

« My Degroof Petercam » Conditions Particulières
En vigueur à partir du 02/07/2022

1 Dispositions introductives

Les présentes Conditions Particulières My Degroof Petercam (les "Conditions Particulières") fixent les conditions auxquels les services My Degroof Petercam et l'Application sont soumis ("le Contrat").

My Degroof Petercam est un service en ligne proposé par Banque Degroof Petercam SA à ses clients.

Ces Conditions Particulières, associées aux conditions générales de Banque Degroof Petercam (« Règlement général des Opérations » ou « RGO »), s'appliquent aux Services offerts à l'Utilisateur. En cas de divergence avec le Règlement général des Opérations, les présentes Conditions Particulières de My Degroof Petercam prévalent sur celui-ci. Elles remplacent tout autre accord préalable portant sur le même objet.

Les Conditions Particulières sont disponibles en anglais, français et néerlandais. Toutes les versions linguistiques ont la même valeur légale.

Excepté lorsque l'Utilisateur du compte y renonce expressément, pendant la durée du Contrat, l'Utilisateur dispose du droit de demander de recevoir les présentes Conditions Particulières sur papier ou sur tout autre support durable.

La Banque se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour l'exécution des Services.

Le Titulaire du compte déclare avoir pris connaissance du contenu des Conditions Particulières et en avoir, en signant le Contrat "My Degroof Petercam", expressément accepté l'application.

2 Définitions

« Appareil » :

Tout appareil (ordinateur, tablette ou téléphone mobile) de l'Utilisateur lui permettant d'accéder aux Services via un accès internet.

« Application Mobile » ou « Application » :

L'application informatique mise à disposition par la Banque dans le cadre de l'accès et de l'utilisation de My Degroof Petercam au moyen d'un Appareil appartenant à l'Utilisateur.

« La Banque » :

Banque Degroof Petercam N.V./S.A., dont le siège social est sis à 1040 Bruxelles, 44 rue de l'Industrie, inscrite au RPM de Bruxelles sous le n° 0403.212.172.

« Code » :

Tout code pin ou autre code d'identification personnel et confidentiel mis à la disposition de ou déterminé par l'Utilisateur afin de lui permettre de s'identifier, d'activer les Services et d'y accéder par la suite.

« Compte » :

Le(s) compte(s) ouvert(s) par le titulaire dans les livres de la Banque dans le(s)quel(s) sont inscrits les instruments financiers dont la Banque assure la conservation pour le Client selon les dispositions du Règlement Général des Opérations et de toute législation et réglementation applicable et, le cas échéant, les liquidités, et pour le(s)quel(s) l'utilisation du Service My Degroof Petercam a été demandée et validée par la Banque.

Il est expressément convenu qu'un éventuel « Compte de paiement » au sens du Code de droit économique, livre VII, n'est pas accessible via les Services My Degroof Petercam, sans préjudice des Virements qui peuvent être initiés via les services My Degroof Petercam aux conditions décrites à l'article 3.5.

« Compte de paiement » :

Un compte qui est détenu par le client ou par plusieurs clients conjointement et qui est utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement, au sens du Code de droit Economique, Livre VII.

« Digicode » :

La signature électronique de 8 chiffres générées par votre Digipass.

« Digipass » :

Boîtier électronique mis à disposition par la Banque pour permettre l'accès aux Services via l'émission d'un Digicode.

« Instruments Financiers »

Les instruments financiers tels que définis par la Loi du 2 aout 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers.

« Guide de l'Utilisateur » :

Un manuel mis à la disposition de l'Utilisateur (que ce soit en ligne ou sur support papier) et contenant certaines conditions et directives techniques permettant d'accéder aux Services et de les utiliser. Toute mise à jour du Guide de l'utilisateur sera notifiée à l'Utilisateur par la publication d'un avis sur le site internet ou par tout autre moyen.

« Moyens d'Identification » :

Tout procédé technique d'identification et de signature mis à la disposition des Utilisateurs par la Banque y compris tout Moyen d'Identification Biométrique supporté par la technologie utilisée par la Banque afin de fournir les Services. A titre

non exhaustif, un Digipass émettant un Digicode unique afin d'identifier l'Utilisateur, un code secret, les instructions reçues par la Banque de la part du Prestataire de Services d'Identification Electronique, confirmant l'identification ou l'authentification de l'Utilisateur ou la confirmation d'une Opération de l'Utilisateur dans le cadre des Services d'Identification Electronique, l'activation de la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale sur l'Appareil de l'Utilisateur, ...

« Moyen d'Identification Biométrique »

Tout moyen d'identification biométrique, choisi par l'Utilisateur en fonction de son Appareil afin d'accéder aux Services et renseigné par la Banque dans le Guide de l'Utilisateur car supporté par la technologie utilisée par la Banque pour fournir des Services. A titre d'exemples et de manière générale, les moyens d'identification biométrique peuvent, entre autres, couvrir l'identification de l'Utilisateur par reconnaissance faciale, oculaire ou de l'empreinte digitale de l'Utilisateur.

« Opération » :

Toute opération effectuée ou initiée par l'Utilisateur, y compris la consultation des avoirs inscrits en compte ou la communication avec la Banque, via My Degroof Petercam, en ce compris, le cas échéant, dans le cadre des services de l'Advisory Platform.

« Prestataire de Services D'Identification Electronique » :

Le fournisseur de Services d'Identification Electronique, qui est actuellement Belgian Mobile Wallet SA/NV, dont le siège social est situé à Place Sainte-Gudule 5, 1000 Bruxelles, Belgique, enregistré sous le numéro d'entreprise 0541.659.084, aussi référencé en tant que "ITSME".

« Services d'Identification Electronique » :

Les services d'identification, d'authentification et de confirmation fournis par le Prestataire de Services D'Identification Electronique à l'Utilisateur dans le contexte des Services.

