

ONLINE & MOBILE BANKING

VOTRE BANQUE  
À PORTÉE DE MAIN



Grâce à votre Online & Mobile Banking, votre banque est toujours à portée de main. Avec votre ordinateur, tablette ou smartphone, accédez à votre Online Banking ou à l'application Nagelmackers Mobile Banking.

L'Online & Mobile Banking vous permettent notamment de :

- consulter vos comptes et effectuer des opérations ;
- visualiser les dépenses de votre/vos carte(s) de crédit et ajuster leurs options ;
- suivre votre portefeuille d'investissements ;
- réaliser des investissements par vous-même dans des obligations, actions et ETF ;
- contacter votre conseiller ou demander une assistance technique.

## **NOUVEAU**

Désormais, vous pouvez investir seul (une partie de) votre patrimoine, sans conseil. Achetez et vendez des obligations, des actions et des trackers (ETF) des plus grands marchés mondiaux, soigneusement sélectionnés par nos gestionnaires de fonds. Ainsi, vous ajoutez une touche personnelle à votre portefeuille d'investissements. Vous devez toutefois réussir au préalable le test de « Connaissance et expérience » du produit concerné.

**Nagelmackers continue en permanence à développer ses services digitaux dans un environnement sécurisé.** Découvrez comment vous connecter à votre Online Banking et à votre Mobile Banking à la page 5 et les fonctions disponibles aujourd'hui via votre Online & Mobile Banking aux pages 6 et 7.

**Et c'est encore plus facile avec itsme® !** L'application itsme® vous permet d'utiliser l'Online & Mobile Banking sans carte et en toute sécurité. Rendez-vous aux pages 8, 9 et 10 pour en savoir plus sur itsme®.

Nous vous rappelons également à la fin de ce fascicule quelques consignes de sécurité et autres renseignements pratiques que nous vous invitons à conserver à portée de main.

**On n'est jamais trop prudent !**

Ce fascicule a une valeur purement informative et non contractuelle. Les informations qui y sont mentionnées sont susceptibles d'être modifiées conformément aux dispositions du Règlement Online & Mobile Banking disponible dans toutes les agences de la banque et sur nagelmackers.be.

## Comment vous connecter à votre Online Banking ?

### Première connexion

1. Pour vous connecter avec l'application itsme®, munissez-vous de votre smartphone et de votre code utilisateur (User ID) qui vous a été remis lors de l'ouverture de votre compte. Si vous ne disposez pas d'itsme®, veuillez utiliser votre carte de débit Nagelmackers et un lecteur de carte Nagelmackers. Si vous ne possédez pas encore de carte de débit Nagelmackers et/ou de lecteur de carte Nagelmackers, veuillez contacter votre agence.
2. Cliquez sur le bouton « Online Banking » présent en haut à gauche sur toutes les pages de nagelmackers.be.
3. Introduisez votre numéro de carte ou votre code utilisateur (User ID) et cliquez sur « Se connecter avec itsme® » ou « Se connecter avec un lecteur de cartes ».
4. Suivez les instructions à l'écran.
5. Approuvez les Conditions Bancaires Générales de la banque.

Vous pouvez désormais accéder à l'Online Banking.

### Connexions suivantes

Suivez les étapes 1 à 3 pour accéder à votre Online Banking.

## Comment vous connecter à votre Mobile Banking ?

### Première connexion

1. Téléchargez sur votre tablette ou smartphone l'application gratuite Mobile Banking Nagelmackers dans Google Play (Android) ou l'App Store (iOS).
2. Connectez-vous avec itsme® ou votre lecteur de carte Nagelmackers et votre carte de débit Nagelmackers. Si vous avez plusieurs contrats ou un contrat Online Banking Plus, connectez-vous avec votre code utilisateur (User ID), que vous trouverez dans votre Online Banking, sous Gestion > Mon contrat > Code utilisateur.
3. Veuillez suivre les différentes étapes pour activer votre abonnement.
4. Ouvrez l'app Mobile Banking Nagelmackers, cliquez sur « Connexion » et introduisez votre code de profil personnel pour accéder à votre Mobile Banking.

