

Règlement Spécifique Online Banking

Avril 2020

Investissez dans votre vie

Deutsche Bank 

Deutsche Bank AG est un établissement de crédit de droit allemand, dont le siège social est établi 12, Taunusanlage, 60325 Francfort-sur-le-Main, Allemagne. Elle est inscrite auprès du Registre du Commerce de Francfort-sur-le-Main sous le numéro HRB 30000. Deutsche Bank AG Succursale de Bruxelles a son siège principal, 13-15 avenue Marnix, 1000 Bruxelles, Belgique. Elle est inscrite auprès du Registre des Personnes morales de Bruxelles, TVA BE 0418.371.094. Numéro de téléphone principal en Belgique +32 (0)78 155 150. Site web : www.deutschebank.be. Compte bancaire en Belgique BE03 6102 0085 7284. Deutsche Bank AG est autorisée à fournir divers services financiers en Belgique depuis sa Succursale de Bruxelles. Ces services comprennent, entre autres, des services bancaires, des services d'investissement, des services d'intermédiation en assurance (numéro d'intermédiaire en assurance allemand IHK D-H0AV-L0HOD-14), l'octroi de crédit hypothécaire et l'octroi de crédit à la consommation.

Règlement enregistré à Bruxelles 2, le 3 février 2020, édition 13, Avril 2020.

RÈGLEMENT SPÉCIFIQUE : ONLINE BANKING

I. ONLINE BANKING

I.1 Objet

Article 1 : Objet d'Online Banking

I.2 Conditions d'accès

Article 2 : Conditions d'accès à Online Banking

I.3 Activation, utilisation et sécurité des données de sécurité à caractère personnel

Article 3 : Nom d'utilisateur, digipass et code pin (initial)

Article 4 : Première connexion et connexions suivantes

Article 4bis : Démarrage de l'Application itsme et utilisation du Code itsme

Article 4ter : Obligations du titulaire d'un Compte itsme dans le cadre des services Online Banking de la Banque

Article 5 : Attention au « phishing »

I.4 Équipement informatique et de communication

Article 6 : Équipement informatique et de communication

I.5 Obligation de contrôle de l'utilisateur

Article 7 : Obligation de contrôle de l'utilisateur

I.6 Droit d'utilisation concernant le software – Cookies

Article 8 : Droit d'utilisation concernant le software

Article 9 : Cookies

I.7 Disponibilité d'Online Banking

Article 10 : Disponibilité d'Online Banking

I.8 Informations pratiques et communication avec la Banque

Article 11 : Informations pratiques concernant le contenu et le fonctionnement d'Online Banking en général et d'un ou de plusieurs Services en particulier

Article 12 : Utilisation de l'Assistance à distance

I.9 Preuve

Article 13 : Preuve

I.10 Clôture et suspension d'Online Banking

Article 14 : Clôture et suspension d'Online Banking et blocage temporaire de l'accès

I.11 Tarification et coûts

Article 15 : Tarification et coûts

I.12 Droits intellectuels

Article 16 : Droits intellectuels

I.13 Règlement Général des Services et Instruments de paiement et Règlement Général des Opérations

Article 17 : Supprimé

II. « COMPTES »

II.1 Conditions d'admission

Article 18 : Personnes autorisées

Article 19 : Comptes autorisés

II.2 Exécution des transactions transmises via le Service Comptes

Article 20 : Exécution des transactions transmises via le Service « Comptes »

Article 21 : Dernier moment pour la réception des ordres de paiement via Online Banking

II.3 Fonctionnalités

II.3.1. Généralités

Article 22 : Généralités

II.3.2. Spécificités concernant les virements

Article 23 : Champs obligatoires pour un ordre de virement

Article 24 : Montants minimum et maximum pour les virements

Article 25 : Caractère irrévocable des virements

Article 26 : Consultation des virements

Article 27 : (supprimé)

II.3.3. Spécificités concernant les ordres permanents

Article 28 : Champs obligatoires pour un ordre permanent

Article 29 : Montants minimum et maximum pour les ordres permanents

Article 30 : Modification ou annulation d'un ordre permanent

Article 31 : Consultation des ordres permanents

II.3.4. Spécifications concernant les domiciliations

Article 32 : Applications

Article 33 : (supprimé)

II.4 Sécurisation des ordres dans le cadre de « Comptes »

Article 34 : Sécurisation des ordres dans le cadre de « Comptes »

II.5 Conditions pour l'ouverture d'un compte supplémentaire

Article 35 : Conditions pour l'ouverture d'un compte supplémentaire

III. INVESTISSEMENTS

III.1 Dispositions communes

Article 36 : Notion et objectif

Article 37 : Personnes autorisées

Article 38 : Structure et composition

III.2 Dispositions communes pour le module « Mon Portefeuille »

Article 39 : Informations générales relatives au module « Mon Portefeuille »

Article 40 : Alimentation de Mon Portefeuille

III.3 Dispositions communes pour les transactions effectuées via le service « Investissements »

Article 41 : Sécurisation des ordres dans le cadre de Investissements

Article 42 : Montants minimaux et maximaux

Article 43 : Exécution des ordres

Article 44 : Obligation d'information

Article 45 : Information précontractuelle

Article 46 : Informations générales au sujet du module « Nouvelles et marchés »

Article 47 : Information fournie par la Banque

Article 48 : Système standardisé

III.4 Dispositions spécifiques pour les portefeuilles bénéficiant d'un conseil

Article 49 : Champ d'application

Article 50 : Conseil automatisé en matière d'investissement

Article 51 : Spécificité pour l'exécution des ordres dans le cadre d'un portefeuille bénéficiant d'un conseil

III.4.1. Mon Portefeuille

Article 52 : Notion et objectif

Article 53 : Notifications de portefeuille

III.4.2. Recommandations

Article 54 : Comptes autorisés

Article 55 : Personnes autorisées

Article 56 : Recommandations d'investissement

Article 57 : Sélection d'un instrument financier

Article 58 : Limitations, risques et responsabilités

III.4.3. Produits

Article 59 : Notion et objectif

III.4.4. Transactions

Article 60 : Notion et objectif

Article 61 : Comptes autorisés

Article 62 : Personnes autorisées

Article 63 : Acceptation d'un investissement par la Banque

Article 64 : Déclaration relative à l'adéquation

III.4.5. Financial ID

Article 65 : Notion et objectifs

Article 66 : Profil d'investisseur

Article 67 : Renouvellement de la Financial ID

Article 68 : Confidentialité des données enregistrées

III.5. Dispositions spécifiques pour les portefeuilles sans conseil en investissement

Article 69 : Champ d'application

III.5.1. Mon Portefeuille

Article 70 : Notion et objectif

III.5.2. Produits

Article 71 : Notion et objectif

III.5.3. Financial ID

Article 72 : Notion et objectif

IV. DB ESAFE

Article 73 : Description et fonctionnement du DB eSafe

Article 74 : Conditions d'accès et exclusions

Article 74bis : Blocage et termination

RÈGLEMENT SPÉCIFIQUE : ONLINE BANKING

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-HOAV- LOHOD-14) et l'utilisateur (pour la notion d'utilisateur, voir l'article 2 du présent Règlement) dans le cadre d' Online Banking (pour la notion de « Online Banking » – voir l'article 1 du présent Règlement) et définit les conditions et modalités de cette prestation de service.