« Services » ou « services My Degroof Petercam » :

Les services offerts par la Banque via My Degroof Petercam tels que décrits à l'Article 3 des présentes Conditions Particulières.

« Utilisateur » :

La personne physique titulaire du Compte et/ou le mandataire autorisé, par le titulaire du Compte, à utiliser les Services.

« Virements » :

Les transferts de liquidités demandés par un Client vers un compte détenu au sein d'une autre institution financière par ce même Client aux conditions énumérées à l'article 3.5.

3 Services

- 3.1 La Banque offre via My Degroof Petercam des Services permettant à l'Utilisateur de consulter les données (bilan et historique des transactions) du Compte dont la consultation en ligne a été requise par le biais d'internet ou de l'Application Mobile. Cette consultation se fait conformément aux présentes Conditions Particulières et aux règles contenues dans le Guide de l'Utilisateur.
- 3.2 Les Services englobent également la réception, la consultation et la confirmation des documents que la Banque est tenue de fournir au client préalablement à l'exécution des opérations que celui-ci effectue et portant sur des Instruments Financiers. L'Utilisateur accepte expressément que la Banque puisse lui communiquer ces documents via My Degroof Petercam et qu'il puisse les consulter et, après consultation, confirmer l'exécution de toute opération. Cette confirmation constituera la preuve que le Client a pris connaissance de ce document et de l'ensemble de son contenu.
- 3.3 Les Services englobent également les informations personnalisées suivantes, cette liste n'étant pas exhaustive : (i) invitations à des événements organisés par la Banque, (ii) certaines informations macroéconomiques, (iii) la composition des avoirs inscrits dans le Compte du client, c'est-à-dire les instruments financiers et les liquidités inscrits dans le Compte.
- 3.4 Sans préjudice de l'article 3.5, les Services n'englobent pas les services de paiement, dont, sans que cette liste n'ait un caractère limitatif, toutes les opérations qu'exige la gestion d'un compte de paiement, l'exécution d'opérations de paiement, l'exécution d'opérations de paiement à l'aide d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire, etc.
- 3.5 Les Services prévoient la possibilité d'initier des Virements. Ces Virements ne peuvent être initiés qu'au bénéfice d'un nombre limité (prédéfini avec la Banque) de comptes ouverts au sein d'une autre institution financière au nom du Client (le cas échéant, conjointement avec son partenaire). Ces Virements sont limités à un Virement par semaine par Compte et ne peuvent être effectués qu'en EURO à concurrence d'un montant maximum de 10.000 EURO (dix-milles EUROS) par semaine et par Compte. Ces opérations sont soumises aux dispositions du

Règlement Général des Opérations et ne peuvent être initiées que si le solde disponible du Compte donneur d'ordre le permet.

3.6 Lorsque l'Utilisateur a souscrit au service Advisory Platform, les Services incluent les services Advisory Platform, tels que décrits dans les documents contractuels y relatifs.

3.7 Les Services sont offerts par la Banque à l'Utilisateur dans le cadre d'un usage strictement personnel.

4 Conditions d'accès aux Services

4.1 Général

4.1.1 Les Services sont accessibles à l'Utilisateur après avoir respecté les procédures décrites dans le Guide de l'Utilisateur soit via internet (<https://my.degroofpetercam.be/login-page>), soit via l'Application Mobile. La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment, en amendant le Guide de l'Utilisateur, les procédures et conditions d'accès aux Services existant afin d'optimiser ces systèmes ainsi que leur sécurité. Le cas échéant la Banque notifiera ces changements à l'Utilisateur conformément au Règlement Général des Opérations.

4.1.2 L'Application Mobile est une application mobile pour les Appareils mobiles Android et iOS permettant à l'Utilisateur d'utiliser les Services.

4.1.3 L'Utilisateur fera usage des Services dans le respect des règles fixées dans les présentes Conditions Particulières, le Règlement Général des Opérations, le Guide de l'Utilisateur et toute autre information ou instruction fournie par la Banque par courrier, courriel ou tout autre moyen.

4.1.4 L'Utilisateur peut décider d'accéder aux Services en utilisant un Digipass. Dans le cas où un Utilisateur saisit un Code de façon erronée, l'accès aux Services sera automatiquement bloqué comme suit :

- En cas de saisie d'un Code pin erroné à 5 reprises, le Digipass deviendra inutilisable ;
- En cas de saisie d'un Digicode erroné à 9 reprises, le Digipass sera désactivé et l'accès aux Services ne pourra plus être réalisé au moyen de ce dernier.
- En cas de saisie d'un Code pin erroné à 5 reprises, l'Application Mobile deviendra inutilisable.

4.1.5 Dans les cas prévus ci-dessus, l'Utilisateur prend contact avec la Banque qui prendra, à sa propre discrétion, les mesures adéquates pour permettre à nouveau l'accès aux Services. Si l'Utilisateur constate qu'il a oublié ses Codes, il contactera la Banque en priorité et dans les plus brefs délais.

