ha proporcionado información adicional. No obstante, el Banco validará, siempre que sea técnicamente posible y sin intervención manual, si el identificador único es válido. En caso contrario, se negará a ejecutar la Orden de Pago y lo notificará a la persona que proporcionó el identificador de este hecho.

**20.2 Responsabilidad:** Sin perjuicio de esta obligación del Banco, si el Identificador Único(s) proporcionado por el Cliente es/son incorrecto, el Banco no será responsable de la no ejecución o ejecución incorrecta de la Operación de Pago. En tal caso, el Banco tomará todas las medidas razonables para recuperar los fondos en cuestión. Puede hacer un cargo por hacerlo. Si no fuera posible recuperar los fondos, el Banco, a petición escrita del Cliente, le proporcionará todos los detalles que posea y que sean relevantes para el Cliente, con el fin de permitirle iniciar un procedimiento para la recuperación de los fondos.

**20.3 Cooperación:** Si el Cliente es el Beneficiario de la Transacción, el Banco cooperará en dichos esfuerzos comunicando al Prestador de Servicios de Pago del Pagador toda la información relevante para la recuperación de los fondos.

## 21. RESPONSABILIDAD PARA PAGOS NO AUTORIZADOS.

**21.1 Deber de informar:** El Cliente no debe retrasar injustificadamente antes de informar al Banco de

**19.3 Payments to Raisin Account:** For all payments made to the Raisin Account, the value date of the crediting of the Client's Raisin Account corresponds to the Business Day on which the amount of the payment is credited to the Bank's account.

**19.4 Payments from Raisin Account:** The following execution times shall apply when payments are made from the Raisin Account to either the Reference Account or a Partner Bank Account:

- (a) the Bank sees to it that the amount of the payment is credited to the bank holding the Reference Account or the Partner Bank Account by the end of the Business Day following the date on which the Bank is deemed to have received the payment instruction; and
- (b) the value date of the debiting of the Client's Raisin Account is at the earliest when the amount of the payment is debited from the Bank's account.

## 20. LIABILITY IF THE UNIQUE IDENTIFIER IS INCORRECT

**20.1 Assumption of completion:** Every Payment Order is carried out using the Unique Identifiers of the Payer and the Payee, and is deemed to be correct if completed in relation to the Payer and Payee indicated by the Unique Identifier, even if the Client has supplied additional information. The Bank will, however, validate, where technically possible and without manual intervention, whether the Unique Identifier is valid. If it is not, it will refuse to carry out the Payment Order and will Notify the person who provided the identifier of this fact.

**20.2 Liability:** Without prejudice to this obligation on the Bank, if the Unique Identifier(s) provided by the Client is/are incorrect, the Bank shall not be liable for non-execution or incorrect execution of the Payment Transaction. In such a case, the Bank will nevertheless take all reasonable steps to recover the funds involved. It may make a charge for doing so. Should it not be possible to recover the funds, the Bank will, at the Client's written request, provide it with all the details it holds which are of relevance for the Client in order to enable him/her to institute proceedings for the recovery of the funds.

**20.3 Cooperation:** If the Client is the Payee in the Transaction, the Bank will cooperate in such efforts by communicating to the Payer's Payment Service Provider all information of relevance for the sake of the recovery of the funds.

## 21. LIABILITY FOR UNAUTHORIZED PAYMENT TRANSACTIONS.

**21.1 Duty To Report:** The Client needs to leave no unjustified delay before informing the Bank of any

cualquier Operación de Pago no autorizada que descubra, y debe informar al Banco a más tardar 13 meses después de la fecha de valor del cargo de la Operación de Pago en cuestión. Cualquier solicitud de corrección o reembolso presentada con posterioridad, o que no se ajuste a los términos del procedimiento anterior, no será admisible, a menos que el Banco no haya proporcionado al Cliente la información relativa a la Operación de Pago en cuestión. En caso de que el Cliente niegue haber autorizado una Operación de Pago que se haya realizado, o afirme que una Operación de Pago no se ha realizado correctamente, corresponderá al Banco probar que la Operación en cuestión fue debidamente autorizada, registrada y contabilizada y que no se ha visto afectada por ningún fallo técnico o de otro tipo en el servicio prestado por el Banco, a menos que la Operación de Pago haya sido iniciada por un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pago. En ese caso, incumbe al prestador del servicio de iniciación de pagos demostrar que el banco ha recibido la orden de pago y que la ha autenticado y registrado debidamente.

**21.2. Reembolso:** Sin perjuicio de las secciones 21.1 y 21.3, en el caso de una Operación de Pago no autorizada, el Banco volverá a calcular el saldo de la Cuenta de Pago para devolverlo a la posición en la que se encontraría de no haber ocurrido la Operación de Pago no autorizada, posiblemente añadiendo intereses sobre este monto, y siendo la fecha de valor la fecha en la que se cargó la cuenta del Cliente, a menos que el Banco tenga motivos fundados para sospechar que se ha producido un fraude y comunique estos motivos por escrito a la Economía del SPF. Este reembolso tendrá lugar inmediatamente después de que el Banco haya tenido conocimiento de la Transacción o haya sido informado al respecto y, en cualquier caso, a más tardar al final del siguiente Día Hábil. El Banco indemnizará además al Cliente por todas las demás consecuencias financieras y, en particular, por cualquier coste soportado por el Cliente al determinar los daños que deben indemnizarse.

**21.3. Riesgos del cliente:** Como excepción a la sección 21.2, el Cliente es responsable de las Operaciones de Pago no autorizadas realizadas mediante un Instrumento de Pago que se haya perdido, robado o sustraído indebidamente, con los siguientes límites:

- Hasta la Notificación mencionada en el apartado 2, el Cliente es responsable, hasta un valor máximo de 50 EUR, de las consecuencias que se deriven de dichas Transacciones, a menos que:

a) la pérdida, robo o apropiación indebida del Instrumento de Pago pueda ser detectada por el Cliente antes del pago, salvo en el caso de

unauthorized Payment Transactions he/she discovers, and must inform the Bank at the latest 13 months after the value date of the debit for the Payment Transaction concerned. Any request for correction or reimbursement submitted after this, or which does not follow the terms of the above procedure, shall not be admissible, unless the Bank has failed to provide the Client with the information regarding the relevant Payment Transaction. Should the Client deny having authorized a Payment Transaction which has been performed, or assert that a Payment Transaction has not been carried out correctly, the onus falls to the Bank to prove that the Transaction in question was indeed duly authorized, recorded and booked and has not been affected by any technical or other failing in the service provided by the Bank, unless the Payment Transaction was initiated by a Payment Initiation Service Provider. In that case, the onus is upon the Payment Initiation Service Provider to prove that the Payment Order was received by the Bank and that the Payment Order was authenticated and duly recorded.

**21.2. Refund:** Without prejudice to sections 21.1 and 21.3, in the event of an unauthorized Payment Transaction, the Bank shall recalculate the balance on the Payment Account to return it to the position it would have been in had the unauthorized Payment Transaction not occurred, possibly adding interest on this amount, and with the value date being the date on which the Client's account was debited, unless the Bank has good grounds for suspecting fraud and it communicates these grounds in writing to the SPF Economy. This refund will occur immediately after the Bank has taken cognisance of the Transaction or been informed about it, and at any event no later than the end of the next Business Day. The Bank shall further indemnify the Client for all other financial consequences, and in particular for any costs borne by the Client in determining the damages to be indemnified.

**21.3. Client's Risks:** As an exception to section 21.2, the Client is liable for unauthorized Payment Transactions performed by means of a Payment Instrument that has been lost, stolen or misappropriated, subject to the following limits:

- Until the Notification referred to in section 2, the Client is liable up to a maximum value of EUR 50, for the consequences resulting from such Transactions unless:

a) the loss, theft or misappropriation of the Payment Instrument could be detected by the Client before the payment, save where the Client has acted fraudulently; or

que el Cliente haya actuado de forma fraudulenta; o bien

b) la pérdida se deba a actos u omisiones de un agente o de una sucursal del Banco o de una entidad a la que se hayan subcontratado sus actividades; o

c) el Banco no requiere una autenticación fuerte del Cliente en la medida en que el Cliente no haya actuado fraudulentamente.

- Como excepción al guión anterior, el Cliente es responsable, sin límite de importe, de todas las pérdidas sufridas, hasta la Notificación mencionada en el apartado 2, si éstas resultan de una actuación fraudulenta o de un incumplimiento, voluntario o por negligencia grave, por parte del Cliente, de una o varias de sus obligaciones en relación con las condiciones de uso de los Instrumentos de Pago que se le hayan facilitado, con las medidas de seguridad exigidas en relación con dichos Instrumentos de Pago, o con la Notificación exigida que debe enviarse al Banco en virtud del apartado 2.

- A partir de la fecha de la Notificación mencionada en la sección 2, cualquier pérdida incurrida a través de una Operación de Pago no autorizada será asumida por el Banco, a menos que el Banco pueda presentar pruebas de que el Cliente actuó de manera fraudulenta.

El Banco proporciona material para probar el fraude o la negligencia grave cometidos por el Cliente.

## 22. RESPONSABILIDAD POR OPERACIONES DE PAGO NO EJECUTADAS O EJECUTADAS INCORRECTAMENTE

**22.1 Solicitud de corrección:** El Cliente no necesita dejar ningún retraso injustificado antes de informar al Banco si descubre alguna Operación de Pago que se haya realizado incorrectamente o que no se haya realizado en absoluto, y debe informar al Banco a más tardar 13 meses después de la fecha de valor del cargo o abono de la Operación de Pago de que se trate, siguiendo el procedimiento establecido en la sección 2 anterior. Cualquier solicitud de corrección o reembolso presentada con posterioridad, o que no se ajuste a los términos del procedimiento anterior, no será admisible, a menos que el Banco no haya proporcionado al Cliente la información relativa a la Operación de Pago en cuestión.

**22.2 Ejemplo 1: El Cliente es el Pagador:** El Banco es responsable de la correcta ejecución de una Operación de Pago iniciada válidamente por el Cliente, a menos que pueda probar al Cliente y, en su caso, al Proveedor de Servicios de Pago del Beneficiario, que el Proveedor de Servicios de Pago del Beneficiario recibió la suma

b) the loss is due to acts or an omission by an agent or a branch of the Bank or an entity to which its activities have been outsourced; or

c) the Bank does not require strong authentication from the Client to the extent that the Client has not acted fraudulently.

- As an exception to the above indent, the Client is liable, without limit as to amount, for all losses incurred, until the Notification referred to in section 2, if these result from the Client acting fraudulently or failing to comply, either wilfully or through gross negligence, with one or more of his/her obligations in relation to the terms of use of the Payment Instruments provided to him/her, with the security measures required in relation to these Payment Instruments, or with the Notification required to be sent to the Bank under section 2.

- From the date of the Notification referred to in section 2, any losses incurred through an unauthorized Payment Transaction will be borne by the Bank, unless the Bank can produce proof that the Client acted fraudulently.

The Bank provides material in order to prove fraud or serious negligence committed by the Client.

## 22. LIABILITY FOR NOT EXECUTED OR INCORRECTLY EXECUTED PAYMENT TRANSACTIONS

**22.1 Request for correction:** The Client needs to leave no unjustified delay before informing the Bank if he/she discovers any Payment Transaction that was completed incorrectly or not at all, and must inform the Bank at the latest 13 months after the value date of the debit or credit of the Payment Transaction concerned, following the procedure laid out in section 2 above. Any request for correction or reimbursement submitted after this, or which does not follow the terms of the above procedure shall not be admissible, unless the Bank has failed to provide the Client with the information regarding the relevant Payment Transaction.

**22.2 Example 1: Client is the Payer:** The Bank is responsible for the correct execution of a Payment Transaction validly initiated by the Client, unless it can prove to the Client and, where relevant, to the Payee's Payment Service Provider, that the Payee's Payment Service Provider received the sum for the Payment Transaction within the timescale defined in section 19.

correspondiente a la Operación de Pago dentro del plazo definido en la sección 19.

Si una Operación de Pago es iniciada por o a través del Beneficiario, el Banco no es responsable ante el Cliente, que es el Pagador, de cualquier incumplimiento de la misma o de la ejecución incorrecta de esta Operación, a menos que el prestador del servicio de pago de los Beneficiarios le haya transferido la Orden de Pago correctamente y dentro de los plazos requeridos. Si el banco es responsable en virtud de la sección 22.2, reembolsará, según sea necesario y sin demora, al Cliente el importe de la Operación de Pago que no se haya realizado o se haya realizado incorrectamente y, en caso necesario, volverá a calcular el saldo de la Cuenta de Pago cargada para restablecerlo a la posición en la que se encontraría si no se hubiera realizado la Operación de Pago incorrecta, siendo la fecha valor la fecha en la que se efectuó el cargo en la Cuenta de Pago.

Cuando una Orden de Pago se inicie a través de un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos, el Banco reembolsará al Cliente el importe de la Operación de Pago que no se haya realizado o se haya realizado incorrectamente y, en caso necesario, volverá a calcular el saldo de la Cuenta de Pago adeudada para restablecerla en la posición en la que se encontraría de no haber tenido lugar la Operación de Pago incorrecta. El Prestador del Servicio de Iniciación de Pagos deberá probar que la Orden de Pago fue debidamente recibida por el Banco y que la Operación de Pago fue autenticada y debidamente registrada y que no se ha visto afectada por ningún fallo técnico o de otro tipo en relación con el incumplimiento, la ejecución incorrecta o la ejecución tardía de la Operación. Si el prestador de servicios de iniciación de pagos es responsable del incumplimiento, la ejecución incorrecta o la ejecución tardía de la operación de pago, indemnizará inmediatamente al Banco, a petición de éste, por las pérdidas sufridas o las sumas pagadas en virtud del reembolso al cliente.