Le présent règlement est disponible sur demande et peut être consulté sur le site internet <https://www.deutschebank.be/fr/tarifs.html>

Le présent Règlement est complété par le Règlement Général des Services et Instruments de paiement et le Règlement Général des Opérations.

Le Règlement Général des Services et Instruments de paiement et, deuxièmement, le Règlement Général des Opérations restent d'application sur Online Banking, sauf disposition légale et réglementaire contraire.

En cas de contradiction entre 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 Général des Opérations et/ou le Règlement Général des Services et Instruments de paiement.

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

Le présent Règlement entre en vigueur en avril 2020 où à une date à communiquer ultérieurement. Le Règlement s'applique immédiatement et intégralement 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.

Conformément aux dispositions légales, la Banque donnera accès aux Prestataires de services de paiement tiers au(x) compte(s) de paiement en ligne du Client, pour autant que ce Client ait donné une Autorisation expresse aux tiers, et s'il échet à la Banque, pour certaines transactions par carte. Le Client remarquera uniquement cet accès s'il décide d'utiliser les Prestataires de services de paiement tiers. La Banque donnera l'accès demandé au Prestataire de services de paiement tiers et exécutera les services de paiement conformément à la législation applicable. Dans les limites du cadre légal, le Client pourra également se connecter à Online Banking via un Prestataire de services d'initiation de paiement ou un Prestataire de services d'information sur les comptes pour respectivement initier un paiement ou consulter des informations sur les comptes concernant le(s) compte(s) de paiement en ligne.

A partir d'une date à communiquer, les utilisateurs pourront connecter leur profil itsme au service Online Banking de la Banque. Suite à cette connexion, l'utilisateur pourra se connecter via son profil itsme au service Online Banking. Dans une phase suivante, qui fera l'objet d'une communication spécifique, les utilisateurs pourront également autoriser certaines opérations dans le service Online Banking via leur profil itsme. Afin de pouvoir utiliser les services susmentionnés, le client devra d'abord créer une Application itsme telle que décrite à l'article 4bis.

Dans le présent Règlement Spécifique, les termes suivants sont utilisés :

- I. Application itsme : application mobile disponible pour Android ou iOS offerte par Belgian Mobile ID (siège social Place Sainte Gudule 5, 1000 Bruxelles, n° BCE 0541.659.084). Selon les possibilités offertes par la Banque, les fonctionnalités de l'application itsme peuvent être utilisées comme procédés d'identification dans le cadre de la procédure d'accès à l'Online Banking de la Banque et d'Autorisation de certaines transactions.
- II. Compte itsme : compte personnel qui doit être préalablement créé auprès de Belgian Mobile ID S.A. pour utiliser l'application itsme.
- III. Code itsme : code d'identification personnel et confidentiel permettant à l'utilisateur de s'identifier pour accéder et utiliser son compte itsme.

I. Online Banking

I.1 Objet

Article 1 : Dispositions générales

Online Banking offre à l'utilisateur via le site Internet <https://secure.deutschebank.be> (le « Site Internet ») un certain nombre de services bancaires. Online Banking comprend les Services suivants (appelés chacun séparément « un Service » et conjointement « les Services ») :

- « Comptes » : consultation des soldes et des opérations, exécution d'opérations et ouvertures de comptes supplémentaires ;
- « Investissements » : exécution d'opérations sur titres ;
- DB e-safe.

Les conditions générales et modalités qui s'appliquent à chacun des Services sont décrites de manière plus détaillée dans ce chapitre I. Pour certains Services, des règles particulières complémentaires sont également d'application : elles sont décrites de manière plus détaillée dans les chapitres II, III et IV du présent Règlement.

Aux fins du présent Règlement, on entend par « Relation » :

Une relation se compose d'une ou de plusieurs personnes physiques et peut comprendre différents numéros de compte, chaque fois avec la ou les même(s) personne(s) physique(s) comme titulaire(s).

Aux fins du présent Règlement, on entend par « Portefeuille » :

Un portefeuille regroupe au sein d'une même Relation bancaire et dans la sphère d'investissement un ou différents compte(s). Le regroupement se fait suite à la nature du/des comptes pour des raisons d'investissements. Ainsi la Banque distingue 4 types de Portefeuille : (i) Portefeuille LPG (« Liquidités-Protection – Croissance ») Sous Conseil (ii) Portefeuille Classic Sous Conseil, (iii) Portefeuille Sans Conseil et (iv) Portefeuille Usufruit/Nue-Propriété. Une Relation peut avoir un ou plusieurs portefeuilles.

I.2 Conditions d'accès

Article 2 : Conditions d'accès à Online Banking

Online Banking est réservé aux personnes physiques majeures et capables qui sont titulaires, co-titulaires et/ou mandataires d'un ou de plusieurs comptes ou portefeuilles auprès de la Banque pour lesquels ils ont souscrit à au moins un Service et qui ont fourni à la Banque une adresse e-mail valide (« l'utilisateur »). L'accès à l'Online Banking ou certains de ses modules pourrait être limité à cause de l'application des réglementations étrangères.

Outre la souscription d'un abonnement approprié pour chacun des différents Services, l'affiliation à certains Services est soumise à des conditions particulières complémentaires qui sont exposées ci-après.

En s'affiliant à un ou plusieurs Services de Online Banking, l'utilisateur autorise la Banque, conformément à l'article 35, 2^e paragraphe de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers, à dévoiler son identité à l'Autorité des services et marchés financiers.

Les personnes affiliées à Online Banking doivent continuer à satisfaire, après autorisation de l'affiliation, aux conditions fixées.

I.3 Activation, utilisation et sécurité des Données de sécurité à caractère personnel

Article 3 : Nom d'utilisateur, digipass et code pin (initial)

Lors de sa première affiliation à un ou plusieurs Services, l'utilisateur reçoit un nom d'utilisateur, un digipass et un code pin initial, conformément aux exigences légales applicables en matière d'authentification forte du client et de la politique de la Banque à cet égard.

Le nom d'utilisateur et le code pin initial lui sont envoyés par un premier courrier, sous enveloppe scellée. Le digipass lui est envoyé par un deuxième courrier.

Ces deux lettres seront envoyées à l'adresse légale de l'utilisateur. Si cette adresse légale ne se trouve pas en Belgique et si l'utilisateur dispose d'une adresse postale en Belgique (sauf C/O Agence), les lettres seront envoyées à cette adresse postale. L'accès à Online Banking est exclusivement réservé aux personnes physiques, ce qui signifie que chaque cotitulaire ou mandataire d'un ou de plusieurs comptes ou portefeuilles, qui souhaite obtenir accès à Online Banking, devra disposer d'un accès personnel et individuel à la prestation de service et qu'il devra demander, individuellement, un nom d'utilisateur personnel, un digipass et un code pin initial.

En cas de vol, de perte ou d'utilisation abusive de son code pin ou de son code d'accès, d'un instrument de paiement ou d'un appareil lié à l'instrument de paiement tel qu'un téléphone portable disposant du logiciel mis à disposition par la Banque, le client doit suivre la procédure telle que stipulée par l'article 28 du Règlement général des Services et Instruments de paiement.

Article 4 : Première connexion et connexions suivantes

L'utilisateur en possession d'un digipass doit se connecter correctement au site Internet <https://secure.deutschebank.be>, dans les soixante jours qui suivent la date postale de la lettre contenant son code pin initial et son nom d'utilisateur.