4.2 Mesures de sécurité

- 4.2.1 La Banque se réserve par ailleurs le droit de refuser l'accès aux Services, voire de supprimer ou d'interrompre l'accès aux Services aux conditions fixées dans les présentes Conditions Particulières.
- 4.2.2 En particulier et sans préjudice des autres dispositions prévues dans ces Conditions Particulières, la Banque peut bloquer l'accès aux Services avec effet immédiat et sans mise en demeure préalable dans le ou les cas où:
- L'Utilisateur n'aurait pas procédé à la dernière mise à jour de son navigateur internet ou de son Application Mobile ;
 - L'Appareil de l'Utilisateur ne répondrait pas aux consignes de sécurité telles que précisées dans le Guide de l'Utilisateur, les présentes Conditions Particulières et/ou dans le RGO ;
 - Les sécurités intégrées dans l'Appareil de l'Utilisateur permettant l'utilisation des Services en toute sécurité auraient été désactivées ;
 - L'Utilisateur n'aurait pas suivi les consignes de sécurité données par la Banque directement ou décrites dans le Guide de l'Utilisateur, les présentes Conditions Particulières ou dans le RGO ;
 - L'Utilisateur a entré sur l'Application des Moyens d'Identification Biométrique différents de celles enregistrées sur l'Appareil à plusieurs reprises, ou adopte tout autre comportement inhabituel ou erratique qui laisse raisonnablement suspecter une tentative de fraude;
- Un risque de fraude ou d'utilisation abusive des Services aurait été détecté ou signalé à la Banque.
- 4.2.3 Après la première connexion aux Services, certaines caractéristiques de l'Appareil sur lequel l'Application Mobile est utilisée s'enregistrent automatiquement. L'Utilisateur peut demander à tout moment que l'enregistrement de l'Appareil soit désactivé via le Digital Care.
- 4.2.4 A sa propre discrétion, la Banque se réserve le droit de désactiver à tout moment l'enregistrement de l'Appareil rendant l'accès aux Services impossible lorsqu'un ou plusieurs des événements cités dans l'article 4.2.2 se présente(nt).
- 4.2.5 La Banque informe l'Utilisateur de ce blocage et de ses raisons avant le blocage de l'accès aux Services ou, au plus tard, immédiatement après, sauf dans l'hypothèse où cela n'est pas possible au regard des exigences de sécurité ou en vertu de dispositions législatives applicables.
- 4.2.6 La Banque est à tout moment autorisée à mettre en place de nouveaux Moyens d'Identification ou de modifier les moyens ou les procédures d'accès aux Services afin notamment d'optimiser la sécurité informatique de ses systèmes, de son Application Mobile ou de son site Internet. Elle s'engage à dûment informer les Utilisateurs de ces nouveaux Moyens d'Identification.
- 4.2.7 En cas de blocage volontaire des Services par la Banque, celle-ci peut autoriser à nouveau l'accès et l'utilisation des Services à sa propre discrétion.

- 4.2.8 Dans le cas où les Services ne seraient plus accessibles, l'Utilisateur est libre de consulter ses Comptes par tout autre moyen d'accès autorisé permis par le Règlement Général des Opérations et d'introduire une demande de déblocage de l'Appareil lorsqu'il estime que les raisons justifiant le blocage n'existent plus. Cette demande peut être introduite par l'Utilisateur via le Digital Care.

4.3 *Disponibilité des Services My Degroof Petercam via l'Application Mobile*

La disponibilité des différents services et fonctionnalités offert(e)s via l'Application Mobile peut varier, entre autres (mais sans limitation), selon le type d'Appareil que l'Utilisateur utilise pour y accéder ou le système d'exploitation de l'Appareil, son opérateur téléphonique ou la carte SIM que l'Utilisateur utilise.

4.4 *Droit de rétractation*

En installant l'Application Mobile, l'Utilisateur demande que les Services My Degroof Petercam débutent à partir de ce moment-là. Par conséquent, l'Utilisateur n'a pas le droit de se rétracter concernant sa commande de l'Application. Néanmoins, l'Utilisateur peut toujours mettre fin à l'utilisation de l'Application à tout moment ou terminer définitivement le Contrat, en suivant la procédure décrite à l'article 16 ci-dessous.

5 **Utilisation des Services**

5.1 *Les horaires*

- 5.1.1 L'Utilisateur dispose d'un accès 24h/24, 7j/7, sans préjudice des dispositions prévues dans les présentes Conditions Particulières.
- 5.1.2 La Banque peut interrompre en tout temps l'accès aux Services en vue notamment :
- d'assurer la maintenance ou la remise en état des services My Degroof Petercam ; ou
 - d'effectuer des améliorations de son système informatique ; ou
 - de réparer ou de prévenir toute défaillance ou panne des machines, logiciels ou équipements de communication (y compris en cas de tentative de piratage ou de détournement de fonds).
- 5.1.3 L'accès aux Services peut également être interrompu en cas de problème technique ou de surcharge du réseau, de coupure des lignes téléphoniques, d'erreurs, négligences ou fautes d'un tiers ou de l'Utilisateur, notamment dans l'installation et l'utilisation des Services, ainsi que dans toutes autres circonstances indépendantes de la volonté de la Banque ou cas de force majeure.
- 5.1.4 La Banque s'engage néanmoins à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition afin d'assurer l'accès aux Services. Pour ce faire, elle aura recours à tous les moyens techniques qu'elle jugera adéquats et conformes aux normes techniques et aux standards applicable dans ce domaine. Il est néanmoins toujours possible que certains problèmes techniques surviennent ce qui peut résulter dans des problèmes de transmission et de communication électronique rendant l'utilisation de My Degroof Petercam impossible. Pour autant que de besoin, il est rappelé que la Banque n'est soumise qu'à une obligation de moyen à cet égard, et n'assume donc aucune

responsabilité liée à l'éventuelle inaccessibilité des Services ou de son site internet ou de tout autre service de la Banque lorsque l'inaccessibilité est due à une défaillance technique en-dehors de tout contrôle raisonnable de la Banque. L'Utilisateur s'engage à informer la Banque dans les plus brefs délais de tout problème technique qu'il constaterait.