**22.3 Ejemplo 2: El Cliente es el Beneficiario:** El banco es responsable ante el Beneficiario Cliente por la no ejecución o ejecución incorrecta de una Operación de Pago iniciada por el Pagador, si el Proveedor de Servicios de Pago del Pagador puede demostrar que el banco recibió el importe de la Operación de Pago dentro de los plazos requeridos. En este caso, pondrá inmediatamente a disposición del Cliente el importe de la Operación de Pago y abonará, en su caso, en la Cuenta de Pago del Cliente el importe correcto, siendo la fecha valor la que se le habría asignado si la Operación se hubiera realizado correctamente.

If a Payment Transaction is initiated by or through the Payee, the Bank is not liable to the Client who is the Payer for any failure to complete it or for incorrect performance of this Transaction, unless the Payees' Payment Service Provider has transferred the Payment Order to him/her correctly and within the required deadlines.

If the bank is liable under section 22.2, it shall reimburse, as necessary and without delay, the Client for the amount of the Payment Transaction that was not carried out or was carried out incorrectly and, if necessary, will recalculate the balance of the Payment Account debited to reset it to the position it would have been in had the incorrect Payment Transaction never taken place, the value date being the date on which the Payment Account was debited.

Where a Payment Order is initiated through a Payment Initiation Service Provider, the Bank shall reimburse the Client for the amount of the Payment Transaction that was not carried out or was carried out incorrectly, and, if necessary, will recalculate the balance of the Payment Account debited to reset it to the position it would have been in had the incorrect Payment Transaction never taken place. The onus then falls upon the Payment Initiation Service Provider to prove that the Payment Order was duly received by the Bank and that the Payment Transaction was authenticated and duly recorded and that it has not been affected by any technical or other failing in relation to non-performance, incorrect performance or late performance of the Transaction. If the Payment Initiation Service Provider is liable for the non-performance, incorrect performance or late performance of the Payment Transaction, it shall immediately indemnify the Bank, at its request, in respect of losses suffered or sums paid by virtue of the reimbursement of the Client.

**22.3 Example 2: Client is the Payee:** The bank is liable to the Client Payee for the non-execution or incorrect execution of a Payment Transaction initiated by the Payer, if the Payer's Payment Service Provider can show that the bank received the amount of the Payment Transaction within the required deadlines. In this case, it will immediately make the amount of the Payment Transaction available to the Client, and will credit, as necessary, the Client's Payment Account with the correct amount, the value date being the date which would have been assigned to it had the Transaction been carried out correctly.

El Banco es responsable de transferir correctamente al Proveedor de Servicios de Pago del Pagador cualquier Orden de Pago que haya sido correctamente iniciada por el Beneficiario Cliente, y de procesar la Operación de Pago de acuerdo con sus obligaciones en virtud de la sección 19.

El Banco debe asegurarse de que envía inmediatamente la Orden de Pago correspondiente al prestador del servicio de pago del ordenante, y de que el importe de la Operación de Pago se pone inmediatamente a disposición del beneficiario cliente, tan pronto como la cuenta del Banco ha sido abonada por el importe acordado.

Cuando una orden de pago se transmita con retraso, la fecha valor asignada al importe de la operación en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha valor que se le habría asignado si la operación se hubiera llevado a cabo correctamente.

**22.4 General:** En caso de que el Banco sea responsable, está obligado a reembolsar al Cliente los costes e intereses que éste deba pagar en virtud del incumplimiento o del cumplimiento incorrecto, incluido el cumplimiento tardío, de una Operación de Pago.

Si una Operación de Pago no se ha realizado, o se ha realizado incorrectamente, el Banco tomará inmediatamente las medidas necesarias, a petición del Cliente que inició la Orden, ya sea como Beneficiario o como Pagador, y con independencia de las responsabilidades antes mencionadas, para realizar un seguimiento de la Operación de Pago e informar al Cliente de los resultados de su investigación.

## 23. FRAUDE PROBADO O SOSPECHOSO

**23.1 Sospecha:** Si el Banco sospecha de fraude o tiene conocimiento de un fraude probado o de amenazas a la seguridad en el contexto de la prestación de Servicios de Pago, alertará al Cliente mediante un procedimiento seguro.

## 24. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

**24.1 Exclusión de responsabilidad:** La responsabilidad del Banco en virtud de los artículos anteriores no se aplica en caso de fuerza mayor o si el Banco o cualquier otro prestador de servicios de pago implicado se ve limitado por otras obligaciones legales en virtud de la legislación nacional o de la legislación de la Unión Europea.

## 25. PROCESAMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**25.1 Acceso a los datos personales:** El Cliente reconoce que su uso de los Servicios de Pago proporcionados por el Banco implica que el Banco

The Bank is responsible for correctly transferring to the Payer's Payment Service Provider any Payment Order that was correctly initiated by the Client Payee, and for processing the Payment Transaction in line with its obligations under section 19.

The Bank must ensure that it immediately sends the Payment Order involved to the Payer's Payment Service Provider, and that the amount of the Payment Transaction is immediately made available to the Client Payee, as soon as the Bank's account has been credited for the agreed amount.

Where a Payment Order is transmitted late, the value date assigned to the amount of the transaction in the Payee's Payment Account shall not be later than the value date which would have been assigned to it had the transaction been carried out correctly.

**22.4 General:** In the event of the Bank being liable, it is required to reimburse the Client for the costs and interest payable by it by virtue of the non-performance or incorrect performance, including late performance, of a Payment Transaction.

If a Payment Transaction was not performed, or was performed incorrectly, the Bank shall immediately take steps, at the request of the Client who initiated the Order, whether as Payee or Payer, and regardless of the liabilities referred to above, to track the Payment Transaction and inform the Client of the results of its investigation.

## 23. PROVEN OR SUSPECTED FRAUD

**23.1 Suspicion:** If the Bank suspects fraud or knows of a proven fraud or threats to security within the context of the provision of Payment Services, it shall alert the Client using a secure procedure.

## 24. EXCLUSION OF LIABILITY

**24.1 Exclusion of liability:** The Bank's liability under the above articles does not apply in the event of force majeure or if the Bank or any other Payment Service Provider involved is constrained by other legal obligations under national or European Union legislation.

## 25. PROCESSING AND STORAGE OF PERSONAL DATA

**25.1 Access to personal data:** The Client acknowledges that his/her use of the Payment Services provided by the Bank implies that the Bank has access to



tiene acceso a sus datos personales en la medida necesaria para la prestación de los Servicios de Pago, y que puede procesar y almacenar dichos datos.

- 25.2 Consentimiento:** Al dar su consentimiento para la realización de las Operaciones de Pago, el Cliente consiente la recogida, procesamiento y retención de dichos datos personales de acuerdo con la Política de Privacidad.

## 26. GESTIÓN DE RECLAMACIONES

- 26.1 Reclamaciones:** En el contexto del procedimiento establecido en la sección 37.5, el Banco responderá, en principio, en un plazo no superior a 15 Días Hábiles a cualquier reclamación relacionada con Operaciones y Servicios de Pago. En el caso de que se produjeran circunstancias ajenas a la voluntad del Banco que impidan dar una respuesta en el plazo de 15 días hábiles, éste enviará una respuesta en espera, indicando el tiempo adicional necesario para responder a la reclamación y dando un plazo fuera del plazo en el que el Cliente recibirá una respuesta definitiva. El plazo para recibir una respuesta definitiva que aborde todos los puntos de la reclamación no excederá en ningún caso de otros treinta y cinco días hábiles.

- 26.2 Otros procedimientos de reclamación:** Además de las posibilidades previstas en el artículo 37.5, el Cliente también puede presentar reclamaciones relativas a las operaciones y servicios de pago ante la Dirección General de Inspección Económica de la Economía del Servicio Público Federal, PYMES, Autónomos y Energía. Su dirección de correspondencia es "SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie – Direction générale de l'inspection économique – Front Office – NG III, Boulevard du Roi Albert II 16, 3ème étage, 1000 Bruselas", tel: +32 (0)2 277 54 84, fax: +32 (0)2 277 54 52, correo: eco.inspec.fo@economie.fgov.be

## PARTE IV: PROVISIONES GENERALES

### 27. TASAS & OTROS COSTES

- 27.1 Cuenta gratuita:** El Banco recibirá una remuneración por parte de Raisin por aquellos servicios ofrecidos por el Banco respecto a la Cuenta Raisin. Como resultado de ello, el Banco no cargará ninguna comisión al Cliente para la apertura, el mantenimiento y la gestión de la Cuenta Raisin, a excepción de los mencionados en la sección 27.2.
- 27.2 Cargos especiales:** Algunas operaciones de la Cuenta Raisin están sujetas a cargos, tal y como se refleja en los documentos "Listado de Tarifas" disponible en la página web. Otras comisiones, cargos, intereses, etc. pueden ser cargados por

his/her personal data to the extent necessary for the provision of the Payment Services, and that it may process and store such data.

- 25.2 Consent:** By consenting to the performance of the Payment Transactions, the Client consents to the collection, processing and retention of the said personal data as per the Privacy Policy.

## 26. TREATMENT OF COMPLAINTS

- 26.1 Complaints:** In the context of the procedure set forth in section 37.5, the Bank will respond in principle within no more than 15 Business Days to any complaint in relation to Payment Transactions and Services. Should circumstances occur which are outside the control of the Bank and render it impossible to provide a response within 15 Business Days, it shall send a holding response, setting out the additional time required to respond to the complaint and giving an outside deadline by which the Client will receive a definitive response. The deadline for receiving a definitive response addressing every point in the complaint shall in any event not exceed a further thirty-five Business Days.

- 26.2 Other complaint procedures:** In addition to the options open under section 37.5, the Client can also submit complaints relating to Payment Transactions and Services to the Directorate General for Economic Inspections at the Federal Public Service Economy, SMEs, Self-employed and Energy. Their correspondence address is "SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie – Direction générale de l'inspection économique – Front Office – NG III, Boulevard du Roi Albert II 16, 3ème étage, 1000 Brussels", tel: +32 (0)2 277 54 84, fax: +32 (0)2 277 54 52, email: eco.inspec.fo@economie.fgov.be

## PART IV: GENERAL PROVISIONS

### 27. FEES & OTHER COSTS.

- 27.1 Free Account:** The Bank receives a remuneration from Raisin for the services to be provided by the Bank in respect of the Raisin Account. As a result, no fee is charged to the Client by the Bank for the opening, maintenance and operation of the Raisin Account, except as mentioned in section 27.2.
- 27.2 Special Charges:** Certain operations on the Raisin Account, as mentioned in the documents "Fee Schedule" available on the Internet Site, are subject to the charges mentioned therein. Other fees,

Raisin o por los Bancos colaboradores por sus servicios.

- 27.3. Cambios:** Los documentos incluidos «Listado de Tarifas» pueden ser modificados por el banco en cualquier momento, sin necesidad de notificación previa. Los precios que aparecen en esta lista son aplicables a todas las operaciones que se produzcan después de que hayan sido modificadas. Los precios aplicables a cada operación estarán vigentes en la fecha en que el banco lleve a cabo la operación. El Cliente deberá verificar estos precios antes de cualquier operación.

## 28. NOTIFICACIONES

- 28.1. Notificaciones entre las partes:** Sin perjuicio del régimen jurídico aplicable a las firmas electrónicas, y salvo que se disponga expresamente de lo contrario en las Condiciones Generales, el Banco y sus Clientes podrán intercambiar todo tipo de Notificaciones con los diversos medios de comunicación que figuran en la sección 28.3 para las comunicaciones con el Banco, y la sección 28.5 para las Notificaciones realizadas por los Clientes.

- 28.2. El Correo electrónico y el Buzón son imprescindibles:** Al comunicar su dirección de correo electrónico, el Cliente acepta expresamente que cualquier información que tenga que ser comunicada a él/ella por el Banco, sea almacenada en un formato duradero del cual se pueda obtener en papel en caso de que sea legalmente requerido, ser contactado por el Banco por correo electrónico tal y como se ha descrito anteriormente, o por cualquier otro medio de comunicación a distancia. El Cliente confirma que ha sido informado que las comunicaciones dirigidas a los Clientes, el Banco prefiere el uso del correo electrónico (incluyendo al Buzón del Cliente en la Página transaccional) o mediante publicaciones en la Página web sobre otro tipo de comunicaciones. La aceptación de dichos tipos de comunicación por el Cliente, siempre y cuando esté permitido legalmente, es un prerequisite para la relación contractual en lo que respecta al Banco.

- 28.3. Notificaciones por parte del Banco:** El Banco podrá actuar: (i) por correo electrónico (con documentos adjuntos cuando sea necesario) enviados a la Dirección de correo electrónico del Cliente o al Buzón del Cliente disponible en la Página transaccional (sujeta a una Notificación por correo electrónico a la dirección de Correo electrónico del Cliente para informarlo de que se ha enviado un mensaje a dicho Buzón) o en el caso de una respuesta a un correo electrónico que indique que ha sido enviado por el Cliente, de cualquier dirección de correo electrónico, a esta

charges, interests, etc. may also be charged by Raisin or Partner Banks for their services.

- 27.3 Changes:** The documents "Fee Schedule" may be modified by the Bank at any time, without notice. The prices listed therein apply to all operations occurring after they have been amended. The prices applicable to each operation are those in force on the date on which the Bank carries out the operation. The Client must check the applicable prices prior to any operation.

