

# Online & Mobile Banking

## Règlement

Le présent règlement remplace, à dater du 01.08.2020, toute version antérieure de ce règlement et, en particulier, la version précédente du 05.10.2015 (enregistrée le 11.09.2015 à Ottignies-Louvain-la-Neuve) et dont l'article 20 avait ensuite été adapté le 25.05.2018.

Les clients ont été informés de la présente modification le 26.05.2020 via leur messagerie Online & Mobile Banking.

Toute référence qui serait faite aux dispositions du Règlement Web Banking ou du Règlement Online Banking & Online Banking Plus dans tout document et communication de la banque renverra automatiquement aux dispositions équivalentes du présent Règlement Online & Mobile Banking.

### Article 1 - Le contrat-cadre

La mise à disposition, l'accès et l'utilisation de l'Online Banking (Plus) et du Mobile Banking sont régis par les Conditions Bancaires Générales de la banque telles que complétées par les dispositions du présent règlement, celles du Règlement 'Offre de Produits et Services' et sont, le cas échéant, complétées par les communications individualisées faites conformément aux dispositions du présent règlement.

Avec la tarification (document intitulé 'Liste Générale des Tarifs'), l'ensemble de ces dispositions forment le contrat-cadre qui détermine les coûts, les droits, les obligations et les responsabilités qui régissent la mise à disposition, l'accès et l'utilisation de l'Online & Mobile Banking.

Sauf les éventuelles communications personnalisées faites conformément au présent règlement (notamment les communications sur extraits de comptes), tous les éléments qui composent ce contrat-cadre demeurent à tout moment consultables en français et en néerlandais sur [nagelmackers.be/reglements](http://nagelmackers.be/reglements) et un exemplaire papier peut être mis à la disposition de l'utilisateur et du titulaire du compte sur simple demande dans toutes les agences de la banque.

### Article 2 - Définitions

Le présent règlement fait référence à certains termes dont les définitions sont données ci-dessous.

**Contrat-cadre** : ensemble des dispositions réglementaires et contractuelles définies à l'article 1 du présent règlement et qui sont applicables à la mise à disposition, à l'accès et à l'utilisation de l'Online & Mobile Banking.

**Online Banking** : application de banque à distance par internet de Nagelmackers qui offre les fonctionnalités décrites dans le présent règlement.

**Online Banking Plus** : application de banque à distance par internet de Nagelmackers qui permet à l'utilisateur de disposer, outre des fonctionnalités de l'Online Banking, d'options supplémentaires décrites dans le présent règlement.

**Online Banking (Plus)** : terme générique qui inclut l'ensemble des services de banque à distance connus sous la dénomination Online Banking et Online Banking Plus à l'exclusion du Mobile Banking.

**Mobile Banking** : application de banque à distance spécifiquement développée pour être téléchargée et installée sur les appareils de type smartphone et tablette disposant d'un accès à internet et qui offre les fonctionnalités décrites dans le présent règlement.

**Online & Mobile Banking ou Application** : terme générique qui inclut l'ensemble des applications de banque à distance connues sous la dénomination Online Banking, Online Banking Plus et Mobile Banking. Ce terme est donc utilisé lorsque certaines dispositions du règlement concernent indifféremment toutes ces applications de banque à distance.

**Utilisateur** : la personne physique à laquelle l'Online Banking ou l'Online Banking Plus et le Mobile Banking sont mis à disposition par la banque et qui les utilise soit en tant que (co)titulaire des comptes liés, soit en qualité de mandataire ou de représentant légal du titulaire.

**Titulaire (du compte)** : la personne physique ou morale qui est titulaire ou cotitulaire des comptes liés et, lorsque l'utilisateur agit comme mandataire ou représentant légal du titulaire du compte, la personne au nom et pour le compte de laquelle l'Application est utilisée. En cas de pluralité de titulaires, sauf mention contraire, le terme titulaire (du compte) vise l'ensemble des cotitulaires.

**Banque** : la Banque Nagelmackers S.A., ayant son siège social à 1210 Bruxelles (Belgique), avenue de l'Astronomie 23, TVA BE 0404.140.107.

**Comptes liés** : tous les comptes ouverts auprès de Nagelmackers auxquels l'utilisateur a accès lorsqu'il utilise l'Online & Mobile Banking.

**Compte de paiement** : compte pouvant être utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement telles que des versements, des retraits et des transferts de fonds vers tout bénéficiaire.

**Consommateur** : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, conformément à la définition du Code de droit économique. Lorsque l'utilisateur agit au nom et pour le compte du titulaire, sa qualité de consommateur est appréciée uniquement en fonction de la qualité du titulaire. Un titulaire ne sera jamais considéré par la banque comme un consommateur s'il est titulaire ou acquiert des produits ou services réservés aux clients professionnels.

**Opération de paiement** : opération impliquant le transfert de sommes d'argent (virements, ordres permanents, domiciliations) à l'exclusion des transactions liées à des investissements faits auprès de ou via la banque (opérations sur instruments financiers, placement à terme, plan d'épargne...).

**Carte (Nagelmackers)** : carte de débit ou carte spécifique d'accès à l'Application émise par la banque et dont l'utilisateur est titulaire.

**Jours ouvrables bancaires** : les jours, tels que définis à l'article 38 des Conditions Bancaires Générales, où la banque est accessible pour exercer une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement.

### Article 3 - La procuration électronique

1. La banque tient à la disposition du titulaire du compte des formulaires de procuration sous seing privé afin de lui permettre de donner sur ses comptes une procuration électronique pour permettre à un mandataire d'effectuer des opérations en son nom et pour son compte. Comme mentionné en note introductive du règlement, toute référence au Règlement Web Banking qui serait faite sur un formulaire de procuration électronique renvoie exclusivement au présent règlement.

A l'exclusion de son § 4, l'article 3 des Conditions Bancaires Générales relatif à la procuration générale sur compte, tel que complété/amendé le cas échéant par les dispositions du présent règlement, est applicable à la procuration électronique.

Cette procuration électronique permet au mandataire d'avoir accès et d'utiliser sous sa seule signature, sans intervention du titulaire, l'Online & Mobile Banking ainsi que l'application Isabel moyennant acceptation préalable des règlements de ces produits. La procuration électronique ne permet donc pas au mandataire d'effectuer d'opération sur le(s) compte(s) sur le(s)quel(s) porte cette procuration en dehors de l'usage de ces applications de banque à distance.

2. Si, pour un même compte, le mandataire dispose en même temps d'une procuration générale sur compte au sens de l'article 3 des Conditions Bancaires Générales et d'une procuration électronique, les principes suivants s'appliqueront.

- Toute suppression de la procuration générale sur un compte entraînera la suppression automatique de la procuration électronique sur ce compte et inversement ; ce principe est absolu et s'applique indépendamment du fait qu'une des procurations aurait été accordée postérieurement à l'autre.
- Pour la détermination des éventuels plafonds d'utilisation des applications de banque à distance et dans la mesure où le contrôle de ces plafonds est exercé par la banque en application des Conditions Bancaires Générales, la procuration électronique prime sur la procuration générale. Il en découle que la détermination des éventuelles limites d'utilisation de l'Online & Mobile Banking et d'Isabel, sera effectuée uniquement sur la base des limites fixées dans la procuration électronique, à l'exclusion des limites fixées dans la procuration générale même si celle-ci devait être postérieure à et/ou plus restrictive que la procuration électronique.

### Article 4 - Identification de l'utilisateur pour autoriser l'accès et la signature

En fonction de l'action à entreprendre et de l'application utilisée (Online Banking (plus) ou Mobile Banking), l'utilisateur peut s'identifier pour accéder à l'Application et signer des transactions en utilisant les moyens d'accès et signature décrits ci-dessous. Tenant compte notamment de l'évolution éventuelle de la réglementation applicable, des évolutions technologiques et des exigences de sécurités, les moyens d'accès et de signature décrits ci-dessous sont susceptibles d'évoluer avec le temps, par l'ajout de nouveaux moyens et/ou par la suppression ou l'adaptation des moyens existants.

L'utilisateur accepte que l'utilisation de ces moyens d'accès et de signature constitue sa signature électronique et apporte par conséquent une preuve suffisante de son identification et de sa signature en tant qu'utilisateur de l'Online & Mobile Banking (Plus). L'utilisateur reconnaît par ailleurs la validité des accès et des transactions effectués par l'utilisation correcte validée par la banque des moyens d'accès et de signature décrits ci-dessous, tant pour ce qui concerne leur existence que pour leur contenu.

Les accès et signatures effectués dans l'Online & Mobile Banking sont intégralement et valablement traçables par le biais des logs informatiques de la banque, le cas échéant complétés par les données conservées au cours du processus d'identification et de signature effectué par Belgian Mobile ID en cas d'utilisation de l'app itsme. Ceux-ci formalisent l'enregistrement de la trace informatique générée par chaque étape franchie par l'utilisateur ainsi que le détail lié. Toute reproduction du contenu de ces logs sur tout support quelconque est réputée conforme à l'original et est opposable, comme moyen de preuve, à l'utilisateur qui contesterait avoir accès à l'Application et avoir signé avec succès des transactions en utilisant un des moyens décrits dans le présent article. L'utilisateur demeure libre d'apporter la preuve du contraire.

#### App Itsme

Itsme est une application pour les appareils mobiles Android ou iOS (ou tout système similaire qui pourrait être compatible à l'avenir) de Belgian Mobile ID ([www.belgianmobileid.be](http://www.belgianmobileid.be)) ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Place Sainte-Gudule 5 (BCE n°541 659 084) permettant, si l'option est disponible, à l'utilisateur de s'identifier et de signer des transactions de manière sécurisée.

L'utilisation d'itsme impose la création préalable d'un compte itsme par l'utilisateur qui se déroule exclusivement entre l'utilisateur et Belgian Mobile ID (le cas échéant par l'intervention d'un de ses contrôleurs d'identité). La banque ne joue aucun rôle lors du processus de création du compte itsme qui relève de la compétence et de la responsabilité de Belgian Mobile ID. Pour effectuer la création de son compte, l'utilisateur doit installer l'app itsme sur son smartphone via le store virtuel lié à son appareil.

Lorsqu'il est créé, le compte itsme est lié à la carte SIM de ce téléphone et le code itsme que l'utilisateur déterminera à cette occasion. L'utilisateur peut également lier à son app itsme ses données biométriques enregistrées sur son smartphone.

