

Règlement Internet Banking

Helpdesk Internet Banking: 02 548 28 00 ou helpdesk@triodos.be

Article 1. Définitions

- 1.1 La Banque: la succursale belge de Triodos Bank nv, société anonyme de droit néerlandais, dont le siège social est établi à Nieuweroordweg 1 - 3704 AB Zeist - Pays-Bas, inscrite au registre du commerce d'Utrecht sous le numéro 62 451, et dont la succursale belge est située Rue Haute 139 boîte 3 à 1000 Bruxelles, TVA BE 0450.507.887, RPM Bruxelles, info@triodos.be, www.triodos.be;
- 1.2 Le Titulaire: la personne physique et/ou morale qui a ouvert un compte Triodos;
- 1.3 L'Utilisateur: la personne désignée en cette qualité par le Titulaire;
- 1.4 Le Nom d'Utilisateur: un nom unique, attribué par la Banque et qui, avec le code secret, donne accès à Internet Banking;
- 1.5 Ordre(s): un ordre de virement envoyé à la Banque au moyen d'Internet Banking (des virements vers des comptes nationaux avec ou sans date-mémo, des nouveaux ordres permanents, des modifications à des ordres permanents existants, des virements vers des pays dans la zone SEPA avec ou sans date-mémo);
- 1.6 Code PIN: code strictement confidentiel qui, avec le Digipass, donne accès à Internet Banking;
- 1.7 Internet Banking: le service électronique relatif aux comptes Triodos;
- 1.8 Règlement: le Règlement Internet Banking;
- 1.9 Code Secret: un code secret émis par la Banque qui, avec le Nom d'Utilisateur, donne accès à Internet Banking.

Article 2. Généralités

- 2.1 Le présent Règlement est d'application aux relations de droit entre le Titulaire et la Banque en ce qui concerne Internet Banking.
- 2.2 Les Conditions Générales de la Banque sont également d'application aux relations contractuelles entre la Banque et le Titulaire.
Le Titulaire déclare en avoir pris connaissance et en accepter les dispositions.
- 2.3 Dans la mesure où le Règlement Internet Banking déroge aux dispositions du document précité, le Règlement Internet Banking prévaudra.
- 2.4 Le Titulaire respectera strictement toutes les instructions de la Banque concernant Internet Banking.
- 2.5 La Banque peut modifier ou compléter les dispositions du présent Règlement. Ces modifications ou adjonctions seront communiquées au Titulaire, soit par écrit, soit par voie électronique, 2 mois avant leur mise en application. Le Titulaire dispose de 2 mois pour renoncer sans frais à Internet Banking. Les modifications sont contraignantes dans le chef du Titulaire dans la mesure où il n'a pas dénoncé la convention dans les 2 mois après en avoir été informé.
- 2.6 Le Titulaire est tenu d'informer chaque Utilisateur du contenu des Conditions Générales et du présent règlement ainsi que de toute autre instruction émanant de la Banque et de veiller à ce qu'il les respecte.

Article 3. Description du service Internet Banking

- 3.1 Internet Banking est proposé sur Internet. Le Titulaire doit disposer d'un ordinateur répondant aux exigences techniques suivantes:
 - accès Internet
 - résolution de l'écran: minimum 1024 x 768
 - navigateur Internet: Internet Explorer 7.0 ou plus - Mozilla Firefox 3.0 ou plus - Google Chrome 3.0 ou plus - Apple Safari 5.0 ou plusLa Banque Triodos donne accès à Internet Banking en attribuant soit un Nom d'Utilisateur et un Code Secret soit un Digipass et un Code PIN.
- 3.2 Pour Internet Banking, la Banque Triodos procure une aide à la clientèle via un service d'assistance téléphonique au numéro 02 548 28 00 ou via l'adresse e-mail helpdesk@triodos.be.