## 28. NOTIFICATIONS.

- 28.1 Notifications among parties:** Without prejudice to the legal regime applicable to electronic signatures, and except as expressly provided otherwise in the General Conditions, the Bank and its Clients may exchange any Notification by the various means of communication listed in section 28.3 below for Notifications made by the Bank and in section 28.5 for Notifications made by Clients.

- 28.2 Email & Postbox are Essential:** By communicating his/her email address, the Client specifically accepts that any information that has to be communicated to him/her by the Bank on a durable data storage medium of which he/she could have legally requested communication on paper, be communicated to him by the Bank by electronic mail as described above, or by any other appropriate means of distance communication. The Client confirms that he has been informed that in communications intended for Clients, the Bank favors electronic mail (including to the Postbox of the Client in the Transactional Site) or posting on the Internet Site or Transactional Site over other means of communication. A acceptance of such modes of communication by the Client, wherever this is legally permitted, is a prerequisite for the contractual relationship as far as the Bank is concerned.

- 28.3 Notifications by Bank:** The Bank may act: (i) by electronic mail (with attachments where necessary) sent to the Client's Email Address or to the Client's Postbox available in the Transactional Site (subject to a Notification by electronic mail to the Email Address of the Client informing the Client that a message has been sent to such Postbox), or in the event of a response to an email that indicates that it has been sent by the Client, from whatever email address, to this email address, (ii) by notice posted on the Transactional Site, or for messages of general scope and intended for all Clients, by notice posted

dirección de correo, (ii) mediante una notificación publicada en la página transaccional, o por mensajes generales y dirigidos a todos los Clientes, con un aviso publicado en la Página web (iii) por cualquier otra forma de comunicación a través de un medio electrónico (incluyendo SMS al número de teléfono móvil proporcionado por el Cliente) y (iv) por carta enviada por correo ordinario o correo certificado a la Dirección del Cliente, (v) mediante la entrega al cliente con acuse de recibo, o (vi) por fax al número de fax indicado en la Solicitud de la Cuenta Raisin (en el caso de que la haya). El Banco también puede comunicarse con sus Clientes, por ejemplo, en situaciones de emergencia, a través del teléfono fijo o móvil indicado en la Solicitud de Cuenta Raisin o Notificado con posteriormente por el Cliente en la Página transaccional.

**28.4. Consulta regular del Buzón:** Los Clientes se comprometen a consultar regularmente, la Página Transaccional para así poder leer con regularidad los mensajes del Banco en el Buzón. El Cliente es consciente que no realizar esta acción puede impedir que pueda poner una reclamación a tiempo, de acuerdo a la sección 37.5.

**28.5. Notificaciones por parte del Cliente:** El Cliente deberá actuar: (i) online mediante la Página web respetando al mismo tiempo las funcionalidades disponibles en la Página de Internet y en la Página transaccional, y usando Características de Identificación que incluyan Notificaciones de instrucciones al Banco; (ii) mediante un Correo electrónico enviado por el Cliente desde su dirección de Correo electrónico a través del Buzón del Cliente disponible en la Página Transaccional; (iii) por correo ordinario o certificado enviado a la Dirección Postal del banco; y (iv) por teléfono al número +34 91 769 37 80, se sobreentiende que el Banco tiene el derecho de no tomar en cuenta las Notificaciones recibidas por teléfono en caso de dudas sobre la identidad de la persona que llama, además, el Banco podrá, antes de tener en cuenta tal Notificación, confirmar por correo postal ordinario o por correo electrónico. El Banco deberá ignorar cualquier otra forma de notificación que se realice de una forma diferente a la Notificación estándar, indicada en la página web del Banco y en la Página transaccional. El Banco podrá también (pero no está obligado) a negar el seguimiento de una notificación por parte del Cliente si (i) la Notificación es incompleta o ambigua, (ii) la Notificación ha sido elaborada o está acompañada de una documentación redactada en un idioma distinto de los idiomas que se hace referencia en el apartado 37.7, o (iii) en la opinión razonable del Banco, la autenticidad de la Notificación es dudosa.

on the Internet Site, (iii) by any other form of communication via an electronic medium (including SMS to the mobile telephone number provided by the Client), and (iv) by letter sent by ordinary post or registered mail to the Address of the Client, (v) by delivery to the Client with acknowledgement of receipt, or (vi) by fax to the fax number stated in the Raisin Account Application (if any). The Bank may also communicate with its Clients, for example in emergency situations, via the telephone or mobile telephone number indicated in the Raisin Account Application or later Notified by the Client to the Bank notably through the Transactional Site.

**28.4 Regular Consultation of Postbox:** Clients undertake to regularly consult the Transactional Site in order to read messages from the Bank in the Postbox. The Client acknowledges that failure to do so may prevent him/her from complaining in due time, as provided in section 37.5.

**28.5 Notifications by Client:** The Client may act: (i) online via the Internet Site while abiding by the functionalities available on the Internet Site or Transactional Site, and using the Identification Features, including for Notifying instructions to the Bank; (ii) by an email sent by the Client from his/her Email Address or via the Client's Postbox available on the Transactional Site; (iii) by ordinary or registered letter sent to the Bank's Postal Address; and (iv) by telephone at tel. number +34 91 769 37 80, it being understood that the Bank has the right not to take into account Notifications received by telephone if it has doubts as to the identity of the caller, and it also being understood that the Bank may in any case request, prior to taking such Notification into account, that it be confirmed by ordinary postal letter or by email, in which case only that communication shall be deemed to constitute a Notification. The Bank shall ignore any other form of notification or notifications made in a form other than through the Notification of the standard form which is, as the case may be, made available by the Bank on the Internet Site or Transactional Site. The Bank may also (but is not required to) refuse to take account of or follow up a Notification from the Client if (i) the Notification is incomplete or ambiguous, (ii) the Notification has been drawn up or is accompanied by supporting documentation drawn up in a language other than the languages referred to in section 37.7, or (iii) in the Bank's reasonable opinion, the authenticity of the Notification is doubtful.

- 28.6. Riesgos:** El Cliente será el único que corra con el riesgo y la total responsabilidad en caso de utilización fraudulenta de su dirección de correo electrónico, u otro instrumento de comunicación remota o por el reenvío de un email por un tercero no autorizado o cualquier otro tipo de comunicación a distancia fraudulenta indicando que ha sido escrito y enviado por el Cliente.
- 28.7. Fecha efectiva:** Las Comunicaciones por correo electrónico (incluyendo al Buzón del cliente en la Página transaccional) o cualquier otro medio electrónico se considerará que han sido recibidas por el destinatario tras la fecha de su envío o, si se hace mediante “publicaciones” en la página web o la Página transaccional, el día en el que esta “publicación” se efectúe. Las comunicaciones por correo ordinario se considerarán como recibidas el tercer Día Hábil siguiente a la fecha de envío. Las notificaciones por correo certificado se considerarán como recibidas en la fecha en la que se presenten en la oficina de correos.
- 28.8. Restricciones temporales:** El Banco podrá (mediante una advertencia en su página web) por razones de seguridad y confidencialidad, restringir o suspender derechos a que los Clientes utilicen cualquiera de los medios anteriormente mencionados con una Notificación que no sea una carta de correo ordinario enviada a la Dirección postal del Banco. Esta decisión deberá ser generalmente tomada por todas las categorías de clientes. En este último caso, esta advertencia mencionada anteriormente se publicará en la Página transaccional de este tipo de Clientes.

## 29. GARANTÍA

- 29.1. Cuenta garantía:** Todos los activos, sea cual sea la divisa, serán, o deberán en el futuro estar ingresados en cualquier Cuenta Raisin del Cliente, y en general todos los activos que el Banco pueda poseer de dicho Cliente, serán asignados asegurándose de que cumplen con el pago de todas las obligaciones del Cliente con el Banco. La garantía se deberá constituir a favor del Banco según la Ley de Bélgica del 15 de diciembre de 2004 sobre acuerdos de garantía financiera (que transpone a la legislación belga la Directiva 2002/47/CE, de 6 de junio de 2002, sobre acuerdos de garantía financiera) por su inscripción en una cuenta, y deberá permanecer en vigor hasta el pago completo de todas las cantidades, intereses, cargos y otros accesorios de pago al banco por el Cliente. Por lo tanto, las cuentas de crédito de las que se hayan tomado los activos se consideran como cuentas especiales a favor del Banco que acepta esta garantía. El Banco está facultado a adoptar, en caso de que sea aplicable y en el nombre del Cliente, todas las medidas que se consideren

- 28.6 Risks:** The Client alone shall bear the risk and full liability inherent in fraudulent use of his/her Email Address, or any other remote communication instrument or for the dispatching by an unauthorized third party of an email, or any other remote communication instrument fraudulently indicating that it has been drawn up and sent by the Client.
- 28.7 Effective Date:** Communications by electronic mail (including to the Postbox of the Client on the Transactional Site) or any other electronic medium shall be deemed to have been received by the addressee on the date on which they are sent, or if they are made by “posting” on the Internet site or Transactional Site, on the day on which the “posting” is effective. Communications by ordinary mail shall be deemed to have been received on the third Business Day following the day of dispatch to the post. Notifications by registered letter shall be deemed received on the date of first presentation by the post office.
- 28.8 Temporary Restrictions:** The Bank may at any moment, subject to an ordinary warning notice on the Internet Site, and especially for reasons of security and confidentiality, restrict or suspend Clients' rights to use any of the above-mentioned means of Notification other than ordinary postal letter sent at the Bank's Postal Address. This decision may be taken generally for all Clients, for categories of Clients, or for certain Clients individually. In the latter case, the above-mentioned warning shall be posted on the Transactional Site of such Clients.

## 29. PLEDGE.

- 29.1 Pledged Account:** All assets, in whatever the currency, which are, or shall in the future be credited to any Raisin Account of a Client, and more generally speaking all assets that the Bank may owe to such Client, shall be allocated to the constitution of a first-ranking pledge, securing the payment of all obligations of such Client to the Bank. The pledge shall be constituted in favor of the Bank within the meaning of the Belgian Law of 15 December 2004 on Financial Collateral (which transposes in Belgian law the Directive 2002/47/EC of 6 June 2002 on financial collateral arrangements) by their registration in the account, and shall remain in effect until payment in full of all sums, in principal, interests, charges and other accessories payable to the Bank by the Client. The accounts in credit from which the assets have been taken are therefore considered as special accounts pledged in favor of the Bank, which accepts this pledge. The Bank is entitled to take, if applicable for and on behalf of the Client, all measures that it considers necessary or desirable in order to make the pledge enforceable against third parties, to inform the third parties of

necesarias o convenientes para poder hacer fin a la pledge contra terceros, para informar a los terceros de su existencia o proteger sus derechos. El Cliente se compromete a completar todos los trámites necesarios para que el Banco pueda valer todos sus derechos derivados de este artículo.

- 29.2. Aplicación:** Cualquier incumplimiento del Cliente que afecte a pagos/obligaciones al Banco constituye un incumplimiento de la ejecución, autorizando al Banco a tomar cualquiera de las siguientes medidas que eximirán al Banco de cualquier responsabilidad referente a este incumplimiento. El Banco podrá proceder a la liquidación, total o parcial de los compromisos actuales con el Cliente. Además, el Banco podrá, sin necesidad de presentar una notificación formal, quedarse con los bienes garantizados a pesar de cualquier insolvencia o cualquier otra situación de reorganización judicial entre los acreedores del Cliente o terceras partes que constituyan esta garantía. El producto de liquidación/realización se destinará al pago de la deuda garantizada, mediante el cobro de intereses, de cargos y del capital en la medida que la ley lo permita. En el caso de la apropiación de los bienes por el Banco, los activos tendrán el mismo valor que cuando fueron trasladados a la cuenta (sujetos a la conversión de la moneda en la que esté la deuda garantizada, y al tipo de cambio aplicable en ese momento por el Banco). Los activos deberán permanecer con el Banco en concepto de pago, y deberán aplicarse a las reclamaciones del Banco en cuanto a los intereses y cargos y el capital en la medida que la ley lo permita. El saldo deberá ser devuelto al cliente.
- 29.3. Usos de activos pignorados:** El Cliente podrá utilizar los activos pignorados (incluso implicando el beneficio de un tercero) en la cantidad que el banco determine en cualquier momento. Deberá ser posible que los activos en garantía sean sustituidos por otros activos equivalentes a los iniciales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables a esta facultad de sustitución, mediante la inscripción en una cuenta de otros activos que estén sujetos al mismo régimen al igual que los activos iniciales, sin posibilidad de que se considere que constituyen una nueva seguridad.
- 29.4. Asignación de reclamaciones:** Siempre que se hayan respetado las disposiciones legales y las restricciones, el Cliente podrá asignar al Banco, a modo de garantía, todas las reclamaciones que el Cliente tenga o pueda tener respecto a cualquier Banco colaborador. El Cliente se compromete a suministrar al banco bajo petición de este, toda la información y los documentos relacionados con

its existence or protect its rights. The Client undertakes however to complete all the necessary formalities so that the Bank can assert all its rights resulting from this article.