Lorsque l'Online & Mobile Banking permet à l'utilisateur d'utiliser itisme comme moyen d'accès et de signature, il sera renvoyé vers une page où il sera invité à communiquer son numéro de téléphone lié au smartphone sur lequel il a procédé à la création de son compte itisme. Cette étape de renvoi ne s'applique toutefois pas lorsque l'utilisateur utilise itisme comme moyen d'accès et de signature du Mobile Banking également installé sur ce même smartphone. Une notification lui sera ensuite adressée dans son app itisme l'invitant, selon l'action à entreprendre qui sera clairement décrite dans cette notification, à s'identifier pour accéder à l'Online & Mobile Banking ou à signer la transaction envisagée. L'identification sera réalisée par itisme par la vérification de l'utilisation correcte et combinée (i) de ce smartphone, (ii) de la carte SIM liée et (iii) du code itisme ou de l'empreinte digitale ou d'une autre donnée biométrique de l'utilisateur préalablement associé à cet appareil.

En cas d'identification correcte par itisme, la demande d'accès ou de signature est adressée à la banque qui devra s'assurer de la correspondance entre l'identité de la personne identifiée par itisme et celle de l'utilisateur enregistrée dans sa propre base de données client. Dans le seul but de vérifier cette correspondance, le numéro de téléphone et le numéro de registre national de la personne identifiée via itisme seront adressés à la banque. Uniquement si l'identification de l'utilisateur est confirmée après vérification de la correspondance entre les données reçues et celles enregistrées dans sa propre base de données, l'accès à l'Online & Mobile Banking ou la signature de la transaction envisagée sera validé par la banque. Lors du processus d'identification effectué dans l'app itisme, l'utilisateur est clairement informé des données personnelles qui seront échangées avec la banque dans le seul but d'assurer son identification et est invité à confirmer cette action.

Après plusieurs tentatives d'identification incorrecte, l'accès au compte itisme de l'utilisateur pourra être bloqué par Belgian Mobile ID pour des raisons de sécurité.

#### Données biométriques

Les smartphones ou autres appareils mobiles utilisent diverses technologies dites biométriques pour s'assurer que la personne qui déverrouille l'appareil est bien son utilisateur. Il s'agit actuellement principalement des technologies de reconnaissance faciale, de scanner d'iris et de lecture d'empreintes digitales qui, étant fondées sur des données biométriques uniques à chaque individu, permettent d'identifier son possesseur s'il les a préalablement enregistrées dans l'appareil. A défaut de concordance entre les données enregistrées et celles relevées sur la personne qui tente d'utiliser l'appareil, il ne se déverrouillera pas.

L'enregistrement des données biométriques du client dans son smartphone ou autres appareils mobiles compatibles et leur utilisation ultérieure se déroulent sous la responsabilité exclusive de l'utilisateur et du fournisseur de la technologie utilisée à cette fin. La banque ne joue en effet aucun rôle lors du processus d'enregistrement des données dans l'appareil ni lors de la vérification de l'identité de l'utilisateur au moyen de ses données biométriques.

Dans la mesure où l'utilisateur les a enregistrées dans son appareil mobile sur lequel il utilise le Mobile Banking et en fonction de l'action à entreprendre, l'utilisateur peut utiliser ses données biométriques comme moyen d'accès et de signature. Toutefois, pour éviter toute utilisation illicite du Mobile Banking, l'utilisateur a l'obligation de s'assurer qu'à tout moment, seules ses données biométriques personnelles sont enregistrées dans cet appareil.

Dans le cadre de l'Online & Mobile Banking, les données biométriques de l'utilisateur sont uniquement lues en vue d'assurer son identification pour permettre l'accès et, le cas échéant, la signature de transactions. La banque ne conserve pas ces données ni ne les utilise à d'autres fins.

#### Carte Nagelmackers et lecteur de cartes

L'utilisateur peut, si l'option est disponible, utiliser sa carte Nagelmackers comme moyen d'accès et de signature dans l'Online & Mobile Banking.

Pour ce faire, l'utilisateur encodera son code d'accès personnel (code utilisateur) ou, le cas échéant, le numéro de sa carte pour se connecter à l'Application. Ensuite, l'utilisation combinée du lecteur de cartes fourni par la banque, de la carte et du code secret lié à la carte (code PIN) générera un code d'identification à usage unique qui permet à l'utilisateur d'accéder à l'Application et, le cas échéant, de signer des transactions.

Dans la mesure où l'utilisateur utilise une carte de débit comme moyen d'accès et de signature, toutes les dispositions du Règlement des services liés à la carte de débit s'appliquent (et donc notamment les dispositions relatives à la sécurisation de la carte et du code PIN (code secret) lié à la carte).

#### Code secret

Après l'activation de sa première connexion au Mobile Banking, l'utilisateur créera un profil d'utilisateur spécifique à l'appareil mobile concerné. Lors de la procédure de création de son profil, l'utilisateur déterminera un code secret personnel qui sera associé à son profil et à son fichier d'identification présent sur le smartphone ou la tablette utilisé à cette occasion. Si l'utilisateur souhaite utiliser le Mobile Banking sur différents appareils mobiles, il devra exécuter la procédure de création de profil et, donc, de détermination d'un code secret, sur chaque appareil concerné. Un appareil mobile ne peut en effet contenir qu'un seul profil d'utilisateur.

#### Confirmation de transaction

Après s'être connecté au Mobile Banking soit par l'utilisation de son code secret soit au moyen de l'identification de ses données biométriques, l'utilisateur peut exécuter certaines transactions en Mobile Banking par simple clic sur le bouton de confirmation affiché après encodage de l'opération.

### Article 5 - Adhésion à l'Online & Mobile Banking et description des fonctionnalités

#### Dispositions générales

L'Online Banking (Plus) et le Mobile Banking sont des applications de banque à distance par internet permettant à l'utilisateur d'effectuer une série d'opérations et de consultations sur les comptes liés au moyen, selon l'application concernée, d'un ordinateur et/ou d'un smartphone et/ou d'une tablette connecté(e)(s) à internet. L'Online Banking (Plus) et le Mobile Banking sont complémentaires et techniquement liés de sorte que toute adhésion à l'Online Banking (Plus) entraînera automatiquement une adhésion au Mobile Banking et inversement. L'adhésion à l'Online & Mobile Banking s'effectue donc, au choix de l'utilisateur, soit via l'Online Banking, soit via le Mobile Banking.

La banque fixe librement sa politique de mise à disposition de l'Application. Par conséquent, sous réserve d'éventuelles dispositions légales contraignantes, la banque décide librement de donner ou non une suite favorable à toute demande d'adhésion à l'Application et n'est pas tenue de motiver un éventuel refus.

Lorsque l'utilisateur agit en qualité de mandataire du titulaire du compte, il agit au nom et pour le compte du titulaire du compte. Le titulaire du compte est donc tenu vis-à-vis de la banque des obligations, reconnaissances ou tout autre engagement quelconque découlant de l'utilisation de l'Application par son mandataire, sans préjudice le cas échéant des possibilités éventuelles pour la banque d'engager la responsabilité personnelle du mandataire. Le fait que le mandat dont disposerait l'utilisateur sur les comptes liés soit limité en montant (ex. un mandat qui n'autorise pas la signature d'opérations de paiement) ne le prive pas du droit d'adhérer à l'Online & Mobile Banking sans l'intervention du titulaire du compte, de l'utiliser dans les limites de son mandat et, le cas échéant, de sélectionner dans l'Application des options payantes supplémentaires (notamment dans le cadre de l'Online Banking Plus) dont le montant sera débité d'un compte lié conformément aux dispositions du présent règlement.

Certaines fonctionnalités de l'Online Banking (Plus) et/ou du Mobile Banking peuvent être limitées ou rendues inaccessibles pour certains comptes liés en vertu de dispositions légales, du contrat-cadre et/ou pour des raisons d'ordre technique, d'opportunité ou de sécurité. La banque n'est pas tenue de motiver l'inaccessibilité de certaines transactions ou fonctionnalités.

A titre d'exemple, la banque peut rendre certaines fonctionnalités inaccessibles pour les raisons suivantes :

- lorsqu'en exécution du Règlement Offre de Produits et Services, certaines fonctionnalités sont réservées aux clients Premium ou Nagelmackers ;
- vu la qualité de l'utilisateur (mandataire ou représentant légal du titulaire) ;
- vu la capacité limitée du titulaire (enfant mineur, personne placée sous protection judiciaire...);
- vu les particularités des comptes liés (pouvoirs de signature complexes non gérables dans l'Application, litige entre cotitulaires, comptes liés à un dossier contentieux, comptes bloqués suite à un décès ou la demande des autorités judiciaires...).

La banque s'engage à ne jamais envoyer ou mettre à disposition de ses clients un accès à l'Application qui n'a pas été expressément sollicité.

#### Adhésion via l'Online Banking

L'adhésion via l'Online Banking s'opère exclusivement à distance pour des utilisateurs préalablement correctement identifiés par la banque au sens des Conditions Bancaires Générales. Pour ce faire, l'utilisateur introduit initialement sur le site internet de la banque ([www.nagelmackers.be](http://www.nagelmackers.be)) soit son code utilisateur personnel que la banque lui a préalablement transmis, soit le numéro de sa carte Nagelmackers. La banque se réserve le droit, notamment pour des raisons de sécurité, d'imposer l'utilisation d'un code utilisateur ou de compléter le processus de connexion d'une quelconque autre manière.

Pour assurer l'identification à distance de l'utilisateur et lui permettre de signer son adhésion à l'Online & Mobile Banking, l'utilisateur peut opter soit pour la solution 'carte Nagelmackers et lecteur de cartes', soit la solution 'App Itisme'. La solution itisme est requise pour les utilisateurs qui ne disposent pas d'une carte Nagelmackers.

Par le biais de l'écran initial d'adhésion à l'Online & Mobile Banking, la banque fournit à l'utilisateur le Règlement Online & Mobile Banking et la Liste Générale des Tarifs sur support durable. Il peut consulter, imprimer et sauvegarder librement ces documents dont il doit ensuite en confirmer explicitement la prise de connaissance. Il s'agit d'une étape obligatoire dans le processus d'adhésion à laquelle il ne peut en aucun cas être dérogé.

