

ONLINE & MOBILE BANKING

**VOTRE BANQUE
À PORTÉE DE MAIN**



NAGELMACKERS

Grâce à votre Online & Mobile Banking, vous pouvez consulter vos comptes, effectuer des opérations, consulter votre portefeuille de placements... avec votre PC, tablette ou smartphone, où et quand bon vous semble. **Votre banque reste en permanence à portée de main.**

Votre Online & Mobile Banking vous permettent notamment aussi de :

- modifier les fonctionnalités de votre carte de débit/crédit ;
- consulter les dépenses en cours de votre carte de crédit ;
- bloquer votre abonnement Online & Mobile Banking si vous pensez avoir fait l'objet d'une fraude ;
- trouver facilement le numéro de Card Stop pour faire opposition en cas de vol ou de perte de votre carte de débit/crédit ;
- contacter votre conseiller ou le support technique par le biais d'une messagerie sécurisée ;
- ...

Nagelmackers continue en permanence à développer ses services digitaux dans un environnement sécurisé afin de répondre toujours davantage à vos attentes et besoins.

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 votre 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 flyer quelques consignes de sécurité et renseignements pratiques que nous vous invitons à conserver à portée de main.

On n'est jamais assez prudent !

Ce flyer 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. Munissez-vous de votre carte de débit Nagelmackers et d'un lecteur de cartes Nagelmackers*. Si vous ne disposez pas encore d'une carte de débit Nagelmackers et/ou d'un lecteur de cartes Nagelmackers*, contactez votre agence. Si vous désirez 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.
2. Cliquez sur le bouton 'Online Banking' présent en haut à droite 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 un lecteur de cartes' ou 'Se connecter avec itsme®'.
4. Suivez les instructions à l'écran.
5. Approuvez les Conditions Bancaires Générales de la banque.

Votre contrat Online Banking est à présent actif !

Connexions suivantes

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

Comment vous connecter à votre Mobile Banking ?

Première connexion

1. Dans votre Online Banking, allez dans Gestion > Mon contrat > Modules Online Banking et cochez 'Mobile Banking'.
2. Téléchargez sur votre tablette ou smartphone l'application gratuite Mobile Banking Nagelmackers dans Google Play (Android) ou l'App Store (iOS).
3. Connectez-vous avec votre lecteur de cartes Nagelmackers* ou avec itsme®. 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.
4. Suivez les différentes étapes et choisissez un code de profil personnel à 6 chiffres.
5. Ouvrez l'app Mobile Banking Nagelmackers sur votre smartphone, 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. Pour plus d'informations, consultez 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
Fonctions			
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 des limites de vos cartes de débit/crédit	V	V	V
Gestion des limites de vos cartes de débit/crédit	V	V	V
Gestion des paramètres d'achats sur internet, de contactless et d'utilisation à l'étranger de vos cartes de débit	V	V	V
Gestion des paramètres d'achats sur internet et d'utilisation à l'étranger de vos cartes de crédit	V	V	V
Consultation des dépenses en cours de vos cartes 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
Souscription de produits de placement	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	

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
Fonctions (suite)			
Consultation des coordonnées de votre agence/conseiller/private banker	V	V	V
Modification de vos coordonnées	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	
Connexion			
Via lecteur de cartes Nagelmackers*	V	V	
Via itsme® (après activation itsme®)	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. Pour plus d'informations, consultez la Liste Générale des Tarifs disponible sur nagelmackers.be et dans toutes les agences de la banque.

Frais (hors frais accès internet)	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
Limite d'utilisation	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 par exemple 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 (FaceID).

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 également l'utiliser sur la plupart des sites fédéraux, comme Tax-on-web, auprès de la plupart des banques et de nombreuses grandes entreprises. D'autres suivront à l'avenir.

Découvrez les partenaires itsme® sur

<https://www.itsme.be/fr/partners>.