- 29.2 Enforcement:** Any non-compliance by the Client with one of his/her payment obligations to the Bank constitutes a default of execution, authorizing the Bank to take any of the following measures, at the expense, risk and peril of the Client without the Bank incurring any liability as a result. The Bank may proceed with the liquidation, in whole or in part, of the Client's open commitments and positions. In addition, the Bank may, without formal notice and to the extent permitted by the law, keep the assets pledged, realize them or appropriate them, notwithstanding any insolvency or seizure procedure or any other situation of judicial reorganization between creditors of the Client or third parties constituting the pledge. The product of settlement/realization shall be allocated to the payment of the guaranteed debt, by charging it to interest, the charges and then on the capital to the extent permitted by law. In the event of the appropriation of assets by the Bank, the assets shall be evaluated at the value at which they were booked into the account (subject to conversion in the currency in which the guaranteed debt is denominated, at the then applicable exchange rate applied by the Bank) and the assets shall remain with the Bank by way of payment and shall be applied to the Bank's claim on interests and charges, and then on capital to the extent permitted by the law. Any balance shall return to the Client.
- 29.3 Use of Pledged Assets:** The Client may use the pledged assets (including with a view to a security for the benefit of a third party) in the amount in excess of the amount of the Bank's claim at any time. It shall be possible for the pledged assets to be substituted by other assets equivalent to those originally pledged, in accordance with the legal provisions applicable to this faculty of substitution, by the simple registration on an account of those other assets which shall follow the same regime as the initially pledged assets, with no possibility of their being considered as constituting a new security.
- 29.4 Assignment of Claims:** Provided the legal provisions and restrictions have been respected, the Client also assigns to the Bank, by way of guarantee, all the claims that the Client has or shall have on any Partner Bank. The Client undertakes to supply the Bank, at its request, with all information and documents relating to these assigned claims. He agrees that the Bank itself shall obtain the in-

los derechos asignados. El Cliente está de acuerdo con que el propio Banco obtenga la información o los documentos que este requiera. Si un Cliente no cumple con una de sus obligaciones, este autorizará e instruirá al Banco, de manera irrevocable y hasta que todas las sumas a pagar se hayan efectuado en su totalidad, a que recoja o reciba el pago mencionado anteriormente a nombre del Cliente.

### 30. SEGURIDAD

- 30.1. Advertencia:** El Cliente es consciente de que el uso de la Página transaccional puede generar problemas técnicos específicos o de transmisión mediante un ordenador o internet o en la red del Banco, los cuales pueden prevenir o suspender el uso del servicio, o aquellos que puedan ser abusivos, fraudulentos o no autorizados según las Características de Identificación, o con la interceptación de datos en relación con el Cliente o de sus cuentas por un tercero que impliquen piratería, falsificación o robo. Aunque el Banco implementa tecnologías de última generación (que cambian de vez en cuando) con el fin de evitar este tipo de riesgos, el Banco no puede y no garantiza que esto nunca llegue a producirse.
- 30.2. Características de identificación:** El Cliente solo podrá acceder a la Página transaccional (con el fin de consultar el saldo de la Cuenta Raisin o para dar instrucciones al Banco y que sean ejecutadas en la Cuenta Raisin), de conformidad con los procedimientos y elementos de seguridad que requieren el uso adecuado de las Características de Identificación.
- 30.3. Compromiso por parte del Cliente:** El Cliente debe cooperar con total diligencia en la preservación de seguridad y confidencialidad de la Página transaccional. En particular, el Cliente conoce que las Características de identificación deberán permanecer estrictamente personales y confidenciales en todo momento, y que no podrán ser compartidas o comunicadas con cualquier otra persona (incluyendo cualquier persona cercana, como el caso de miembros familiares o amigos). En general, el Cliente se compromete a aplicar las medidas de seguridad que son adecuadas para salvaguardar la naturaleza personal y confidencial de dichas Características de Identificación, y para evitar cualquier acceso o uso ilícito de estas Características por cualquier persona que no sea el Cliente.
- 30.4. Precauciones requeridas y Avisos:** El Cliente también se compromete a respetar las siguientes medidas de precaución, así como cualquier otro

formation or documents that it wishes to obtain from the holders of the assigned claims. If a Client fails to honor or fulfill any of his/her obligations towards the Bank, the Client authorizes and instructs the Bank, irrevocably until all sums payable to the Bank have been paid to it in full, to collect or receive, according to the methods laid down by the Bank, the payment, proceeds or income from the claims mentioned above, in the Client's name and on his/her behalf, if and to the extent at which the Client has defaulted on payment, of any sum due to the Bank.

### 30. SECURITY.

- 30.1 Warning:** The Client is aware that the use of the Transactional Site may generate specific risks associated in particular with technical or transmission problems that may occur when using a computer or internet or on the network of the Bank, and which may prevent or suspend the use of service, or that are associated with the abusive, fraudulent or unauthorized use of the Identification Features, or with the interception of data relating to the Client or his/her accounts, by a third party through hacking, pirating, falsification or theft. Although the Bank implements state-of-the-art technologies (which may vary from time to time) in order to prevent such risks, the Bank cannot and does not warrant that they will never materialize.
- 30.2 Identification Features:** The Client may only access the Transactional Site (for the purpose of consulting the balance of the Raisin Account or giving instructions to the Bank to be executed on the Raisin Account) in compliance with the procedures and security features requiring the proper use of the Identification Features.
- 30.3 Client's Undertaking:** The Client must fully and diligently cooperate in preserving the security and confidentiality of the Transactional Site. In particular, the Client warrant that the Identification Features shall at all times remain strictly personal to the Client and confidential, and that they shall not be given, shared or communicated by the Client to or with any other person (including any proxy holder, as the case may be, family members, or friends). In general, the Client undertakes to implement security measures which are adequate to safeguard the personal and confidential nature of such Identification Features, and to prevent any access to or illicit use of such Features by any person other than the Client.
- 30.4 Required Precautions & Notices:** The Client also agrees to respect the following cautionary measures, as well as any other reasonable measure

tipo de medida que el Banco pueda requerir de vez en cuando con el fin de garantizar la seguridad y la confidencialidad de la Página transaccional:

- (a) tener todas las aplicaciones de seguridad recomendadas por su ordenador o su dispositivo móvil tal como firewall, spyware, antivirus, etc.;
- (b) devolver al Banco el equipo que haya podido ser proporcionado por el Banco como parte de las Características de Identificación, cuando dichos equipos son defectuosos o inservibles, o tan pronto como se implementen nuevas Características por parte del Banco;
- (c) si las Características de Identificación incluyen códigos que puedan ser cambiados por el Cliente, que deberán ser modificados en cuanto sean recibidos (evitando combinaciones sencillas tales como fecha de nacimiento, el nombre de un ser querido, etc.), el Cliente deberá memorizar estos códigos confidenciales y destruir inmediatamente los documentos a través de los cuales hayan sido facilitados;
- (d) nunca se deberán escribir tales códigos confidenciales de una forma fácilmente reconocible, incluso en forma codificada o sobre la que se acceda generalmente a la página transaccional;
- (e) utilice únicamente los códigos y equipos proporcionados por el banco en un lugar seguro, lejos de la vista de los demás y sin distracciones; y
- (f) desconéctese inmediatamente de la página transaccional cuando la haya dejado de utilizar.

**30.5. Pérdida de las características de identificación:** El Cliente deberá informar inmediatamente al banco de cualquier hecho que pueda dar lugar a un uso fraudulento, abusivo o no autorizado de las Características de Identificación o inquietud respecto este asunto. En particular, en el caso de pérdida o de uso no autorizado de cualquiera o todas las características de Identificación del Cliente, este deberá Notificar inmediatamente al Banco, poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente (tel. 91 769 37 80), abierto todos los días laborales en Fránckfort (Alemania), de 8:30 a 16:30. Esta llamada debe ser confirmada por un correo electrónico enviado a [servicio@raisin.es](mailto:servicio@raisin.es) el mismo día. La Cuenta Raisin y sus medios de pago relacionadas serán bloqueados y/o las características de identificación desactivadas por el banco a más tardar el día natural siguiente a la recepción de la Notificación. Si en la Página transaccional se produce una pérdida, robo o un uso abusivo de

Notified by the Bank from time to time in order to guarantee the security and confidentiality of the Transactional Site:

- (a) have all usual and recommended security features for his/her computer or mobile device as firewall, spyware, antivirus, etc.;
- (b) return to the Bank the equipment that may have been provided by the Bank as part of the Identification Features when such equipment is defective or unusable or as soon as a new Identification Features are implemented by the Bank;
- (c) if the Identification Features include codes that can be changed by the Client, change his/her codes as soon as they are received (without using easy combinations such as birth date, name of a loved one, etc.), memorize such confidential codes and immediately destroy the documents through which the codes were provided;
- (d) never write such confidential codes in a form that is easily recognizable, even in a coded form, in particular on or near the computer through which the Transactional Site is generally accessed;
- (e) only use the codes and equipment provided by the Bank in a safe place, away from the view of others and without getting distracted; and
- (f) immediately disconnect from the Transactional Site when the Client has finished using the Transactional Site.

**30.5 Loss of Identification Features:** The Client must immediately inform the Bank of any fact that may result in a fraudulent, abusive or unauthorized use of the Identification Features or any concern regarding this matter. In particular, in the event of loss or unauthorized use of any or all of the Identification Features of the Client, the Client must Notify the Bank accordingly and without delay, by contacting the help desk (tel. number +34 91 769 37 80), which is open on every banking day in Frankfurt (Germany) from 8:30am to 4:30pm. This phone call must be confirmed on the same day by an e-mail sent to [servicio@raisin.es](mailto:servicio@raisin.es). The Raisin Account and related Payment Instruments shall be blocked and/or the Identification features deactivated by the Bank no later than the calendar day following the receipt of the Notification. If the Transactional Site provides for that functionality, the loss, theft or abusive use of the Identification Features must also be Notified to the Bank immediately via the Transactional Site, by clicking on the tab intended

los Características de Identificación, se deberá comunicar al Banco de inmediato a través de la página transaccional, haciendo clic en la pestaña destinada a este fin. El Cliente también deberá Notificar al Banco inmediatamente en el caso de que su documento de identidad se pierda, sea robado o usado fraudulentamente.

**30.6. *Suspensión:*** El Banco se reserva el derecho de bloquear o desactivar las Características de identificación por razones que estén objetivamente justificadas, como la sospecha de un uso no autorizado o fraudulento de las Características que pueda suponer un riesgo para su seguridad. El Banco deberá informar al Cliente del bloqueo/desactivación de las Características y de las razones de dicho bloqueo o desactivación con inmediatez. Al no ser que tal Notificación comprometa razones de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida por otras leyes pertinentes. El Banco deberá remitir nuevas características de identificación o desbloqueará estas características en cuanto estas razones de bloqueo ya no existan.

**30.7. *Uso de la página transaccional:*** Cualquier acceso a la página de internet o a la Página transaccional implica la aceptación de las condiciones de uso de la Página web, disponible en la dirección [www.raisin.es](http://www.raisin.es).

### 31. RESPONSABILIDAD

**31.1. *Obligaciones:*** Todas las obligaciones a las que está sujeto el Banco son de medios (i.e. obligaciones de usar esfuerzos razonables en la prestación de los servicios) y no de resultado.

**31.2. *Negligencia intencional o grave:*** Sin perjudicar las demás disposiciones de las Condiciones Generales (p. ej., las secciones 4.7, 8.3, 7.4 o 25.2) u otras limitaciones de responsabilidad que se apliquen de pleno derecho, el Banco sólo deberá ser responsable en el caso de que se produzca una negligencia voluntaria ("*dol/bedrog*") o grave ("*faute lourde/ zware fout*"). El Banco no se deberá hacer responsable de cualquier tipo de negligencia por parte de sus agentes o subcontratados, a no ser que se haya cometido una negligencia voluntaria o grave en la selección o la supervisión de dichos agentes y subcontratistas, incluyendo Raisin.

**31.3. *Daños directos:*** El Banco tendrá la responsabilidad en aquellos casos en los que se haya producido un perjuicio directo, es decir, aquellos que sean resultado directo de un fallo por su parte. Sin embargo, el banco no deberá asumir responsabilidades si se producen de forma indirecta perjuicios financieros, comerciales o particulares, tales como el aumento de gastos generales, la alteración de los horarios o la pérdida de beneficios, ingresos, reputación,

for this purpose. The Client must also Notify the Bank immediately if his/her identity card is lost, stolen or fraudulently used.

**30.6 *Suspension:*** The Bank reserves the right to block or deactivate the Identification Features for objectively justified reasons related to the security of these Features, the suspicion of unauthorized or fraudulent use of these Features. The Bank shall inform the Client of the blocking/deactivation of the Features and of the reasons for such blocking/deactivation at the latest immediately thereafter unless giving such Notification would compromise objectively justified security reasons or is prohibited by other relevant legislation. The Bank shall send new Identification Features or unblock the blocked/deactivated Features as soon as the reasons for blocking/deactivation no longer exist.

**30.7 *Usage of Transactional Site:*** Any access to the Internet Site or Transactional Site implies acceptance of the usage conditions of the Internet Site, available at the address [www.raisin.es](http://www.raisin.es).

### 31. LIABILITY

**31.1 *Obligations of Means:*** All the Bank's obligations are means-based (i.e., obligations to use reasonable efforts to perform the services) and not results-based.

**31.2 *Wilful or Gross Negligence:*** Without prejudice to the other provisions of the General Conditions (e.g., sections 4.7, 8.3, 7.4, or 37.2) or other limitations of liability that apply by operation of law, the Bank shall only be liable for its wilfull negligence ("*dol/bedrog*") or gross negligence ("*faute lourde/ zware fout*"). It shall not be liable for any other type of negligence, or for the negligence of its agents or sub-contractors, unless it has committed a wilful or gross negligence in the selection or oversight of such agents and subcontractors, including Raisin.

**31.3 *Direct Damages:*** In all circumstances in which the Bank may be held liable, the liability shall be restricted to direct prejudice, i.e. prejudice that constitutes the necessary and inevitable consequence of the Bank's fault, and shall not in any circumstances give rise to compensation for indirect prejudice of a financial, commercial or other nature, such as, in particular, an increase in overheads, disruption of timetables, or loss of profits, income, reputation, clientele or economic savings. The Bank



clientela o ahorros económicos. El Banco no deberá estar obligado a compensar cualquier pérdida de beneficios o evitar una pérdida.