L'utilisateur reconnaît donc que, par la finalisation de sa demande d'accès à l'Online & Mobile Banking, la banque lui a fourni dans la langue choisie (français ou néerlandais) et sur un support électronique durable (qui permet à l'utilisateur de le consulter et de le sauvegarder sur son appareil), le Règlement Online & Mobile Banking et la Liste Générale des Tarifs sur lesquels, vu sa validation finale en bout de processus, il n'a émis aucune réserve. Ces documents demeurent également à tout moment disponibles à la demande dans toutes les agences de la banque et, en accès libre, sur le site [www.Nagelmackers.be/reglements](http://www.Nagelmackers.be/reglements) (sur support durable téléchargeable et facilement imprimable).

L'ensemble de ce processus d'adhésion est intégralement et valablement traçable par le biais des logs informatiques de la banque, le cas échéant complété par les données conservées au cours du processus d'identification effectué par Belgian Mobile ID. Ceux-ci formalisent l'enregistrement de la trace informatique générée par chaque étape franchie par l'utilisateur ainsi que le détail lié. Le passage obligatoire par l'écran initial d'adhésion et sa validation par l'utilisateur sont donc entièrement traçables au travers des logs. Toute reproduction du contenu de ces logs sur tout support quelconque est réputée conforme à l'original et est opposable, comme moyen de preuve, à l'utilisateur qui contesterait avoir validé les différentes étapes d'adhésion décrites dans le présent article. L'utilisateur demeure libre d'apporter la preuve du contraire.

#### Adhésion via Mobile Banking

L'adhésion via le Mobile Banking s'opère exclusivement à distance pour des utilisateurs préalablement correctement identifiés par la banque au sens des Conditions Bancaires Générales. Pour ce faire, l'utilisateur doit préalablement télécharger sur son appareil mobile l'application Mobile Banking de Nagelmackers sur le 'store' correspondant au système utilisé (iOS, Android ou tout système similaire qui pourrait être compatible à l'avenir).

L'utilisateur introduit initialement dans le Mobile Banking soit son code utilisateur personnel que la banque lui a préalablement transmis, soit le numéro de sa carte Nagelmackers. La banque se réserve le droit, notamment pour des raisons de sécurité, d'imposer l'utilisation d'un code utilisateur ou de compléter le processus de connexion d'une quelconque autre manière.

Pour assurer l'identification à distance de l'utilisateur et lui permettre de signer son adhésion à l'Online & Mobile Banking, l'utilisateur peut opter soit pour la solution 'carte Nagelmackers et lecteur de cartes', soit pour la solution 'App itisme'. La solution itisme est requise pour les utilisateurs qui ne disposent pas d'une carte Nagelmackers. Lors de cette procédure,

L'utilisateur créé son profil d'utilisateur Mobile Banking sur son appareil mobile et détermine le code secret qui y sera lié. Il peut également décider de lier à son profil ses données biométriques enregistrées dans son appareil pour les utiliser comme moyen d'accès et, si l'option est disponible, de signature dans le Mobile Banking.

Les alinéas 3 à 5 du titre 'Adhésion via l'Online Banking' de cet article 5 ci-dessus portant sur la prise de connaissance du Règlement Online & Mobile Banking et de la Liste Générale des Tarifs ainsi que sur la traçabilité informatique du processus d'adhésion à l'Online & Mobile Banking s'appliquent également, mutatis mutandis, à l'adhésion via Mobile Banking.

A défaut de réaliser la procédure d'adhésion telle que décrite ci-dessus, l'utilisateur pourra librement télécharger l'application Mobile Banking sur smartphone et/ou tablette mais ne pourra pas s'y connecter.

L'utilisateur peut à tout moment désactiver son Mobile Banking via un onglet spécifique créé à cet effet dans l'Online Banking (Plus). Dans les hypothèses visées à l'article 14, l'utilisateur est tenu de procéder à cette désactivation pour des raisons de sécurité.

#### Description des fonctionnalités

Sous réserve des restrictions mentionnées sous le titre 'Dispositions générales' de cet article 5, tous les comptes ouverts auprès de la banque sur lesquels l'utilisateur dispose d'un droit de consultation ou de signature en qualité de titulaire et/ou mandataire ou représentant légal du titulaire du compte sont en principe automatiquement accessibles dans l'Online & Mobile Banking. Cet ajout automatique s'applique tant aux comptes existants lors de l'adhésion à l'Online & Mobile Banking qu'aux éventuels comptes ouverts ultérieurement et dont l'ajout dans l'Online & Mobile Banking ne nécessitera plus de nouvelle demande de sa part.

L'application Online Banking offre notamment les fonctionnalités suivantes sur les comptes liés.

- Consultation des données du contrat web (notamment du plafond d'utilisation)
- Consultation du solde et de l'historique
- Consultation et gestion des extraits de compte
- Consultation des communications légales obligatoires adressées par la banque
- Consultation détaillée des comptes-titres
- Gestion des cartes de paiement (relevé des dépenses, limites de paiement, dés(activation) de certaines options)
- Gestion des ordres permanents
- Gestion des domiciliations
- Gestion du Mobile Banking (activation et désactivation d'accès)
- Transferts entre comptes propres et virements vers des comptes de tiers
- Gestion de l'échéancier de paiement et des bénéficiaires
- Activation du service d'alerte par courriel (e-mail)
- Ouverture de comptes à vue et d'épargne en euro
- Ouverture de comptes à terme (de 1 à 10 ans) en euro
- Ouverture de comptes-titres
- Achat et vente d'instruments financiers

L'application Online Banking Plus permet à l'utilisateur d'ajouter des fonctionnalités supplémentaires à celles déjà incluses dans l'Online Banking. Ces fonctionnalités optionnelles complémentaires sont les suivantes.

- Lots de virements
- Virements urgents
- Lots de virements récurrents
- Extraits électroniques au format CODA2
- Gestion des accès
- Lots de domiciliations
- Lots FTP

L'utilisateur peut prendre connaissance de la description de chaque fonctionnalité supplémentaire dans Online Banking (Plus) (plus précisément dans l'écran de sélection des fonctionnalités de l'Online Banking Plus) avant de faire son choix.

La banque attire spécifiquement l'attention de l'utilisateur sur le fait que les fonctionnalités optionnelles accessibles uniquement dans l'Online Banking Plus ont été développées pour répondre aux besoins plus spécifiques de la clientèle professionnelle. Tout client agissant à titre privé doit apprécier au préalable la pertinence de souscrire à l'Online Banking Plus et aux fonctionnalités supplémentaires liées.

L'application Mobile Banking offre notamment les fonctionnalités suivantes sur les comptes liés.

- Consultation du solde et de l'historique
- Consultation et gestion de la messagerie
- Consultation détaillée des comptes-titres
- Transferts entre comptes propres et virements nationaux vers comptes de tiers (paiement instantané disponible en fonction du type d'opération de paiement)
- Gestion de l'échéancier de paiement
- Gestion des cartes de paiement (relevé des dépenses, dés(activation) de certaines options)

La banque se réserve le droit de limiter, pour des raisons de sécurité, l'accès à certaines fonctionnalités en particulier pour les nouveaux abonnements à l'Online & Mobile Banking et d'adapter les fonctionnalités disponibles (ajout de nouvelles fonctionnalités ou modification et suppression de fonctionnalités existantes) moyennant si nécessaire communication faite conformément au présent règlement.

#### Plafonds d'utilisation

L'utilisateur peut exécuter des transferts de fonds à partir des comptes liés vers tout autre compte bancaire en Belgique et à l'étranger dans les limites des opérations possibles vu la nature du compte (compte à vue, d'épargne...). L'utilisateur peut exécuter de tels transferts de fonds pour un montant maximum de 5 000 EUR par semaine. La banque et l'utilisateur ou le titulaire du compte peuvent librement convenir de déroger à ce plafond par défaut et de fixer un autre plafond conforme aux besoins de l'utilisateur notamment lors de la demande initiale d'accès à l'Application. Tout plafond défini de commun accord entre la banque et l'utilisateur ou le titulaire du compte remplace le plafond par défaut fixé dans le présent règlement. Un tel plafond n'est en toute hypothèse pas applicable aux transferts exécutés entre comptes liés ni aux opérations d'investissement dans des produits commercialisés par la banque exécutées via l'Application (investissement en compte à terme ou en instruments financiers par exemple).

Lorsque l'utilisateur souhaite augmenter ce plafond d'utilisation, la banque ne peut exercer qu'un contrôle extrêmement marginal de la pertinence de cette augmentation. Il en découle qu'il incombe à l'utilisateur de définir des plafonds réellement conformes à ses besoins afin de limiter le dommage potentiel pouvant résulter d'une utilisation non autorisée de l'Online & Mobile Banking en privilégiant, en cas d'opérations exceptionnelles, des augmentations temporaires.

Notamment pour des raisons de sécurité au sens le plus large (soupçon de tentative de fraude, comportement atypique de l'utilisateur, modification de l'environnement informatique de l'utilisateur...), en cas de contentieux entre la banque et l'utilisateur ou le titulaire du compte, de position débitrice sur le compte lié, la banque dispose du droit de diminuer, avec effet immédiat, le plafond d'utilisation.

La banque se réserve également le droit de mettre en place un système d'adaptation automatique périodique du plafond d'utilisation. Dans un tel cas, le plafond peut être automatiquement adapté en fonction de l'utilisation effective de l'Application par l'utilisateur. Toute adaptation du plafond est signalée à l'utilisateur dans l'Application lors de sa première connexion qui suit l'adaptation.

Il ne peut toutefois pas être déduit de ces dispositions que la banque s'engage à mettre en place un système de suivi d'utilisation de l'Application ou de détection des fraudes permettant à l'utilisateur de réduire sa vigilance en la matière. En ce sens, ces dispositions s'appliquent sans préjudice des obligations qui s'imposent à l'utilisateur notamment concernant le respect strict des consignes de sécurité. Il en découle qu'en cas d'utilisation non autorisée de l'Online & Mobile Banking, l'analyse du comportement de l'utilisateur, en particulier pour apprécier l'existence d'une négligence grave de sa part, sera effectuée sans tenir compte de l'éventuelle mise en place de ces mesures par la banque.

Dans le cadre du Mobile Banking et en complément de ce qui précède, les transferts de fonds vers des comptes de tiers qui ne sont donc ni des comptes liés ni des comptes de bénéficiaires sauvegardés dans l'Online Banking (Plus) sont limités à un montant quotidien de 250 EUR.

#### Coût

Les coûts de l'acquisition, installation et/ou de l'adaptation du matériel téléphonique et informatique et des logiciels (licences liées au système d'exploitation, navigateur, logiciels de sécurisation de l'environnement informatique comme les antivirus, firewall...) nécessaires pour accéder et utiliser l'Application dans un environnement sécurisé ainsi que les coûts liés au raccordement au réseau public, ainsi que l'abonnement à internet et/ou au réseau de téléphonie mobile et les coûts y afférents sont à charge de l'utilisateur.