- 5.1.5 La Banque ne peut garantir l'accessibilité des Services en cas d'augmentation exceptionnelle ou imprévisible des volumes d'utilisation des services de My Degroof Petercam.
- 5.1.6 La Banque mettra tout en œuvre pour limiter au maximum la période d'interruption de l'accès aux Services et pour informer l'Utilisateur du jour, de l'heure, ainsi que de la durée de l'interruption.
- 5.1.7 La Banque ne peut être tenue pour responsable pour tout préjudice dû à ces suspensions ou interruptions. Ces dernières ne donnent droit à aucune indemnisation en faveur de l'Utilisateur

5.2 *Consultation et délais*

- 5.2.1 La Banque attire l'attention de l'Utilisateur sur le fait qu'il peut arriver que l'aperçu des avoirs inscrits dans le Compte ne corresponde pas à la situation réelle à ce moment-là. Les principales différences sont dues au fait que des informations liées à l'exécution des transactions peuvent être affichées avec un certain décalage entre l'exécution et la comptabilisation d'une transaction.
- 5.2.2 La Banque ne peut prendre aucun engagement concernant le délai dans lequel les informations sont affichées, mais fera tout son possible pour veiller à ce que la transaction apparaisse dans My Degroof Petercam le plus rapidement possible.

5.3 *Demande de communication électronique de certains documents liés à son Compte*

- 5.3.1 Les services My Degroof Petercam permettent à l'Utilisateur de pouvoir disposer de certains documents liés à l'activité de son ou ses Comptes de manière électronique. Ce choix peut se faire dans les documents contractuels entre la Banque et le Client ou, pour certains documents, dans l'espace sécurisé de My Degroof Petercam. Les documents visés sont notamment les suivants :
 - Les extraits de comptes ;
 - Les avis de transfert de titres ;
 - Les documents reprenant les informations dont le Client doit prendre connaissance préalablement à l'exécution d'une opération portant sur des Instruments Financiers ;
 - Les Portfolio Valuations.
- 5.3.2 L'Utilisateur dispose en tout temps du droit de cesser la communication électronique des documents mentionnés à l'article 5.3.1 en modifiant ses préférences dans l'espace sécurisé de My Degroof Petercam.

- 5.3.3 Dans le cas où l'Utilisateur aurait fait le choix de se voir communiquer ces documents dans l'espace sécurisé de My Degroof Petercam, ceux-ci y resteront disponibles pendant une période de 3 ans à dater de leur mise à disposition par la Banque. Au-delà de cette période, l'Utilisateur pourra demander à la Banque de recevoir une copie de ces documents.

6 Identification (Demande d'accès), authentification (se connecter) et confirmation (signature)

6.1 Identification (Demande d'accès)

L'Utilisateur doit s'enregistrer pour les Services par le biais du site internet <https://ids.degroofpetercam.be>. Dans ce cas, l'Utilisateur devra alors s'identifier par l'un des Moyens d'Identification disponibles, à savoir : (i) en utilisant les services d'identification qui font partie des Services d'Identification Electronique, (ii) en utilisant la carte d'identité électronique, ou (iii) en utilisant la confirmation par Mot de passe à Usage Unique (uniquement disponible pour les Utilisateurs qui ont déjà fournis leur numéros de téléphone et adresse email à la Banque).

6.2 Guide de l'Utilisateur

La procédure d'identification à suivre par l'Utilisateur, pour la première identification et les identifications suivantes, est décrite dans le Guide de l'Utilisateur. L'Utilisateur peut se connecter soit en utilisant le Digipass, soit en utilisant les Services d'Identification Electronique.

6.3 Authentification (se connecter) avec le Digipass

- 6.3.1 Lors de sa première connexion *en utilisant un Digipass*, l'Utilisateur se connecte au site Internet de la Banque: <https://my.degroofpetercam.be/login-page> et s'identifie avec son Digipass, qu'il a reçu lors de sa première affiliation à un ou plusieurs Services, et le code pin envoyé par la Banque sur le téléphone portable de l'Utilisateur.
- 6.3.2 Suite à cette première identification, l'Utilisateur doit accepter le présent Contrat avant qu'il puisse accéder à la plateforme internet de la Banque. Lors des connexions suivantes, l'Utilisateur se verra demander un Digicode qui lui permettra d'accéder à la plateforme digitale de la Banque.

6.4 Authentification (se connecter) avec les Services d'Identification Electronique

- 6.4.1 Lors de sa première connexion en utilisant les Services d'Identification Electronique, l'Utilisateur se connecte au site Internet de la Banque : <https://my.degroofpetercam.be/login-page> et s'identifie en utilisant les services d'authentification, qui font partie des Services d'Identification Electronique. La Banque autorise la connexion de l'Utilisateur si elle reçoit la confirmation de l'identification de la part du Prestataire de Services d'Identification Electronique.
- 6.4.2 Après sa première connexion, l'Utilisateur doit accepter le présent Contrat avant de pouvoir accéder à la plate-forme web de la Banque. Pour les connexions ultérieures, l'Utilisateur devra utiliser les services d'authentification qui font partie des Services

d'Identification Electronique pour accéder à la plate-forme numérique de la Banque. La Banque autorisera la connexion de l'Utilisateur si elle reçoit la confirmation de l'authentification de la part du Fournisseur de Services d'Identification Electronique.

6.5 *Validité des Moyens d'Identification et de la signature électronique*

- 6.5.1 L'Utilisateur reconnaît que les Moyens d'Identification ont valeur de signature électronique au sens de la loi et constituent pleinement la preuve de son identité. La procédure d'identification de l'Utilisateur que celui-ci doit suivre pour avoir accès aux Services My Degroof Petercam et réaliser des Opérations (comme établi dans les Clauses 6.1 à 6.4) fait preuve entre parties et équivaut à la signature manuscrite de l'Utilisateur par laquelle il marque son accord sur toutes les Opérations effectuées.
- 6.5.2 L'Utilisateur reconnaît la validité des Opérations initiées ou confirmées à l'aide des Moyens d'Identification, et en particulier du Digicode généré à l'aide du Digipass ou (ii) les services de confirmation qui font partie des Services d'Identification Electronique. Ils constituent une preuve valable et suffisante de son accord et de son consentement, au sens de l'article VII. 27 du Code de droit économique belge, quant à l'existence et au contenu de l'Opération envisagée. L'Utilisateur renonce explicitement à contester la validité ou la preuve des engagements qui découlent des Opérations signés à l'aide des Moyens d'Identification. En particulier, la Banque n'est pas responsable des dommages ou pertes subis par l'Utilisateur en lien avec la fourniture des Services d'Identification Electronique, y compris, mais sans s'y limiter, pour les dommages ou pertes résultant d'un problème de sécurité dans les Services d'Identification Electronique ou des Services d'Identification Electronique confirmant à tort une Opération.