- 31.4. Fuerza mayor y otras leyes:** El Banco no podrá ser considerado responsable de ningún perjuicio a los Clientes que sea resultado directa o indirectamente de eventos de fuerza mayor o por parte de medidas adoptadas por las autoridades belgas o extranjeras. Los siguientes elementos se deberán considerar como fuerza mayor, y el Banco no tendrá que demostrar su naturaleza, incluso en aquellos casos en los que no tenga el control completo de lo ocurrido: (i) incendios, inundaciones, escasez de energía o eventos similares, (ii) huelga de su personal, (iii) operaciones solicitadas por personas a los que les afecten casos de guerra, desorden, motín u ocupación del territorio por fuerzas extranjeras o ilegales, (v) errores, deficiencias o interrupciones en la actividad de los servicios de telefonía o de internet belgas o extranjeros o de cualquier otro proveedor de servicios en el campo de la información según el Código de Derecho Económico, y (v) restricciones legales o reglamentarias belgas o extranjeras que impidan la devolución del dinero adeudado al Banco por los Bancos colaboradores, por los corresponsales del Banco o subdepositarios, o por el Banco a sus Clientes. Respecto a la Página web, a la Página transaccional, o cualquier otro de los servicios técnicos del Banco, este se compromete a implementar los medios adecuados, en consonancia con las normas técnicas y prácticas actuales del sector financiero para así garantizar un buen acceso y el funcionamiento de la Página web, de la Página transaccional, y de otras organizaciones técnicas. Si, a pesar de estas precauciones, se producen ciertos problemas técnicos, también se considerará un caso de fuerza mayor, a menos que el Cliente demuestre una negligencia voluntaria o grave por parte del Banco en la implementación de estas precauciones. El Banco no deberá ser responsable de la relación con los servicios de pago en la que este u otro proveedor estén relacionado con otras obligaciones legales establecidas por la Legislación nacional o comunitaria.

## 32. EVIDENCIA

- 32.1. Evidencias gratuitas:** Los libros y documentos del banco se considerarán concluyentes hasta que se demuestre lo contrario. Independientemente de la naturaleza o el valor total del acto jurídico el Cliente y del Banco, ambos deberán estar de acuerdo con que cada una de las partes pueda probar alegaciones por cualquier medio legalmente admisible en materia comercial, y en particular por medio de una copia o reproducción

shall not be required to compensate any loss of a chance of realizing a profit or avoiding a loss.

- 31.4 Force Majeure & Other Laws:** The Bank may not be held liable for any prejudice for the Client resulting directly or indirectly from events of *force majeure* or measures taken by the Belgian or foreign authorities. Without this being an exhaustive list, the following events shall be considered to constitute an event if *force majeure*, without the Bank having to prove their unforeseeable nature, and even if they are not fully beyond the Bank's control and/or if they do not make performance of the contract by the Bank totally impossible: (i) fire, flood, power shortage or similar events, (ii) strike action by its staff, (iii) operations ordered by persons upon whom powers are conferred in the event of war, disturbance, riot or occupation of the territory by foreign or illegal forces, (v) errors, deficiencies or interruptions in the activity of Belgian or foreign telephone or internet services or of any other service provider in the field of information within the meaning of the Code of Economic Law, and (v) Belgian or foreign legal or regulatory restrictions that prevent the return to the Bank of monies owed to the Bank by the Partner Banks, or the Bank's correspondents or sub-depositories, or by the Bank to its Clients. With regard in particular to the Internet Site, Transactional Site, or any other of the Bank's technical services, the Bank undertakes to implement suitable means consistent with current technical standards and practices in the financial sector to ensure an access to and the proper functioning of the Internet Site, the Transactional Site, and its other technical organization. If, despite these precautions, certain technical problems arise, they shall also be deemed to constitute an event of *force majeure*, unless the Client demonstrates a willful or gross negligence of the Bank in implementing these precautions. The Bank shall not be liable either in relation to payment services, where the Bank or another payment service provider is bound by other legal obligations covered by national or Community legislation.

## 32. EVIDENCE.

- 32.1 Free Evidence:** The Bank's books and documents shall be deemed conclusive until proved otherwise. Regardless of the nature or total value of the legal act to be proved, the Client and the Bank agree that each of the parties may prove one or other of their allegations by any legally admissible means in a commercial matter, in particular by means of a copy or reproduction of an original document. Unless the other party can prove otherwise, the copy or

de un documento original. A no ser que la otra parte pueda demostrar lo contrario, la copia o reproducción del documento tendrán la misma fuerza de prueba que el original.

- 32.2. Prueba electrónica:** Sin perjuicio de la generalidad de lo anterior, el contenido y la fecha de (i) acceso a la página transaccional por el Cliente, (ii) Notificaciones (incluida la notificación de aceptación de ciertos documentos o aquellas que piden hacer clic en los iconos etiquetados como "acepto") o las instrucciones de pago registradas y almacenadas inalterablemente y de forma rastreable en un soporte duradero electrónico/digital bajo el control del Banco. Tales registros deberán servir como prueba concluyente, al igual que un documento original firmado en un soporte de papel.
- 32.3. Firma electrónica:** La presente cláusula no limita las modalidades de prueba que resultan de las normas posiblemente aplicables mediante la firma electrónica.
- 32.4. Conversaciones telefónicas:** Las llamadas telefónicas entre el Banco (o sus agentes y subcontratistas que actúan en nombre del Banco) y el Cliente pueden grabarse por o en nombre de la entidad como la finalidad de la prueba, independientemente de si la llamada la ha realizado el Banco o el Cliente. Dicha grabación deberá tener el mismo valor que un documento original escrito en papel firmado por todas las partes, y puede ser reproducido en los tribunales en caso de litigio. La grabación la guardará el Banco durante el período necesario, excepto en aquellos casos en los que el Cliente no esté de acuerdo. En este último caso, la grabación de las conversaciones referentes a hechos relacionados con esta queja se deberá guardar hasta que esta se haya resuelto en su totalidad.

### 33. FALLECIMIENTO

- 33.1. Notificaciones en caso de defunción:** En caso de defunción de un Cliente, el Banco deberá ser notificado de tal hecho por parte de sus herederos y/o sucesores, respecto de la cual las obligaciones del Cliente son indivisibles. El Banco deberá Notificar al Cliente en cualquier momento que el Cliente tiene que informar al Banco de la muerte de su cónyuge (el cual, para el propósito de esta cláusula deberá ser cualquier persona que conviva con el Cliente y, de conformidad con las leyes aplicables, tengan los mismos derechos que el cónyuge). Para tales casos, el cliente tendrá que informar de la muerte de su esposo/a.
- 33.2. Congelar la Cuenta Raisin:** Tan pronto como el Banco sea informado sobre la muerte de un Cliente, se podrá congelar la Cuenta Raisin de este y/o informar de su saldo a las autoridades competentes, en Bélgica o en el país de residencia

reproduction of the document shall have the same force of proof as the original.

- 32.2 Electronic Proof:** Without limitation to the generality of the foregoing, the content and date of (i) access to the Transactional Site by the Client, (ii) Notifications (including Notification of acceptance of certain documents or Notifications, by way of clicking on icons labelled such as "I accept") or payment instructions are recorded, and unalterably stored and traceable on a durable electronic/digital medium under the control of the Bank. Such records shall constitute conclusive evidence, in the same way as an original signed document on a paper medium.
- 32.3 Electronic Signature:** The present clause does not limit the modalities of proof which result from the possibly applicable rules on the electronic signature.
- 32.4 Telephone Conversations:** Telephone calls between the Bank (or its agents and sub-contractors acting on behalf of the Bank) and the Client may be recorded by or on behalf of the Bank for the purposes of proof, whether the call originates from the Bank or the Client. Such recording shall have the same evidentiary value as an original written document on a paper medium signed by all parties, and may be produced in court in the event of litigation. The recording shall be kept by the Bank for the period needed to carry out ends that it is pursuing, except in the case of a complaint from the Client. In this latter case, the recording of conversations relating to facts connected to this complaint shall be kept until this complaint is fully and definitively resolved.

### 33. DECEASE.

- 33.1 Notification of Death:** In the event of the death of a Client, the Bank must be Notified of such fact immediately by his/her heirs and/or successors, with regard to whom the Client's obligations are indivisible. The Bank may Notify to the Client at any time that the Client must report to the Bank the death of his/her spouse (which, for the purpose of this clause shall also mean any cohabitant of the Client who is, in accordance with applicable laws, granted the same rights as a spouse). In such a case, the Client shall have to report the death of his/her spouse.
- 33.2 Freezing of Raisin Account:** As soon as the Bank is informed about the death of a Client, it may freeze the Client's Raisin Account and/or report the balance of the Raisin Account to competent

del Cliente. Esto se realizará si el Banco cree que es necesario para cumplir con las obligaciones tributarias o jurídicas que surjan como resultado del fallecimiento del Cliente. A menos que el Cliente haya aportado pruebas suficientes sobre cómo quiere que se actúe en caso de su fallecimiento, el Banco deberá actuar según lo requieran la legislaciones civiles y fiscales belgas sobre sucesiones. Los activos mantenidos por el Banco en nombre del fallecido serán liberados a favor de los herederos y/o sucesores una vez hayan aportado satisfactoriamente pruebas que evidencian su legitimidad, derecho o interés en la Cuenta Raisin de acuerdo con las leyes de sucesión aplicables. El Banco podrá solicitar cualquier documentación que considere necesaria o útil para demostrar que se posee dicho título o derecho. El Banco deberá verificar estos documentos a fondo, pero no será responsable de su autenticidad, validez, traducción o interpretación, sobre todo cuando los documentos hayan sido recopilados en un país extranjero. En la medida permitida o estipulada por la ley, el Banco podría sin embargo, a pesar o durante un período y a petición de los herederos/sucesores del Cliente, mantener una cierta cantidad disponible para los herederos o sucesores. Los activos mantenidos por el Banco en nombre del fallecido deberán ser liberados a favor de los herederos y/o sucesores una vez hayan aportado satisfactoriamente pruebas que evidencian su legitimidad, derecho o interés en la Cuenta Raisin de acuerdo con las leyes de sucesión aplicables. El Banco podrá solicitar cualquier documentación que considere necesario o útil para demostrar que se posee dicho título o derecho. El Banco deberá verificar estos documentos a fondo, pero no deberá ser responsable de su autenticidad, validez, traducción o interpretación, sobre todo cuando los documentos hayan sido recopilados en un país extranjero. En la medida permitida o estipulada por la ley, el Banco podría sin embargo, a pesar o durante un período y a petición de los herederos/sucesores del Cliente, mantener una cierta cantidad disponible para los herederos o sucesores.

- 33.3. Terminación del Contrato:** El Banco podrá, en la medida que lo permitan las leyes aplicables, terminar el contrato y cerrar la Cuenta Raisin del cliente fallecido de manera inmediata, tras la notificación de defunción, en cuyo caso, se aplicará el artículo 35.
- 33.4. Confidencialidad:** Nada limitará el derecho del Banco, en virtud del artículo 34.3, de revelar cualquier información sobre el Cliente y su Cuenta Raisin si así lo piden las autoridades administrativas o judiciales en cualquier país, y

authorities, in Belgium or in the country of residence of the Client, if the Bank reasonably believes that this is required in order for the Bank to comply with tax or legal obligations arising as a result of the death of the Client. Unless the Client has adduced satisfactory evidence that this is either not required or permitted as far as the Client is concerned, the Bank may act upon the death of such Client as if Belgian civil and tax laws of succession were applicable. The assets held by the Bank in the name of the deceased shall be discharged in favor of the heirs and/or successors who shall have adduced satisfactory evidence of their title to, right on or interest in the Raisin Account in accordance with applicable succession laws. The Bank may in that regard require any documents that the Bank may deem necessary or useful for the demonstration of such title, right or interest. The Bank shall check these documents thoroughly but shall not be liable in the examination of their authenticity, validity, translation or interpretation, especially when documents compiled in a foreign country are involved. To the extent permitted or prescribed by law, the Bank may however, despite and during a possible freezing period, upon request by the heirs/successors of the Client, keep a certain amount available for such heirs or successors.

- 33.3 Termination of Contract:** The Bank may also, to the extent permitted by applicable laws, terminate the contract and close the Raisin Account of the deceased, forthwith upon the Notification of the death, in which case, section 35 shall apply.
- 33.4 Disclosures:** Nothing herein limits the right of the Bank under section 34.3 to disclose any information on the Client and the Raisin Account of the Client to whatever tax, administrative or judicial authorities in any country, and to the persons in charge of

con las personas responsables de la devolución del estado del fallecido, cuando el Banco haya sido solicitado a realizar tal revelación.

#### **34. INFORMACIÓN PERSONAL & PRIVACIDAD.**

**34.1. Datos recopilados:** Los datos de carácter personal relacionados con el cliente se registrarán en uno o más archivos del Banco, conforme a las leyes aplicables. El Banco actuará con respecto a dichos datos personales como "controlador de datos", entendiendo esto como la regulación aplicable sobre la protección de los individuos con respecto al procesamiento de datos personales. La información relacionada con el procesamiento de datos personales por parte del Banco se detalla en la Política de Privacidad disponible en [www.keytradebank.be](http://www.keytradebank.be). La Política de Privacidad informa al cliente cómo el Banco procesa sus datos personales y cuál es el propósito de dicho procesamiento. La Política de Privacidad también contiene información relacionada con los derechos del cliente (derecho de acceso, derecho de objeción y corrección, derecho al olvido y derecho de portabilidad de datos) y cómo ejercerlos. Esto es, sin perjuicio del derecho del Banco a que dichos datos sean procesados de acuerdo con las leyes aplicables por terceros. El Banco también puede actuar como "Procesador de Datos" (según el significado de la directiva mencionada) de ciertos datos personales del cliente y para los cuales el "Controlador de Datos" es Raisin.