Les droits d'accès à et l'utilisation de l'Online Banking, Online Banking Plus et Mobile Banking sont accordés moyennant le paiement de contributions qui peuvent, selon le cas, être annuelles, trimestrielles ou mensuelles. Ces montants sont fixés dans la Liste Générale des Tarifs qui fait partie des documents fournis à l'utilisateur lors de sa demande d'adhésion.

La banque est autorisée à retirer ces sommes automatiquement en début de période de tout compte lié à l'Application. Durant la première année d'utilisation, en cas de coûts annuels, ceux-ci sont calculés en fonction du nombre de mois restant à courir à compter du mois durant lequel l'Application et les éventuelles fonctionnalités supplémentaires choisies sont mises à la disposition de l'utilisateur.

Toute modification du tarif sera portée à la connaissance de la clientèle de la manière prévue par le présent règlement.

S'il est mis fin au contrat d'accès à l'Application par la banque, par l'utilisateur ou par le titulaire du compte conformément au contrat-cadre, toute contribution annuelle ou trimestrielle payée par anticipation est remboursable sur le compte initialement débité (ou, à défaut, sur un autre compte lié) au prorata du nombre de mois d'utilisation, à partir du mois qui suit la date de la résiliation effective du contrat-cadre (date de cessation effective de l'accès à l'Application). Ce remboursement au prorata ne s'applique toutefois qu'à l'égard des consommateurs.

Le taux de change de référence appliqué aux opérations de paiement effectuées avec l'Application est déterminé conformément aux dispositions de l'article 11 § 4 des Conditions Bancaires Générales.

#### Article 6 - Mise à disposition des extraits de compte dans l'Online Banking (Plus)

**1.** L'utilisateur peut choisir l'Online Banking (Plus) comme canal de communication exclusif des extraits des comptes liés.

Au sens du présent article, le terme extraits de compte vise exclusivement les extraits de compte disponibles dans l'Online Banking (Plus) au format PDF. Les extraits sont présumés être communiqués à l'utilisateur et au titulaire du compte lorsqu'ils sont mis à disposition et consultables dans l'Online Banking (Plus). La date de la communication des extraits correspond à la date qui s'y trouve mentionnée, notamment pour la détermination du délai de contestation des opérations.

Par cette option, l'utilisateur peut consulter, sauvegarder et imprimer via l'Online Banking (Plus) les extraits de compte des comptes liés, selon les modalités reprises ci-dessous.

Les extraits des comptes pour lesquels l'utilisateur opte pour la communication exclusive via l'Online Banking (Plus) ne sont dès lors plus envoyés par la poste à l'adresse de correspondance associée aux comptes liés. L'utilisateur et le titulaire du compte acceptent donc sans réserve que les extraits de compte ne soient plus communiqués ou mis à leur disposition par la banque par un autre canal de communication que l'Online Banking (Plus).

L'utilisateur et le titulaire du compte s'engagent à consulter attentivement les extraits de compte et leurs annexes ainsi qu'à prendre connaissance des éventuelles autres communications faites par la banque via l'Online Banking (Plus) (notamment en application du présent règlement) conformément aux dispositions des Conditions Bancaires Générales. L'utilisateur et le titulaire du compte déchargent la banque de toute responsabilité pour les conséquences dommageables pouvant résulter pour l'utilisateur et pour le titulaire du compte de l'absence de prise de connaissance des extraits des comptes liés et des éventuelles autres communications dans les délais fixés par les Conditions Bancaires Générales.

Un historique des extraits des comptes liés reste disponible dans l'Online Banking (Plus) pendant une période d'au moins un an durant laquelle ils demeurent consultables et imprimables.

La banque se réserve toutefois le droit d'envoyer par courrier à l'adresse de correspondance les extraits des comptes liés notamment :

- lorsque leur communication via l'Online Banking (Plus) est impossible ;
- lorsqu'il s'agit d'une obligation légale ou réglementaire ;
- lorsqu'aucune connexion à l'Online Banking (Plus) n'est constatée pendant une période prolongée laissée à l'appréciation de la banque. Cette communication s'opère alors aux frais du titulaire du compte concerné.

2. Lorsque, conformément au choix de l'utilisateur ou du titulaire du compte, la communication des extraits de compte des comptes liés s'opère par envoi postal à l'adresse de correspondance connue de la banque, les extraits demeurent toutefois consultables dans l'Application.

La banque se réserve le droit d'adapter les modes de communication disponibles (ajout, modification ou suppression) moyennant si nécessaire communication conforme au présent règlement.

#### Article 7 - Installation et exigences techniques

Pour utiliser l'Online Banking (Plus), l'utilisateur doit disposer d'un système informatique compatible avec connexion internet et d'un browser récent mis régulièrement à jour (la banque met notamment tout en œuvre pour que l'Online Banking (Plus) fonctionne de manière optimale sur les browsers Internet Explorer, Chrome, Firefox et Safari).

Pour utiliser le Mobile Banking, l'utilisateur doit disposer d'un système mobile compatible de type smartphone ou tablette avec le système Android ou iOS d'Apple permettant de télécharger et d'installer le Mobile Banking à partir du 'online store' correspondant au type de système utilisé.

Vu la multitude de systèmes d'exploitation, browsers, logiciels de sécurisation et de matériels informatiques et de téléphonie disposant tous de configurations matérielles spécifiques (notamment les tablettes et smartphones), la banque ne peut garantir que l'Application pourra être utilisée ou fonctionnera de manière optimale sur tout support même doté d'un browser en principe compatible.

La banque ne peut par conséquent pas être tenue responsable si la configuration matérielle ou logicielle de l'utilisateur ne permet pas l'utilisation (ou une utilisation optimale) de l'Application.

#### Article 8 - Coordonnées du prestataire du service

Banque Nagelmackers S.A., ayant son siège social à 1210 Bruxelles (Belgique), avenue de l'Astronomie 23, RPM Bruxelles, TVA BE 0404.140.107.

- E-mail : [info@nagelmackers.be](mailto:info@nagelmackers.be)
- Site internet : [www.nagelmackers.be](http://www.nagelmackers.be)

Les activités de la banque sont soumises au contrôle de l'Autorité des services et marchés financiers, en abrégé FSMA, dont les bureaux sont situés à 1000 Bruxelles, rue du Congrès 12-14 et de la Banque Nationale de Belgique dont les bureaux sont situés à 1000 Bruxelles, boulevard de Berlaimont 14.

#### Article 9 - Sécurisation - accès et signature

##### Online Banking (Plus)

Lors de l'utilisation de l'Online Banking (Plus), un certificat d'authentification, délivré par une autorité de certification, est installé sur le serveur. Celui-ci garantit une connexion fortement sécurisée (SSL) entre le serveur et le browser de l'utilisateur, ainsi que la possibilité d'authentifier les sources Java transmises par la banque. L'utilisateur peut contrôler dans son browser si une connexion fortement sécurisée a été mise en place, par exemple, par l'apparition d'une serrure ou d'une clef affichée par le browser.

Pour accéder à l'Online Banking (plus) et signer des transactions (ce qui inclut notamment l'achat de produits supplémentaires), l'utilisateur peut utiliser soit la méthode 'Carte Nagelmackers et lecteur de cartes' soit l'App itisme'. Ce dernier moyen est requis si l'utilisateur n'est pas titulaire d'une carte Nagelmackers.

Après plusieurs tentatives d'identification erronée, l'accès à l'Online Banking (Plus) peut être bloqué par la banque par mesure de sécurité.

##### Mobile Banking

Le Mobile Banking intègre un logiciel sécurisé permettant une communication sécurisée de données vers le système central de la banque et un fichier d'identification de l'utilisateur qui sera généré lors de la procédure d'adhésion. La connexion au Mobile Banking n'est possible que sur l'appareil sur lequel l'utilisateur a préalablement procédé à son adhésion conformément aux dispositions du présent règlement.

Pour accéder au Mobile Banking, l'utilisateur peut utiliser soit le code secret déterminé lors de la procédure d'adhésion, soit l'identification par ses données biométriques.

Pour signer des transactions après avoir effectué avec succès la procédure d'accès, l'utilisateur utilise la confirmation.

Pour encoder de nouveaux bénéficiaires de confiance, l'utilisateur utilise soit la méthode 'Carte Nagelmackers et lecteur de cartes' soit l'App itisme'. Tout bénéficiaire créé par l'utilisateur en Online Banking est automatiquement intégré dans les bénéficiaires de l'utilisateur en Mobile Banking et inversement. La base de données de bénéficiaires est donc unique pour tout l'Online & Mobile Banking.

Après plusieurs tentatives d'identification erronée, l'accès au Mobile Banking peut être bloqué par la banque par mesure de sécurité.

#### Article 10 - Conditions d'utilisation de l'Application

L'Online & Mobile Banking n'est accessible qu'après exécution correcte par l'utilisateur de la procédure d'accès visée à l'article 9 ci-dessus. Sauf incident technique, maintenance, mise à jour du système, ou événement imprévu, l'Application est accessible tous les jours, 24 heures sur 24.

##### Ordres et opérations de paiements

1. Sauf dispositions contraires dans ce règlement, les dispositions de l'article 38 des Conditions Bancaires Générales s'appliquent aux ordres et opérations de paiement exécutés par Online & Mobile Banking.

Un ordre de paiement saisi via Online & Mobile Banking est réputé autorisé et avoir été reçu par la banque au moment où l'utilisateur a donné son consentement à cet ordre de paiement conformément aux dispositions du présent article. Sous réserve de l'application des dispositions de l'article 38 des Conditions Bancaires Générales qui règlent le retrait du consentement lorsque la banque et l'utilisateur conviennent que l'ordre doit être exécuté un jour spécifique, l'utilisateur ne peut pas révoquer un ordre de paiement lorsqu'il a été reçu par la banque.

Le consentement donné à une opération de paiement permet en outre à la banque de traiter (accès, utilisation, conservation...) les données personnelles de l'utilisateur et du titulaire du compte qui sont nécessaires à l'exécution de l'opération de paiement.

2. La banque et l'utilisateur conviennent que le consentement de l'utilisateur aux opérations de paiement sera donné par l'utilisation des modes signature décrits à l'article 9.

3. En dérogation à l'article 38 §8 des Conditions Bancaires Générales, les ordres de paiement reçus par Online & Mobile Banking un jour ouvrable bancaire après 15h sont toujours réputés avoir été reçus le jour ouvrable bancaire suivant.

