

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 un compte Triodos;
- 1.3 L'Utilisateur: la personne désignée en cette qualité par le Titulaire ainsi que le Titulaire lui-même lorsqu'il a un accès Internet Banking;
- 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 paiement 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 bancaire 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, permet l'accès à Internet Banking et afin notamment de signer en toute sécurité les transactions.
- 1.10 Digipass : Le digipass est un module de sécurité qui génère une signature électronique et permet l'accès à Internet Banking afin notamment de signer en toute sécurité les transactions.

### Article 2. Généralités

- 2.1 Le présent Règlement est d'application aux relations entre le Titulaire, le(s) Utilisateurs et la Banque en ce qui concerne Internet Banking.
- 2.2 Les Conditions Générales de la Banque et le présent Règlement sont également d'application aux relations contractuelles entre la Banque et le Titulaire et/ou l'Utilisateur. Le Titulaire et/ou l'Utilisateur déclarent en avoir pris connaissance et en accepter les dispositions.
- 2.3 Dans la mesure où le Règlement Internet Banking déroge aux dispositions des Conditions Générales de la Banque, le Règlement Internet Banking prévaudra.
- 2.4 Le Titulaire et/ou l'Utilisateur s'engagent à respecter strictement toutes les instructions de la Banque concernant Internet Banking.
- 2.5 La Banque se réserve le droit de modifier ou de compléter les dispositions du présent règlement. Ces modifications seront communiquées par écrit (lettre, extrait de compte, communications électroniques, e-mail,...) au Titulaire. Le Titulaire a le droit de mettre fin, sans frais, au contrat Internet Banking par écrit, dans les deux mois qui suivent cet avis. Après cette période de deux mois, le Règlement Internet Banking modifié est considéré comme définitivement acceptées.
- 2.6 Le Titulaire est tenu d'informer chaque Utilisateur autre que lui du contenu des Conditions Générales et du présent règlement et de leurs modifications ainsi que de toute autre instruction émanant de la Banque et de veiller à ce qu'il les respecte.

### **Article 3. Accès au service Internet Banking**

- 3.1 Internet Banking est proposé sur Internet. L'Utilisateur doit disposer d'un ordinateur ou d'un autre appareil mobile répondant aux exigences techniques suivantes:
- accès Internet
  - navigateur Internet: une version à jour du navigateur Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari ou autre. Une version à jour de votre navigateur est indispensable pour des raisons techniques mais également pour des raisons de sécurité.
- 3.2 La Banque Triodos donne accès à Internet Banking soit via un Nom d'Utilisateur et un Code Secret soit via un Digipass et un Code PIN.
- 3.3 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](mailto: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/ou l'Utilisateur sont tenus de conserver la plus stricte confidentialité en ce qui concerne le Nom d'Utilisateur, le Code Secret et le Code PIN. Ils ne peuvent en aucun cas être transmis à des 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 Le titulaire et/ou l'Utilisateur ne permettront à un tiers d'accéder à son ordinateur ou son appareil mobile qu'après avoir clôturé complètement leur session Internet Banking. Ils ne laisseront jamais leur ordinateur ou appareil mobile sans surveillance durant une session d'Internet Banking.
- 4.4 Le Titulaire et/ou l'Utilisateur s'engagent à prendre les mesures de précaution nécessaires afin d'éviter tout risque de fraude. A cette fin, il est recommandé de :
- Sécuriser le réseau sans fil utilisé au moyen d'un code secret personnel, autre que le mot de passe standard du fournisseur.
  - Vérifier que la session Internet Banking s'effectue dans le cadre une liaison sécurisée avec la Banque Triodos.
- 4.5 L'accès à Internet Banking via un appareil mobile se fait sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur. Ce dernier est par ailleurs tenu à une vigilance accrue en cas d'accès à Internet Banking dans un lieu public ou sur un appareil mobile.
- 4.6 Le Titulaire et/ou l'Utilisateur s'engagent à installer et à mettre régulièrement à jour un logiciel antivirus et un firewall ainsi que d'effectuer des scan antivirus de façon régulière.
- 4.7 Toutes les communications relatives à des tentatives de hameçonnage (phishing) ou de cybercriminalité doivent être transmises à l'adresse e-mail [phishing@triodos.be](mailto:phishing@triodos.be).

### **Article 5. Ordres de paiement – Limites**

- 5.1 Avant de donner un Ordre, l'Utilisateur veillera à ce que les limites, telles que mentionnées sous le point 5.2, 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.
- 5.2 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.
- 5.3 Les Ordres ont la même force juridique que des Ordres écrits et signés par le Titulaire et/ou l'Utilisateur.
- 5.4 L'Utilisateur est responsable de l'exactitude de ses Ordres. La Banque ne peut être tenue de vérifier l'exactitude des données de l'Ordre.
- 5.5 L'Utilisateur doit, avant d'envoyer un Ordre, contrôler s'il est bien dans le cadre d'une session sécurisée avec la Banque.
- 5.6 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.

- 5.7 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.
- 5.8 Tout Ordre doit être validé avant de pouvoir être exécuté par la Banque. Les Ordres sont traités par la Banque dans les délais repris dans la liste des tarifs SEPA et paiements internationaux.
- 5.9 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. Modifications des paramètres**

- 6.1 L'utilisateur peut modifier ou accéder à ses paramètres du compte et certaines données personnelles via Internet Banking.
- 6.2 Le Titulaire est responsable des modifications introduites dans Internet Banking tant par lui-même que par les Utilisateurs.
- 6.3 Avant d'effectuer des modifications l'Utilisateur doit contrôler s'il est bien dans le cadre d'une session sécurisée avec la Banque.
- 6.4 La Banque se réserve à tout moment le droit de refuser de tenir compte d'une modification lorsqu'elle estimera pour des raisons de sécurité ou autres, qu'un écrit signé est nécessaire.
- 6.5 Les modifications effectuées via Internet Banking ont la même force juridique que si elles avaient été communiquées par un écrit signé, sous réserve de l'application de l'article 6.4.