Après ce délai, le code pin initial est bloqué et l'utilisateur doit demander un nouveau code pin à la Banque.

L'utilisateur qui utilise pour la première fois son digipass devra modifier son code pin initial en un code pin personnel. À partir de ce moment, l'utilisateur devra utiliser son code pin personnel pour les connexions ultérieures. Ce code pin personnel peut être modifié à tout moment par l'utilisateur après s'être connecté correctement. Le Client peut autoriser des ordres de paiement via Online Banking via son code PIN personnel et le digipass.

En autorisant l'exécution de l'Opération de paiement, le Client donnera également son Consentement explicite à l'accès, au traitement et à la sauvegarde des données à caractère personnel nécessaires au traitement de cette Opération de paiement.

Si l'utilisateur saisit consécutivement cinq mauvais codes pin, son digipass sera bloqué. Le digipass peut seulement être débloqué avec un code de déblocage. Pour cela l'utilisateur doit contacter le Service Clients. L'utilisateur est informé avant que le digipass ne soit définitivement bloqué.

Si l'utilisateur saisit un mauvais nom d'utilisateur après trois essais consécutifs et/ou introduit trois fois erronément le code chiffré généré par le digipass son accès sera bloqué pendant quinze minutes.

Après le délai de quinze minutes, l'utilisateur peut à nouveau essayer de se connecter.

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

Article 4bis : Démarrage de l'Application itsme et utilisation du Code itsme

Le titulaire âgé d'au moins 18 ans qui possède un numéro de téléphone mobile belge (code pays: +32) et qui est inscrit au Registre National belge peut utiliser l'Application itsme pour s'identifier dans le cadre de la procédure d'accès à l'Online Banking et approuver certaines transactions selon les possibilités offertes et procédures stipulées par la Banque.

Pour ce faire, l'utilisateur doit d'abord créer son Compte itsme auprès de Belgian Mobile ID auquel est lié le Code itsme qu'il aura choisi, le tout conformément aux modalités et conditions de la convention conclue entre le titulaire et Belgian Mobile ID. Ensuite, l'utilisateur devra activer son Compte itsme dans le cadre du service Online Banking de la Banque en se conformant aux procédures de la Banque.

Le Compte itsme sera bloqué après l'introduction d'un Code itsme incorrect à trois reprises consécutives. Pour débloquer son Compte itsme et obtenir un nouveau Code itsme, le titulaire doit à nouveau s'enregistrer dans l'Application en se conformant aux instructions données par Belgian Mobile ID.

Article 4ter : Obligations du titulaire d'un Compte itsme dans le cadre des services Online Banking de la Banque

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité du Code itsme tel que stipulé dans la convention qu'il a conclue avec Belgian Mobile ID S.A. Le titulaire s'engage à ne le divulguer à personne et à ne laisser aucune trace écrite de celui-ci. Il modifie immédiatement son code au moindre doute quant à sa nature secrète. Si cela lui est impossible à court terme, il est conseillé à l'utilisateur de bloquer son Compte itsme.

En aucun cas, l'utilisateur ne peut conserver son Code itsme ou toutes autres Données de sécurité à caractère personnel avec un instrument de paiement ou un Digipass ou tout autre instrument d'authentification. Par exemple, un smartphone peut être considéré comme un instrument de paiement si l'Application itsme y est téléchargée.

Le titulaire d'un Compte itsme doit immédiatement avertir Belgian Mobile ID et bloquer son Compte itsme dès qu'il a connaissance d'une perte, d'un vol ou tout risque d'abus de son dispositif électronique, de son Compte itsme ou de son Code itsme. Le blocage du Compte itsme peut se faire soit à tout moment via le site internet www.itsme.be, soit durant les heures d'ouverture via le Helpdesk itsme au numéro de téléphone +32 2 657 32 13 en se conformant aux instructions fournies. Toutes les informations utiles, y compris les horaires d'accessibilité du Helpdesk itsme, sont également disponibles sur le site précité.

Article 5 : Attention au « phishing »

L'utilisateur peut vérifier si l'adresse Internet d'une page est sécurisée en regardant si elle commence par https (« s » signifiant « secured »). En cliquant ensuite sur l'icône en forme de cadenas en dessous de la fenêtre de navigation l'utilisateur peut vérifier si le certificat de la page Internet figure bien au nom de Deutsche Bank. Les adresses sécurisées de l'Online Banking de la Banque sont :

- <https://onlinebanking.deutschebank.be/ssologin>

L'utilisateur ne doit jamais communiquer son nom d'utilisateur ou le code PIN du Digipass ou le Code itsme à des tiers. La Banque ne demandera jamais de communiquer ces informations, ni oralement, ni par courrier, ni par e-mail, ni via un écran pop-up.

Si la connexion ou l'exécution d'une transaction se déroule inhabituellement (écran clairement modifié, messages inhabituels, écrans pop-up qui demandent de confirmer un code personnel, etc.), l'utilisateur doit immédiatement interrompre la connexion et avertir la Banque. Si l'utilisateur a terminé ses opérations bancaires, il doit se déconnecter de l'Online Banking, en cliquant sur le bouton « Déconnectez ».

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 (<https://www.deutschebank.be/fr/online-banking-secure.html>).

I.4 Équipement informatique et de communication

Article 6 : Équipement informatique et de communication

L'utilisateur doit être attentif au fait que les paiements effectués sur Internet ne fonctionnent pas lorsque ses appareils informatiques ne sont pas compatibles avec l'équipement de communication de la Banque.

I.5 Obligation de contrôle de l'utilisateur

Article 7 : Obligation de contrôle de l'utilisateur

L'utilisateur est informé de l'enregistrement des ordres/instructions passés via Online Banking par message électronique sur son écran. 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 passés via Online Banking.

L'utilisateur doit contrôler et suivre la bonne exécution des ordres passés et la régularité des comptabilisations effectuées dans le cadre de Online 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 passé par l'utilisateur via Online Banking, sans préjudice des règles légales impératives en matière de répartition de la charge de la preuve et l'utilisation d'autres moyens de preuve entre la Banque et l'utilisateur et des règles de preuve contenues dans le Règlement Général des Services et Instruments de paiement.

I.6 Droit d'utilisation concernant le software - Cookies

Article 8 : Droit d'utilisation concernant le software

L'utilisateur reçoit un droit d'utilisation total ou partiel, non cessible, non exclusif, du software Online Banking, qui est mis à sa disposition dans le cadre et pour la durée de cette prestation de service. Le software reste la propriété de la Banque ou de tiers qui ont accordé à la Banque une licence d'utilisation sur ce software. L'utilisateur n'est pas autorisé à copier, décompiler, modifier, traduire, démanteler ou modifier autrement le software, sans l'autorisation écrite préalable de la Banque. L'utilisateur qui fait usage d'Online Banking doit s'assurer à tout moment que son hardware et software ainsi que la configuration sont adéquats et compatibles pour le chargement et l'utilisation du software mis à disposition par la Banque.

Article 9 : Cookies

Dans le cadre de l'utilisation et de la consultation de ses sites internet, la Banque utilise des cookies, à savoir des petits fichiers de données enregistrés sur le disque dur 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 qui seront utilisées à des fins de recherche et de marketing.