Les ordres de paiement donnés dans l'Online & Mobile Banking par une personne qui, au moment où l'ordre est transmis à la banque, dispose d'un droit d'accès à l'Application, mais qui doivent être effectués à un moment où ce droit d'accès lui a été retiré, seront toujours exécutés par la banque sauf si l'ordre de paiement peut encore être révoqué par l'utilisateur ou par le titulaire du compte.

4. Un ordre de paiement saisi via Mobile Banking peut, si ses caractéristiques le permettent, être encodé par l'utilisateur comme un paiement instantané crédité quasi immédiatement sur le compte bénéficiaire. Un ordre de paiement instantané est réputé reçu par la banque au moment où l'utilisateur y a donné son consentement et ce, indépendamment de l'heure et du jour (jour bancaire ouvrable ou non) de réception de l'ordre. L'exécution d'un tel ordre est toujours immédiate et ne peut être reportée dans le temps de sorte qu'il ne peut, en aucune hypothèse, être révoqué après que l'utilisateur y ait donné son consentement.

5. Les opérations sont effectuées dans la mesure où le compte débité présente un solde disponible suffisant, tenant compte du solde du compte augmenté d'une éventuelle ligne de crédit et diminué des autres opérations effectuées depuis la dernière mise à jour du solde du compte concerné.

Lorsque l'utilisateur effectue un virement, sauf pour les paiements instantanés, il peut en postposer l'exécution en mentionnant une date dans le futur. Si la date d'exécution n'est pas un jour ouvrable bancaire, l'ordre sera exécuté le jour ouvrable bancaire suivant.

En application notamment de réglementations spécifiques aux opérations de paiements, certains caractères incompatibles (caractères spéciaux ou accentués) ne peuvent être utilisés dans les communications liées à ces opérations.

En fonction du type de caractères et d'opérations, le traitement de ces caractères incompatibles dans l'Application peut s'effectuer selon un des schémas suivants.

- L'utilisation de certains caractères incompatibles sera impossible lors de l'encodage d'une opération de paiement individuelle. Dans ce cas, un message avertira l'utilisateur de cette impossibilité l'invitant à adapter la communication encodée.
- Spécifiquement en cas d'utilisation de caractères accentués lors de l'encodage d'une opération de paiement individuelle, l'Application pourrait laisser passer l'opération tout en adaptant automatiquement les caractères concernés (notamment par la suppression automatique des accents).
- En cas d'importation dans l'Online Banking Plus d'un lot de paiements, l'utilisation de caractères incompatibles n'entraînera pas le blocage de l'exécution du lot de paiements mais une suppression automatique des caractères concernés (qui seront remplacés par un espace blanc dans les communications).

Il peut donc résulter de l'utilisation de caractères incompatibles que la communication liée aux opérations concernées pourra, dans certains cas, être légèrement différente de la communication initialement encodée par l'utilisateur.

##### Acquisition de produits ou services supplémentaires dans l'Online Banking (Plus)

L'Online Banking (Plus) permet à l'utilisateur d'acquérir de nouveaux produits et services à distance comme, par exemple, l'ouverture de nouveaux comptes. Lors de l'acquisition d'un produit ou service supplémentaire, l'utilisateur est guidé au travers d'écrans de sélection lui permettant de rechercher de manière intuitive le produit ou service adapté à ses besoins.

Pour des raisons de clarté et de facilité d'utilisation, le choix des modalités des produits et services accessibles via l'Online Banking (Plus) peut être plus limité que le choix offert lors de leur acquisition dans un point de vente de la banque. La banque peut également modifier librement l'offre des produits et services supplémentaires (ou leurs modalités) accessibles dans l'Online Banking (Plus).

Lors de l'acquisition d'un nouveau produit ou service dans l'Online Banking (Plus), avant de confirmer son acquisition, la banque fournit à l'utilisateur sur support durable l'ensemble des informations contractuelles et réglementaires régissant le produit ou service dont l'acquisition est envisagée par l'utilisateur. Il peut les consulter, imprimer et sauvegarder librement. L'utilisateur doit cocher une case de confirmation de sa prise de connaissance et de sa bonne réception de l'ensemble de ces éléments avant de pouvoir finaliser son

acquisition par l'utilisation d'un onglet de validation. Il s'agit d'une étape obligatoire dans le processus d'acquisition à laquelle il ne peut en aucun cas être dérogé. Lors de cette étape, le texte des conditions spécifiques au produit ou service dont l'acquisition est envisagée est automatiquement présenté dans son intégralité à l'utilisateur sans intervention de sa part. Dans la mesure où l'acquisition du produit ou service supplémentaire s'opère exclusivement à distance par voie électronique, l'utilisateur fait le choix – vu ce contexte spécifique – de ne recevoir les informations (pré)contractuelles liées au produit que sur support électronique durable.

Pour finaliser son acquisition, l'utilisateur utilisera un moyen de signature électronique conformément l'article 9 du règlement.

L'ensemble de ce processus est intégralement et valablement traçable par le biais des logs informatiques de la banque. Ceux-ci formalisent l'enregistrement de la trace informatique générée par chaque étape franchie par l'utilisateur ainsi que le détail lié. Toute reproduction du contenu de ces logs sur tout support quelconque est réputée conforme à l'original et est opposable, comme moyen de preuve, à l'utilisateur qui contesterait avoir validé les différentes étapes d'acquisition du produit ou service supplémentaire et de prise de connaissance des informations contractuelles liées. L'utilisateur demeure libre d'apporter la preuve du contraire.

#### **Disposition spécifique à l'achat et à la vente d'instruments financiers dans l'Online Banking (Plus)**

Les ordres d'achat et de vente d'instruments financiers transmis à la banque via l'Online Banking (Plus) le sont à l'initiative personnelle de l'utilisateur en dehors de tout conseil positif ou négatif de la banque. L'Online Banking (Plus) est en effet une interface informatique qui permet le transfert de données de manière électronique mais qui ne génère aucun conseil ou recommandation en placement. Le client sera averti, lors de la transaction, que celle-ci se déroule en dehors de tout conseil ou recommandation personnalisée adressée à son attention par la banque. Sauf preuve contraire apportée par le client qui estimerait agir sur la base d'un conseil personnalisé de la banque, cet avertissement constitue une preuve valable et suffisante de l'absence de tout conseil ou recommandation personnalisée de la banque.

Il résulte de ce qui précède que lors de la transmission d'un tel ordre sur instruments financiers dans l'Online Banking (Plus), aucune vérification de l'adéquation de la transaction avec le profil d'investisseur de l'utilisateur ou du titulaire du compte concerné ne sera effectuée. En fonction du type de produit et de transaction, la banque avertira le cas échéant l'utilisateur du caractère approprié ou non de l'opération sur la base des informations de connaissance et d'expérience en instruments financiers dont elle dispose et pourra si nécessaire refuser d'exécuter la transaction envisagée. Cet avertissement constitue une preuve valable et suffisante du respect par la banque de ses obligations en la matière.

Lors de l'achat ou de la vente d'instruments financiers commercialisés par la banque, l'utilisateur parcourt un processus similaire à celui décrit ci-dessus sous le titre 'acquisition de produits ou services supplémentaires dans l'Online Banking (Plus)'. En cas d'achat d'un instrument financier, l'ensemble des informations légales et promotionnelles spécifiques au produit acheté sont fournies à l'utilisateur. Il en découle qu'avant d'effectuer en ligne un achat de parts d'un organisme de placement collectif (OPC) ou d'un produit structuré, l'utilisateur est automatiquement dirigé vers les informations promotionnelles concernant le produit et que le texte intégral du document d'Informations clés (pour l'investisseur) est fourni à l'utilisateur. L'utilisateur a également un accès direct aux autres informations liées au produit acquis, comme notamment le prospectus, le prospectus résumé et/ou le dernier rapport annuel.

Avant de signer un ordre d'achat ou de vente d'instruments financiers commercialisés par la banque, l'utilisateur est informé du prix d'achat ou de vente ainsi que du détail des coûts liés à la transaction envisagée. Selon le type de produit concerné, le prix d'achat ou de vente communiqué par la banque pourra être fondé sur la dernière valeur d'inventaire connue au jour de l'ordre. Dans un tel cas, l'utilisateur est averti du fait que le prix et les coûts sont communiqués à titre indicatif et que la transaction sera exécutée sur la base de la prochaine valeur nette d'inventaire du produit concerné qui n'est pas encore connue au jour de la signature de l'ordre d'achat ou de vente. En fonction de l'évolution de cette valeur nette d'inventaire, les coûts liés à la fiscalité et les autres frais éventuels pourront donc aussi être différents de ceux mentionnés dans l'évaluation communiquée au client.

#### **Droit de rétractation dans l'Online Banking (Plus)**

Lorsqu'un consommateur acquiert à distance via l'Online Banking (Plus) un nouveau produit ou service (ouverture d'un compte...), il dispose du droit de se rétracter et de renoncer à son achat sans frais supplémentaire et sans pénalité pendant un délai de 14 jours calendrier suivant l'acquisition.

L'utilisateur marque toutefois son accord exprès afin que la banque puisse déjà donner suite à sa demande et finaliser son acquisition durant le délai de rétractation.

Ce droit ne s'applique pas aux opérations effectuées en lien avec les produits acquis pendant le délai de rétractation (exemple : des opérations de paiement effectuées sur un compte de paiement acquis en ligne ne sont pas sujettes à rétractation). Le droit de rétractation ne s'applique pas non plus aux services financiers dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles la banque n'a aucune influence, et qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation. Cela vaut notamment pour des services liés aux opérations de change, aux instruments du marché monétaire, aux titres négociables ou encore aux parts d'organismes de placement collectif. Ce droit ne s'applique pas non plus aux contrats et prestations qui sont exécutés intégralement, à la demande expresse du consommateur, avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation.

L'utilisateur peut renoncer à l'acquisition du produit sans pénalité et sans devoir motiver sa décision par courrier adressé à la Banque Nagelmackers S.A. – service Sales Network Management Support – Avenue de l'Astronomie 23 – 1210 Bruxelles dans un délai de 14 jours calendrier commençant à courir à compter de son achat.

Si l'utilisateur exerce son droit de rétractation dans le délai prévu, la banque remboursera toutes les sommes qu'elle a, le cas échéant, perçues suite à l'achat du produit sous déduction des éventuels frais pour le service déjà rendu avant l'exercice de ce droit.