Article 4. Accès – Sécurité

- 4.1 Le Nom d'Utilisateur et le Code Secret ou le Digipass et le Code PIN donnent accès à Internet Banking. Ceux-ci sont strictement personnels et ne peuvent être cédés.
- 4.2 Le Titulaire et l'Utilisateur sont tenus de conserver la stricte confidentialité en ce qui concerne le Nom d'Utilisateur, le Code Secret et le Code PIN vis-à-vis de tout tiers y compris les membres de leur famille, les personnes habitant sous le même toit, les (co-)titulaires, les (co-)utilisateurs et mandataires.
- 4.3 L'Utilisateur ne permettra à un tiers d'accéder à son ordinateur qu'après avoir clôturé complètement Internet Banking. Il ne laissera jamais son ordinateur sans surveillance durant une session d'Internet Banking.
- 5.1 Il est également conseillé d'installer et d'actualiser un logiciel antivirus et un firewall.

Article 5. Ordres – Limites

- 5.2 Avant de donner un Ordre, l'Utilisateur veillera à ce que les limites, telles que mentionnées sous le point 2 du présent article, soient respectées et à ce que le compte soit suffisamment provisionné. La Banque se réserve le droit de refuser l'exécution d'Ordres de virement en cas de provision insuffisante sur le compte.
- 5.3 Pour les Ordres de paiement, et sauf limites spéciales par transaction ou par Utilisateur, une limite journalière est d'application. Pour les personnes privées, la limite standard est de 5.000 EUR par jour par compte. Pour les professionnels, elle est de 50.000 EUR par jour par compte. Le Titulaire peut faire modifier ces limites dans le cadre des conditions imposées par la Banque.
- 5.4 Les Ordres ont la même force juridique que des Ordres écrits et signés par le Titulaire.
- 5.5 Le Titulaire est responsable de l'exactitude de ses Ordres. La Banque ne peut être tenue de vérifier l'exactitude des données de l'Ordre.
- 5.6 Le Titulaire et l'Utilisateur doivent, avant d'envoyer un Ordre, contrôler s'ils sont bien dans le cadre d'une session sécurisée avec la Banque.
- 5.7 Sauf convention contraire, à partir du moment où l'Ordre est réceptionné par la Banque, ni le Titulaire ni l'Utilisateur ne peuvent le révoquer ni l'annuler.
- 5.8 Il est dérogé à l'alinéa qui précède concernant les domiciliations, ordres permanents et virements avec date-mémo qui peuvent être révoqués dans la condition de l'article 6.5 des Conditions Générales en matière de services de paiement.
- 5.9 Il est dérogé à l'alinéa qui précède lorsque l'Ordre de paiement entre dans le champ d'application de l'article 6 des Conditions Générales de la Banque relatif aux Services de paiement, applicable uniquement aux comptes à vue, auquel cas il peut être révoqué dans les conditions visées à l'article 6.5 desdites Conditions Générales.
- 5.10 Tout Ordre doit être validé avant de pouvoir être exécuté par la Banque. Les Ordres sont en principe traités par la Banque aux mêmes moments que les ordres donnés par écrit.
- 5.11 La Banque conserve un enregistrement interne des transactions pendant 5 ans à dater de l'exécution des Ordres. La Banque est toujours censée être responsable pour le traitement de ces données. En cas de contestation d'un Ordre que l'Utilisateur a exécuté via Internet Banking, la Banque s'engage à fournir la preuve que l'Ordre a été correctement enregistré et comptabilisé et qu'il n'a pas été influencé par un incident technique ou un défaut quelconque, à la condition que le Titulaire ait informé la Banque de la contestation dans les 3 mois de la communication au Titulaire des informations relatives à cette transaction. La mise par écrit ou la reproduction par la Banque des Ordres, ainsi que des autres données enregistrées par la Banque, vaut preuve à part entière entre le Titulaire et la Banque, et ce jusqu'à preuve du contraire à fournir par le Titulaire.

Article 6. Obligation de signalement du Titulaire

- 6.1. Le Titulaire ou l'Utilisateur a l'obligation d'avertir immédiatement la Banque:
- en cas de perte, de vol, de détournement, d'usage abusif, de falsification d'un Digipass ;
 - si le Titulaire ou l'Utilisateur sait ou suppose que son Nom d'Utilisateur et/ou son Code PIN et/ou son Code Secret est (sont) connu(s) par des tiers ;
 - si le Titulaire ou l'Utilisateur constate des irrégularités comme, par exemple, un Ordre donné par une personne non habilitée.
- 6.2. Le Titulaire ou l'Utilisateur peut en avertir la Banque par e-mail, fax ou téléphone au numéro du Helpdesk. Après avoir reçu l'avertissement, la Banque est habilitée à bloquer le Nom d'Utilisateur et le Code Secret. Le Titulaire est tenu de confirmer tout avertissement téléphonique par écrit dans les 3 jours ouvrables. La Banque s'engage à fournir un moyen d'identification permettant au Titulaire de prouver l'avertissement.