Si l'utilisateur désactive l'utilisation des cookies dans son navigateur, la Banque ne peut garantir le bon fonctionnement et le bon usage de ses sites internet, et en particulier de l'Online Banking.

L'utilisateur peut retrouver plus d'informations concernant le fonctionnement des cookies et les possibilités de limiter et effacer des cookies sur la page « Cookies » du site public de la Banque.

I.7 Disponibilité d'Online Banking

Article 10 : Disponibilité d'Online Banking

Online Banking est en principe disponible 24 heures sur 24. La Banque met tout en œuvre pour assurer la continuité du Service Online Banking. La Banque se réserve néanmoins le droit, de procéder à l'interruption totale ou partielle du Service afin de réparer, entretenir, améliorer ou adapter son hardware et/ou son software. Au cas où la Banque pourrait être considérée responsable d'une interruption du contrat Online Banking, elle ne pourra l'être que pour le dommage résultant directement de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires, ou de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat, sauf en cas de force majeure.

I.8 Informations pratiques et communication avec la Banque

Article 11 : Informations pratiques concernant le contenu et le fonctionnement d'Online Banking en général et d'un ou de plusieurs Services en particulier

L'utilisateur peut envoyer à la Banque ses questions et ses remarques sur le contenu et le fonctionnement d'Online Banking, via un formulaire de contact électronique disponible sur le site public www.deutschebank.be ou via Online Banking même. 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 : 078 155 150.

Les différents écrans d'Online Banking contiennent un bouton « Contact ». En cliquant sur « Contact » 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 au fonctionnement pratique d'Online Banking.

Article 12 : Utilisation de l'Assistance à distance

Lorsque l'utilisateur navigue dans l'Online Banking, la Banque lui offre la possibilité d'utiliser une fonction d'aide :

« Assistance à distance ». Ce Service est une technique de navigation assistée. Elle permet à l'utilisateur de partager son écran et d'obtenir l'aide d'un conseiller de la Banque pour naviguer sur les différentes pages de l'Online Banking. Le contact s'effectue par l'intermédiaire d'une communication téléphonique ouverte en parallèle, au cours de laquelle l'utilisateur s'identifiera et introduira un code de sécurité communiqué par le conseiller, afin de sécuriser la session.

Lorsque l'utilisateur entame la session d'Assistance à distance, il partage la vue de sa session Online Banking avec le conseiller de la Banque et a la possibilité de lui poser des questions par téléphone sur le fonctionnement de l'Online Banking. La souris du conseiller apparaîtra sur l'écran de l'utilisateur et pourra guider l'utilisateur sur l'Online Banking.

Le droit de regard du conseiller sur l'écran de l'utilisateur ne dure que le temps de la connexion de l'Assistance à distance. Il débute dès que l'identification de l'utilisateur par le code de sécurité est confirmée et acceptée. Il cesse dès que l'utilisateur ou le conseiller y met fin. L'écran de l'utilisateur est équipé d'une barre d'outils reprenant le nom du conseiller qui l'assiste et la possibilité de clôturer l'Assistance à distance à tout moment. De cette manière, l'utilisateur saura toujours précisément quand le conseiller est en mesure de voir la session.

Le conseiller de la Banque a la possibilité d'orienter l'utilisateur dans l'Online Banking en pointant au moyen de sa souris les éléments pertinents sur l'écran de l'utilisateur, afin d'attirer son attention. Le conseiller n'a toutefois pas la possibilité technique d'effectuer directement des actions dans l'Online Banking de l'utilisateur, même à sa demande. Le conseiller de la Banque ne peut donc par exemple pas exécuter de transaction financière (ouverture d'un compte, transaction, investissement, etc.). La responsabilité des actions prises par l'utilisateur appartient donc toujours à l'utilisateur lui-même.

Le conseiller de la Banque a un droit de regard uniquement sur la page de l'Online Banking en cours de consultation par l'utilisateur. Le conseiller de la Banque n'aura aucunement accès aux éventuelles autres fenêtres ouvertes sur l'appareil de l'utilisateur, ni au contenu de l'appareil.

La Banque détermine les heures auxquelles il est possible d'utiliser l'Assistance à distance.

La Banque décline toute responsabilité en cas d'interruption ou d'arrêt du Service pour des raisons techniques.

L'utilisateur veille à ne jamais communiquer son numéro de carte ou ses codes secrets (aussi bien les codes utilisés pour les opérations bancaires en ligne que le code PIN de sa Carte bancaire) via l'Assistance à distance. Ces informations ne seront d'ailleurs jamais demandées par un conseiller de la Banque.

I.9 Preuve

Article 13 : Preuve

Nonobstant ce qui est mentionné à l'article 31.3 du Règlement Général des Services et Instruments de paiement, les Parties conviennent que chaque identification de l'utilisateur, indépendamment de l'intervention d'un Prestataire de services d'initiation de paiement ou un Prestataire de services d'information sur les comptes en ce qui concerne les Opérations et Services de paiement, dans Online Banking qui s'accomplit au moyen du nom d'utilisateur et du code pin personnel et le code chiffré généré par le digipass ou via le Code itms 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 Service « Comptes » pour laquelle aucune Autorisation distincte n'est requise (voir article 34 de ce Règlement).

En outre, les Parties conviennent explicitement que le consentement à un ordre/une instruction par l'utilisateur, indépendamment de l'intervention d'un Prestataire de services d'initiation de paiement et d'un Prestataire de services d'information sur les comptes conformément à la politique de la Banque, dans le cadre des Services « Comptes » et « Investissements » au moyen d'un code unique généré par le digipass constitue la preuve valable pour les deux parties de l'identité de l'utilisateur, de son Consentement et de la conformité entre le contenu des ordres passés par l'utilisateur et des ordres réceptionnés par la Banque.

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 Online 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, 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 répartition de la charge de la preuve et l'utilisation d'autres moyens de preuve entre la Banque et l'utilisateur et des règles de preuve contenues dans le Règlement Général des Services et Instruments de paiement.

I.10 Clôture et suspension d'Online Banking

Article 14 : Clôture et suspension d'Online Banking et blocage temporaire de l'accès

Online Banking est attribué pour une durée indéterminée. L'utilisateur peut à tout moment résilier totalement ou partiellement son affiliation à Online Banking moyennant une lettre avec accusé de réception adressée au service clientèle de la Banque. Online Banking prend fin le deuxième Jour ouvrable bancaire qui suit le jour de la réception par la Banque de la lettre susmentionnée. La résiliation d'Online 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 d'Online Banking avant ou pendant le délai de résiliation. Les délais de résiliation repris dans le Règlement Général des Services et Instruments de paiement ne s'appliquent pas en l'espèce.

La Banque est en outre en droit de suspendre ou de mettre fin, sans aucune formalité et avec effet immédiat à Online Banking en cas de non-paiement, de faillite, de liquidation, d'usage abusif ou illicite d'Online Banking, lorsque l'utilisateur ne respecte pas intégralement ses obligations à l'encontre de la Banque, ou encore pour veiller à la sécurité ou pour des raisons de contrôle interne.

Il peut être mis fin à Online Banking de plein droit (par exemple au décès de l'utilisateur).

