

# RÈGLEMENT SPÉCIFIQUE MOBILE BANKING

## I. Généralités

### Article 1 : Dispositions générales

Le présent Règlement régit les relations contractuelles entre la Banque (Deutsche Bank AG, 12, Taunusanlage, 60325 Francfort-sur-le-Main, Allemagne, RC Francfort-sur-le-Main n° HRB 30000. Deutsche Bank AG Succursale de Bruxelles, 13-15 avenue Marnix, 1000 Bruxelles, Belgique, RPM Bruxelles, TVA BE 0418.371.094, IBAN BE03 6102 0085 7284, IHK D-H0AV-L0HOD-14) et l'Utilisateur (pour la notion d'« Utilisateur », voir l'article 2 du présent Règlement) dans le cadre de l'Application Mobile Banking (pour la notion d'« Application Mobile Banking » – voir l'article 2 du présent Règlement) et définit les conditions et modalités de cette prestation de service.

Le présent Règlement s'applique à toutes les opérations et relations en cours et à venir. Chaque conflit est réglé sur la base du Règlement en vigueur à la date de survenance du fait litigieux.

La Banque se réserve le droit de modifier ou compléter le présent Règlement à tout moment. Toute modification sera portée à la connaissance de l'Utilisateur à travers l'Application Mobile Banking, l'Online Banking, par e-mail, par lettre ou circulaire, par extrait de compte, par affiches ou prospectus en agence, par avis sur [www.deutschebank.be/tarifs](http://www.deutschebank.be/tarifs) ou par tout autre canal (la « Notification »). Sauf impératifs légaux ou réglementaires, les modifications au présent Règlement entreront en vigueur dans les deux mois de leur Notification à l'Utilisateur. Pendant ce délai, l'Utilisateur a la faculté, en cas de désaccord sur les modifications proposées, de mettre fin aux produits et/ou services dont il dispose, gratuitement et à partir de tout moment jusqu'à la date à laquelle les modifications seraient applicables. À défaut, il est censé avoir marqué son accord sur les nouvelles conditions.

Ce Règlement Spécifique est complété par le Règlement Spécifique Online Banking et de la Privacy Notice et, deuxièmement, du Règlement Général des Services et Instruments de paiement et, à titre subsidiaire, du Règlement Général des Opérations.

Le Règlement Spécifique Online Banking et la Privacy Notice et, deuxièmement, le Règlement Général des Services et Instruments de paiement et, à titre subsidiaire, le Règlement Général des Opérations s'appliquent au Règlement Spécifique Mobile Banking, sauf disposition légale ou réglementaires contraires dans le présent Règlement.

En cas de contradiction entre la Privacy Notice, le Règlement Spécifique Online Banking, le Règlement Général des Services et Instruments de paiement et/ou le Règlement Général des Opérations, d'une part, et le présent Règlement, d'autre part, le présent Règlement primera sur le Règlement Spécifique Online Banking, la Privacy Notice, le Règlement Général des Services et Instruments de paiement et/ou le Règlement Général des Opérations.

En utilisant l'Application Mobile Banking, le Client marque son accord avec le présent Règlement. Si tel n'est pas le cas, il doit quitter immédiatement l'Application Mobile Banking et la supprimer de son Appareil Mobile.

Le présent Règlement est accessible à travers l'Application Mobile Banking, lors de l'inscription, et ultérieurement, dans la rubrique « Information ». L'Utilisateur peut s'adresser à la Banque pour demander une copie de ce Règlement, sur un support papier ou sur un autre Support durable. Il est également disponible sur [www.deutschebank.be/tarifs](http://www.deutschebank.be/tarifs).

Le présent Règlement est disponible sur demande et peut être consulté sur le site internet à l'adresse suivante : [www.deutschebank.be/tarifs](http://www.deutschebank.be/tarifs).

### Article 2 : Définitions

1. Pour l'application du présent Règlement, on entend par :

**Appareil Mobile** : l'appareil informatique portable de l'Utilisateur, tel un smartphone ou une tablette, connecté à l'internet (par exemple réseau WIFI ou réseau 3G-4G), sur lequel l'Application Mobile Banking a été téléchargée, et qui permet à l'Utilisateur de bénéficier des Services mis à sa disposition par la Banque.

**Application Mobile Banking** : l'application mobile de la Banque, appelée « MyBank Belgium » que l'Utilisateur peut installer sur son Appareil Mobile et qui lui permet de bénéficier des Services.

**Banque** : Deutsche Bank AG succursale de Bruxelles, dont les coordonnées sont indiquées à l'Article 1 du présent Règlement.

**Code PIN** : code numérique à six chiffres choisi par l'Utilisateur lors de la création de son profil personnel et confidentiel à celui-ci, et qui lui permet notamment d'accéder à l'Application Mobile Banking ou de signer des opérations, toujours conformément aux exigences légales applicables en matière d'Authentification forte du client et de la politique de la Banque à cet égard.

**Services** : services actuels et futurs, tels que décrits à l'Article 3 du présent Règlement, et qui sont mis à la disposition de l'Utilisateur à travers l'Application Mobile Banking.

**Utilisateur** : personne physique majeure et capable qui est titulaire, cotitulaire et/ou mandataire d'un ou de plusieurs comptes ou portefeuilles auprès de la Banque et qui utilise tout ou partie des Services.