### Connexions suivantes

Vous pourrez immédiatement accéder à votre Mobile Banking via l'app Mobile Banking Nagelmackers et votre code de profil personnel, votre empreinte digitale (FingerPrint) ou votre reconnaissance faciale (FaceID) si vous avez opté pour un de ces deux derniers types d'identification.

\* La mise à disposition d'un lecteur de cartes Nagelmackers est payante. C'est pourquoi nous vous recommandons de télécharger l'application gratuite itsme® pour vous connecter facilement. Pour plus d'informations, veuillez consulter la Liste Générale des Tarifs disponible sur nagelmackers.be et dans toutes les agences de la banque.

# Fonctions

## Online Banking/Online Banking Plus/Mobile Banking

Description	Online Banking	Online Banking Plus	Mobile Banking
			 
	Application sécurisée pour votre PC	Application sécurisée spécialement dédiée aux clients professionnels	Application (iOS ou Android) sécurisée pour vos tablette et smartphone
<b>Fonctions</b>			
Consultation du solde de vos comptes et des mouvements sur vos comptes	V	V	V
Gestion des comptes dont vous êtes (co)titulaire ou mandataire	V	V	
Consultation et gestion des limites de vos cartes de débit/credit.	V	V	V
Gestion des paramètres d'achats en ligne, de contactless et d'utilisation à l'étranger de vos cartes de débit/credit	V	V	V
Consultation des dépenses en cours de vos cartes de crédit	V	V	V
Blocage temporaire et déblocage de votre carte de crédit	V	V	V
Exécution de vos virements européens	V	V	V
Exécution de vos virements internationaux	V	V	
Exécution de paiements instantanés			V
Sauvegarde de vos bénéficiaires	V	V	V
Gestion de vos bénéficiaires	V	V	
Consultation et gestion de l'échéancier de vos virements	V	V	V
Ouverture de comptes supplémentaires	V	V	
Consultation, création, modification et suppression de vos ordres permanents	V	V	V
Consultation et gestion de vos domiciliations	V	V	
Consultation de vos placements ou de votre portefeuille Private Banking	V	V	V
Investir seul dans des obligations, actions ou trackers (ETF)	V	V	V
Personnalisation de votre application (alias compte, visualisation des produits...)	V	V	
Mise en place d'alertes (en cas de solde en dessous d'un certain seuil, d'opération sur carte de crédit...)	V	V	

NOUVEAU

Description	Online Banking	Online Banking Plus	Mobile Banking
			 
	Application sécurisée pour votre PC	Application sécurisée spécialement dédiée aux clients professionnels	Application (iOS ou Android) sécurisée pour vos tablette et smartphone
<b>Fonctions (suite)</b>			
Consultation des coordonnées de votre agence/conseiller/private banker	V	V	V
Modification de vos coordonnées et informations de contact	V	V	V
Prise de rendez-vous avec votre conseiller	V	V	V
Envoi de messages sécurisés	V	V	V
Consultation de vos crédits hypothécaires et prêts à tempérament privés	V	V	V
Connexion avec votre programme comptable		V	
Importation de lots de virements/domiciliations		V	
Exportation d'extraits de compte		V	
Encodage rapide par liste		V	
Gestion de groupes/Paiements récurrents de lots		V	
Gestion des accès : délégation de pouvoirs sur mesure		V	
Exécution de virements urgents		V	
Importation de chèques circulaires		V	
<b>Connexion</b>			
Via itsme® (après activation itsme®)	V	V	
Via lecteur de cartes Nagelmackers*	V	V	
Via code profil personnel à 6 chiffres			V
Via FingerPrint/FaceID			V

\* La mise à disposition d'un lecteur de cartes Nagelmackers est payante. C'est pourquoi nous vous recommandons de télécharger l'application gratuite itsme® pour vous connecter facilement. Pour plus d'informations, veuillez consulter la Liste Générale des Tarifs disponible sur nagelmackers.be et dans toutes les agences de la banque.