Ces modalités légales de résiliation ne sont opposables à la Banque qu'à partir du moment où celle-ci en est dûment informée. Tous les actes posés par la Banque dans l'ignorance d'un tel événement sont valables à l'encontre de l'utilisateur et ses héritiers, ayants droit et tiers concernés.

I.11 Tarification et coûts

Article 15 : Tarification et coûts

Les tarifs et coûts liés à Online Banking ou à un ou plusieurs Services sont communiqués à l'utilisateur lors de la souscription aux Services mis à la disposition de l'utilisateur et peuvent être consultés dans la liste des tarifs de la Banque.

Sauf disposition contraire, les tarifications des transactions exécutées par la Banque sont intégralement d'application.

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 Online Banking) sont à charge de l'utilisateur. Les frais de télécommunication sont également à charge de l'utilisateur.

I.12 Droits intellectuels

Article 16 : Droits intellectuels

Tous les textes, illustrations, informations et autres éléments, et en général toutes les œuvres apparaissant sur l'Online Banking sont protégés par des droits intellectuels et sont, sauf 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 le présent site sont également protégés.

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

I.13 Règlement Général des Services et Instruments de paiement et Règlement Général des Opérations

Article 17 : Supprimé

II. « Comptes »

II.1 Conditions d'admission

Article 18 : Personnes autorisées

L'accès purement consultatif au Service « Comptes », n'est soumis à aucune autre condition que la conclusion d'un contrat approprié. La conclusion du contrat approprié peut se faire par l'utilisateur lui-même en sa qualité de titulaire d'un compte ou par le titulaire d'un compte sur lequel l'utilisateur a procuration.

En outre, si l'utilisateur souhaite effectuer des opérations via ce Service, il doit répondre aux conditions cumulatives suivantes :

- Être une personne physique ;
- Être majeur ;
- Disposer de la capacité juridique.

Article 19 : Comptes autorisés

Les comptes suivants entrent en ligne de compte pour les transactions via le Service « Comptes » :

- Tous les comptes dont on est titulaire, cotitulaire ou mandataire et qui sont reliés à une relation comprenant un abonnement « Comptes ».
- Tous les comptes dont on est titulaire, cotitulaire ou mandataire et qui sont reliés à d'autres relations de personnes que celles mentionnées au point précédent.
- Tous les autres comptes dont les personnes mentionnées dans les deux points précédents sont titulaires, cotitulaires ou mandataires.
- Si le compte concerné est un compte à plusieurs titulaires, la personne concernée est tenue d'avoir procuration sur le compte pour agir seule.
- Le compte ne peut pas avoir un statut « hold mail », selon lequel la correspondance liée au compte, sur demande de l'utilisateur, est domiciliée dans une agence de la Banque de son choix.
- Le compte ne peut pas faire partie d'un dossier Private Banking (sauf pour un contrat de conseil en investissement) ou d'une succession, ne peut être ouvert au nom d'une personne juridiquement incapable ou mineure (qu'elle soit accompagnée, ou non, d'un autre cotitulaire) et ne peut être grevé par un usufruit.
- Le compte ne peut être au nom d'une association de fait, d'une association momentanée ou d'une société simple, sauf dans le cas où l'utilisateur concerné est le gérant statutaire de cette société.
- Le compte n'est pas bloqué.
- Le compte est exprimé en EUR.

L'activation d'un de ces comptes pour utilisation du Service « Comptes » se fait automatiquement par la Banque si les conditions susmentionnées sont remplies.

Les comptes activés sont également disponibles pour des transactions dans le cadre du Service « Investissements ». Les comptes autorisés dans le Service « Comptes » doivent continuer à répondre aux conditions susmentionnées même après l'affiliation.

II.2 Exécution des transactions transmises via le Service Comptes

Article 20 : Exécution des transactions transmises via le Service « Comptes »

IMPORTANT : LE TRAITEMENT DES ORDRES INTRODUIITS VIA « COMPTES » NE S'EFFECTUE PAS EN TEMPS RÉEL.

Les ordres introduits via « Comptes » sont conservés dans la base de données du site Internet 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 du site Internet vers le système interne de la Banque s'effectue plusieurs fois par jour bancaire ouvrable et se termine à 17.30 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 « Comptes » ne se reflètent pas immédiatement tant sur l'Online 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 le site Internet qu'après traitement dans le système interne de la Banque.

Article 21 : Dernier moment pour la réception des ordres de paiement via Online Banking

- 21.1 Pour les ordres de paiement électronique via Online Banking concernant des ordres de paiements nationaux et transfrontaliers en euro qui sont enregistrés avant 17h00 un Jour ouvrable, l'Ordre de paiement est estimé avoir été reçu ce même Jour ouvrable.
- 21.2 Pour les ordres de paiement électronique via Online Banking concernant des ordres de paiements nationaux et transfrontaliers en euro qui sont enregistrés après 17h00 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.

II.3 Fonctionnalités

II.3.1. Généralités

Article 22 : Généralités

Le Service « Comptes » offre la possibilité de consulter les soldes des comptes, les opérations, les ordres de paiement en suspens (paiements avec date mémo ou ordres permanents), les ordres permanents actuels et domiciliations européennes.

Le Service « Comptes » offre la possibilité de transmettre différentes catégories d'ordres pour les comptes faisant partie du Service, à savoir des virements domestiques, des virements transfrontaliers en EUR vers les pays qui font partie de la zone SEPA (à savoir les pays de l'Espace Economique Européen, la Suisse et Monaco), des ordres permanents et des domiciliations européennes. 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 suffisant. La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter les ordres sur les comptes présentant un solde insuffisant. Les ordres liés aux comptes transmis via « Comptes » 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.

II.3.2. Spécificités concernant les virements

Article 23 : Champs obligatoires pour un ordre de virement

Les champs obligatoires pour un ordre de virement 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.

Article 24 : Montants minimum et maximum pour les virements

Pour les paiements, les montants minimum et maximum en vigueur sont :

- min. 0,01 EUR par transaction ;
- max. 100.000 EUR par transaction et par 24 heures, par utilisateur.

Pour les virements entre différents comptes détenus auprès de la Banque par un même utilisateur, les montants minimum et maximum en vigueur sont les suivants :

- min. 0,01 EUR par transaction ;
- max. 125.000 EUR par transaction et par 24 heures, par utilisateur.

Article 25 : Caractère irrévocable des virements

Un ordre de virement qui a été valablement introduit via « Comptes » ou que la Banque a reçu d'une autre manière, n'est plus susceptible de modification ou d'annulation.

Si l'Opération de paiement est initiée par un Prestataire de services d'initiation de paiement ou par ou via le bénéficiaire, l'Ordre de paiement ne peut plus être révoqué après que le Prestataire de services d'initiation de paiement a reçu l'Autorisation d'initiation de l'Opération de paiement ou que le bénéficiaire a reçu l'Autorisation pour exécuter l'Opération de paiement.

Le présent article doit être lu en combinaison avec le Règlement Général des Services et Instruments de paiement.

Article 26 : Consultation des virements

Immédiatement après la signature électronique du virement, celui-ci sera repris dans la liste des transactions futures. Après le transfert du système interne de la Banque vers la base de données du site Internet, le virement exécuté disparaîtra de la liste des transactions en suspens et sera repris dans l'historique transactionnel du compte concerné. Si un ordre de virement, pour quelque raison que ce soit, est rejeté par le système interne de la Banque, l'ordre concerné disparaîtra de la liste des transactions en suspens et, en conséquence, ne sera pas repris dans l'historique des transactions.