Si l'utilisateur a déjà utilisé le produit, la banque ne pourra donner suite à la demande de rétractation que si le client fournit, dans les 30 jours calendriers suivant la demande de rétractation, toutes les instructions permettant à la banque de traiter sa demande.

Si le droit de rétractation est applicable à un achat fait via l'Online Banking (Plus), l'utilisateur en est informé par un message apparaissant lors de la finalisation de son achat. Le règlement spécifique du produit ou service acquis à distance mentionne le cas échéant une clause de rétractation spécifique au produit ou service acquis.

#### **Limitation générale de responsabilité**

1. La banque déclare avoir pris toutes les mesures nécessaires pour assurer, à son niveau, la sécurisation de l'Online & Mobile Banking. La banque ne peut toutefois en aucun cas être tenue responsable pour des dommages causés par un virus ou tout autre logiciel malveillant endommageant le matériel et/ou altérant les programmes et applications de l'utilisateur. Il appartient à l'utilisateur de prendre les dispositions nécessaires afin de protéger, en bon père de famille, les appareils informatiques et de téléphonie qu'il utilise pour accéder à l'Application des risques liés à l'usage de système de communication et de transmission de données à distance.

La banque ne peut être tenue responsable de préjudice découlant (1) d'interruption temporaire ou de mauvais fonctionnement de l'Application suite à un dérangement des lignes téléphoniques, grèves, pannes de courant ou de tout autre dérangement de services offerts par des tiers, et (2) de circonstances nécessitant une interruption temporaire de l'Application, notamment pour effectuer des travaux d'amélioration ou de mise à jour. Dans ce dernier cas, la banque prendra toutes les mesures nécessaires afin de limiter au maximum ces interruptions.

En outre, la banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences dommageables pouvant résulter :

- de l'utilisation de l'Application en dehors du territoire belge, notamment si cette utilisation s'avérait être incompatible en tout ou en partie avec la législation et les autres règles en vigueur sur le territoire où l'Application serait utilisée par l'utilisateur ;
- de la gestion des utilisateurs dans l'Online Banking Plus ;
- des mentions faites en communication/référence des opérations de paiement effectuées via l'Application. Le contenu des communications est libre et relève de la seule et entière responsabilité de l'utilisateur. L'utilisateur et le titulaire du compte s'engagent en outre à garantir la banque contre toute action qui serait intentée contre elle en raison du contenu d'une communication accompagnant une opération de paiement effectuée dans l'Application ;
- de l'indisponibilité, pour laquelle que raison que ce soit, des services offerts par Belgian Mobile ID ou des technologies d'identification biométrique embarquées sur les appareils utilisés pour se connecter à l'Application ;
- de la suspension totale ou partielle de l'accès à l'Application en vertu de l'article 19 de ce règlement.

2. Sous réserve de dispositions légales impératives plus contraignantes, la responsabilité générale de la banque découlant de la mise à disposition et l'utilisation de l'Application par l'utilisateur ne peut être engagée que dans les cas prévus dans les Conditions Bancaires Générales et en particulier l'article 17. Sauf à l'égard des consommateurs lorsque la responsabilité de la banque peut être engagée en application de l'article 17§1, le dommage direct indemnifiable est limité à un montant maximum de 20 000 EUR.

3. Le service d'alerte par mail est un service permettant à l'utilisateur de recevoir de manière automatique une information (exemple solde minimum sur un compte) par courriel (e-mail) sur une adresse e-mail destinataire qu'il a encodée à cette fin dans l'Application. La banque attire l'attention de l'utilisateur sur le fait que ces alertes sont adressées à titre purement indicatif et n'ont pas vocation à remplacer les extraits de compte. La banque décline toute responsabilité liée à l'éventuel retard dans le traitement ou la réception des alertes (exemple : disfonctionnement de la boîte de messagerie destinataire, messagerie pleine...).

Le fait pour l'utilisateur d'avoir opté pour la réception de certaines alertes n'a donc aucun impact sur son obligation de prendre connaissance régulièrement des extraits de comptes des comptes concernés par les alertes.

#### **Article 11 - Limite du droit d'utilisation**

Par son adhésion à l'Online & Mobile Banking, la banque octroie à l'utilisateur un droit d'utilisation non cessible et non exclusif des logiciels concernés qui restent la propriété de la banque et/ou de ses éventuels partenaires qui lui ont accordé une licence pour l'utilisation de tout ou partie des composants du logiciel.

En vertu du droit d'utilisation que la banque lui a accordé, il est notamment interdit à l'utilisateur de :

- céder, de louer, de rendre public ou de mettre à disposition de façon quelconque à quiconque, le logiciel, la documentation ou toute autre information technique mise à disposition par la banque ;
- simplifier, modifier, décompiler, soumettre à des procédures de reverse engineering et, plus généralement, altérer d'une quelconque manière ce logiciel ;
- modifier ou de supprimer dans le logiciel et dans la documentation les mentions relatives au fait que la réalisation est celle de la banque.

#### **Article 12 - Propriété intellectuelle**

Les droits d'auteur ainsi que, de manière générale, tous les droits de propriété intellectuelle liés à l'Application appartiennent exclusivement à la banque. Le contrat de mise à disposition de l'Application conclu entre la banque et l'utilisateur n'entraîne en aucun cas une cession totale, voire partielle, de ces droits à l'utilisateur ni la création à son profit d'un quelconque droit d'usage de ces droits intellectuels (par exemple pour ce qui concerne le logo, les textes ou tout autre élément protégé par le droit de propriété intellectuelle).

#### **Article 13 - Preuve et contestation des opérations**

1. Chaque opération de paiement et de placement effectuée via l'Application est confirmée par la banque au moyen d'un extrait de compte mentionnant les caractéristiques de l'opération (date d'exécution et date valeur, identification de l'opération, montant, frais éventuels, etc.).

La communication des extraits de compte est considérée comme effective lorsque - en fonction du choix fait par le titulaire du compte ou l'utilisateur - l'extrait est soit consultable dans l'Application, soit envoyé par la poste.

2. L'utilisateur n'obtient la correction d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée pouvant donner lieu à une réclamation que s'il en informe la banque selon les formes et dans les délais fixés à l'article 22 des Conditions Bancaires Générales.

3. L'utilisateur et le titulaire du compte acceptent que l'enregistrement et la comptabilisation exacts des opérations effectuées via l'Application soient prouvés par le journal des opérations établi et conservé par la banque et dont la reproduction sur tout support quelconque est réputée document original, sauf si la preuve contraire est apportée.

La banque conserve un relevé interne des opérations effectuées au moyen de l'Application pendant une période de dix ans à partir de l'exécution des opérations.

4. Le relevé des dossiers-titres est donné à titre purement informatif et n'engendre aucune responsabilité pour la banque, en ce compris en cas d'erreurs matérielles. L'utilisateur et le titulaire du compte ne peuvent donc en tirer aucun droit. Les cours, valeurs, estimations et autres informations liées au relevé des dossiers-titres sont donnés uniquement à titre indicatif et ne lient pas la banque.

#### Article 14 - Obligations de l'utilisateur/du titulaire du compte

L'utilisateur et le titulaire du compte s'engagent à respecter strictement les obligations suivantes.

1. Utiliser l'Application dans le strict respect de l'ensemble des dispositions du contrat-cadre qui régit son accès et son utilisation.
2. Notifier à la banque sans délai toute erreur ou irrégularité constatée sur les extraits de compte mis à leur disposition.
3. Informer la banque (ou toute autre entité indiquée par la banque), dès qu'ils en ont connaissance, en cas de perte, de vol ou de détournement de l'appareil mobile sur lequel le Mobile Banking a été installé, en cas (de soupçon) d'utilisation non autorisée de l'Online Banking ou du Mobile Banking ainsi qu'en cas de (soupçon) de perte de la confidentialité des moyens d'accès et de signature de l'Online & Mobile Banking.

Si l'utilisateur utilise une carte pour accéder à l'Application, il avertira sans délai Card Stop en cas de perte, vol ou détournement de la carte et en cas de perte de la confidentialité du code PIN de la carte.

La notification à Card Stop doit se faire immédiatement par téléphone au numéro 070 344 344 ou +32 70 344 344 à partir de l'étranger, qui est accessible 24 heures sur 24. Afin de procéder au blocage immédiat de la carte, des informations relatives à l'utilisateur, au titulaire du compte, au numéro de la carte ou du compte lié à la carte peuvent être nécessaires. Lorsque l'utilisateur utilise une carte de débit, les dispositions du Règlement des services liés à la carte de débit sont applicables.

Si l'utilisateur utilise l'app itsme pour accéder à l'Application, il prendra sans délai les mesures requises pour bloquer son compte itsme dès qu'il prend conscience de la perte, du vol, de l'utilisation non autorisée ou du risque d'usage non autorisé de (i) l'appareil sur lequel l'app itsme est installée ou de (ii) son compte itsme. Le blocage peut se faire en contactant Belgian Mobile ID soit par téléphone soit directement sur le site internet [www.my.itsme.be](http://www.my.itsme.be) conformément aux dispositions des 'Conditions générales de l'application itsme'.

En cas d'opération non autorisée, l'utilisateur et/ou le titulaire du compte doit(vent) également dans les 48 heures, faire une déclaration détaillée des circonstances à la police. Ils doivent envoyer la copie de la plainte, à la banque ainsi qu'au service Card Stop si celui-ci le souhaite.