**34.2. Política de confidencialidad:** Sin perjuicio de los casos en los que el Banco puede divulgar información relacionada con el cliente de acuerdo con su política de privacidad, el Banco tiene la obligación de discreción profesional y no comunica a terceros ninguna información relacionada con sus clientes, sus operaciones realizadas, sus activos y los productos e ingresos generados por ellos a través de la Cuenta Raisin, excepto (i) a solicitud del cliente o con su autorización, (ii) si él/ella está legalmente obligado a hacerlo o (iii) si un interés legítimo lo motiva.

#### **35. DURACIÓN & TERMINACIÓN**

**35.1. *Tiempo Indefinido:*** El contrato entre el Cliente y el Banco en relación con la Cuenta Raisin es de carácter indefinido.

**35.2. *Aviso de Terminación:*** Sin perjuicio de la sección 24.2, el Cliente podrá desistir del contrato, sin incurrir en ningún tipo de costes o justificación. El aviso se deberá dar con tres Días de antelación, mediante una carta postal certificada enviada al domicilio social del Banco. El contrato también podrá terminarse por parte del Banco, sin coste alguno ni justificación, Notificando con dos meses

organizing the devolution of the estate of the deceased, when the Bank is reasonably requested to make such a disclosure.

#### **34. PERSONAL DATA & PRIVACY.**

**34.1 Data Collected:** Data of a personal nature relating to the Client shall be recorded in one or more of the Bank's files in accordance with applicable laws. The Bank shall act in respect of that personal data as "Data Controller", within the meaning of the applicable regulation on the protection of individuals with regard to the processing of personal data. The information relating to the processing by the Bank of the personal data are detailed in the Privacy Policy available on [www.keytradebank.be](http://www.keytradebank.be). The Privacy Policy informs the Client how the Bank processes his personal data and the purposes of the processing. The Privacy Policy also contains information relating to the rights of the Client (right of access, right of objection and correction, right to be forgotten and right of data portability) and how to exercise them. This is without prejudice of the right of the Bank to cause such data to be processed in accordance with applicable laws, by third parties. The Bank may also act as "Data Processor" (within the meaning of the above mentioned directive) of certain personal data of the Client and for which the "Data Controller" is Raisin.

**34.2 Privacy policy:** Without prejudice to the cases where the Bank may disclose information relating to the Client pursuant to its Privacy policy, the Bank has a duty of professional discretion and does not communicate any information relating to its Clients, the Operations performed by them, their assets, and the products and revenues generated by them through the Raisin Account to third parties except (i) at the request of the Client concerned or with his/her authorization, (ii) if he/she is lawfully obliged to do so, or (iii) if a legitimate interest motivates it.

#### **35. TERM & TERMINATION.**

**35.1 *Undetermined Period:*** The contract concluded between the Client and the Bank in relation to the Raisin Account is made for an undetermined period.

**35.2 *Termination Notice:*** Without prejudice to section 36.2, the contract may be terminated by the Client, at no costs, without justification, provided three Days' notice is given, in a registered postal letter sent to the Registered Office of the Bank. The contract may also be terminated by the Bank, at no costs and without justification, provided two months' notice is Notified to the Client. For the

de antelación al Cliente. Para evitar cualquier duda, esta Notificación podrá ser en forma de copia de una carta enviada como PDF adjunto al correo electrónico del Cliente.

**35.3. Terminación por Causa:** Como excepción a lo anterior, el contrato podrá ser rescindido inmediatamente por el Banco, incluso sin previo aviso, en los casos en los que las Condiciones Generales ofrezcan tal derecho de terminación, y en particular, sin limitación:

- (a) si el Cliente ha cometido una violación material de las Condiciones Generales; por "violación grave" se entiende, entre otras cosas, el incumplimiento de las medidas de seguridad por parte del Cliente, la no ejecución de una obligación importante, o cualquier uso abusivo de los servicios del Banco, como incumplimientos en la comunicación con el mismo, retraso de las actualizaciones, o información y documentación que deba ser facilitada por el Cliente;
- (b) si la confianza del Banco hacia el cliente se ha dañado significativamente;
- (c) si el Cliente deja de ser apto para poseer una Cuenta Raisin de acuerdo con las condiciones establecidas en el apartado 4.1, p. ej., el Cliente deja de ser residente de España y/o se convierte en una persona estadounidense con una tarjeta de residencia de Estados Unidos;
- (d) si el Cliente sigue sin poseer, después de cinco años, una cuenta con un Banco colaborador.
- (e) si el Cliente ha cerrado la cuenta de referencia indicada en la Solicitud de Cuenta Raisin sin Notificar al Banco de una nueva Cuenta de referencia aceptada por el Banco;
- (f) de acuerdo a la sección 36.2;
- (g) de acuerdo a la sección 33.3; y
- (h) en las circunstancias contempladas en la sección 4.7.

**35.4. Pagos en Curso:** La terminación del contrato celebrado sobre la base de los presentes Términos y Condiciones no afectará a ningún pago u otra operación en curso. Sin embargo, ninguna instrucción por el Cliente deberá ser ejecutada por el Banco si se considera como recibida después de que la fecha de terminación se haya hecho efectiva.

**35.5. Efectos de Terminación:** La resolución del contrato deberá implicar el cierre de la Cuenta Raisin, y supondrá el pago inmediato de las deudas entre las partes implicadas. Es decir, el saldo de la Cuenta Raisin se pagará al Cliente y viceversa, si la Cuenta Raisin muestra un saldo

avoidance of doubt, such Notification may be in the form of the copy of a letter sent as a PDF attachment to an email to the Client.

**35.3 Termination for Cause:** By derogation to the above, the contract may be terminated forthwith by the Bank, even without notice, in the cases where the General Conditions provide for such a right or termination, and in particular, without limitation:

- (a) if the Client has committed a material breach of the contract subject to the General Conditions; "*serious breach*" is understood in this context to mean, among other things, non-compliance with security procedures by the Client, failure to fulfill an important obligation, any abusive use of the Bank's services, a persistent default in responding to Notifications from the Bank, a failure to provide promptly the updates, or additional information and documents which the Client is required to Notify pursuant to section Updates & Supplements;
- (b) if the Bank's confidence in the Client is significantly damaged;
- (c) if the Client ceases to be eligible for a Raisin Account, in accordance with the conditions set out in section 4.1, e.g., the Client ceases to be a resident of Spain and/or the Client becomes a U.S. Person or a U.S. Green Card Holder;
- (d) if the Client remains, for a period of five years, without any Partner Bank Account;
- (e) if the Client has closed the Reference Account indicated in the Raisin Account Application without Notifying to the Bank a new Reference Account acceptable by the Bank;
- (f) in accordance with section 36.2;
- (g) in accordance with section 33.3; and
- (h) in the circumstances contemplated by section 4.7.

**35.4 Payments in Progress:** Termination of the contract concluded on the basis of the present General Terms and Conditions shall not prejudice payments or other operations in progress, but no Client's instruction shall be executed by the Bank if it is deemed received after the termination has become effective.

**35.5 Effect of Termination:** Termination of the contract shall imply the closing of the Raisin Account, and shall render all the mutual debts between the parties payable immediately, i.e., the credit balance of the Raisin Account is payable to the Client and conversely if the Raisin Account shows, for any

deudor. No obstante, cuando la terminación del contrato se considere efectiva, el saldo de crédito de la Cuenta Raisin deberá ser pagado por el Banco únicamente en la Cuenta de referencia, sin costes adicionales. Si en ese momento no hay ninguna cuenta de referencia disponible y/o el saldo de crédito se devuelve al Banco por la Cuenta de referencia, el saldo de crédito deberá, en la mayor medida permitida por ley, ser pagado por el Banco a la "Caisse des Dépôts et Consignations/Deposito-en consignatiekas" (caja de depósitos y consignaciones) en Bélgica. Asimismo, el Banco deberá tener el derecho (pero no la obligación) de solicitar que el Cliente notifique una nueva cuenta de referencia con el fin de pagar el saldo de crédito.

- 35.6. Efectos sobre las Cuentas con Bancos colaboradores:** En el caso de que el Cliente quiera acabar con el contrato con el Banco antes de que expiren sus cuentas con los Bancos colaboradores, la terminación solo se volverá efectiva cuando todos los depósitos de las Cuentas con Bancos colaboradores se hayan transferido de nuevo a la Cuenta Raisin del Cliente. Si el Cliente quiere acelerar la terminación de su Cuenta Raisin para que se haga efectiva antes de que expire su cuenta con el Banco colaborador, deberá acordar con el correspondiente banco una terminación anticipada de su Cuenta. El Banco no garantiza de ninguna forma que la referida terminación anticipada sea permitida, ni que el Banco colaborador concreto no cargue gastos adicionales en relación con esta terminación anticipada. Esto no limitará el derecho del Banco de terminar la relación con el Cliente y de cerrar la Cuenta Raisin de conformidad con las disposiciones anteriores, incluso antes de la expiración regular de las cuentas de los Bancos colaboradores con el Cliente.

### **36. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES.**

- 36.1. Derecho de Modificación:** Las Condiciones generales podrán ser modificados por el Banco en cualquier momento. El Cliente deberá ser informado de ello mediante una Notificación por parte del Banco con una antelación de al menos dos meses, con un resumen de los cambios realizados en las Condiciones generales. Las modificaciones en las Condiciones generales deberán estar a disposición de los clientes en la página web y en las oficinas del Banco.
- 36.2. Entrada en vigor:** A menos que los requisitos legales o reglamentarios especifiquen lo contrario, la modificación de las Condiciones generales entrarán en vigor 2 meses después de

reason beyond the control of the Bank, a debit balance. Notwithstanding any other request of the Client, when the termination becomes effective, the credit balance on the Raisin Account shall be paid by the Bank on the Reference Account, and to the Reference Account only, with no extra costs. If no Reference Account is then available and/or the credit balance is returned to the Bank by the bank holding the Reference Account, the credit balance shall, to the largest extent permitted by law, be paid by the Bank to the "Caisse des Dépôts et Consignations/Deposito-en consignatiekas" (Deposit and Consignment Office) in Belgium. The Bank shall also have the right (but no obligation) to request the Client to Notify a new Reference Account for the purpose of paying the credit balance.

- 35.6 Effect on Partner Bank Accounts:** In the event that the contract between the Bank and the Client is terminated by the Client prior to the expiry of Partner Bank Accounts, the termination only becomes effective when all deposits on Partner Bank Accounts have been transferred back to the Client's Raisin Account, which typically occurs at the regular expiry of the Partner Bank Accounts. If the Client wants to accelerate the termination of his/her Raisin Account so that the termination becomes effective before the regular expiry of his/her Partner Bank Accounts, the Client must arrange with the relevant Partner Banks an early termination of his/her Partner Bank Accounts.. The Bank in no way warrants that such early termination shall be allowed or that no cost shall be charged by the relevant Partner Banks in relation to that early termination. Nothing herein limits the right of the Bank to terminate the relationship with the Client and to close the Raisin Account in accordance with the above provisions, even before the regular expiry of the Partner Bank Accounts of the Client.

### **36. AMENDMENT TO THE GENERAL TERMS AND CONDITIONS.**

- 36.1 Right of Amendment:** The General Conditions may be amended by the Bank at any time. The Client shall be advised accordingly two months in advance, in a Notification from the Bank of any amendment to the General Conditions, with a summary of the changes made in the General Conditions. The amended General Conditions shall be available to Clients on the Internet Site and at the Bank's offices.
- 36.2 Entry into Force:** Unless legal or statutory requirements specify otherwise, the amended General Conditions shall enter into force 2 months after the Notification or on any other subsequent

la Notificación, o en cualquier otra fecha posterior indicada por el Banco. Si el Cliente no Notifica al Banco su negativa frente a estas modificaciones, se deberán considerar como aceptadas. El Cliente que no esté de acuerdo con las nuevas Condiciones generales puede terminar su relación con el Banco de inmediato y sin costes antes de que entren en vigor. El Banco deberá dar por terminada su relación con el Cliente, que expresó su desacuerdo frente a las nuevas Condiciones generales.

**36.3. Efectos de la Modificación** Sin perjuicio de lo anterior, se acuerda expresamente que todas las operaciones realizadas por el Cliente después de la entrada en vigor de las modificaciones se regirán por los nuevos Términos y Condiciones Generales, y que se considerará que el Cliente las ha aceptado de forma incontestable.

### 37. VARIOS.

**37.1. Estado del Banco:** El Banco es la sucursal belga de Arkéa Direct Bank, institución de crédito de acuerdo a la legislación francesa (Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance) con sede registral en Tour Ariane - 5, place de la Pyramide 92088, Paris, La Défense, Francia, registrada en el Registro Mercantil bajo el nº 384 288 890, y sede en Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruselas, y registrada como entidad legal en el Registro de Bruselas con el número CIF: BE - 0879.257.191. Arkea Direct Bank está registrado con número 14518 en la lista de instituciones de crédito aprobadas por la ACPR. Está registrada en en las autoridades belgas de supervisión financiera (National Bank of Belgium ("NBB", www.nbb.be)) como institución de crédito bajo la legislación de otro Estado Miembro del Espacio Económico Europeo con una sucursal registrada en Bélgica. El Banco está adherido al Código de Conducta Febelfin, de acuerdo a a la relación con sus Clientes.