Article 27 : (supprimé)

II.3.3. Spécificités concernant les ordres permanents

Article 28 : Champs obligatoires pour un ordre permanent

Les champs obligatoires pour un ordre permanent sont :

- le compte à débiter (International Bank Account Number - IBAN) ;
- le montant et la devise ;
- date de départ (au minimum le jour de l'envoi de l'ordre permanent + un jour bancaire ouvrable) ;
- la périodicité (hebdomadaire, mensuelle, bimensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle) ;
- le numéro du compte à créditer (International Bank Account Number - IBAN).
- le nom du payeur ;
- le nom du bénéficiaire.

Article 29 : Montants minimum et maximum pour les ordres permanents

Pour les ordres permanents les montants minimum et maximum en vigueur sont :

- Min. 0,01 EUR par ordre permanent ;
- Max. 6.250 EUR par ordre permanent, par compte.

Article 30 : Modification ou annulation d'un ordre permanent

Si la modification ou l'annulation d'un ordre permanent est enregistrée au minimum un jour bancaire ouvrable avant la première date d'exécution qui suit l'ordre permanent concerné, il sera tenu compte de cette annulation/ modification lors de l'exécution suivante.

Si la modification ou l'annulation d'un ordre permanent est enregistrée moins d'un jour bancaire ouvrable avant la première date d'exécution qui suit l'ordre permanent concerné, il ne sera tenu compte de cette annulation/ modification qu'à partir du premier jour bancaire ouvrable qui suit le jour auquel la modification/annulation a été enregistrée et cet ordre permanent sera exécuté sous sa forme existante.

Article 31 : Consultation des ordres permanents

Immédiatement après la signature électronique d'un ordre permanent, celui-ci sera repris dans la liste des ordres permanents sur base des données provisoires. Après le traitement interne par la Banque et après transfert du système interne de la Banque vers la base de données du site Internet, l'ordre permanent enregistré sur base des données provisoires sera remplacé par l'ordre permanent définitif. Si un ordre permanent, pour quelque raison que ce soit, est rejeté par le système interne de la Banque, l'ordre permanent basé sur les données provisoires disparaîtra de la liste des ordres permanents et en conséquence ne sera pas remplacé par l'ordre permanent définitif.

II.3.4. Spécifications concernant les domiciliations

Article 32 : Applications

Online Banking propose à l'utilisateur les applications suivantes dans le cadre de la domiciliation européenne :

- consultation des différents mandats liés à un compte déterminé ;
- bloquer ou débloquer le mandat dans sa totalité ;
- imposer une limite maximale par transaction sur le mandat ;
- refuser les domiciliations SDD Core avant présentation ou les retourner impayées après présentation ;

Les domiciliations sont régies par les dispositions de l'article 69 du Règlement Général des Opérations de la Banque.

Article 33 : (supprimé)

II.4 Sécurisation des ordres dans le cadre du Service « Comptes »

Article 34 : Sécurisation des ordres dans le cadre du Service « Comptes »

Lors de la transmission d'un ordre, directement par le Client ou via un Prestataire de services d'initiation de paiement, d'un virement transfrontalier, d'un ordre permanent ou de l'ouverture d'un compte supplémentaire, l'utilisateur sera invité à donner son Consentement à l'ordre / l'instruction par l'introduction d'un ou des code(s) unique(s) et chiffré(s) généré(s) par le digipass, conformément aux règles légales applicables en matière d'Authentification forte du Client et de la politique de la Banque à cet égard.

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

II.5 Conditions pour l'ouverture d'un compte supplémentaire

Article 35 : Conditions pour l'ouverture d'un compte supplémentaire

L'utilisation de cette fonction spécifique est soumise à des conditions complémentaires :

- Le demandeur doit être lui-même déjà titulaire ou co-titulaire d'un compte
- En cas de co-titulaires, le demandeur doit avoir une procuration lui permettant d'agir seul
- La relation doit se composer d'au moins un compte non bloqué
- Seulement un DB Livret Plus, un compte DB Intensiv Plus, un DB e-saving account, un DB E-Fidelity Account, cinq DB E-accounts et quinze DB Investor Accounts ouverts pour différentes devises sont autorisés par relation.

III. Investissements

III.1 Dispositions communes

Article 36 : Notion et objectif

« Investissements » est un Service qui permet à l'utilisateur de suivre un Portefeuille et de l'analyser en fonction de son profil d'investisseur et de placer des ordres d'achat et de vente pour certains instruments financiers.

Article 37 : Personnes autorisées

L'accès au Service « Investissement », est mis à la disposition des utilisateurs qui ont souscrit une convention pour l'Online Banking et ont un ou plusieurs comptes-titres. Les droits d'accès spécifique dépendent du rôle et/ou du mandat de l'utilisateur. Pour plus d'information quant aux rôles et/ou mandats veuillez-vous référer au Règlement général des opérations ainsi qu'à la brochure MiFID.

En outre, si l'utilisateur souhaite effectuer des opérations via ce Service, il doit répondre aux conditions cumulatives suivantes :

- Etre une personne physique ;
- Être majeur ;
- Disposer de la capacité juridique.

Article 38 : Structure et composition

Le service « Investissements » comprend différents modules de sorte que l'accès de l'utilisateur à ces modules est tributaire du Portefeuille sélectionné.

Mon Portefeuille : le module « Mon Portefeuille » offre un aperçu des différents Portefeuilles d'un utilisateur et lui donne la possibilité de consulter et d'analyser les actifs que l'utilisateur détient auprès de la Banque et de consulter un historique des opérations sur instruments financiers.

Recommandations : le module « Recommandations » offre à l'utilisateur la possibilité de recevoir de manière automatisée des conseils en investissement personnalisés relatifs à différents instruments financiers.

Produits : le module « Produits » offre à l'utilisateur la possibilité de chercher un instrument dans l'univers des instruments disponibles chez Deutsche Bank et de transmettre son ordre.

Nouvelles et marchés : le module « Nouvelles et marchés » offre aux utilisateurs des informations macro-économiques de nature générale.

Transactions : le module « Transactions » contient un historique des propositions simulées et/ou exécutées sur le portefeuille de l'utilisateur.

Financial ID : le module « Mon Financial ID » reflète le profil d'investisseur de l'utilisateur et permet d'y apporter des modifications si souhaité.

LA BANQUE ATTIRE L'ATTENTION DE L'UTILISATEUR SUR LE FAIT QUE LES MODULES « PRODUITS », « NOUVELLES ET MARCHÉS » ET « MON FINANCIAL ID » NE CONSTITUENT PAS UNE PRESTATION DE SERVICE EN MATIÈRE DE GESTION DE FORTUNE OU DE CONSEIL EN INVESTISSEMENT AU SENS DE LA LOI DU 25 OCTOBRE 2016 RELATIVE A L'ACCES A L'ACTIVITE DE PRESTATION DE SERVICES D'INVESTISSEMENT ET AU STATUT ET AU CONTRÔLE DES SOCIETES DE GESTION DE PORTEFEUILLE ET DE CONSEIL EN INVESTISSEMENT.