4. Prendre toutes les mesures raisonnables afin de préserver la confidentialité des moyens d'accès et de signature de l'Online & Mobile Banking (code secret, code PIN de la carte, code itsme, données biométriques...) et la sécurité des appareils (tablette, smartphone...) sur lesquels l'Application et/ou les moyens d'accès et de signature sont installés. Afin de garantir sa propre sécurité et d'empêcher tout usage illicite de l'Application, l'utilisateur s'engage notamment à :
  - protéger la confidentialité des moyens d'accès et de signature en ne les conservant jamais sous une forme aisément reconnaissable, notamment sur un support durable quelconque (un carnet, un document, une clé USB, un mail, un espace de stockage en ligne dans le cloud...) ou d'une quelconque manière dans la mémoire de l'appareil sur lequel l'Application est installée (par exemple dans un fichier texte, un message, un agenda électronique, une photo de l'empreinte digitale stockée dans la mémoire de l'appareil) et en ne les communiquant jamais à quiconque ;
  - ne jamais autoriser quiconque à utiliser l'Application à sa place ;
  - toujours utiliser les moyens d'accès et de signature à l'abri des regards indiscrets et toujours s'assurer de l'impossibilité d'être observé à son insu ;
  - toujours s'assurer de mettre un terme définitif à la connexion à l'Application après avoir effectué les opérations souhaitées ; il doit être mis fin à la connexion par utilisation de l'onglet de déconnexion prévu à cet effet dans l'Application (et non, par exemple, par simple fermeture de la fenêtre de l'Application sans déconnexion préalable) ;
  - toujours s'assurer de se connecter à l'Online Banking (Plus) par l'intermédiaire du seul site internet officiel de la banque '[www.nagelmackers.be](http://www.nagelmackers.be)'. L'utilisateur ne se connectera en aucun cas à l'Application via un lien qui lui serait adressé par mail et s'assurera de toujours se connecter en tapant lui-même l'adresse du site.
  - ne jamais donner une quelconque suite aux demandes de confirmation ou transmission de tout code ou élément confidentiel lié aux moyens d'accès et de signature (code secret, code utilisateur, code itsme...) notamment si une telle demande est adressée par mail à l'utilisateur. En aucun cas la banque n'adresse de telles demandes à ses clients. Il s'agit de tentatives de fraude visant à obtenir par la ruse les moyens d'accès et de signature de l'utilisateur ;
  - ne jamais donner suite à une demande de communication, notamment téléphonique, du code unique 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 ;
  - s'assurer de toujours disposer d'un matériel protégé contre les virus informatiques et autres logiciels malveillants et d'un système performant et régulièrement mis à jour visant à empêcher les intrusions et autres tentatives d'accès illicites aux appareils utilisés par

- l'utilisateur pour accéder à l'Application, que ce soit via internet ou par l'installation directe de logiciels espions visant notamment à obtenir les moyens d'accès et de signature de l'utilisateur. L'utilisateur doit donc s'assurer que le matériel informatique utilisé pour accéder à l'Application est muni de logiciels types 'anti-virus', 'pare-feu' et 'anti logiciel espion' à jour ;
- toujours utiliser l'Application exclusivement pour les usages auxquels elle est destinée et conformément aux modes d'utilisation décrits dans le présent règlement et les éventuelles autres instructions émanant de la banque en s'assurant de mettre à jour l'Application lorsqu'une nouvelle version est disponible.
- informer la banque le plus rapidement possible dès qu'il en a connaissance, de l'enregistrement sur un compte lié d'une opération non autorisée ou de toute autre faute ou irrégularité qui figurerait dans la gestion du compte ;
- si l'utilisateur accède à l'Application au moyen d'une carte de débit, il s'engage à respecter strictement l'ensemble des consignes de sécurité décrites dans le Règlement des services liés à la carte de débit ;
- si l'utilisateur accède à l'Application au moyen de l'app itsme, il s'engage à respecter strictement l'ensemble des consignes de sécurité décrites dans les Conditions générales de l'application itsme ;
- en cas de perte/vol de l'appareil lié au Mobile Banking ou de perte de la confidentialité des moyens d'accès et de signature du Mobile Banking, désinstaller immédiatement le Mobile Banking de tout appareil sur lequel il était installé (si l'appareil est toujours en votre possession), désactiver le Mobile Banking ou modifier sans délai le code d'accès du Mobile Banking via l'Online Banking (Plus) et avertir la banque sans délai ;
- conserver consciencieusement l'appareil utilisé pour accéder au Mobile Banking et/ou à l'app itsme et ne jamais le laisser sans surveillance (exemple dans une chambre d'hôtel, sur un lieu de travail, dans un véhicule même fermé, au restaurant, dans un sac à dos, sac de sport...);
- ne jamais utiliser le Mobile Banking sur un appareil rooté ou jailbreaké (manipulation permettant d'installer des logiciels non reconnus par le distributeur officiel du système et qui le rend plus vulnérable aux intrusions, virus et autres logiciels malveillants) ;
- s'assurer que les plafonds d'utilisation de l'Online & Mobile Banking soient les plus adaptés à ses besoins afin de limiter le dommage potentiel pouvant résulter d'une utilisation non autorisée de l'Application.

#### Article 15 - Obligations de la banque

La banque doit respecter les obligations suivantes.

1. S'assurer que les dispositifs de sécurité personnalisés liés à l'accès et à l'utilisation de l'Application ne soient pas accessibles à d'autres personnes que l'utilisateur autorisé à utiliser l'Application, sans préjudice des obligations de l'utilisateur décrites à l'article 14.
2. S'abstenir de mettre à disposition d'un client un accès non sollicité à l'Application.
3. Veiller à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant à l'utilisateur de procéder à la notification visée à l'article 14, ou de demander le déblocage de ses accès à l'Application ; la banque fournit, sur demande, à l'utilisateur, pendant dix-huit mois à compter de la notification, les moyens de prouver qu'il a bien procédé à cette notification.
4. Empêcher toute utilisation de l'Application après la notification effectuée conformément à l'article 14.
5. Supporter le risque lié à l'envoi ou la mise à disposition de l'utilisateur des dispositifs de sécurité et de tout moyen qui permet l'utilisation de l'Application (sans préjudice des obligations de l'utilisateur visées à l'article 14).

#### Article 16 - Responsabilité en cas d'opérations de paiement non autorisées

##### 16.1. Responsabilité de la banque

En cas d'opérations de paiement non autorisées, et sans préjudice de l'article 13.2 du présent règlement, la banque doit rembourser immédiatement le montant de cette opération de paiement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour bancaire ouvrable suivant, sauf si la banque a de bonnes raisons de soupçonner une fraude. Le cas échéant, la banque rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

Sans préjudice de l'application de l'article 13.2, lorsque l'opération de paiement est initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement agréé, la banque rembourse immédiatement, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour bancaire ouvrable suivant, le montant de l'opération de paiement non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

La banque remboursera les autres conséquences financières éventuelles au titulaire du compte, notamment le montant des frais supportés par lui pour la détermination du dommage indemnisable.

Un remboursement effectué en application du présent article ne peut en aucun cas être interprété comme une forme de reconnaissance par la banque de l'absence de fraude, de négligence grave ou de violation intentionnelle par l'utilisateur et/ou le titulaire du compte des obligations qui leurs incombent en vertu de l'article 14 du règlement. L'exécution d'un tel remboursement ne prive donc pas la banque de démontrer par la suite, sur la base de tout élément porté à sa connaissance tant avant qu'après le remboursement, qu'il n'était, en réalité, pas dû et de prendre toute mesure utile pour assurer la récupération du montant indûment payé.

Sans préjudice des dispositions de l'alinéa qui précède, le titulaire du compte et l'utilisateur acceptent que par le remboursement effectué en leur faveur par la banque en application des dispositions du présent article, la banque est, pour autant que de besoin, subrogée dans tous leurs droits, actions et prétentions quelconques nés de l'exécution de l'opération de paiement non autorisée afin de lui permettre de tenter de recouvrer les montants débités des comptes liés en exécution de ces paiements. En cas de récupération totale ou partielle, par le titulaire

du compte et/ou par l'utilisateur, des montants débités suite à l'exécution des paiements non autorisés, ces derniers s'engagent à transférer ces montants sans délai au bénéfice de la banque et autorisent la banque à récupérer de plein droit ces montants, sans avertissement préalable, s'ils devaient être versés sur un compte lié ou sur tout autre compte ouvert au nom du titulaire du compte auprès de la banque.

## 16.2. Responsabilité de l'utilisateur/du titulaire du compte

### A. Avant la notification

Jusqu'à la notification prévue à l'article 14.3. et par dérogation à l'article 16.1. ci-dessus, l'utilisateur et le titulaire du compte supportent, à concurrence de 50 EUR, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive au vol, à la perte ou à l'utilisation non autorisée des moyens d'accès et de signature.

L'utilisateur et le titulaire du compte ne supportent néanmoins aucune perte si :

- la perte, le vol ou le détournement ne pouvait être détecté par l'utilisateur ou le titulaire du compte avant le paiement ;
- la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées ; ou
- la banque n'exige pas une authentification forte du client.

L'utilisateur et le titulaire du compte supportent par contre toutes les pertes, sans application du montant maximal de 50 EUR, si :

- le titulaire du compte et, par conséquent, l'utilisateur ne sont pas des consommateurs ;
- les pertes des opérations de paiement non autorisées résultent soit d'un agissement frauduleux de leur part, soit du fait qu'ils n'ont pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui leurs incombent en vertu de l'article 14.

### B. Après la notification

Après la notification prévue à l'article 14.3., sauf si la banque apporte la preuve que l'utilisateur ou le titulaire du compte a agi frauduleusement, l'utilisateur et le titulaire du compte ne supportent aucune conséquence financière résultant de l'utilisation des moyens d'accès et de signature perdus, volés ou détournés, survenue après ladite notification.

### C. Charge de la preuve

La charge de la preuve en matière de fraude, d'intention ou de négligence grave incombe à la banque.

Pour l'appréciation de la négligence, il est tenu compte de l'ensemble des circonstances de fait. Toutefois, le non-respect par l'utilisateur des obligations qui lui incombent en vertu de ce règlement et, en particulier, des consignes de sécurité qui sont énoncées à l'article 14 est de nature à augmenter considérablement le risque d'utilisation non autorisées de l'Application et est donc également de nature à permettre de démontrer la négligence grave de l'utilisateur.

Nonobstant ce qui précède, lorsque le titulaire du compte et, par conséquent, l'utilisateur n'agissent pas en qualité de consommateur, le fait que les moyens d'accès et de signature de l'utilisateur aient été utilisés avec succès (reconnaissance biométrique correcte, code secret, code PIN de la carte, identification itms...) pour exécuter des transactions non autorisées constitue une présomption suffisante de la négligence grave de l'utilisateur dans sa manière de conserver et d'utiliser ses moyens d'authentification.

## Article 17 - Responsabilité en cas d'opérations de paiement non (correctement) exécutées

Sans préjudice de l'application de l'article 13 et sous réserve du respect des engagements visés à l'article 14, la responsabilité de la banque en cas d'opérations de paiements non exécutées ou exécutées de manière incorrecte est régie par les dispositions des Conditions Bancaires Générales et en particulier par l'article 17 § 2.

Lorsqu'un ordre de paiement est initié par l'intermédiaire d'un prestataire de service d'initiation de paiement agréé, la banque interviendra, vis-à-vis du payeur, dans les mêmes conditions que celles décrites à l'alinéa 1 ci-dessus.