2. Les termes qui ne sont pas définis dans le présent Règlement, mais qui le sont dans le Règlement Général des Opérations ou le Règlement Général des Services et Instruments de paiement, emprunteront leur signification, pour l'application du présent Règlement, à celles données dans les Règlements Généraux.

### Article 3 : Description des Services

À travers l'Application Mobile Banking, téléchargée sur son Appareil Mobile, l'Utilisateur peut bénéficier d'un certain nombre de Services :

- **Comptes** : consultation des soldes et des opérations sur tout compte à vue, compte épargne, cartes de crédit, dont l'Utilisateur est titulaire, cotitulaire ou mandataire ;
- **Investissements** : consultation des comptes-titres dont l'Utilisateur est titulaire, cotitulaire ou mandataire ;
- **Virement** : exécution d'opérations de paiement au départ d'un compte à vue ou d'un compte épargne ;
- **Portefeuille** : consulter un portefeuille dans une vue agrégée ;
- **Actus & conseils** : sous cet onglet sont affichés les articles de la Banque au sujet de l'actualité financière ;
- **Contact** : sous cet onglet se trouvent la liste des coordonnées que l'Utilisateur peut utiliser pour prendre contact avec Card Stop (en cas de vol ou de perte d'un Instrument de paiement) ou avec la Banque, au sujet de ses investissements ou de son épargne ou accéder directement à son site internet ;

- **Informations:** sous cet onglet se trouvent les limites de paiement, les conseils de sécurité, des liens vers différents documents contractuels, tels que le présent règlement, les informations légales et la version de l'Application Mobile Banking ;

- **Paramètres:** sous cet onglet se trouvent votre nom d'utilisateur ainsi que plusieurs liens permettant de choisir la langue de l'Application Mobile Banking (et des Services fournis à travers celle-ci - français, néerlandais ou anglais), de supprimer le profil de l'Utilisateur (un autre profil devra par conséquent être créé pour utiliser l'Application Mobile Banking).

## II. Utilisation de l'Application Mobile Banking

### Article 4: Création d'un profil pour utiliser l'Application Mobile Banking

L'Application Mobile Banking est réservée aux personnes physiques majeures et capables qui sont titulaires, cotitulaires et/ou mandataires d'un ou de plusieurs comptes ou portefeuilles auprès de la Banque et qui ont souscrit tout ou partie des services bancaires offerts à travers l'Online Banking.

Pour accéder la première fois à l'Application Mobile Banking et utiliser les Services accessibles à travers celle-ci, l'Utilisateur doit suivre les étapes suivantes :

- Télécharger l'Application Mobile Banking depuis une plateforme de téléchargement d'applications en ligne, comme l'App Store ou Google Play, et l'installer sur son Appareil Mobile ;
- Créer un profil en 4 étapes successives :
  - Introduire son nom d'Utilisateur Online Banking ;
  - Choisir son Code PIN à six (6) chiffres et le confirmer ;
  - Si l'Utilisateur le souhaite, il peut activer la reconnaissance d'empreinte digitale ou la reconnaissance faciale pour s'identifier, si son Appareil Mobile contient cette fonctionnalité ;
  - Valider la création du profil en signant l'opération au moyen de son digipass (il suffit de suivre les étapes affiche sur l'écran de l'Appareil Mobile) ;
  - Confirmer la création du profil en cochant la case par laquelle l'Utilisateur reconnaît avoir lu le présent Règlement et l'accepter dans son intégralité.

Un même Appareil Mobile ne peut contenir qu'un seul profil d'Utilisateur. L'Utilisateur peut toutefois enregistrer son profil sur plusieurs Appareils Mobiles, en recommençant la procédure décrite au présent article.

En s'inscrivant à l'Application Mobile Banking, l'Utilisateur autorise la Banque, conformément à l'article 35, deuxième paragraphe de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers, à dévoiler son identité à la FSMA.

La Banque se réserve le droit de refuser l'inscription d'un Utilisateur à l'Application Mobile Banking, pour des motifs légitimes, sans devoir motiver ce refus. La décision de la Banque est sans recours.

Ces paragraphes ne portent pas préjudice aux exigences légales en matière d'Authentification forte du client et de la politique de la Banque à cet égard.

### Article 5: Connexion à l'Application Mobile Banking

Après la création de son profil l'Utilisateur peut lancer l'Application Mobile Banking sur son Appareil Mobile et se connecter en introduisant son Code PIN, en apposant son empreinte digitale ou par reconnaissance faciale, si cette fonctionnalité a été activée.

## III. Sécurité et compatibilité

### Article 8: Obligations générales de sécurité

Pour accéder à l'Application Mobile Banking et utiliser les Services (consulter ses comptes ou exécuter des opérations de paiement, en les signant), l'Utilisateur utilise son code PIN spécifique. L'accès à et l'utilisation de l'Application Mobile Banking

Les Services, tels que décrits à l'Article 3 du présent Règlement, sont ensuite accessibles à travers l'Application Mobile Banking. Ils font l'objet de dispositions particulières, dans le présent Règlement, à l'Article 22 et suivants. Pour valider une opération effectuée à travers le Service «Virement», il peut être requis de l'Utilisateur qu'il introduise son Code PIN, voire même qu'il utilise son digipass.