III.2. Dispositions communes pour le module « Mon Portefeuille »

Article 39 : Informations générales relatives au module « Mon Portefeuille »

Le module « Mon Portefeuille » indique pour chaque portefeuille qu'un utilisateur détient auprès de la Banque si l'utilisateur reçoit ou non de la Banque un conseil en investissement relatif à ce portefeuille.

Les fonctionnalités qu'offre la Banque dans le cadre du service « Investissements » dépendent du fait que l'utilisateur reçoit ou non de la Banque un conseil en investissement pour le portefeuille qu'il a sélectionné.

Pour des questions spécifiques concernant la gestion de fortune/le conseil en investissement, l'utilisateur est par conséquent expressément prié de prendre contact avec son conseiller.

LES MODULES « RECOMMANDATIONS » ET « TRANSACTIONS » NE SONT DISPONIBLES QUE POUR LES PORTEFEUILLES POUR LESQUELS L'UTILISATEUR REÇOIT DE LA BANQUE UN CONSEIL EN INVESTISSEMENT. SI UN UTILISATEUR SÉLECTIONNE UN PORTEFEUILLE POUR LEQUEL CET UTILISATEUR NE REÇOIT PAS DE CONSEIL EN INVESTISSEMENT, SEULS LES MODULES « MON PORTEFEUILLE », « PRODUITS », « NOUVELLES ET MARCHÉS » ET « FINANCIAL ID » SONT DISPONIBLES.

Article 40 : Alimentation du module « Mon Portefeuille »

Le module « Mon Portefeuille » est alimenté sur la base de l'information qui est automatiquement fournie par la Banque et périodiquement révisée.

III.3. Dispositions communes pour les transactions effectuées via le service « Investissements »

Article 41 : Sécurisation des ordres dans le cadre de Investissements

Lors de la transmission d'un ordre, l'utilisateur est tenu de confirmer l'ordre / l'instruction en communiquant un ou plusieurs codes uniques et chiffrés générés par le digipass.

Si, lors de la vérification du ou des code(s) unique(s) et chiffré(s) générés par le digipass, la Banque constate des irrégularités, elle n'exécutera pas l'ordre concerné.

Article 42 : Montants minimaux et maximaux

Lors du placement d'ordres d'achat et de vente concernant des instruments financiers via le service « investissements » les minima et maxima suivants sont d'application :

- le nombre ou le montant minimum par ordre dépend du produit concerné.
- Max. 250.000 EUR par transaction;
- Max 500.000 EUR par jour.

Les transactions par d'autres canaux ne sont pas prises en compte pour le calcul de la présente limite.

Article 43 : Exécution des ordres

Les ordres passés via ce module ne sont pas exécutés en temps réel, mais ils sont immédiatement et automatiquement transmis au système bancaire interne pour être traités.

La Banque traite les ordres pour le compte et aux risques de l'utilisateur sur base des règles du marché en vigueur pour l'instrument concerné.

L'instrument financier spécifié dans la transaction doit toujours être déposé dans un compte-titres. Une livraison matérielle est donc impossible.

Les ordres d'achat et de souscription ne sont exécutés que si le compte à débiter présente un solde suffisant. Lors de transactions impliquant plusieurs devises, le cours de change et les montants nets reflétés pendant la transaction ne le sont toujours qu'à titre indicatif. Le délai d'exécution de l'ordre est fonction du type de produit :

- Souscriptions et remboursements des parts dans des organismes de placement collectif : lors de la confirmation de l'enregistrement de l'ordre, le système mentionne la date de valeur d'inventaire future qui sera appliquée.
- Souscriptions sur le marché primaire : pour ce type d'ordre, c'est la date de paiement prédéfinie et mentionnée dans le prospectus qui prévaut.
- Lors de transactions boursières et de transactions en obligations, l'échéance d'exécution dépend du moment de la confirmation de la transaction par le Client, des heures d'ouverture de la place boursière concernée et du fait qu'il s'agit d'un ordre au prix du marché ou d'un ordre à cours limité,
- Lors de transactions boursières, le Client peut spécifier d'exécuter la transaction au prix du marché ou en spécifiant une limite assortie d'une durée déterminée de validité.

Le Client indique comme durée de validité pour des ordres à cours limité, stop loss et stop limité:

- jusqu'à annulation par la place boursière concernée
- jusqu'à une date indiquée par le Client (le marché concerné détermine la durée de validité maximale, ce qui signifie que le Client peut donc choisir tout au plus une durée de validité plus courte, la date indiquée par le Client doit respecter les jours de fermeture des bourses)
- n'est valable que le jour même

Si le prix exact n'est pas connu au moment de l'ordre, le montant indicatif est calculé sur base du dernier prix connu.

Article 44 : Obligation d'information

Avant d'effectuer les transactions via ce Service, l'utilisateur doit s'informer des risques liés à la manipulation des instruments financiers en général et de chaque type d'instrument financier en particulier, de même que sur le fonctionnement des bourses/marchés financiers.

Article 45 : Information précontractuelle

L'information précontractuelle et l'information contractuelle concernant les produits et les services proposés par la Deutsche Bank sont fournies conformément aux dispositions légales et à l'article 27. 1 du Règlement général des opérations.

Article 46 : Informations générales au sujet du module « Nouvelles et marchés »

Le module « Nouvelles et marchés » ne contient que des informations macro-économiques de nature générale.

Le contenu du module « Nouvelles et marchés » ne peut en aucune manière être considéré comme un conseil financier ou un conseil en investissement, ni comme un conseil fiscal ou juridique. Cette information ne constitue pas non plus une offre relative à des instruments ou à des services financiers, pas plus qu'un conseil en investissement.

L'investisseur est lui-même responsable des éventuelles décisions qu'il pourrait prendre sur la base du contenu du module « Nouvelles et marchés ».

Article 47 : 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 correspond à chaque instant aux informations publiques les plus récentes sur le sujet.

Concernant la valorisation des actifs à laquelle procède la Banque, la date de la valorisation est toujours mentionnée. Il s'agit de la date à laquelle la Banque a effectué la valorisation. Cette date ne coïncide pas nécessairement avec les informations publiées les plus récentes.

Article 48 : Système standardisé

L'attention de l'utilisateur est attirée sur le fait que le service « Investissements » 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 du service « Investissements » sont nécessairement imparfaits et ne peuvent être considérés que comme des approximations.

III.4. Dispositions spécifiques pour les portefeuilles bénéficiant d'un conseil

Article 49 : Champ d'application

Cette section ne s'applique qu'aux portefeuilles pour lesquels l'utilisateur reçoit un conseil en matière d'investissement de la part de la Banque.

Article 50 : Conseil automatisé en matière d'investissement

Via les modules « Portefeuille », « Recommandations » et « Transactions », la Banque fournit de manière automatisée un conseil en matière d'investissement au sens de la loi du 25 octobre 2016 relative à l'accès à l'activité de prestation de services d'investissement et au statut et au contrôle des sociétés de gestion de portefeuille et de conseil en investissement, s'agissant des instruments financiers disponibles au sein du portefeuille bénéficiant d'un conseil. Ce conseil en matière d'investissement est généré par un algorithme développé par la Banque qui tient compte notamment du profil d'investisseur de l'utilisateur/du portefeuille tel que mentionné dans « Financial ID » (voir section 4.5) et la composition du portefeuille sélectionné.