- 6.3. Le Titulaire ou l'Utilisateur peut demander à la Banque, par e-mail, fax ou téléphone au numéro du Helpdesk, le déblocage du Nom d'Utilisateur et du Code Secret dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus. Toutefois, en cas d'avertissement téléphonique, le Titulaire est tenu de confirmer celui-ci par écrit dans les 3 jours ouvrables. Après avoir reçu l'avertissement et, le cas échéant, la confirmation écrite de celui-ci, la Banque est habilitée à débloquer le Nom D'Utilisateur et le Code Secret.

Article 7. Responsabilité

- 7.1. La Banque garantit la confidentialité du Code PIN et du Code Secret qui sont strictement personnels et confidentiels dans le chef de l'Utilisateur. La Banque supporte la responsabilité de l'envoi du Digipass, du Code PIN et du Code Secret. Dès le premier accès à Internet Banking, toutes les manipulations effectuées par un Utilisateur sont effectuées pour le compte et au risque du Titulaire et ce jusqu'au moment où l'usage est dénoncé conformément à l'article 9, hormis l'application des dispositions ci-après.

- 7.2. Jusqu'au moment de l'avertissement, conformément à l'article 7, le Titulaire supporte, à concurrence de 150 euros, les pertes liées à tout usage non autorisé, abusif ou incorrect du Nom d'Utilisateur ou du Digipass ainsi que pour toutes autres irrégularités qui pourraient être constatées.

Par dérogation avec l'alinéa précédent, si l'Utilisateur a agi avec négligence grave ou de manière frauduleuse, tel que notamment le non-respect des dispositions de l'article 4, il sera tenu de l'intégralité desdites pertes.

Le Titulaire est tenu d'en faire immédiatement, à la requête de la Banque, la déclaration auprès de la police et de collaborer en tous points de vue à l'enquête de la police.

- 7.3. Après la déclaration conformément à l'article 7, le Titulaire n'est plus responsable des conséquences de l'usage non autorisé, abusif ou incorrect du Nom d'Utilisateur ou du Digipass, sauf si la Banque fournit la preuve que l'Utilisateur a agi de manière frauduleuse.

- 7.4. En dérogation à cette disposition et sauf cas de fraude de l'Utilisateur, le Titulaire n'est pas responsable lorsque la transaction a été effectuée sans identification électronique.

- 7.5. Sauf en cas de faute grave ou intentionnelle de sa part, la Banque ne peut être tenue responsable pour le dommage direct ou indirect causé au Titulaire, à l'Utilisateur ou à un tiers et qui résulterait :

- de l'indisponibilité partielle ou totale d'Internet Banking;
- de la non-exécution ou l'exécution tardive d'un Ordre;
- de la déformation, la non-réception ou la réception tardive, la transmission incorrecte ainsi que la prise de connaissance ou la modification d'un Ordre par des personnes non habilitées;
- du fonctionnement incorrect ou incomplet du programme, de l'installation informatique du Titulaire, de la Banque ou de tiers et/ou du réseau de données, dont Internet, utilisé par le Titulaire;
- d'un usage incorrect d'Internet Banking, dont le non-respect des instructions données par la Banque.

Cette disposition s'applique sans préjudice des dispositions particulières prévues le cas échéant en matière de Services de paiement, applicables uniquement aux comptes à vue, à l'article 6 des Conditions Générales de la Banque.

Article 8. Fin de l'utilisation

- 8.1. Si le Titulaire souhaite mettre fin à l'utilisation du compte Triodos par un Utilisateur, il est tenu d'en informer la Banque par écrit. La fin de l'utilisation n'est effective qu'à partir de la date mentionnée par la Banque dans sa confirmation écrite.

- 8.2. Si le Titulaire souhaite mettre fin immédiatement à l'utilisation du compte Triodos par un Utilisateur, il est tenu de le signaler de la manière décrite à l'article 7.