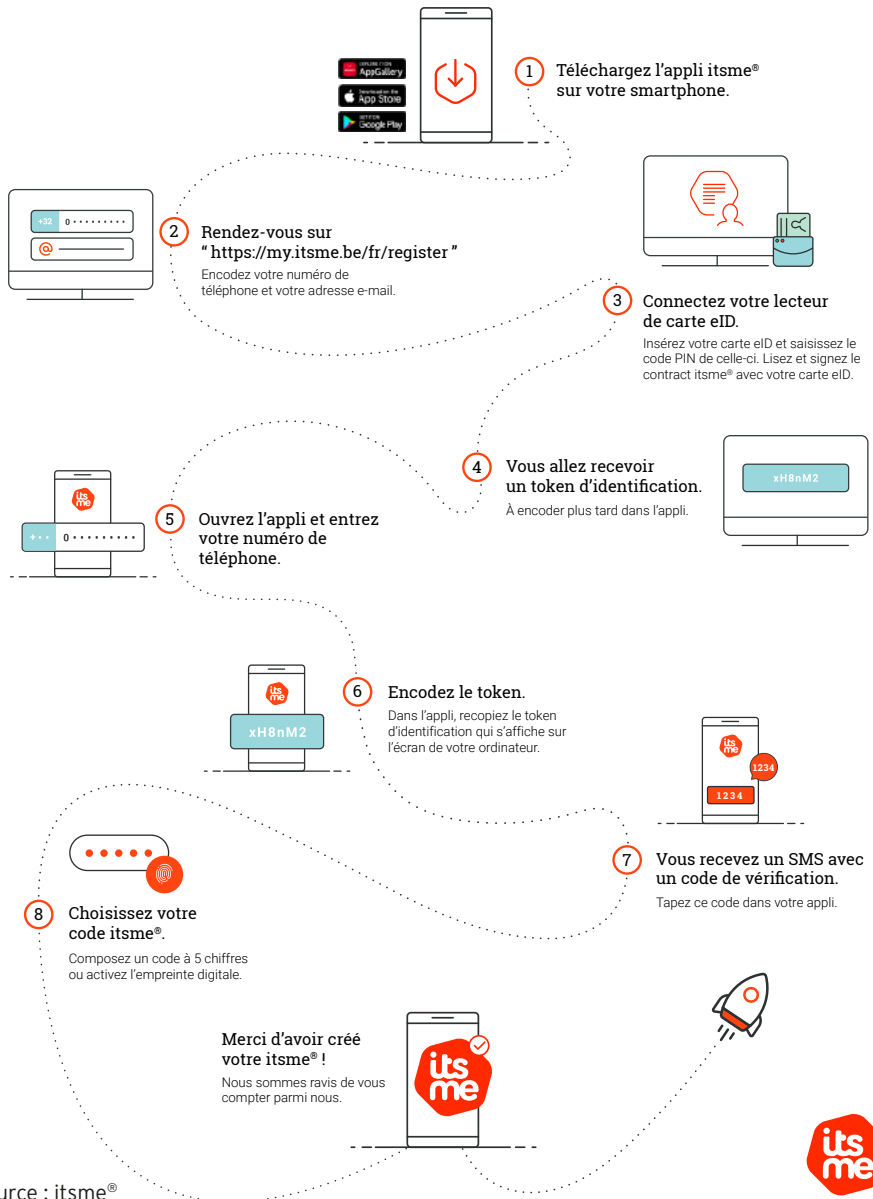
* La mise à disposition d'un lecteur de cartes Nagelmackers est payante. Pour plus d'informations, consultez la Liste Générale des Tarifs disponible sur [nagelmackers.be](https://www.nagelmackers.be) et dans toutes les agences de la banque.



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.