<b>Frais (hors frais accès internet)</b>	Ce service est compris dans le forfait de vos comptes à vue	Les frais d'utilisation de l'Online Banking Plus (renseignés sur la Liste Générale des Tarifs) sont prélevés trimestriellement	Ce service est compris dans le forfait de vos comptes à vue
<b>Limite d'utilisation</b>	Une limite d'utilisation standard de 5 000 EUR/7 jours est fixée par défaut mais vous pouvez demander à votre conseiller Nagelmackers de l'adapter temporairement ou définitivement à vos besoins.		

# itsme®, votre identité numérique !

## Connaissez-vous itsme® ?

itsme® est une application gratuite qui vous permet, à l'aide de votre smartphone, d'utiliser votre Online & Mobile Banking en toute sécurité. Avec l'application itsme®, vous pouvez prouver facilement qui vous êtes. Aujourd'hui, plus de 6,7 millions de Belges l'utilisent déjà pour s'identifier auprès de différents services en ligne, comme Tax-on-web.

## Quels sont les avantages d'itsme® ?

### Simple

Vous pouvez vous identifier et signer dans de nombreuses applications en ligne à l'aide d'un code unique de 5 chiffres (code itsme®), de votre empreinte digitale (FingerPrint) ou de votre reconnaissance faciale (FacID).

Vous n'avez plus besoin de carte pour vous connecter à l'Online Banking. itsme® est donc une alternative simple à la carte et au lecteur de cartes Nagelmackers\*.

### Sûr et fiable

L'application itsme® vous permet de voir le détail de ce que vous êtes en train de signer et vous donne donc une sécurité supplémentaire.

De plus, vos données personnelles sont en sécurité. itsme® respecte en effet la réglementation européenne relative aux moyens d'identification électronique ainsi que le règlement européen relatif à la vie privée (RGDP). Vous gardez toujours le contrôle, vous choisissez les données que vous souhaitez partager, quand et avec qui.

### Rapide

Vous pouvez vous identifier et signer rapidement.

### Pratique

Vous pouvez vous connecter à différents services en ligne sans lecteur de cartes. Vous pouvez utiliser itsme® sur la plupart des sites fédéraux, comme Tax-on-web, auprès de la plupart des banques et d'autres grandes entreprises.

Découvrez les partenaires itsme® sur <https://www.itsme.be/fr/partners>.