Article 9. Dénonciation d'Internet Banking

- 9.1. Le Titulaire peut en tout temps dénoncer par écrit Internet Banking. La dénonciation ne prend effet qu'à partir de la date de réception de la dénonciation par la Banque.

- 9.2. La Banque peut également dénoncer en tout temps Internet Banking moyennant le respect d'un préavis de 2 mois.

- 9.3. La Banque a le droit de bloquer l'utilisation d'Internet Banking dans les cas suivants:

- lorsque le Titulaire ne respecte pas les procédures de sécurité ;
- en cas de présomption d'usage abusif, frauduleux ou d'accès non autorisé d'un tiers à Internet Banking ;
- en cas de contrat de crédit, en raison du risque sensiblement accru que le Titulaire soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement, notamment en cas de faillite, liquidation ou toute autre procédure similaire.

Dans ces cas, la Banque informe le Titulaire, selon les modalités convenues par e-mail, téléphone, fax ou courrier, du blocage de l'instrument de paiement et des raisons de ce blocage et ce, si possible avant que l'instrument de paiement ne soit bloqué et au plus tard immédiatement après.

- 9.4. À partir de la date de dénonciation, tous les Ordres non-exécutés sont caducs et le Titulaire n'est plus habilité à utiliser le Nom d'Utilisateur ou le Digipass.

Article 10. Frais

- 10.1. Pour l'utilisation d'Internet Banking, la Banque pourra mettre à charge du Titulaire des frais qu'elle portera au débit de son compte. Le tarif peut en être obtenu sur demande ou peut être consulté sur www.triodos.be. Le tarif est en outre communiqué au Titulaire lors de son inscription à Internet Banking.
- 10.2. La Banque se réserve le droit de modifier les tarifs. Toute modification tarifaire sera portée à la connaissance du Titulaire 2 mois avant son entrée en vigueur. Au cas où le Titulaire ne serait pas d'accord avec cette modification, il peut dénoncer Internet Banking avec effet immédiat.
- 10.3. Les frais relatifs au réseau de communication sont à charge du Titulaire.

Article 11. Droits

Tous les droits, y compris les droits d'auteur et de propriété, relatifs à Internet Banking et aux programmes y afférents appartiennent à la Banque ou à ses fournisseurs. La Banque ne fournit au Titulaire qu'un droit d'usage non-exclusif et non-transmissible des programmes.

Article 12. Données personnelles

- 12.1. En ce qui concerne le traitement et l'échange de données personnelles conformément à la Loi du 8 décembre 1992, il est renvoyé aux Conditions Générales de la Banque, dont le Titulaire déclare avoir pris connaissance.
- 12.2. À certains endroits dans Internet Banking, il est fait usage de "cookies" pour offrir un meilleur service à l'Utilisateur. Un "cookie" est une base de données de texte qui contient de l'information relative au comportement de la personne qui visite le site Internet. Un cookie est élaboré par un programme sur le serveur du site Internet mais conservé sur le disque dur de l'ordinateur du visiteur. Lors d'une visite suivante au site Internet, le contenu du cookie peut être récupéré par le site Internet. Les cookies qui sont mis en place lors de l'utilisation d'Internet Banking permettent d'adapter les services offerts aux besoins spécifiques de l'Utilisateur. Ces cookies ne sont utilisés à aucune autre fin.

Article 13. Traitement des Plaintes et Litiges

- 13.1. Toute plainte du Titulaire concernant Internet Banking, doit être adressée par écrit à l'adresse suivante: Banque Triodos – Service des Plaintes – Rue Haute 139/3 – 1000 Bruxelles.
- 13.2. Lorsque la plainte n'est pas traitée à la pleine satisfaction du Titulaire, il peut s'adresser au Service de médiation Banques, Crédit, Placements, Rue Belliard 15-17 bte 8, 1040 Bruxelles, tél. 02 545 77 70, fax 02 545 77 79, ombudsman@ombfin.be, www.ombfin.be.
- 13.3. Les relations entre la Banque et le Titulaire sont soumises au droit belge. Tout litige entre la Banque et le Titulaire concernant Internet Banking sera porté devant les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.