L'Application Mobile Banking doit être considérée comme un contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel.

En téléchargeant l'Application Mobile Banking, conformément au chapitre 16 «Vente à distance» du Règlement Général des Opérations, l'Utilisateur accepte que l'exécution commence avant le délai de rétractation et ce faisant, il reconnaît expressément qu'il perd son droit de rétractation.

### Article 6: Disponibilité de l'Application Mobile Banking

L'Application Mobile Banking et les Services accessibles via celle-ci sont en principe disponibles 24 heures sur 24 par l'Utilisateur. La Banque met tout en œuvre pour assurer la continuité de l'Application Mobile Banking. La Banque se réserve néanmoins le droit, sans aucune obligation d'indemnisation ou d'avis préalable, de procéder à l'interruption totale ou partielle de la prestation de service dans le cadre de l'Application Mobile Banking afin de réparer, entretenir, améliorer ou adapter son hardware et/ou son software.

### Article 7: Nouvelles versions de l'Application Mobile Banking

De nouvelles versions de l'Application Mobile Banking sont régulièrement mises à la disposition des Utilisateurs à travers les plateformes de téléchargement d'applications en ligne, telle que l'App Store ou Google Play. Dans cette hypothèse, un message l'informant de ces mises à jour et de leurs principales caractéristiques apparaîtra sur son Appareil Mobile.

En téléchargeant ces mises à jour, l'Utilisateur accepte les modifications apportées au présent Règlement qui résultent de celle-ci.

Il s'engage à télécharger régulièrement les mises à jour et, sauf exception prévoyant expressément une période plus courte, au plus tard dans le mois de leur mise à disposition.

L'Utilisateur est informé que, s'il n'installe pas certaines mises à jour, la Banque peut suspendre l'accès à l'Application Mobile Banking.

ainsi que les mesures de sécurité et les mesures de comptabilité sont conformes aux exigences légales en matière d'Authentification forte du client et de la politique de la Banque à cet égard.

Sans porter préjudice à quelque disposition légale, l'Utilisa-

teur reconnaît et accepte que ces dispositifs de sécurité sont placés sous sa garde et qu'ils lui sont strictement personnels et confidentiels. Il lui incombe de prendre les mesures raisonnables en vue de les protéger, tout en suivant les directives et les conseils de sécurité de sa Banque, tels qu'ils figurent notamment dans le Règlement Général des Services et Instruments de paiement, ou dans le Règlement Spécifique Online Banking, et qui sont pleinement applicables en l'espèce.

En particulier (et sans que la liste soit limitative), il doit veiller à ne pas communiquer ces dispositifs de sécurité à des tiers ou à les noter sur des Supports durables. Il doit également faire preuve de discrétion en introduisant son Code PIN pour accéder à l'Application Mobile Banking ou signer des opérations de paiement.

Le Code PIN doit aussi être choisi avec soin, en évitant les combinaisons trop évidentes (sa date de naissance, par exemple). Pour éviter tout accès non souhaité à son Application Mobile par des tiers, l'Utilisateur veille à n'enregistrer que ses empreintes digitales ou son visage sur son Appareil Mobile. Pour plus d'informations, l'Utilisateur est invité à consulter la page « Sécurité de vos opérations bancaires sur internet » sur le site internet de la Banque, [www.deutschebank.be/securite](http://www.deutschebank.be/securite).

En aucun cas, l'utilisateur ne peut conserver son Code PIN ou toute autre donnée de connexion sur le même Appareil Mobile qui sert d'instrument d'Authentification.

#### **Article 9: Digipass**

Si l'Utilisateur saisit un mauvais Code PIN après cinq essais consécutifs, son digipass sera bloqué. Le digipass peut seulement être débloqué avec un code de déblocage. Pour cela l'Utilisateur doit contacter le Service clients.

Si l'Utilisateur saisit un mauvais nom d'Utilisateur après trois essais consécutifs son accès sera bloqué pendant quinze minutes. Il en sera de même si l'Utilisateur introduit erronément trois fois le code chiffré généré par son digipass. Après le délai de quinze minutes, l'Utilisateur peut à nouveau essayer de se connecter. Si,

## IV. Propriété intellectuelle

#### **Article 12: Droit d'utilisation concernant l'Application Mobile Banking**

Dans le cadre de l'Application Mobile Banking, l'Utilisateur reçoit un droit d'utilisation total ou partiel, non cessible, non exclusif, du logiciel et de la base de données intégrés dans l'Application Mobile Banking qui sont mis à sa disposition dans le cadre de et pour la durée de cette prestation de service. L'Application Mobile Banking reste la propriété de la Banque ou de tiers qui ont accordé à la Banque une licence d'utilisation pour celle-ci. L'Utilisateur n'est pas autorisé à copier, décompiler, modifier, traduire, démanteler ou autrement modifier l'Application Mobile Banking, sans l'autorisation écrite préalable de la Banque.