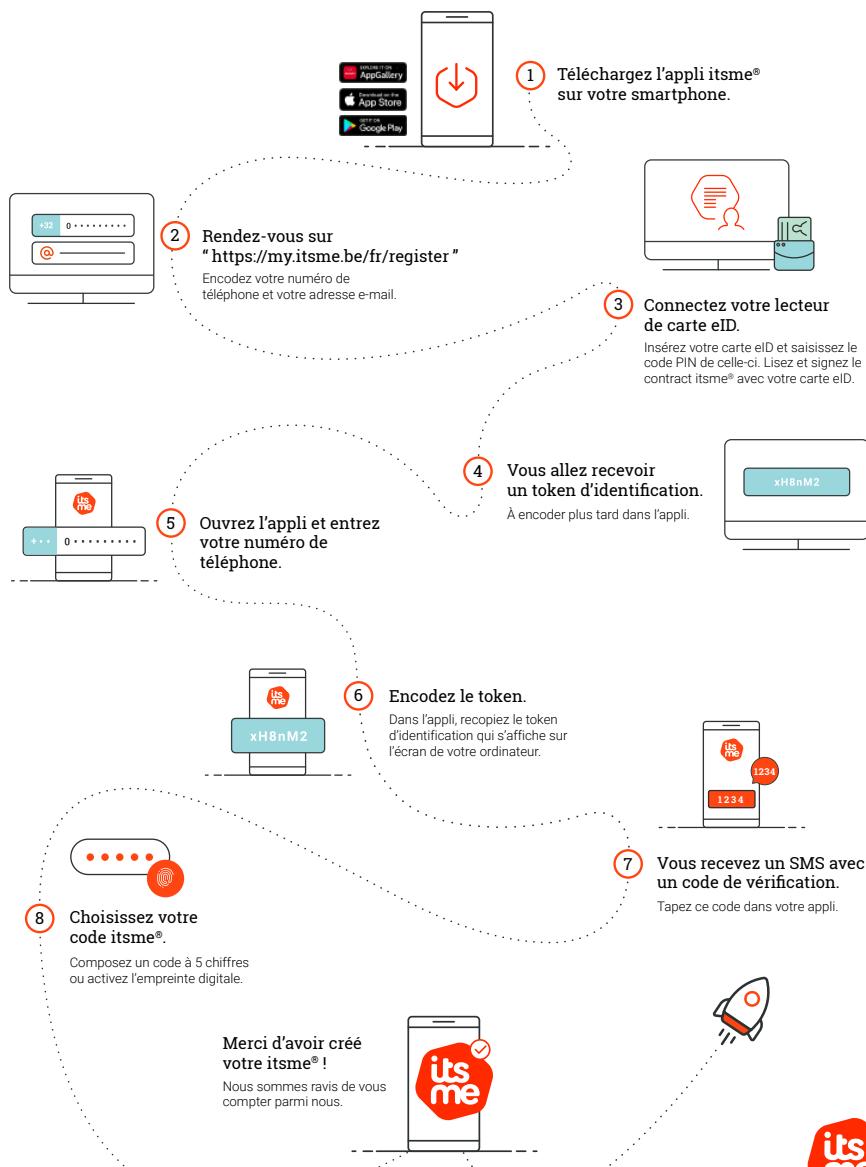
\* La mise à disposition d'un lecteur de cartes Nagelmackers est payante. C'est pourquoi nous vous recommandons de télécharger l'application gratuite itsme® pour vous connecter facilement. Pour plus d'informations, veuillez consulter la Liste Générale des Tarifs disponible sur nagelmackers.be et dans toutes les agences de la banque.



## Vous n'avez pas encore de compte itsme® ?

Pour commencer, installez l'application sur votre smartphone. Ensuite, munissez-vous de votre smartphone, de votre carte d'identité belge et d'un lecteur de carte d'identité. Enfin, suivez la procédure décrite ci-dessous.

Créez votre compte itsme® avec eID via <https://my.itsme.be/fr/register>.



## Comment fonctionne itsme® ?

Le fonctionnement de l'application s'appuie sur la combinaison unique de trois éléments : votre carte SIM, votre smartphone et votre code itsme® à 5 chiffres, votre empreinte digitale (FingerPrint) ou votre reconnaissance faciale (FaceID). Cette combinaison personnelle prouve sans équivoque que vous êtes bien celui ou celle que vous prétendez être, d'où l'appellation « It's me ».

Et en pratique ?



Source : itsme®

# Consignes de sécurité

Nagelmackers vous garantit un système de banque en ligne hautement sécurisé. Mais la sécurité sur internet passe aussi par vous. Voici quelques conseils.

## Protégez votre PC/tablette/smartphone

- Optez pour un **antivirus** performant et mettez-le régulièrement à jour.
- Ajoutez éventuellement un **pare-feu**.
- **Sécurisez votre wifi** et utilisez une clé de sécurité réseau ou un mot de passe.

## Profitez de votre Online Banking en toute sécurité

- **Connectez-vous uniquement via l'adresse sécurisée de l'Online Banking Nagelmackers :**

<https://onlinebanking.nagelmackers.be> ou sauvegardez ce lien dans vos favoris. Ne cliquez jamais sur un lien reçu par e-mail et évitez de naviguer vers notre site web via des moteurs de recherche pour prévenir la fraude par moteur de recherche.