**37.2. Blanqueo de capitales:** El Cliente certifica que el dinero pagado y registrado en la Cuenta Raisin es producto de una actividad legítima. Además, es consciente de que la Cuenta Raisin no puede utilizarse para blanqueo de dinero o de financiación del terrorismo. El Banco no deberá asumir responsabilidad alguna en cuanto a la transmisión de información de cualquier naturaleza a la "cellule de traitement des informations financières/cel voor de verwerking van de financiële inlichtingen" (unidad belga de inteligencia financiera de procesamiento) o para cualquier autoridad equivalente en otros países respecto a las consecuencias directas o indirectas en la entrega de dicha información a algunas de las personas mencionadas anteriormente.

date indicated by the Bank. The Client who does not Notify the Bank of his/her refusal of the modifications prior to the entry into force of the amendments shall be deemed to have accepted them. The Client who does not agree to the new General Conditions before they enter into effect may terminate his/her relationship with the Bank immediately and at no cost. The Bank shall terminate its relationship with the Client who expressed disagreement with the new General Conditions.

**36.3 Effect of Amendment:** Without prejudice to the foregoing, it is expressly agreed that all operations carried out by the Client after the entering into effect of the modifications shall be governed by the new General Conditions, and that the Client shall be incontestably deemed to have accepted them.

### 37. MISCELLANEOUS.

**37.1 Bank's Status:** The Bank is the Belgian branch of Arkéa Direct Bank, credit institution under French law (Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance) with registered seat at Tour Ariane - 5, place de la Pyramide 92088, Paris, La Défense, France, registered at the companies house register of Nanterre under 384 288 890, is established at Boulevard du Souverain 100, 1170 Brussels, and is registered as a legal entity at the register of Brussels under VAT Number BE - 0879.257.191. Arkea Direct Bank is recorded under no. 14518 on the list of credit institutions approved by the ACPR. It is registered at the Belgian financial supervision authorities (National Bank of Belgium ("NBB", www.nbb.be)) as a credit institution established under the law of another Member State of the European Economic Area with a branch registered in Belgium. The Bank adhered to the Febelfin Code of Conduct, regarding its relationship with its Clients.

**37.2 Money Laundering:** The Client certifies that the monies (to be) paid and recorded to the credit of the Raisin Account are or shall be the product of a legitimate activity, and that the Raisin Account shall not be used for money laundering purposes or to finance terrorism. The Bank shall not accept any liability for the transmission of information of whatever nature to the "cellule de traitement des informations financières/cel voor de verwerking van de financiële inlichtingen" (Belgian financial intelligence processing unit) or to any equivalent authority in other countries, nor as regards the direct or indirect consequences of the provision of such information, for example following opposition to such an operation by the persons mentioned above.

**37.3. Protección Aplicable de Depósitos:** El cliente podrá beneficiarse de los Fondos de Garantía de depósitos. El régimen aplicable deberá depender de dónde se depositen los fondos del Cliente. En la medida en la que la Cuenta Raisin permanezca abierta con el Banco, que es una sucursal belga de un banco francés, se deberán aplicar las medidas de protección francesas. Una vez que los fondos del Cliente se guarden en una Cuenta con el Banco colaborador, se deberá aplicar el sistema de protección del Banco colaborador en cuestión. Ni el Banco ni ningún sistema de protección francés indemnizará al Cliente por las pérdidas resultantes en caso de incumplimiento de cualquier Banco colaborador. En la medida en que la Cuenta Raisin esté destinada a operar esencialmente como una cuenta de tránsito de/hacia las cuentas de Bancos colaboradores, se aplicará la protección de depósitos de los Bancos colaboradores a los fondos del Cliente. Por lo tanto, los clientes están invitados a consultar directamente con los bancos colaboradores sobre los esquemas de protección que se aplican a sus depósitos.

**37.4. Protección francesa de Depósitos con Raisin:** Los clientes se beneficiaran del Fondo fr Garantía de Depósitos francés, Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR), 65, rue de la Victoire, 75009 Paris, Francia; tel. +33 1 58 18 38 08. El Fondo de Garantía de Depósitos garantiza los depósitos a la vista, cuentas de ahorro y depósitos a plazo hasta importes de 100.000€ por cliente y banco. El Fondo de Garantía de Depósitos cubre hasta importes de 70.000€ por inversor y banco, bajo la doble condición que (i) los instrumentos financieros no estén disponibles y (ii) los instrumentos financieros no puedan ser devueltos o reembolsados por el banco. El cliente podrá encontrar más información en <http://www.garantiedesdepots.fr>.

**37.5. Reclamaciones:** Cualquier reclamación relacionada con la Cuenta Raisin referente a problemas técnicos con la Página web o la página transaccional (incluyendo problemas de acceso y transmisión), que pueda afectar también los servicios del Banco (incluyendo la omisión de este a instruir al cliente o enviarle notificaciones) debe, bajo sanción en caso de que el Cliente haya perdido su derecho a objetar, ser notificado al Banco como muy tarde en los próximos cinco días laborales durante los cuales el Cliente tiene conocimiento del problema, o dentro de cualquier período de tiempo requerido por las leyes aplicables. El Banco deberá recibir esta reclamación dentro de un plazo de 5 días. El Banco deberá examinar y deberá proporcionar una respuesta por escrito tan pronto como sea posible. La reclamación del Cliente debe ser

**37.3 Applicable Protection of Deposits:** The Client may benefit from deposit protection schemes. The applicable scheme shall depend on where the funds of the Client are deposited. To the extent and as long as they stand to the credit of the Raisin Account opened with the Bank, which is a Belgian branch of a French Bank, the French protection scheme shall be applicable. Once the Client's funds are held in a Partner Bank Account, it is the protection scheme applicable to the relevant Partner Bank which shall be applicable. Neither the Bank nor any French protection scheme will indemnify the Client for losses resulting from the default of any Partner Bank. To the extent that the Raisin Account is meant to operate essentially as a transit account to/from Partner Bank Accounts, it is mainly the schemes applicable to deposits made with Partner Banks that shall protect the Client's funds. Clients are therefore invited to inquire with Partner Banks directly about protection schemes that may be applicable to deposits in Partner Bank Accounts.

**37.4 French Protection of Raisin Deposits:** The Clients benefit from the French deposit guarantee scheme, Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution, 65, rue de la Victoire, 75009 Paris, France; tel. +33 1 58 18 38 08. The deposit guarantee scheme guarantees the deposits on overnight deposits, saving accounts and term deposits in an amount up to 100,000 EUR per client and per bank. The financial compensation scheme guarantees an amount up to 70,000 EUR per investor and per bank, under the double condition that (i) the financial instruments became unavailable and (ii) the financial instruments cannot be returned or reimbursed by the bank. The Client can find out more by reading <http://www.garantiedesdepots.fr>.

**37.5 Complaints:** Any complaint or comment of any nature relating to the Raisin Account, technical problems with the Internet Site or the Transactional Site (including access and transmission problems), and the services of the Bank in relation thereto (including any omission of the Bank to execute an instruction of the Client or to send a Notification which was however required) must, under penalty of loss of the Client's right to protest, be Notified by the Client to the Bank, at the latest within five Business Days of the day during which the Client becomes aware or should have become aware of the problem or is deemed to have become aware of it, or within any longer period required by applicable laws. The Bank shall endeavor to Notify reception of the complaint within 5 days. The Bank shall examine the complaint and the relevant facts and shall endeavor to provide a written reaction as soon as



precisa y completa. En caso de que el Banco no haya facilitado una respuesta en un período corto de tiempo, este deberá informar al Cliente, dándole una fecha aproximada de cuándo se dará una respuesta y qué información adicional pueda ser útil para trabajar la reclamación. En el caso de que la resolución de la reclamación no sea satisfactoria para el Cliente, este deberá enviarla al Servicio bancario de mediación e inversiones de crédito (Rue Belliardstraat, 15-17, Box 8, 1040 Bruselas, <http://www.ombudsfin.be>; [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)) de acuerdo con las condiciones de aceptabilidad de reclamaciones de este tipo. La reclamación podrá ser presentada por correo certificado, por correo ordinario, fax (fax: +32 3 545 77 79), correo electrónico o a través del formulario online disponible en [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be). Si la reclamación es admisible, el servicio mencionado anteriormente emitirá un dictámen no vinculante. Este proceso se manifestará únicamente por escrito. El Banco podrá cumplir con este dictamen, pero no estará obligado a hacerlo. Una información detallada sobre las condiciones y modalidades de dichas reclamaciones está disponible en la página web <http://www.ombudsfin.be>. El Cliente también puede hacer una reclamación sobre los Servicios de Pago prestados por el Banco en la «Dirección General de Inspección économique» dentro del SPF Economie, Front Office - GN III, Boulevard du Roi Albert II 16, étage 3ème, 1000 Bruxelles », Tel: 32 (0) 2 277 54 84, Fax: +32 (0) 2 277 54 52, correo electrónico: [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be).

**37.6. Propiedad Intelectual:** El software en el que se se muestran los servicios del banco (o de Raisin) a través de su página web o de su Página transaccional, así como el contenido de la Página web y la Página transaccional, incluyendo marcas y logotipos, están protegidos por derechos de propiedad intelectual. Ningún software, equipo, texto, información, imagen u otro contenido accesible o visible en la página web o transaccional puede ser copiado, reproducido, usado, distribuido, subido o descargado de la red, publicado o transmitido en cualquier formato o por cualquier medio, incluyendo el medio electrónico o mecánico, de fotocopia o grabación. El Cliente no puede duplicar la Página de internet o la transaccional del banco o cualquiera de sus otros servicios o contenidos, en cualquier otro servidor o medio sin el consentimiento previo escrito por parte del Banco.

**37.7. Idiomas:** Las presentes Condiciones generales, y los demás documentos aquí referidos como documentos que hayan de ponerse a disposición del Cliente (e.g., "Solicitud de Cuenta Raisin", "Listado de Tarifas", e "Intereses"), y cualquier otro documento contractual o pre contractual relacionado con la

possible following the reception of the complaint. The Client's complaint must be precise and exhaustive. If no answer may be given within a short period, for any reason whatsoever, the Bank shall endeavor to inform the Client thereof and shall indicate the period in which an answer may be expected and, as the case may be, what additional information could be useful to the treatment of the complaint. In the event that the complaint is not handled to the Client's satisfaction, the Client may submit it to the Mediation Service Banks Credit Investments (Rue Belliardstraat, 15-17, Box 8, 1040 Brussels, <http://www.ombudsfin.be>; [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)) in accordance with the conditions for the admissibility of such a complaint. The complaint may be submitted by registered letter, ordinary post, fax (fax: +32 3 545 77 79), electronic mail or via the online form available on [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be). If the complaint is admissible, the abovementioned service issues a non-binding opinion. The procedure occurs in writing only. The Bank may comply with the opinion but is not required to do so. Detailed information on the terms and conditions for such complaints is available from the site <http://www.ombudsfin.be>. The Client may also complain about the Payment Services provided by the Bank at the «Direction Générale Inspection économique » within the SPF Economie, Front Office - NG III, Boulevard du Roi Albert II 16, 3ème étage, 1000 Bruxelles », Tel : 32 (0)2 277 54 84, Fax: 32 (0) 2 277 54 52, email: [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be).

**37.6 Intellectual Property:** The software on which the functions offered by the Bank (or Raisin) on the Internet Site or on the Transactional Site any other of the Bank's services is based, as well as the content of the Internet Site and the Transactional Site, including brands and logos, are protected by intellectual property rights. No software, equipment, text, information, image or other work accessible or visible on the Internet Site or Transactional Site may be copied, reproduced, used, distributed, uploaded or downloaded, posted or trans- mitted in any form or by any means, including but not necessarily limited to electronic or mechanical means, photocopying or recording. The Client may not duplicate the Bank's Internet Site or Transactional Site or any other of its services, or their contents, on any other server or medium without the prior express written consent of the Bank.

**37.7 Languages:** These General Conditions, and the other documents referred to herein as documents to be made available to the Client (e.g., "Raisin Account Application", "Fee Schedule", and "Interests"), and any other contractual or pre-contractual document relating to the Raisin Account are

Cuenta Raisin están disponibles en inglés y en español. El Cliente podrá comunicarse con el banco, y el Banco con el cliente, en español.

available in English and Spanish. The Client may correspond with the Bank, and conversely, in Spanish.

### **38. LEY APLICABLE Y PROCEDIMIENTOS JUDICIALES**

**38.1. *Ley Aplicable y Foro:*** El acuerdo entre el Banco y el Cliente en relación con la Cuenta Raisin (y cualquier comunicación previa entre ambos y contacto posterior) y sujeto a los Términos y Condiciones estarán sujetos a las condiciones generales de la legislación belga. En caso de litigio, los tribunales de Bruselas tendrán jurisdicción exclusiva.

**38.2. *Servicio del Proceso y Elección de Domicilio:*** Si el Cliente no tiene residencia en Bélgica y no ha elegido un domicilio en Bélgica (en el sentido del artículo 39 del Código Judicial) a los efectos del acuerdo con el Banco relativo a la Cuenta con Pasas, se considerará que el Cliente ha elegido sin lugar a dudas un domicilio en el domicilio social del Banco. Todas las notificaciones judiciales incluyendo la notificación del proceso, la citación judicial, etc. Por lo tanto, puede ser entregado o entregado al Cliente en esa dirección. El Banco notificará al Cliente la recepción de dichos documentos por carta certificada con acuse de recibo. La carta certificada se considerará recibida por el Cliente en el momento de su presentación por los servicios postales, independientemente de que el Cliente reciba o no la carta o acuse de recibo de la misma en esa fecha.