6.6 *Problèmes relatifs aux Moyens d'Identification*

Lorsque la Banque informe l'Utilisateur d'un problème relatif aux Moyens d'Identification, ce dernier reste seul responsable du recours aux Moyens d'Identification tant que ceux-ci n'ont pas été modifiés ou adaptés conformément aux injonctions de la Banque.

6.7 *Utilisation des Services d'Identification Electronique*

Pour demander l'accès, se connecter ou confirmer toute Opération en utilisant les Services d'Identification Electronique, l'Utilisateur devra créer un compte auprès du Prestataire de Services d'Identification Electronique. La création d'un tel compte et l'utilisation des Services d'Identification Electronique sont soumises aux termes et conditions convenus entre l'Utilisateur et le Prestataire de Services d'Identification Electronique. La Banque n'est pas responsable des dommages ou pertes subis par l'Utilisateur en lien avec la fourniture des Services d'Identification Electronique, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages ou pertes résultant d'un problème de sécurité dans les Services d'identification Electronique ou des

Services d'Identification Electronique donnant indûment accès aux Services à un utilisateur non-autorisé ou confirmant indûment toute Opération.

7 Obligations de l'Utilisateur

- 7.1 L'Utilisateur s'engage à utiliser les services en bon père de famille, et à respecter scrupuleusement les instructions et obligations contenues dans le "Guide de l'Utilisateur", ses mises à jour ainsi que les informations et consignes fournies par la Banque par affichage sur son site internet, via l'Application mobile ou par tout autre moyen tel que courrier, e-mail ou extrait de Compte.
- 7.2 L'Utilisateur s'engage à mettre en place, sous sa seule responsabilité, des dispositifs d'organisation, de surveillance et de contrôle pour garantir la sécurité et la confidentialité des Moyens d'Identification, de ses Appareils et de l'Application Mobile, en ce compris:
- disposer de toutes les sécurisations habituelles et conseillées pour son ordinateur ou système internet (firewall, antispyware, anti-virus, etc.);
 - effectuer toutes les mises à jour disponibles pour le système d'exploitation de son Appareil ainsi que toutes les mises à jour disponibles pour l'Application Mobile;
 - ne pas utiliser d'Appareils débridés ("jailbroken or rooted devices");
 - utiliser des mots de passe d'accès aux Appareils comprenant une combinaison trop simple (de type 111111, 12345), une formulation trop commune (de type 'password') ou se référant à une information personnelle (date de naissance,...)
 - ne pas laisser des tiers (en ce compris des membres de la famille ou amis) enregistrer leurs propres Moyens d'Identification Biométrique sur l'Appareil; si des Moyens d'Identification Biométrique d'autres personnes que de l'Utilisateur sont enregistrés au moment de l'installation de l'Application Mobile, l'Utilisateur veillera à les supprimer avant l'installation.
- 7.3 L'Utilisateur s'engage en outre à prendre toutes mesures pour garantir la confidentialité des Moyens d'Identification, notamment à:
- conserver tout moyen d'accès aux Services dans un lieu sûr et ne pas le rendre accessible à un tiers, y compris un membre de sa famille ou ami ;
 - prendre les mesures adéquates, lorsqu'il a fait la demande d'accès à My Degroof Petercam, pour s'assurer qu'il recevra personnellement les Moyens d'Identification confidentiels ;
 - mémoriser ses Codes, les garder confidentiels;
 - ne pas choisir de Codes une combinaison trop simple (de type 111111, 12345), une formulation trop commune (de type 'password') ou se référant à une information personnelle (date de naissance,...);
 - ne communiquer ses Codes confidentiels en aucune circonstance à des tiers (en ce compris membres de la famille ou amis) et de ne jamais laisser des tiers les utiliser ; personne – en ce compris votre Banque – n'a légalement le droit de demander les Codes à l'Utilisateur;
 - ne pas noter ses Codes sous une forme aisément reconnaissable ou même de manière codée, ni sur ou à proximité de l'Appareil par lequel il accède à la consultation en ligne ;