#### **Article 13: Droits intellectuels**

Tous textes, illustrations, informations et autres éléments, et en général toutes œuvres apparaissant dans l'Application Mobile Banking sont protégés par des droits intellectuels et sont, sauf

après le déblocage, l'Utilisateur saisit à nouveau un mauvais nom d'Utilisateur à trois reprises ou introduit erronément le code chiffré généré par le digipass, son accès sera bloqué pour une période doublement plus longue (trente minutes). Ce principe se répète jusqu'à l'infini.

#### **Article 10: Code PIN de l'Application Mobile Banking**

Si le lecteur d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale ne reconnaît pas l'empreinte ou le visage à cinq reprises, l'Utilisateur devra encoder son Code PIN pour pouvoir se connecter à l'Application Mobile. Si l'Utilisateur saisit un mauvais Code PIN après cinq essais consécutifs, l'accès à l'Application Mobile Banking sera définitivement bloqué. Il devra par conséquent créer un nouveau profil Utilisateur, en suivant la procédure décrite à l'Article 4. L'Utilisateur est informé avant que l'accès à l'Application Mobile Banking soit définitivement bloqué.

#### **Article 11: Compatibilité de l'équipement informatique et de communication**

L'Utilisateur qui fait usage de l'Application Mobile Banking doit s'assurer à tout moment que son Appareil Mobile (hardware et software) est adéquat et compatible pour le téléchargement et l'utilisation de l'Application Mobile Banking mise à disposition par la Banque.

L'Utilisateur peut trouver sur le site internet de la Banque toutes les informations pertinentes concernant l'interopérabilité de l'Application Mobile Banking avec certains matériels ou logiciels, dont la Banque a raisonnablement connaissance, ainsi que les informations sur les mesures de protection technique applicables.

L'Utilisateur doit être attentif au fait que l'Application Mobile Banking ne fonctionne pas lorsque l'Appareil Mobile utilisé n'est pas compatible avec l'équipement de communication de la Banque.

indication contraire expresse, la propriété exclusive de la Banque. Ils ne peuvent être reproduits, traduits, adaptés, modifiés, diffusés, prêtés, loués et/ou communiqués au public, en tout ou en partie, dans leur forme originale ou dans une forme modifiée de façon temporaire ou permanente, pour un usage interne ou externe, sans le consentement exprès écrit et préalable de la Banque. La dénomination de la Banque ainsi que son logo, les dénominations des produits, des marques et en général tout droit intellectuel apparaissant sur l'Application Mobile Banking sont également protégés.

Ils sont et demeurent la propriété exclusive de la Banque et aucune affirmation ou déclaration ne peut être considérée comme offrant à l'Utilisateur un droit d'usage ou de licence, même partiel, sur ces droits intellectuels.

## V. Données à caractère personnel et cookies

#### **Article 14: Données à caractère personnel**

Les traitements de données à caractère personnel réalisés dans le cadre de l'Application Mobile Banking sont soumis aux dispositions figurant dans la Privacy Notice de la Banque, disponible sur [www.deutschebank.be/privacynotice](http://www.deutschebank.be/privacynotice).

#### **Article 15: Cookies**

Dans le cadre de l'utilisation et de la consultation de ses sites internet ou de ses applications mobiles, la Banque utilise des cookies, à savoir des petits fichiers de données enregistrés sur le matériel de l'Utilisateur. La Banque utilise ces cookies afin d'améliorer le

confort d'utilisation de l'Utilisateur et afin de rassembler des données sur l'utilisation de ses sites internet et de ses applications mobiles :

- Des cookies techniques sont utilisés en vue de permettre une bonne navigation à travers l'Application Mobile Banking. Ils sont supprimés dès que la session est terminée, dès que l'Utilisateur ferme une session en cours ou lorsque l'Application Mobile Banking est supprimée de l'Appareil Mobile. Seule la session ID est conservée.
- Des cookies portent également sur le « Mobile Profil ID », de manière à conserver les éléments permettant d'identifier la personne ayant créé le profil ses préférences, ainsi que les caractéristiques techniques de son Appareil Mobile, à des fi

de sécurité et techniques. Ces informations sont supprimées lorsque le profil est supprimé.

- Des informations relatives au comportement des Utilisateurs à travers l'Application Mobile Banking sont également collectées, de manière anonyme, à des fins d'amélioration du site.

Si l'Utilisateur désactive l'utilisation des cookies dans son navigateur, la Banque ne peut garantir le bon fonctionnement et bon usage de ses sites internet et de ses applications mobiles. L'Utilisateur peut retrouver plus d'informations concernant le fonctionnement des cookies et les possibilités de limiter et effacer des cookies sur le site public de la Banque.

## VI. Informations pratiques et communication avec la Banque

### Article 16: Informations pratiques concernant le contenu et le fonctionnement de l'Application Mobile Banking

L'Utilisateur peut envoyer à la Banque ses questions et ses remarques sur le contenu et le fonctionnement de l'Application Mobile Banking via le site public [www.deutschebank.be](http://www.deutschebank.be). En outre, l'Utilisateur peut toujours, pour des renseignements pratiques, prendre contact par téléphone à ce sujet avec la Banque au numéro de téléphone suivant : 078 155 153.

Sous l'onglet « Contact » du menu principal, l'Utilisateur est informé des différents canaux par lesquels il peut entrer en communication avec la Banque afin de lui poser les questions et/ou lui faire part des remarques relatives, notamment, au fonctionnement pratique de l'Application Mobile Banking.