#### **Article 7. Échange d'informations avec la Banque**

- 7.1 Un service de messagerie via Internet Banking permet un échange d'informations entre la Banque et le Client de manière sécurisée.
- 7.2 Le Titulaire est responsable des messages transmis tant par lui-même que par les Utilisateurs.
- 7.3 La Banque se réserve à tout moment le droit de refuser de tenir compte d'une communication transmise par le service de messagerie, lorsqu'elle estimera pour des raisons de sécurité ou autres, qu'un écrit signé est nécessaire.
- 7.4 Avant toute utilisation du service de messagerie, l'Utilisateur doit contrôler s'il est bien dans le cadre d'une session sécurisée avec la Banque.
- 7.5 Les informations communiquées via le service de messagerie ont la même force juridique que si elles avaient été communiquées par un écrit signé, sous réserve de l'application de l'article 7.4.
- 7.6 Conformément aux Conditions Générales, le Titulaire et/ou l'Utilisateur peuvent recevoir leurs extraits de compte sous format électronique via Internet Banking.

#### **Article 8. Obligation de notification**

- 8.1 Le Titulaire et l'Utilisateur ont 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 et/ou l'Utilisateur savent ou supposent que le Nom d'Utilisateur et/ou le Code PIN et/ou le Code Secret est (sont) connu(s) par des tiers ;
  - si le Titulaire et/ou l'Utilisateur constate des irrégularités comme, par exemple, un Ordre donné par une personne non habilitée.
- 8.2 Le Titulaire ou l'Utilisateur peut en avvertir la Banque par e-mail, fax ou téléphone au numéro du Helpdesk. Après avoir reçu l'avertissement, la Banque est habilitée à bloquer l'accès à Internet Banking via le Nom d'Utilisateur, le Code Secret ou via digipass.

## **Article 9. Responsabilité**

9.1 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 8, hormis l'application des dispositions ci-après.

9.2 Jusqu'au moment de la notification, conformément à l'article 8, 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.

En cas de vol, détournement, usage abusif, ou autres irrégularités (cf. article 8.1), le Titulaire est tenu de faire immédiatement, à la requête de la Banque, une déclaration auprès de la police et de collaborer en tous points de vue à l'enquête de la police.

9.3 Après la déclaration conformément à l'article 8, 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.

9.4 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.

9.5 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.

9.6 Le cas échéant, cette disposition s'applique sans préjudice des dispositions particulières prévues à l'article 6 des Conditions Générales de la Banque en matière de Services de paiement.

## **Article 10. Dénonciation d'Internet Banking**

10.1 Si le Titulaire souhaite mettre fin à l'utilisation d'Internet Banking 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.

10.2 Le Titulaire et/ou l'Utilisateur peuvent 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.

10.3 La Banque peut également dénoncer en tout temps Internet Banking moyennant le respect d'un préavis de 1 mois.

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

- lorsque le Titulaire et/ou l'Utilisateur ne respectent 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 d'Internet Banking et des raisons de ce blocage et ce, si possible avant qu'Internet Banking ne soit bloqué et au plus tard immédiatement après.

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

#### **Article 11. Frais**

- 11.1 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/DocumentCenter/Tarifs](http://www.triodos.be/DocumentCenter/Tarifs) et conditions. Le tarif est en outre communiqué au Titulaire lors de son inscription à Internet Banking.
- 11.2 La Banque se réserve le droit de modifier les tarifs. Toute modification tarifaire sera portée à la connaissance du Titulaire deux mois avant leur entrée en vigueur. Au cas où le Titulaire ne serait pas d'accord avec cette modification, il peut dénoncer Internet Banking avec effet immédiat.
- 11.3 Les frais relatifs au réseau de communication, comme les frais d'abonnement à Internet sont à charge du Titulaire.

#### **Article 12. 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 13. Données personnelles**

- 13.1 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.
- 13.2 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 14. Traitement des Plaintes et Litiges**

- 14.1 Les dispositions des Conditions Générales relatives aux plaintes sont applicables aux plaintes liées à internet Banking.
- 14.2 Toute plainte du Titulaire et/ou de l'Utilisateur concernant Internet Banking, doit être adressée le plus rapidement possible à la connaissance de la Banque et adressée par écrit à l'adresse suivante: Banque Triodos, Complaints management, Rue Haute, 139/3, 1000 Bruxelles ou [complaints@triodos.be](mailto:complaints@triodos.be).
- 14.3 Lorsque la plainte n'est pas traitée à la pleine satisfaction du Titulaire ou de l'Utilisateur, il peut s'adresser à l'ombudsman du secteur financier: Ombudsfin, l'Ombudsman en Conflicts Financiers, rue Belliard 15-17, boîte 8 à 1040 Bruxelles, tél. 02 545 77 70, fax 02 545 77 79, e-mail [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be), site web [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)
- 14.4 Tout Titulaire/Utilisateur peut également adresser sa plainte à la Direction Générale du Contrôle et de la Médiation près du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie (NG III, boulevard Roi Albert II, 16, 3e étage à 1000 Bruxelles, tél. 02 277 54 84; fax 02 277 54 52; e-mail : [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be). Un formulaire peut être téléchargé sur le site <http://economie.fgov.be>.
- 14.5 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.