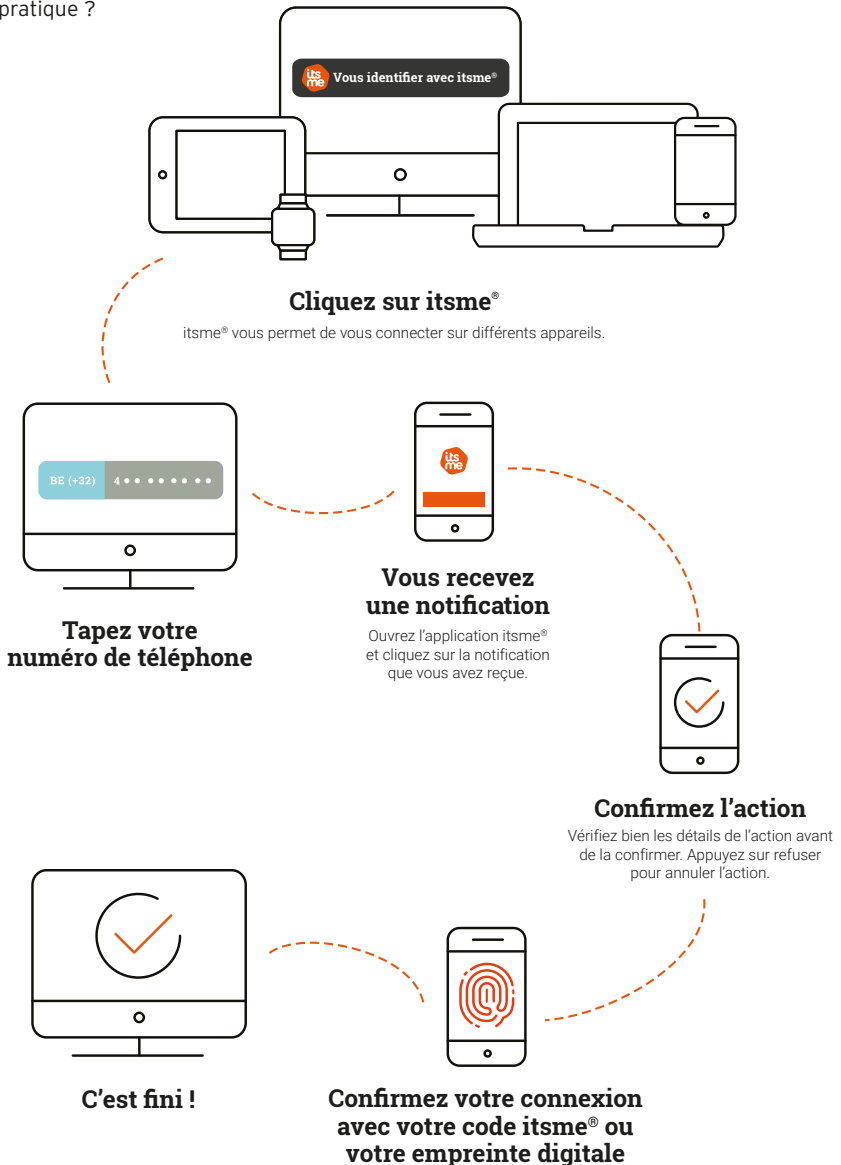
Créez votre compte itsme® avec eID via <https://my.itsme.be/fr/register>.



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** et un **anti-malware**.
- **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>. Ne cliquez jamais sur un lien reçu par e-mail.
- **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, via un 'response code' (combinaison de chiffres s'affichant sur votre lecteur de cartes) ou via itsme[®], que des opérations que vous avez vous-même encodées.**
- **Ne donnez jamais suite à une demande de communication, notamment téléphonique, 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'ait 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 personnes 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 jours/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 débloquent 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 assez prudent lorsque l'on navigue sur internet ! C'est pourquoi nous vous invitons à :

- vous rendre sur **nagelmackers.be** pour y (re)lire les articles publiés sous **Actualités > Sécurité** ;
- prendre connaissance des infos disponibles sur **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 recevrez une réponse dans les plus brefs délais.

Questions techniques

Dans ce cas, **adressez-vous à votre agence** durant les heures d'ouverture de celle-ci (voir nagelmackers.be) **ou à notre helpdesk au +32 2 229 69 40**, accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h (sauf 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.