### Article 17: Plaintes et/ou mises en demeure et transmission, modification ou révocation d'ordres et/ou d'instructions

Les canaux de communication mentionnés à l'Article 16 ne peuvent pas être utilisés par l'Utilisateur pour la transmission de plaintes et/ou mises en demeure adressées à la Banque ni pour la transmission, la modification ou la révocation d'ordres ou d'instructions de quelque nature que ce soit. De tels avis ne sont pas opposables à la Banque et l'absence de réponse à ces avis s'effectue sans aucune reconnaissance préjudiciable de sa part.

Pour être valables, les plaintes et/ou mises en demeure de tels avis doivent être transmises au service clientèle de la Banque au moyen d'un document signé à la main par l'Utilisateur.

La transmission, la modification ou la révocation d'ordres ou d'instructions doivent s'effectuer conformément aux prescriptions et aux limitations des différents Services.

## VII. Preuve

### Article 18: Preuve

L'Utilisateur et la Banque conviennent que chaque identification de l'Utilisateur dans le cadre de l'Application Mobile Banking qui s'accomplit au moyen du profil préalablement enregistré et du Code PIN personnel est présumée provenir de l'Utilisateur lui-même. Pour autant que le mode d'identification utilisé par l'Utilisateur soit reconnu par les ordinateurs de la Banque et sauf preuve contraire, ce mode d'identification constituera la preuve valable de l'identité de l'Utilisateur ainsi que de l'Accord de ce dernier sur la concordance entre le contenu des ordres passés par l'Utilisateur et des ordres réceptionnés par la Banque dans le cadre du Service « Virement » pour laquelle aucune autorisation distincte n'est requise.

En outre, les parties conviennent explicitement que le Consentement avec d'un ordre/d'une instruction par l'Utilisateur dans le cadre du Service « Virement » au moyen du Code PIN à six chiffres ou d'un code unique et chiffré généré par le digipass constitue la preuve valable pour les deux parties de l'identité de l'Utilisateur, de l'Accord de ce dernier, de l'intégrité du contenu de l'acte posé et de la concordance entre le contenu des ordres passés par l'Utilisateur et des ordres réceptionnés par la Banque.

En donnant son Consentement avec l'exécution du Service « Virement », l'Utilisateur donne également son Consentement explicite à l'accès, au traitement et à la sauvegarde des données à caractère personnel nécessaires au traitement du Services « Virement ».

La Banque contrôle par ses propres systèmes le nom d'Utilisateur, le Code PIN personnel et le code unique et chiffré généré par le digipass.

La Banque conserve un historique (logbook) des connexions de toutes les opérations enregistrées via Mobile Banking pour le compte de l'Utilisateur. Le contenu de ce logbook peut être conservé sur papier, sur microfilm ou microfiche sur disque magnétique ou optique ou sur tout autre support d'information. L'Utilisateur reconnaît que ces modes de conservation ont la même force probante qu'un document original. Le cas échéant, dans la mesure permise par les dispositions légales applicables, l'Utilisateur peut demander qu'une copie conforme lui soit transmise comme moyen de preuve.

Ces paragraphes ne portent pas préjudice aux règles légales impératives en matière de la répartition de la charge de la preuve et l'utilisation des autres moyens de preuve entre la Banque et l'Utilisateur et aux règles de preuve reprises dans le Règlement Général des Services et Instruments de paiement.



# VIII. Durée et clôture de l'Application Mobile Banking

## Article 19: Durée

Le contrat relatif à l'Application Mobile Banking est conclu entre la Banque et l'Utilisateur pour une durée indéterminée.

## Article 20: Fin du contrat et désinscription de l'Application Mobile Banking

L'Utilisateur peut se désinscrire de l'Application Mobile Banking, et mettre fin au contrat, à tout moment et sans frais. Il lui suffit de supprimer son profil d'Utilisateur (dans la rubrique « Paramètres » de l'onglet principal) et/ou de supprimer l'Application Mobile Banking de son Appareil Mobile. L'Utilisateur doit se désinscrire (et le cas échéant, recommencer la procédure d'inscription), s'il a oublié son Code PIN ou s'il pense que la confidentialité ou la sécurité de celui-ci n'est plus assurée. Les délais de préavis repris dans le Règlement Général des Services et Instruments de paiement ne s'appliquent pas en l'espèce. La Banque est en droit de mettre fin, sans aucune formalité et avec effet immédiat à l'Application Mobile Banking en cas de non-paiement, de faillite, de liquidation,

d'usage abusif ou illicite de l'Application Mobile Banking par l'Utilisateur, lorsque la confiance dans l'Utilisateur est sérieusement ébranlée ou encore lorsque l'Utilisateur ne respecte pas intégralement ses obligations à l'égard de la Banque.

L'Application Mobile Banking prend fin de plein droit à la survenance d'événements relatifs à la personne de l'Utilisateur qui rendent l'exécution de ses obligations impossible (par exemple, au décès de l'Utilisateur).