**38.3. *Preescipción:*** Sin perjuicio de las disposiciones legales o las disposiciones contractuales establecidas en un plazo más corto, y sin limitación de las disposiciones que implican una pérdida del derecho del Cliente a reclamar como consecuencia de su inacción, su derecho del Cliente de emprender una acción judicial contra el Banco deberá expirar al final de un período de tres años a partir del hecho causante de las actuaciones.

### **38. APPLICABLE LAW & JUDICIAL PROCEEDINGS.**

**38.1 *Applicable Law and Forum:*** The agreement between the Bank and the Client relating to the Raisin Account (and any prior communication and contact on the same matter) and subject to the General Conditions shall be subject to Belgian law. In the event of litigation, the courts of Brussels shall have exclusive jurisdiction.

**38.2 *Service of Process and Election of Domicile:*** If the Client does not have a residence in Belgium, and has not chosen elected a domicile in Belgium (within the meaning of article 39 of the Belgian Judicial Code) for the purposes of the agreement with the Bank relating to the Raisin Account, the Client shall be deemed incontestably to have elected domicile at the registered office of the Bank. All judicial notifications including service of process, writ of summons, etc. May therefore be delivered to or served upon the Client at that address. The Bank shall Notify the Client of receipt of such documents by registered letter with acknowledgment of receipt. The registered letter shall be deemed received by the Client upon presentation by the postal services, whether or not the Client actually receives the letter or acknowledges receipt of that letter on that date.

**38.3 *Limitation Period:*** Without prejudice to mandatory legal provisions or contractual provisions providing for a shorter period, and without limitation to the provisions hereof implying a loss of the Client's right to complain as a result of the Client's inaction, the Client's right to take legal proceedings against the Bank shall expire at the end of a period of three years as from the event giving rise to the proceedings.

## VI. Listado de Tarifas de Keytrade Bank para el Producto Raisin / Keytrade Bank Fee Schedule for the Raisin Product

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En general, todos los servicios prestados por Raisin en la plataforma de Raisin GmbH y Keytrade Bank son gratuitos</b> para el cliente.</li> <li>• <b>Todos los servicios prestados por los bancos colaboradores son, por lo general, gratuitos</b> para el cliente, a menos que se describa lo contrario en el Listado de Tarifas del respectivo banco colaborador.</li> <li>• <b>Nuestro servicio de Atención al Cliente es gratuito:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por email: gratuito</li> <li>○ Por teléfono: los costes dependerán del operador de telecomunicaciones del cliente</li> <li>○ Por correo postal: el cliente podrá incurrir en costes postales</li> </ul> </li> <li>• Si transfiere dinero de la Cuenta Raisin a una cuenta que no sea en euro tenga en cuenta el tipo de cambio así como los costes incurridos por el cambio de moneda. Sin embargo, Keytrade Bank no realizará ninguna conversión de moneda. La cuenta Raisin sólo acepta y realiza transferencias en EUR – totalmente gratuitas.</li> <li>• Los días laborables corresponden a los días laborables bancarios (lunes - viernes), en Bruselas, Bélgica y Frankfurt, Alemania.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>In general, all services provided on the Raisin platform by Raisin GmbH and Keytrade Bank are free of charge</b> for the customer.</li> <li>• <b>All services provided by partner banks are generally free of charge</b> for the customer as well, unless described otherwise in the fee schedules of the respective partner bank.</li> <li>• <b>Our customer service is provided free of charge:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ By email: free</li> <li>○ By phone: the costs will be dependent on the customer's telecommunications provider</li> <li>○ By mail: the customer may incur postage costs</li> </ul> </li> <li>• If you transfer money to the Raisin Transaction Account from a non-euro account you will need to be aware of currency conversions as well as the costs incurred. However, Keytrade Bank will not make any currency conversions. The Raisin Transaction Account only accepts and initiates transfers in EUR – free of charge.</li> <li>• Business days correspond to bank working days (Monday – Friday) in both Brussels, Belgium and Frankfurt a.M., Germany</li> </ul> |
|--|---|

### Cuenta Raisin / Raisin Transaction Account

#### Los siguientes servicios son gratuitos:

- Apertura de la cuenta (incluyendo el procedimiento de identificación)
- Transferencias en EUR desde/hacia la Cuenta Raisin:
  - Desde/ hacia la cuenta de referencia
  - Desde/ hacia las cuentas con los bancos colaboradores de Raisin
- Mantenimiento de la cuenta
- Bloqueo/desbloqueo del acceso a la Plataforma Electrónica
- Cambio de los datos del cliente (p. ej., nombre, dirección)
- Modificación de los datos de la cuenta (p. ej., la cuenta de referencia)
- Confirmación del saldo al final del año natural
- Clave de acceso (PIN) y clave de seguridad mTAN para la Plataforma Electrónica
- Notificaciones y cargar/bajarse documentos en la Plataforma Electrónica
- Cierre de cuenta

#### The following services are provided free of charge

- Opening of the account (including identification procedure)
- EUR transfers to and from the Raisin Transaction Account:
  - To/from the reference account
  - To/from accounts with Raisin partner banks
- Ongoing account management
- Blocking/unblocking of access to the Online Banking System
- Change of customer data (e.g., name, address)
- Change of account data (e.g., reference account)
- Online balance confirmation at the end of the calendar year
- PIN and mobile TAN for the Online Banking System
- Notifications and download/upload of documents in the Online Banking System
- Account closure

### Servicios adicionales que tienen coste / Additional services for which fees apply

Por lo general, ofrecemos servicios de forma gratuita, pero, existen casos excepcionales en los que nos reservamos el derecho de cobrar una cuota por los siguientes servicios.

While in general we try to offer our services free of charge in exceptional cases we reserve the right to charge a fee for the following services.

- Emisión de duplicados de declaraciones y documentos de la cuenta bajo petición (si el banco ya ha cumplido con sus obligaciones de información): 10.00 EUR por solicitud
  - Envío de documentos y notificaciones por correo a petición: 5.00 EUR por solicitud
  - Confirmación del saldo (a petición del cliente y si el banco ya ha cumplido con sus obligaciones de información): 10.00 EUR por solicitud
  - Estas tasas se extraerán de la Cuenta Raisin de transacción del cliente (en caso de que no haya saldo en la cuenta de transacción, nos reservamos el derecho de no prestar este tipo de servicios).
- Issuance of duplicates of account statements and documents upon request (if the bank has already fulfilled its information obligations): 10.00 EUR per request
  - Sending documents and notifications by post upon request: 5.00 EUR per request
  - Balance confirmation (upon the customer's request and if the bank has already fulfilled its information obligations): 10.00 EUR per request
  - The fees will be deducted from the customer's Raisin Transaction Account (in case of no balance on the transaction account we reserve the right to not provide the above-mentioned services).

## VII. Información general sobre la protección de los depósitos / General information on the protection of deposits

Protección de los fondos en Keytrade Bank, sucursal belga de Arkéa Direct Bank SA (Francia):	Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR)
Límite de protección	100.000€ por depositante y por entidad de crédito (1) Las siguientes denominaciones comerciales forman parte de su entidad de crédito: Keytrade Bank y Fortuneo
En caso de que tenga más depósitos con la misma entidad de crédito:	Todos los depósitos que tenga con la misma entidad de crédito están protegidos y se sumarán, siendo la cantidad total máxima de depósito 100.000 EUR
En caso de que tenga cuentas compartidas con otra(s) persona(s):	El límite máximo de 100.000€ se aplicará a cada depositante por separado. El saldo de la cuenta conjunta se asigna entre sus cotitulares; los activos de cada participante se sumarán y se aplicará el cálculo del límite de garantía
Otras circunstancias particulares	Ver pie de nota (2)
Período para realizar el reembolso en caso de insolvencia de la institución de crédito:	Siete días laborables (3)
Divisa (para realizar el reembolso):	Euros
Datos de contacto:	Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR) 65, rue de la Victoire, 75009 París Telf.: +33 (0)1 58 18 38 08 Correo electrónico: <a href="mailto:contact@garantiedesdepots.fr">contact@garantiedesdepots.fr</a>
Más información:	Visite la página web del FGDR: <a href="http://www.garantiedesdepots.fr/">http://www.garantiedesdepots.fr/</a> Existe un acuse de recibo de este formulario cuando se firmen los Términos y Condiciones Especiales y la solicitud de apertura de cuenta. No habrá un acuse de recibo con la emisión anual del formulario después de la celebración del contrato o del acuerdo.
Acuse de recibo del depositante:	

- (1) Si un depósito no está disponible porque la entidad de crédito es incapaz de cumplir con sus obligaciones financieras, los depositantes serán reembolsados por el Fondo de Garantía de Depósitos de Francia (FGDR). Este sistema protege cantidades de hasta 100.000 EUR por persona y por institución de crédito. Esto significa que todos los depósitos de la misma entidad de crédito se suman para determinar el importe elegible de garantía (sujeto a la aplicación de disposiciones legales o contractuales relativas a la compensación con los saldos deudores de sus cuentas). El límite de compensación se aplica a este total. Los depósitos y las personas elegibles para esta garantía se mencionan en el artículo L. 312-4-1 del Código Monetario y Financiero francés (para más información, visite la página web del Fondo de garantía de depósitos de Francia (Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution))

Por ejemplo, si un cliente tiene una cuenta de ahorro elegible (excluyendo "livret A", libreta de desarrollo sostenible y libreta de ahorro popular) con un saldo de 90.000€ y una cuenta corriente con un saldo de 20.000€, la compensación se limitará a 100.000€. Este método también se aplica cuando una entidad de crédito opera con varias marcas comerciales. Arkéa Direct Bank opera bajo los siguientes nombres: Fortuneo y Keytrade Bank. Esto significa que todos los depósitos para la misma persona aceptados bajo estas marcas están cubiertos por una compensación máxima de 100.000€.

- (2) Principales casos específicos. Las cuentas conjuntas se dividen a partes iguales entre los cotitulares, a menos que exista una estipulación contractual que establezca otra base de distribución. La cuota atribuida a cada persona se añade a sus propias cuentas o depósitos y este importe total se beneficia de la garantía de hasta 100.000€. Las cuentas en las que al menos dos personas tengan derechos en su condición de copropietarios, socios de una sociedad, miembros de una asociación o de cualquier grupo similar sin personalidad jurídica independiente, se sumarán en el cálculo del límite del depositante como único

titular diferente de los copropietarios o socios. Las cuentas pertenecientes a un empresario individual de responsabilidad limitada (EIRL), abiertas para la asignación de sus activos profesionales y depósitos bancarios, se combinan y son aplicables a un único depositante, independientemente de las otras cuentas que posea. Las cantidades en depósitos (livrets A, livrets de développement durable (LDD) et livrets d'épargne populaire (LEP) están garantizadas independientemente del límite de 100.000€ aplicable a otras cuentas. Esta garantía se aplica a las cantidades depositadas en todos los depósitos para un mismo depositante, así como los intereses sobre la suma de los fondos hasta el límite de 100.000€. Para más información, por favor, visite la página web del Fondo de Garantía de Depósitos de Francia (Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Por ejemplo, si un cliente es titular de cuentas de libreta "livret A" y LDD con un saldo de 30.000€ y de una cuenta corriente con un saldo de 90.000€, se le cubrirán 30.000€ y en su cuenta actual posee un balance de 90.000€, será compensado, por un lado hasta 30.000€ por el dinero en su livret y, por otro, hasta 90.000€ en su cuenta corriente actual. Algunos depósitos de carácter excepcional (por ejemplo: una cantidad obtenida de una transacción inmobiliaria sobre una propiedad perteneciente al depositante; una cantidad que constituye una reparación de capital por los daños sufridos por el depositante; una cantidad que constituye el pago de capital de una prestación de pensión o de una herencia) se benefician de un aumento de la garantía por encima de 100.000€, durante un período de tiempo limitado después de su cobro (para cualquier aclaración sobre este punto, diríjase al sitio web del Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution)

- (3) Indemnización. El Fondo de Garantía de Depósitos de Francia garantiza que la compensación se conceda a los depositantes y a los beneficiarios de la garantía en los siete días laborables siguientes a la fecha en que la Autoridad de control prudencial y de resolución francesa (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) establezca la indisponibilidad de los depósitos de la entidad de crédito adherida en virtud del artículo L. 312-5 I, primer párrafo del Código Monetario y Financiero francés. Este plazo de siete días es aplicable desde el 1 de junio de 2016; antes de esa fecha, el plazo era de veinte días laborables. Esta fecha hace referencia a la indemnización que no requiere ningún tratamiento particular ni ninguna información adicional necesaria para determinar el importe al que se opta o la identificación del depositante. Si se requiere un tratamiento especial o información adicional, el pago de la indemnización se hará tan pronto como sea posible.

El Fondo de Garantía de Depósitos de Francia confirmará la devolución mediante el envío de un cheque por correo certificado con acuse de recibo, o actualizando la información necesaria en su página web, en un espacio abierto específicamente a tal efecto por el Fondo y accesible desde su página web oficial (ver a continuación), para que el beneficiario pueda confirmar la nueva cuenta bancaria en la que desea que se abone la indemnización mediante una transferencia bancaria.  
<http://www.garantiedesdepots.fr/>

- (4) Otra información importante. Como principio general, todos los clientes, ya sean depositantes o personas de negocios que tengan cuentas abiertas para fines personales y profesionales, estarán protegidos por el RGPD. En la página web del Fondo encontrará información sobre aquellas excepciones aplicables a determinados depósitos.

La información contenida en este documento se le proporciona de conformidad con las disposiciones del Artículo 4 del decreto de 27 de octubre de 2015 en relación con la información para depositantes sobre la garantía de depósitos.