- **Gardez secrètes toutes vos informations sensibles (mots de passe, numéros de compte, numéros de carte, 'response code'...).** Ne les communiquez pas par e-mail ou par téléphone. Nagelmackers ne vous demandera JAMAIS ces informations par e-mail ou via une fenêtre pop-up apparaissant durant votre connexion Online Banking, et nos collaborateurs ne vous réclameront JAMAIS vos données bancaires.
- **Ne signez que des opérations que vous avez avez vous-même encodées via un « response code »** (combinaison de chiffres s'affichant sur votre lecteur de cartes) **ou via itsme®**.
- **Ne donnez jamais suite à une demande de communication, notamment par téléphone, du « response code »** généré par le lecteur de cartes suite à l'utilisation combinée du lecteur de cartes, de la carte et du code PIN lié à la carte.
- **Quelque chose d'inhabituel se produit lors de votre connexion ? Stoppez immédiatement la transaction en cours** et contactez votre conseiller.
- **Fermez votre Online Banking immédiatement après avoir terminé vos opérations en cliquant sur le bouton « Déconnexion », et pas uniquement en fermant la fenêtre du navigateur.**
- **Consultez régulièrement vos extraits de compte** afin de vérifier qu'aucune opération douteuse n'a été enregistrée.

La plupart de ces points d'attention sont bien entendu de rigueur lorsque vous utilisez votre Mobile Banking.

## Que faire en cas de fraude ?

Vous avez constaté des mouvements suspects sur votre compte ? Vous êtes victime de phishing ou de vishing ? Vous avez communiqué vos codes M1 et M2 à une personne mal intentionnée ?

## Bloquez directement votre(vos) abonnement(s) Online & Mobile Banking

- soit via votre(vos) application(s) Online & Mobile Banking (en cliquant sur « Bloquer votre abonnement ») ;
- soit via Card Stop au +32 78 170 170 (24h/24 et 7 j/7).

Une fois votre(vos) abonnement(s) bloqué(s), plus aucune transaction ne pourra être effectuée depuis votre(vos) Online & Mobile Banking avec l'(les)abonnement(s) concerné(s).

Si vous bloquez votre(vos) abonnement(s) via Card Stop, vos cartes ne seront pas bloquées (sauf si vous le demandez explicitement à Card Stop). Vous pourrez donc continuer à les utiliser dans les commerces et sur les sites de commerces en ligne.

Pour débloquer votre abonnement Online & Mobile Banking, vous devrez contacter notre helpdesk au 02 229 69 40.

## Pour en savoir plus sur la sécurité sur internet...

On n'est jamais trop prudent lorsque l'on navigue sur internet ! C'est pourquoi nous vous invitons à :

- vous rendre sur [nagelmackers.be](http://nagelmackers.be) pour y (re)lire les articles sur la sécurité en ligne ;
- prendre connaissance des infos disponibles sur [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be), sous Sécurité.

## Renseignements pratiques

### Questions commerciales, remarques, suggestions ou plaintes

Allez dans « Mes messages » et cliquez sur « + Nouveau message » (Online Banking) ou sur « Contact » (Mobile Banking), choisissez le destinataire, rédigez votre message et envoyez-le. Vous recevezrez une réponse dans les plus brefs délais.

### Questions techniques

Dans ce cas, **adressez-vous à notre helpdesk au +32 2 229 69 40**, accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00 (excepté jours fériés).

### Prendre un rendez-vous avec votre conseiller

- **Cliquez sur « Prenez rendez-vous »** (Online Banking) **ou sur « Contact »** (Mobile Banking).
- **Choisissez une date.** Les disponibilités de votre conseiller vous sont proposées pour cette date.
- **Sélectionnez une heure.** Votre rendez-vous est aussitôt enregistré dans l'agenda de votre conseiller.