La résiliation de l'Application Mobile Banking, soit par la Banque, soit par l'Utilisateur, n'entraîne aucun préjudice pour le traitement (ultérieur) des ordres, même ceux dont le traitement s'effectue de façon répétitive et/ou ajournée, ou à une date ultérieure, que l'Utilisateur a transmis valablement à la Banque dans le cadre de l'Application Mobile Banking avant sa désinscription.

# IX. Tarification et coûts

## Article 21: Tarification et coûts

L'Application Mobile Banking est fournie gratuitement à l'Utilisateur. Sauf disposition contraire, si une tarification devait être appliquée, celle-ci serait communiquée en conformité avec les dispositions légales applicables.

Il est explicitement précisé - pour autant que nécessaire - que tous les frais liés à l'usage du hardware et software par l'Utilisateur (à l'exception du software mis à disposition par la Banque dans le cadre de l'Application Mobile Banking) sont à charge de l'Utilisateur. Les frais de télécommunication sont également à charge de l'Utilisateur.

# X. Services «Compte», «Investissements», «Virement» et «Portefeuille»

## Article 22: Obligation de contrôle de l'Utilisateur

L'Utilisateur est informé par message électronique sur écran de l'enregistrement des ordres/instructions transmis via l'Application Mobile Banking. En outre, l'Utilisateur est informé, par les rubriques spécifiques concernées des différents Services, de l'enregistrement et/ou de l'exécution et du mode d'exécution des ordres transmis via l'Application Mobile Banking.

L'Utilisateur doit contrôler et suivre la bonne exécution des ordres transmis et la régularité des comptabilisations effectuées dans le cadre de l'Application Mobile Banking au moyen de ces canaux d'information ainsi que sur la base de tous les autres documents reçus à la suite de ces ordres. Sauf preuve contraire, les extraits de compte produits par la Banque constituent la preuve de la conformité de l'opération telle qu'effectuée par la Banque avec l'ordre transmis par l'Utilisateur dans le cadre de l'Application Mobile Banking.

Ces paragraphes ne portent pas préjudice aux règles légales impératives en matière de la répartition de la charge de la preuve et l'utilisation des autres moyens de preuve entre la Banque et l'Utilisateur et aux règles de preuve reprises dans le Règlement Général des Services et Instruments de paiement.

## Article 23: Fonctionnalités du Service «Comptes»

Le Service «Compte» permet à l'Utilisateur de consulter le solde et l'historique des opérations réalisées sur les comptes dont l'Utilisateur est titulaire, cotitulaire ou mandataire. Il peut également consulter les opérations réalisées au moyen d'une carte de crédit dont il est titulaire et qui est associée à ces comptes.

## Article 24: Fonctionnalités du Service «Investissements»

L'Utilisateur peut consulter ses comptes-titres sur l'Application Mobile Banking. L'Utilisateur n'a pas la possibilité d'effectuer de transactions sur ses compte-titres via l'Application Mobile Banking, les instruments financiers sont consultables en mode lecture seule.

LA BANQUE ATTIRE L'ATTENTION DE L'UTILISATEUR SUR LE FAIT QUE LE COMPTE-TITRES NE CONSTITUE PAS UNE PRESTATION DE SERVICE EN MATIÈRE DE GESTION DE FORTUNE OU DE CONSEIL EN PLACEMENTS AU SENS DE LA LOI DU 6 AVRIL 1995 RELATIVE AU STATUT ET AU CONTRÔLE DES ENTREPRISES D'INVESTISSEMENT.

Les informations fournies relatives aux instruments financiers disponibles sont purement informatives et ne reflètent pas forcément la situation sur le marché en temps réel. La Banque et les personnes ayant fourni ces informations ne peuvent être tenues pour responsables d'un quelconque dommage découlant des décisions prises par l'Utilisateur sur la base de ces informations.

Même si la Banque consacre le plus grand soin au choix de ses sources d'information ainsi qu'au suivi et à l'adaptation de l'information qu'elle apporte, la Banque ne peut garantir que cette information corresponde à chaque instant aux informations publiques les plus récentes sur le sujet.

Enfin le solde de votre compte-titres sur la page «Investissements» peut être différent de celui qui est affiché sur la page «Positions», contenant le détail du compte-titres. Cette différence d'affichage

se retrouve également sur l'application Online Banking. En réalité, la page « Investissements » ne totalise que les opérations comptabilisées et les positions sont valorisées au dernier cours connu la veille. Par contre, sur la page « Positions », la valorisation des titres se fait au dernier cours du jour. De même, cette page reprend les opérations exécutées mais encore non-comptabilisées. Veuillez noter que les titres en cours de vente n'apparaissent plus dans le compte-titres même si la vente n'est pas encore exécutée. Ne vous inquiétez donc pas si vous ne voyez plus apparaître les titres pour lesquels une vente est en cours. Pour les consulter ou les modifications, veuillez-vous rendre sur votre application Online Banking, sur la page de détails du compte-titres, et cliquer dans la navigation de gauche sur « Voir ordres » sous « Compte-titres ». L'information contenue sur la page « Positions » a été recueillie aux meilleures sources, elle n'engage cependant pas la responsabilité de la Deutsche Bank AG Succursale de Bruxelles. Elle reste purement indicative et valorise vos positions en tenant compte des dernières transactions effectuées (même lorsqu'elles ne sont pas encore comptabilisées) et des prix les plus récents (soit en temps réel soit avec un différé de quinze minutes. Selon les règles exposées sur le site internet de l'application Online Banking, rubrique Mes préférences). Les données apparaissent en temps réel lors de l'ouverture de cette page puis par la suite en la rafraîchissant.