- n'utiliser les Codes que dans des lieux sûrs, à l'abri des regards d'autres personnes et sans se laisser distraire ;
- 7.4 L'Utilisateur est seul responsable de la conformité du matériel informatique des logiciels, de son Appareil, y compris le système de télécommunication, avec les spécifications reprises dans la documentation technique mise à disposition par la Banque.
- 7.5 L'Utilisateur est également seul responsable de s'assurer qu'il respecte les exigences de sécurité définies par le Prestataire de Services d'Identification Electronique dans le cadre des Services d'Identification Electronique
- 7.6 L'Utilisateur a l'obligation de notifier à la Banque sans délai et dès qu'il a pris connaissance de :
- la perte ou le vol de ses Codes ou Moyens d'Identification, et en cas d'envoi postal, la non-réception dans un délai raisonnable des Moyens d'Identification ; ou
 - la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de ses Appareils ; ou
 - l'imputation sur le relevé de compte d'une opération effectuée sans son accord ; ou
 - toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés ou les extraits de Compte par l'Utilisateur.
- 7.7 La notification visée à l'article précédent doit se faire via le Digital Care. A défaut pour l'Utilisateur de prendre ces précautions, il reste responsable des utilisations faites à partir de Moyens d'Identification ou de Codes en fraude de ses droits.
- 7.8 Dans l'hypothèse où le service Digital Care ne serait pas disponible, l'Utilisateur effectue cette notification dès l'instant où ce service est à nouveau disponible ou contacte la Banque par tout autre moyen.
- 7.9 Toute contestation d'une opération effectuée via les Services doit être notifiée à la Banque dès que l'Utilisateur a connaissance de l'opération contestée et en tout cas au plus tard dans les trois mois à dater de la communication à l'Utilisateur des informations relatives à l'opération. Si elle est avertie dans ce délai, il revient à la Banque d'apporter la preuve que l'opération a été correctement enregistrée et comptabilisée et n'a pas été affectée par un incident technique ou une autre défaillance tombant sous la responsabilité de la Banque. Afin d'éviter tout doute, la Banque ne peut être tenue responsable de tout acte ou omission du Prestataire de Services d'Identification Electronique.
- 7.10 L'Utilisateur reconnaît avoir été informé par la Banque des mesures techniques et des configurations minimales nécessaires pour assurer un accès aux Services en toute sécurité. En ce sens, la Banque ne peut être tenue responsable d'un risque de sécurité lié au manque de prévoyance de l'Utilisateur ou de son non-respect

des consignes émanant de la Banque quant à son ou ses Appareil(s), son navigateur internet, son firewall, son anti-virus ou encore son système d'exploitation.

- 7.11 Le fait de ne pas respecter les obligations décrites dans le présent article, telles que noter les Codes d'accès sous une forme aisément reconnaissable, notamment sur un objet ou un document conservé ou emporté par l'Utilisateur ou le fait de ne pas avoir notifié la perte ou le vol dès que l'Utilisateur et/ou le titulaire du compte en a eu ou aurait dû en avoir connaissance, seront considérés comme négligence grave de la part de l'Utilisateur.
- 7.12 L'Utilisateur renonce irrévocablement au droit d'invoquer une absence d'accès à Internet ou tout autre problème lié à son propre matériel informatique ou logiciel, système de télécommunication, etc.

8 Obligations de la Banque

- 8.1 La Banque met en œuvre tout ce qui est raisonnablement possible pour permettre à l'Utilisateur d'accéder et d'utiliser les Services, sans préjudice de tout autre article des présentes Conditions Particulières.
- 8.2 Les engagements de la Banque à l'égard de l'Utilisateur dans le cadre de la fourniture des Services représentent des obligations de moyens. La Banque prend toutes les mesures commercialement raisonnables pour s'assurer que les Utilisateurs bénéficient d'un service régulier et de méthodes d'identification et d'authentification appropriées.
- 8.3 La Banque veille à installer et entretenir des systèmes de sécurité conformes aux développements techniques récents afin de protéger son site Internet et l'Application Mobile contre toute forme connue de virus et de fraude numérique suite à, notamment :
- l'interruption, la suppression ou le dysfonctionnement des Services;
 - tout vol, perte, destruction ou modification des données, ainsi que de matériel logistique ou numérique, dû au fait qu'un tiers a accédé illégalement au système informatique de la Banque, ou de l'Utilisateur, voire à l'introduction d'un virus provenant du site, d'internet ou du système informatique de la Banque ou de l'Utilisateur.
- 8.4 La Banque veille, par des moyens appropriés, à ce que l'Utilisateur puisse procéder à la notification prévue à l'article 7 des présentes Conditions Particulières ainsi que de demander le déblocage prévu à l'article 4.2.7 par le biais de son service Digital Care.

9 Responsabilités de la Banque

9.1 La responsabilité de la Banque concernant les Services est régie par les dispositions en la matière du RGO, complétées par les dispositions ci-dessous.

9.2 Hormis le cas de dol ou de faute lourde de la Banque, celle-ci ne pourra être tenue d'indemniser l'Utilisateur pour le préjudice direct ou indirect qu'il pourrait subir suite à, notamment mais non limitativement :

- l'interruption, l'arrêt ou le dysfonctionnement des Services My Degroof Petercam. L'Utilisateur est invité dans ce cas à effectuer les opérations selon les autres voies autorisées par la Banque ;
- tout vol, perte, destruction ou modification des données, de logiciels ou de matériel informatique de l'Utilisateur suite à l'accès illicite d'un tiers au système informatique de la Banque, de l'Utilisateur, ainsi que suite à un virus en provenance du site, d'internet, du système informatique de la Banque ou de l'Utilisateur ;
- l'utilisation abusive des Services, par l'Utilisateur ou des tiers;
- fonctionnement défectueux de votre Appareil ou des services de télécommunication fournis par un tiers ;
- toute raison indépendante de la volonté de la Banque (en ce compris tout cas de force majeure, c'est-à-dire tout événement imprévu indépendant de la volonté de la Banque et qui n'a pu être raisonnablement évité et qui empêche ou retarde l'exécution, par la Banque ou par toute personne agissant pour son compte, de certaines obligations prévues par les présentes Conditions Particulières, en ce compris les catastrophes naturelles, le déclenchement ou l'escalade d'hostilités (peu importe si une guerre a été déclarée ou non), le piratage ou l'attaque internet qui ne pourrait pas être prévenu(e) par des mesures de sécurités raisonnables, ou tout acte illégal contre l'ordre public ou l'autorité, tous les actes imprévisibles des autorités, grèves ou autres conflits de travail, restrictions gouvernementales, coupures d'électricité ou des communications, suspension des paiements, insolvabilité, mise sous séquestre ou administration, faillite ou liquidation de tout tiers;
- non-respect de la part de l'Utilisateur des précautions de sécurités et/ou des instructions décrites dans les articles 7.2 à 7.6;

9.3 La Banque assume les risques liés à l'envoi du Digipass et du Digicode à l'Utilisateur. Dès leur réception, l'Utilisateur est responsable de toute conséquence liée à l'utilisation de ceux-ci dans les limites et conditions décrites à l'article 10.