Sauf à l'égard des consommateurs, le dommage indemnisable est limité à un montant maximum de 20 000 EUR.

## Article 18 - Modification du règlement

La banque se réserve le droit de modifier ou compléter unilatéralement le présent règlement. Lorsque le titulaire du compte et, par conséquent, l'utilisateur sont des consommateurs, un aperçu des principales modifications est, au moins deux mois avant l'entrée en vigueur de la modification, communiqué à l'utilisateur ou au titulaire du compte sur support papier ou sur tout autre support durable (sauf exceptions prévues dans les Conditions Bancaires Générale). La banque pourra notamment valablement choisir de donner cette information exclusivement via une communication dans l'Application. Lorsque le titulaire du compte et, par conséquent, l'utilisateur ne sont pas des consommateurs, la modification pourra être communiquée moyennant le respect d'un délai de préavis raisonnable plus court.

Si l'utilisateur ou le titulaire du compte n'accepte pas les modifications, il doit notifier son refus à la banque avant l'entrée en vigueur de la modification. La notification de ce refus entraînera la cessation sans frais de l'accès à l'Application au plus tard au jour de l'entrée en vigueur de la modification. A défaut de notification de son refus avant l'entrée en vigueur de la modification, l'utilisateur et le titulaire du compte sont présumés avoir accepté la modification intervenue.

Toutefois, toute modification portant sur les taux d'intérêt ou cours de change liés aux opérations de paiement s'appliqueront immédiatement et sans préavis, pour autant que les modifications se fondent sur les taux d'intérêt et cours de change de référence convenus.

La banque se réserve le droit de modifier ou de compléter sans préavis les procédures d'accès et de signature des ordres transmis au moyen de l'Application ainsi que les plafonds d'utilisation lorsque cette adaptation est justifiée par un motif lié à la sécurité et à la conservation de l'intégrité de l'Application. Pour ces mêmes raisons, la banque peut également décider de suspendre avec effet immédiat l'accès à l'Application. Dans une telle hypothèse, la banque prendra toute mesure utile afin d'informer l'utilisateur dans les meilleurs délais.

## Article 19 - Blocage et cessation de l'accès à l'Application

1. La banque peut suspendre ou refuser l'exécution d'une opération de paiements, l'acquisition d'un produit ou service supplémentaire effectuée par l'Application et suspendre totalement ou partiellement l'accès à l'Application ou à certaines fonctionnalités avec effet immédiat et sans préavis notamment pour des raisons liées à la sécurisation des accès à l'Application (risque de perte de la confidentialité de tout moyen d'accès et de signature, constatation que l'utilisateur ne respecte pas les consignes de sécurité liées à l'utilisation de l'Application...), à la détection d'un risque lié à la présence de logiciels malveillants, en cas de suspicion d'usage frauduleux ou non autorisé de l'Application (connaissance de la perte, du vol ou d'un risque de détournement des moyens d'accès et de signature, doute sur le fait que la personne qui effectue les transactions y soit habilitée...), en cas d'insuffisance du solde du compte ou, de manière générale, en application de dispositions légales ou réglementaires (en application des Conditions Bancaires Générales par exemple).

Dans ces cas, la banque s'engage à mettre tout en œuvre pour informer l'utilisateur ou le titulaire du compte du refus d'exécuter la transaction demandée ou de la suspension de l'accès à l'Application et des raisons du refus ou de la suspension. Cette information sera, selon le cas et dans la mesure du possible, transmise au préalable ou, à défaut, le plus rapidement possible après. La banque s'engage également à mettre tout en œuvre pour limiter au maximum l'indisponibilité de l'Application.

La fourniture des informations visées à l'alinéa précédent n'est pas requise si elle est contrecarrée par des raisons objectives de sécurité ou interdite en vertu de dispositions légales ou réglementaires.

La responsabilité de la banque ne pourra en aucune hypothèse être mise en cause en raison du refus d'effectuer une transaction ou en raison de la suspension de l'accès à l'Application par mesure de sécurité même si - in fine - le motif ayant justifié le refus ou la suspension s'avère être erroné.

2. L'utilisateur peut à tout moment, sans frais et sans justification, mettre fin au contrat de mise à disposition de l'Application moyennant notification à la banque.

La banque peut à tout moment et sans justification mettre fin au contrat de mise à disposition de l'Application. Lorsque l'utilisateur agit en qualité de consommateur, cette résiliation s'effectue moyennant le respect d'un préavis de 2 mois. Lorsque le titulaire du compte et, par conséquent, l'utilisateur ne sont pas des consommateurs, la résiliation pourra s'opérer moyennant le respect d'un délai de préavis raisonnable plus court. La banque peut notamment notifier la cessation du contrat via une communication sur les relevés périodiques relatifs aux comptes liés ou via une communication accessible dans l'Application.

La banque dispose toutefois du droit de mettre fin au contrat sans préavis dans les cas suivants :

- en cas de clôture définitive des comptes liés ou si aucun compte n'est (plus) lié à l'Application, ce qui entraîne de plein droit la résiliation immédiate de la convention ;
- en cas de suppression de son mandat ou de sa qualité de représentant légal sur les comptes liés lorsque l'utilisateur agit en qualité de mandataire (ou cotitulaire avec mandat) ou de représentant légal du titulaire du compte ;
- en cas de circonstances rompant définitivement la relation de confiance entre la banque et l'utilisateur et/ou le titulaire du compte (entre autres en cas de contentieux portant sur des comptes liés, débit non autorisé, violation des obligations découlant du présent règlement et notamment des procédures d'accès, conditions d'utilisation et mesures de sécurité...);
- pour des raisons de sécurité, lorsqu'aucune connexion à l'Application n'est constatée durant une période prolongée de minimum 6 mois ;
- dans les hypothèses prévues dans les Conditions Bancaires Générales ;
- lorsque la résiliation immédiate résulte pour la banque d'une obligation légale ou réglementaire.

Le titulaire du compte et l'utilisateur renoncent à tout recours à l'encontre de la banque s'il est mis fin au contrat conformément aux dispositions qui précèdent.

Les transactions correctement et complètement enregistrées avant la résiliation du contrat sont exécutées même si leur date d'exécution est postérieure à la date de la résiliation.

## Article 20 – Accès aux comptes de paiements accessibles en ligne par des tiers prestataires agréés

1. L'utilisateur ou le titulaire du compte peuvent donner l'autorisation expresse à un tiers prestataire agréé de :

- accéder aux informations sur les comptes du titulaire du compte qui sont accessibles en ligne (prestataire de services d'information sur les comptes) ;
- donner à la banque les instructions d'exécuter des opérations de paiement depuis les comptes de paiement du titulaire du compte qui sont accessibles en ligne (prestataire de services d'initiation de paiement) ;
- interroger la banque quant à la disponibilité de fonds sur les comptes de paiement du titulaire du compte qui sont accessibles en ligne et qui sont liés à un instrument de paiement lié à une carte émis par ce tiers prestataire.

Toutes ces instructions seront considérées comme des instructions de paiement valides de l'utilisateur ou du titulaire du compte à la banque et seront traitées de la même façon qu'une instruction qui serait donnée directement par l'utilisateur ou le titulaire du compte.

2. L'utilisateur et le titulaire du compte doivent s'assurer que le tiers prestataire est dûment agréé à fournir de tels services en Belgique. Si l'utilisateur ou le titulaire du compte donne accès à un procédé d'authentification et/ou de signature à une tierce partie autre qu'un tiers prestataire agréé et que la banque, se fondant sur l'authentification et/ou la signature à distance du client donne suite à la requête qui lui est adressée en réalité par cette tierce partie, l'utilisateur et le titulaire du compte seront seuls responsables de tous les paiements ainsi que de tous les accès aux comptes et aux autres données quelconques résultant des actions de cette tierce partie.

3. Lorsque la banque refuse d'initier une opération de paiement valide qui lui est adressée par un tiers prestataire agréé, le refus ainsi que, si possible, les motifs de ce refus et la procédure à suivre pour corriger toute erreur factuelle l'ayant entraîné, sont notifiés au client. La banque peut imputer des frais raisonnables à cet effet.

Lorsque l'opération de paiement est initiée par un prestataire d'initiation de paiement agréé, le client-payeur ne peut pas révoquer l'ordre de paiement après avoir donné son consentement à ce que le prestataire de services d'initiation de paiement initie l'opération de paiement.

**4.** La banque peut interdire l'accès à un compte de paiement du titulaire du compte accessible en ligne pour des motifs objectifs et motivés liés à l'accès non autorisé ou frauduleux au compte de paiement par un tiers prestataire agréé, y compris l'initiation non-autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement.

Dans ces cas, la banque informera auparavant l'utilisateur ou le titulaire du compte de son intention de refuser cet accès et indiquera ses raisons, sauf s'il n'est pas raisonnablement possible de le faire. Dans ce cas, la banque en informera l'utilisateur ou le titulaire du compte de la manière qu'elle considère la plus appropriée compte tenu des circonstances.

La banque ne sera pas tenue d'informer l'utilisateur ou le titulaire du compte lorsque cela compromettrait des mesures raisonnables de sécurité ou lorsqu'une telle information est interdite par ou en vertu de la loi.

#### **Article 21 - Traitement des données à caractère personnel**

La banque traite les données à caractère personnel de ses clients dans le respect de la réglementation en matière de vie privée et de protection des données à caractère personnel et en conformité avec l'article 21 des Conditions Bancaires Générales et sa Déclaration Vie Privée.

La Déclaration Vie Privée de la banque précise notamment la manière dont la banque collecte, utilise, conserve et efface les données à caractère personnel, les raisons pour lesquelles elle le fait, les mesures qu'elle prend pour protéger ces données ainsi que les droits dont disposent les personnes concernées.

Cette Déclaration Vie Privée est disponible sur [nagelmackers.be/fr/vie-privee](https://nagelmackers.be/fr/vie-privee) et dans toutes les agences de la banque.

#### **Article 22 - Disposition finale**

Le contrat d'accès et d'utilisation de l'Application est conclu en Belgique et demeure à tout moment entièrement et exclusivement soumis au droit belge (sauf convention écrite contraire et sauf dispositions légales contraignantes selon lesquelles le droit belge ne serait pas d'application).

Pour tout litige concernant l'accès et l'utilisation de l'Application entre la banque et un consommateur, seuls les tribunaux belges sont compétents. Pour tout autre litige concernant l'accès et l'utilisation de l'Application, seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents (sauf dispositions légales contraignantes selon lesquelles un autre tribunal serait compétent).