#### **Article 25 : Fonctionnalités du Service « Virement »**

Le Service « Virement » offre la possibilité de transmettre différentes catégories d'ordres pour les comptes de l'Utilisateur disponibles à travers l'Application Mobile Banking, à savoir 1) des virements domestiques, et 2) des virements transfrontaliers en EUR vers les pays qui font partie de la zone SEPA (« Single Euro Payments Area »). Si un certain type d'ordre n'est pas autorisé pour un compte déterminé, ce compte ne pourra pas être sélectionné pour l'ordre concerné. Les comptes bloqués sont toujours exclus pour tous les ordres. L'Utilisateur veille à ce que le compte lié à l'ordre, au moment prévu de l'exécution, présente un solde suffi La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter les ordres sur les comptes présentant un solde insuffisant ou lorsque des indications de fraude ou autres irrégularités ont été détectées. Les ordres liés aux comptes transmis via « Virement » sont régis par le Règlement du type de compte auquel l'ordre est lié ainsi que par le Règlement Général des Opérations dans la mesure où le présent Règlement n'y déroge pas explicitement.

#### **Article 26 : Spécificités concernant les virements**

Les champs obligatoires pour un ordre de virement introduit via l'Application Mobile Banking sont :

- Le numéro de compte à débiter (International Bank Account Number - IBAN) ;
- Le montant et la devise ;
- Le numéro de compte à créditer (l'International Bank Account Number - IBAN) ;
- Le nom du payeur ;
- Le nom du bénéficiaire.

Si l'on souhaite mentionner une date mémo pour un ordre de virement, cette date doit répondre aux conditions suivantes :

- Au minimum le jour de l'envoi de l'ordre de virement + 1 jour bancaire ouvrable ;
- Au maximum le jour de l'envoi de l'ordre de virement + 90 jours calendriers.

Un ordre de virement valablement introduit via « Virement », n'est plus susceptible de modification ou d'annulation. Ce paragraphe ne porte pas préjudice aux règles légales impératives en matière de révocation reprises dans le Règlement Général des Services et Instruments de paiement.

#### **Article 27 : Montants minimum et maximum pour les virements**

Pour les paiements, des montants minimum et maximum sont en vigueur. Ces limites sont indiquées dans l'Application Mobile

Banking et sur le site internet public de la Banque.

S'il apparaît que le montant de l'Ordre de paiement est supérieur au solde envoyé la nuit précédente par le système interne de la Banque vers la base de données dédiée (diminué des montants des ordres de ce jour précédemment encodés dans « Comptes »), un message d'avertissement apparaîtra. L'Utilisateur a alors le choix soit d'annuler l'ordre, soit de modifier l'ordre. Le solde de compte effectif peut toujours différer du solde ici repris, en fonction des transactions récentes liquidées par d'autres canaux.

#### **Article 28 : Consultation des virements**

Seuls les virements correctement effectués et qui n'ont pas été rejetés par le système interne de la Banque apparaissent dans l'historique transactionnel du compte concerné, disponible à travers l'Application Mobile Banking. Les transactions futures ou les transactions en suspens n'apparaissent donc pas.

#### **Article 29 : Exécution des transactions transmises via le Service « Virement »**

**IMPORTANT : LE TRAITEMENT DES ORDRES INTRODUITS VIA « VIREMENT » NE S'EFFECTUE PAS EN TEMPS RÉEL.**

Les ordres introduits via le Service « Virement » sont conservés dans la base de données dédiée de la Banque. Il existe une interface automatique entre cette base de données et le système interne de la Banque.

Le transfert (« upload ») de la base de données dédiée vers le système interne de la Banque s'effectue chaque jour bancaire ouvrable à 16 heures. Le transfert du système interne de la Banque vers la base de données du site Internet (« download ») s'effectue le lendemain de chaque jour bancaire ouvrable à 8 heures du matin.

Les modalités susmentionnées ont pour conséquence que les ordres introduits via « Virements » ne se reflète pas immédiatement tant sur l'Application Mobile Banking que sur d'autres canaux mis à disposition par la Banque pour l'exécution de transactions (par exemple Financial Center, ...) et vice versa. Ces données ne seront visibles sur l'Application Mobile Banking qu'après traitement dans le système interne de la Banque.

Pour les ordres de paiement électronique via l'Application Mobile Banking concernant des ordres de paiements nationaux et transfrontaliers en euro qui sont enregistrés avant 15h45 un Jour ouvrable, l'Ordre de paiement est estimé avoir été reçu ce même Jour ouvrable. Pour les ordres de paiement électronique via l'Application Mobile Banking concernant des ordres de paiements nationaux et transfrontaliers en euro qui sont enregistrés après 15h45 un Jour ouvrable, ou qui sont enregistrés un jour qui n'est pas un Jour ouvrable, l'Ordre de paiement est estimé avoir été reçu le Jour ouvrable qui suit.