10 Responsabilités de l'Utilisateur et du titulaire du Compte

10.1 L'Utilisateur est entièrement et personnellement responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique (ordinateur, modem, accès au

web, etc...) et du raccordement de son système à internet en vue d'utiliser les Services.

- 10.2 Sans préjudice de sa responsabilité en vertu du RGO, l'Utilisateur supporte toutes les conséquences d'un accès non autorisé aux Services sauf les cas où la Banque doit être tenue pour responsable en vertu de l'article 9.
- 10.3 Le titulaire du Compte veillera à ce que le mandataire autorisé respecte toutes les obligations imposées à ce dernier par les présentes Conditions Particulières ou par tout autre document contractuel auquel le titulaire du Compte est tenu. Le titulaire du Compte tiendra la Banque indemne de tout dommage résultant du non-respect par le mandataire, dans le cadre de l'utilisation des Services, de ses obligations vis-à-vis de la Banque, sans préjudice des recours respectifs de la Banque et du titulaire du Compte contre le mandataire autorisé. Le titulaire du Compte indemniserà la Banque pour les faits de son mandataire autorisé.
- 10.4 Lorsque l'Utilisateur recourt à l'identification par un Moyen d'Identification Biométrique, il le fait sous sa seule et entière responsabilité. Il est notamment tenu de respecter les mêmes règles de confidentialité et de sécurité pour les Moyens d'Identification Biométrique que celles qui sont applicables pour les Codes et autres Moyens d'Identification. L'Utilisateur assume dès lors seul l'entière responsabilité de l'accès à son (ses) Comptes après identification par un Moyen d'Identification Biométrique, y compris par toute personne tierce dont le moyen d'identification biométrique est ou serait enregistrée sur l'Appareil de l'Utilisateur.

11 Frais et dépenses

- 11.1 La Banque ne facture pas à l'Utilisateur l'utilisation de ses Services par le biais de son site Internet ou de son Application Mobile.
- 11.2 Les coûts du matériel propre de l'Utilisateur, nécessaire à l'utilisation des Services, ainsi que les frais éventuels d'installation, de réparation ou de remplacement liés à l'utilisation de ces Services sont et restent intégralement à charge de l'Utilisateur.

Les coûts liés à un abonnement internet et de téléphonie mobile en Belgique ou à l'étranger restent pleinement à charge de l'Utilisateur.

12 Protection de la vie privée et des données à caractère personnel

- 12.1 La Banque traite les données personnelles de l'Utilisateur en tant que responsable du traitement et en conformité avec le Règlement général sur la protection des données (règlement (EU) 2016/679 ou « GDPR ») et les lois belges y afférentes, ainsi qu'avec la Charte Vie Privée de la Banque. Celle-ci est accessible (www.degroofpetercam.be/fr/juridique-protection-de-la-vie-privee) et fournit à l'Utilisateur une information complète sur les traitements des données

personnelles de l'Utilisateur, leurs finalités ainsi que les droits de l'Utilisateur de contrôler l'utilisation qui est faite de ses données personnelles.

- 12.2 En particulier, la Banque enregistre et traite des données (en ce compris les consultations, requêtes et messages), de l'Utilisateur dans My Degroof Petercam, nécessaires à l'exécution du contrat, au respects de ses obligations légales ou à la poursuite de son intérêt légitime, notamment en ce qui concerne l'évaluation et l'amélioration des Services, notamment à des fins d'optimisation du site internet ou de l'Application mobile, de statistiques, d'enquête de satisfaction, de prévention et de sécurité informatique, etc. Ces traitements seront toujours faits en réduisant autant que possible l'impact sur la vie privée de l'Utilisateur.
- 12.3 Pour de plus amples informations l'Utilisateur peut également contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) de la Banque par email (dataprivacy@degroofpetercam.com) ou par voie postale (Banque Degroof Petercam c/o Data Privacy Officer, Rue de l'Industrie 44, 1040 Bruxelles).
- 12.4 Tout traitement de données à caractère personnel effectué dans le cadre des Services d'Identification Electronique se fait sous la seule responsabilité du Prestataire de Services d'Identification Electronique, qui agit en tant que responsable du traitement indépendant. La Banque ne peut être tenue responsable des activités de traitement effectuées par le Prestataire de Services d'Identification Electronique.

13 Moyen d'Identification Biométrique

- 13.1 L'Utilisateur qui a enregistré un Moyen d'Identification Biométrique dans le système d'exploitation de son Appareil peut décider de l'utiliser comme Moyen d'Identification lui permettant de bénéficier des Services via l'Application Mobile pour autant que ceci soit supporté par la technologie utilisée par la Banque pour fournir les Services.
- 13.2 Cet enregistrement se réalise par la fonction de reconnaissance de l'Appareil de l'Utilisateur pour laquelle la Banque décline toute responsabilité.
- 13.3 Lorsque l'Utilisateur fait le choix d'utiliser un Moyen d'Identification Biométrique comme Moyen d'Identification, il garantit que seules ses données biométriques personnelles sont enregistrées sur l'Appareil.
- 13.4 Les données biométriques collectées par la fonction de reconnaissance de l'Appareil appartenant à l'Utilisateur ne seront pas transférées, sous quelque forme que ce soit, à la Banque ou à son Prestataire de Services. En particulier, la Banque ne traitera jamais les données biométriques de l'Utilisateur ou même sa représentation. Seules des données de confirmation ou non de la validité du Moyen d'Identification Biométrique de l'Utilisateur par rapport à la donnée biométrique enregistrée sur l'Appareil de l'Utilisateur sont communiquées à la Banque dans le cadre de l'utilisation de l'Application Mobile. Si des données à

caractère personnel, autres que la donnée biométrique de l'Utilisateur, devaient être traitées par la Banque, celle-ci le ferait conformément à la politique de la Banque en matière de protection des données et de la vie privée et notamment en fonction du RGO et de la Charte vie privée.

- 13.5 Le traitement des données dans le cadre de la fonction de reconnaissance de données biométriques de l'Appareil est soumis aux termes et conditions et à la politique de confidentialité du fabricant de l'Appareil.

14 Propriété intellectuelle

- 14.1 La Banque est seule en droit d'utiliser ou d'exploiter de tout droit de propriété intellectuelle, en ce compris les droits d'auteur, les droits relatifs aux bases de données, les droits relatifs au software et de tout savoir-faire afférents aux logiciels, programmes, Application Mobile, Guide de l'Utilisateur et tous autres documents mis à disposition ou simplement accessibles dans le cadre du Contrat (ci-après les "Documents").
- 14.2 En vertu des Conditions Particulières, l'Utilisateur n'acquiert qu'un simple droit d'utilisation, non-exclusif et incessible, pour ses propres besoins personnels, sur les Documents, pour la durée de la Contrat.
- 14.3 L'Utilisateur s'engage à utiliser les Documents, et en particulier l'Application, dans le respect des consignes et prescriptions de la Banque et ne peut, sous quelque forme ou manière que ce soit, à titre gratuit ou contre rémunération,
- les mettre directement ou indirectement à la disposition de tiers;
 - les reproduire, les copier dans leur intégralité ou une de leurs composantes ;
 - les traiter, les traduire, les adapter ou les altérer;
 - transférer, céder ou concéder en sous-licence, louer, prêter ou distribuer une quelconque composante de l'Application Mobile en ce compris les logiciels qui y sont liés et sa documentation;
 - les utiliser dans le but de créer un logiciel ou toute autre application qui serait fonctionnellement équivalents à ceux-ci ou à une partie de ceux-ci ;
 - les utiliser d'une manière qui pourrait amener à l'encouragement, l'obtention ou la réalisation de toute activité illégale ou criminelle ou qui pourrait causer un dommage ou blesser tout autre personne ; et/ou,
 - retirer, obscurcir ou altérer l'affichage des droits de propriété figurant sur les Documents.

14.4 Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à respecter tous les droits de propriété, notamment intellectuelle, de la Banque, de son(ses) sous-traitant(s) éventuel(s) et de toutes autres personnes concernées.

14.5 L'Utilisateur ne peut céder à des tiers les droits et obligations résultant du Contrat.

15 Modifications

15.1 La Banque se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment ces Conditions particulières.

15.2 Les modifications apportées par la Banque à ces Conditions Particulières seront communiquées à l'Utilisateur au plus tard deux mois avant leur entrée en vigueur par courrier, extrait de Compte, courrier électronique, communication via le site internet ou l'Application Mobile, ou tout autre mode approprié. Si l'Utilisateur ne consent pas à ces modifications, il a le droit de mettre fin à le Contrat concernant les Services My Degroof Petercam en suivant les procédures décrites à l'article 16.

15.3 Faute pour l'Utilisateur d'exercer son droit de résiliation dans un délai de deux mois après que les modifications lui aient été communiquées, il sera censé approuver les modifications précitées et seront dès lors contractuellement liés par les Conditions Particulières modifiées.

15.4 Si de nouveaux services My Degroof Petercam sont mis à la disposition de l'Utilisateur, ce dernier peut, après avoir été informé des principales caractéristiques de ces nouveaux services My Degroof Petercam, donner immédiatement son autorisation de la manière convenue pour ce service. Les nouveaux services et les nouvelles conditions qui s'y rapportent entreront dès lors directement en vigueur.

15.5 Nonobstant ce qui précède et en particulier le délai endéans lequel les modifications apportées par la Banque à ces Conditions Particulières entreront en vigueur, il est entendu que toutes les modifications relatives aux Moyens d'Identifications et / ou aux mesures de sécurité prises par la Banque pour sécuriser My Degroof Petercam entreront en vigueur dès leur communication à l'Utilisateur par courrier, extrait de Compte, courrier électronique, communication via le site internet ou l'Application Mobile, ou tout autre mode approprié. En cas d'utilisation des Services pour la première fois depuis la communication des modifications précitées, la Banque pourra considérer que l'Utilisateur les aura pleinement approuvées.

16 Durée et résiliation

- 16.1 L'Utilisateur a adhéré aux Services pour une durée indéterminée.
- 16.2 L'Utilisateur peut cesser d'utiliser l'Application et résilier le présent contrat à tout moment et sans préavis, en désinstallant l'Application de son Appareil.
- 16.3 La Banque peut résilier le présent Contrat moyennant un préavis écrit de deux mois, sans préjudice de l'article 15 ci-devant.
- 16.4 En cas de faute, de dol ou de négligence grave dans le chef de l'Utilisateur lorsque l'Utilisateur ne respecte pas les mesures de sécurité et les termes des présentes Conditions Particulières, ou lorsque l'Utilisateur est responsable de faits qui sont de nature à mettre en péril la relation de confiance avec la Banque, la Banque est autorisée à mettre un terme aux Services avec effet immédiat, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts dont l'Utilisateur serait redevable à la Banque.

17 Traitement des plaintes

L'Utilisateur qui souhaite se plaindre d'un Service de la Banque, se conforme à la procédure décrite à l'article 5.2 du RGO.

18 Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Particulières sont régies par le droit belge. Sous réserve des dispositions impératives relatives aux consommateurs, en cas de litige, les tribunaux exclusivement compétents sont ceux de Bruxelles.