#### **Article 30 : Sécurisation des ordres dans le cadre du Service « Virement »**

Lors de la transmission d'un ordre ou d'un virement transfrontalier, l'Utilisateur sera invité à donner son Consentement pour l'ordre / l'instruction par l'introduction de son Code PIN ou d'un ou des code(s) unique(s) et chiffré(s) généré(s) par le digipass.

Si la Banque - lors du contrôle du Code PIN ou d'un / des code(s) unique(s) et chiffré(s) généré(s) par le digipass - constate des irrégularités, elle n'exécutera pas l'ordre concerné.

#### **Article 31 : Fonctionnalités du Service « Portefeuille »**

Le Service « Portefeuille » permet à l'Utilisateur de consulter un portefeuille dans une vue agrégée.

Le Service « Portefeuille » est accessible à partir de la page « Investissements » de l'Application Mobile Banking.

LA BANQUE ATTIRE L'ATTENTION DE L'UTILISATEUR SUR LE FAIT QUE «PORTEFEUILLE» NE CONSTITUE PAS UNE PRESTATION DE SERVICE EN MATIÈRE DE GESTION DE FORTUNE OU DE CONSEIL EN PLACEMENTS AU SENS DE LA LOI DU 6 AVRIL 1995 RELATIVE AU STATUT ET AU CONTRÔLE DES ENTREPRISES D'INVESTISSEMENT.

«Portefeuille» vise seulement à offrir à l'Utilisateur un outil pour lui permettre de consulter des portefeuilles fis et de détecter des situations de gain ou de perte non réalisés, mais elle n'offre en rien un conseil personnalisé orienté pour le cas échéant, modifier, saisir et/ou corriger cette situation.

Pour des questions spécifiques en matière de gestion de fortune/ conseil en placements, l'Utilisateur est donc expressément invité à prendre contact avec son Financial Center.

### **Article 32 : Structure et composition**

«Portefeuille» est construit autour de portefeuilles d'actifs financiers qui sont davantage décrits dans le glossaire et dans le manuel de l'Utilisateur de l'Online Banking.

«Portefeuille» offre notamment à l'Utilisateur la possibilité de :

- consulter les portefeuilles réévalués suivant les conditions du marché ;
- détecter des situations de gain ou de perte non réalisés concernant les actifs financiers qui sont repris dans le portefeuille.

### **Article 33 : Alimentation de Portefeuille**

«Portefeuille» est en partie alimenté sur la base de l'information qui est automatiquement fournie par la Banque et périodiquement révisée et en partie sur base des informations que l'Utilisateur doit lui-même fournir et régulièrement ajuster, via son Online Banking.

L'Utilisateur doit s'informer, via le manuel de l'Utilisateur de l'Online Banking, sur le type d'information qu'il doit lui-même apporter et le cas échéant mettre régulièrement à jour.

### **Article 34 : Information devant être apportée par l'Utilisateur**

L'Utilisateur assure et est même responsable de l'exactitude, de la précision, du caractère complet et de l'actualité de l'information qu'il doit lui-même apporter dans le Service «Portefeuille» de son Online Banking et périodiquement mettre à jour.

L'Utilisateur est sans recours contre la Banque pour les manquements et/ou les erreurs dans les analyses et/ou les prévisions, de quelque nature que ce soit, qui seraient la conséquence d'informations inexactes, imprécises, incomplètes ou dépassées fournies par l'Utilisateur.

### **Article 35 : Information fournie par la Banque**

Même si la Banque consacre le plus grand soin au choix de ses sources d'information ainsi qu'au suivi et à l'adaptation de l'information qu'elle apporte, la Banque ne peut garantir que cette information corresponde à chaque instant aux informations publiques les plus récentes sur le sujet, sauf dispositions légales contraires.

Concernant la valorisation des actifs effectuée par la Banque, la date de la valorisation est toujours mentionnée ou définie. C'est la date à laquelle la Banque a effectué la valorisation. Cette date ne coïncide donc pas nécessairement avec les informations plus récemment rendues publiques.

### **Article 36 : Système standardisé**

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que «Portefeuille» constitue une application informatique standardisée, dans laquelle on part de certaines hypothèses de travail en faisant parfois abstraction de certains éléments. Les résultats et/ou propositions de «Portefeuille» sont nécessairement imparfaits et ne peuvent être considérés que comme des approximations.

**IMPORTANT: AFIN DE GARANTIR UNE INTERPRÉTATION CORRECTE ET UNE BONNE COMPRÉHENSION DES MONTANTS, CHIFFRES ET POURCENTAGES AFFICHÉS DANS LE CADRE DE «PORTEFEUILLE», L'UTILISATEUR DOIT AU PRÉALABLE LIRE ATTENTIVEMENT LE MANUEL DE L'UTILISATEUR AINSI QUE LE GLOSSAIRE DE L'ONLINE BANKING.**

En outre, l'Utilisateur peut poser ses questions éventuelles concernant le fonctionnement de «Portefeuille» au numéro 078 156 157.

### **Article 37 : Conditions d'accès**

L'Utilisateur ne peut avoir accès au Service «Portefeuille» que dans la mesure où il satisfait aux conditions suivantes :

- disposer d'un compte-titres (pas un dossier en nantissement ou compte à rubrique) auprès de la Banque et
- avoir défini son Financial ID.