Via le module « Transactions » le client peut consulter des propositions créées par les conseillers de la Banque et prendre connaissance de l'impact que cette proposition aura sur son portefeuille en cas d'exécution des transactions avisées dans le cadre de la proposition. Dans ce module le client peut également consulter des simulations qu'il a créées lui-même.

La Banque ne fournit, via Online Banking, ainsi que via ses Financial Center et son Contact Center, qu'un conseil en investissement relatif aux portefeuilles pour lesquels l'utilisateur a complété le Financial ID conformément à l'article 66.

Les services d'Online Banking ne prévoient aucune intervention humaine de la part du personnel de la Banque lors de la prestation de conseil en investissement (à l'exception du développement global et de la gestion des applications software en ce compris les algorithmes) via les modules « Mon Portefeuille », « Recommandations ».

La Banque attire l'attention de l'utilisateur sur le fait que le conseil en investissement fourni par le service n'est pas fourni « sur une base indépendante » au sens de l'article 24 (7) de la directive 2014/65/UE du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers.

L'utilisateur est toujours libre de suivre ou non le conseil en investissement qui est généré par les services d'Online Banking.

Article 51 : Spécificité pour l'exécution des ordres dans le cadre d'un portefeuille bénéficiant d'un conseil

L'utilisateur n'aura pas la possibilité d'exécuter une transaction d'achat et une transaction de vente par rapport à la même position le même jour. Au cas où l'utilisateur voudrait vendre une position qu'il a achetée le même jour, il doit contacter Talk & Invest.

L'utilisateur n'aura pas la possibilité d'exécuter une transaction de vente par rapport à un instrument financier avec le même code ISIN qu'il détient sur différents marchés. Pour effectuer une telle vente, le client doit contacter Talk & Invest.

III.4.1. Mon Portefeuille

Article 52 : Notion et objectif

Le module « Mon Portefeuille » offre un aperçu des différents portefeuilles financiers qu'un utilisateur détient auprès de la Banque et lui donne la possibilité de consulter et d'analyser les actifs que l'utilisateur détient auprès de la Banque et de consulter un historique des opérations en instruments financiers.

Article 53 : Notifications

Lorsque l'utilisateur sélectionne, dans le module « Mon Portefeuille », un portefeuille pour lequel l'utilisateur reçoit de la Banque un conseil en matière d'investissement, ce module évalue la composition de ce portefeuille de manière automatisée.

Le service génère notamment une notification de portefeuille si la composition du portefeuille (i) n'est pas appropriée pour l'utilisateur (sur la base de sa situation financière et de ses objectifs d'investissement) ou (ii) s'il ne répond pas aux directives de la Banque en termes de diversification.

La notification de portefeuille indique les valeurs de seuil ou les directives qui n'ont pas été respectées et il propose dans certains cas une transaction de remédiation. L'utilisateur est libre d'exécuter ou non la transaction de remédiation.

Le module « Portefeuille » fournit exclusivement un conseil automatisé en matière d'investissement (à savoir sur la base d'un algorithme informatique et sans intervention humaine). Les utilisateurs de ce service doivent être conscients des limitations fonctionnelles de ce service et doivent eux-mêmes prendre l'initiative de demander si nécessaire des éclaircissements auprès de leur conseiller.

III.4.2. Recommandations

Article 54 : Comptes autorisés

Seuls les portefeuilles pour lesquels l'utilisateur reçoit un conseil en matière d'investissement de la part de la Banque (conformément aux indications figurant dans le module « Portefeuille ») entrent en considération pour l'utilisation du module « Recommandations »

Article 55 : Personnes autorisées

Le module « Recommandations » n'est disponible que pour les personnes qui répondent à toutes les conditions ci-après :

- être une personne physique
- être majeur ;
- disposer pleinement de la capacité juridique.

Article 56 : Recommandations d'investissement

Le module « Recommandations » génère de manière automatique des recommandations d'investissement tant à la vente qu'à l'achat qui correspondent au profil d'investisseur de l'utilisateur et qui tiennent compte de la composition du portefeuille de l'utilisateur. L'utilisateur est libre d'exécuter ou non la recommandation d'investissement.

Les recommandations d'investissement qui sont générées de manière automatique prennent également en considération la vision de Deutsche Bank quant aux marchés financiers et à leurs développements, et visent à aligner le portefeuille de chaque client avec cette vision.

Les recommandations d'investissement sont générées à l'initiative de la Banque et la Banque ne s'engage pas à respecter une fréquence déterminée pour générer ces recommandations d'investissement.

Article 57 : Sélection d'un instrument financier

Lorsque l'utilisateur sélectionne un instrument financier, il doit lire les informations précontractuelles avant que l'instrument financier ne puisse être joint au module « Transactions » (voir articles 60 et suivant). Ces informations précontractuelles peuvent être imprimées ou stockées par l'utilisateur sur un support durable.

Les instruments financiers proposés à l'achat que l'utilisateur sélectionne dans le module « recommandations » sont présentés de manière standard sans quantité recommandée. L'utilisateur doit lui-même sélectionner la quantité d'instruments financiers d'un certain type auxquels il souhaite souscrire. La Banque ne fait aucune recommandation à cet égard.

Le caractère approprié de la transaction d'investissement proposé n'est contrôlé que par la suite.

Article 58 : Limitations, risques et responsabilités

La Banque n'offre pas de conseil en investissements pour tous les instruments financiers disponibles sur le marché financier et elle ne donne de conseil d'achat que s'agissant d'instruments financiers suivants disponibles dans l'offre de la Banque : Fonds, Titre de dette structurée et Trackers.

Des conseils de vente peuvent porter sur tous les produits financiers présents dans le portefeuille des clients.

Même si la Banque ne recommande pas de transactions qui ne conviennent pas à l'utilisateur ou pour lesquelles l'utilisateur ne figure pas dans le public cible, la Banque ne peut cependant pas garantir que le conseil en investissement reflète toujours la composition de portefeuille « la plus appropriée » pour l'utilisateur, en tenant compte du marché financier plus large.

La Banque attire l'attention de l'utilisateur sur le fait que le module « recommandations » lors de l'octroi de conseils en investissement ne se base que sur les portefeuilles pour lesquels l'utilisateur reçoit de la Banque un conseil en matière d'investissement. La Banque ne peut pas garantir que le conseil en investissement est adéquat pour l'ensemble du patrimoine de l'utilisateur.

Le module « Recommandations » fournit exclusivement un conseil automatisé en matière d'investissement (à savoir sur la base d'un algorithme informatique et sans intervention humaine). Les utilisateurs de ce service doivent être conscients des limites fonctionnelles de ce service et doivent eux-mêmes prendre l'initiative de demander si nécessaire des éclaircissements auprès de leur conseiller.

LA BANQUE ATTIRE L'ATTENTION DE L'UTILISATEUR SUR LE FAIT QU'IL EXISTE DES RISQUES FINANCIERS LIÉS À TOUT INVESTISSEMENT QUEL QUE SOIT LE PROFIL D'INVESTISSEUR DE L'UTILISATEUR.

III.4.3. Produits

Article 59 : Notion et objectif

Le module « Produits » permet à l'utilisateur de rechercher et de sélectionner directement et de sa propre initiative un instrument financier.

Pour les portefeuilles pour lesquels l'utilisateur reçoit de la Banque un conseil en investissement, en règle générale seuls des instruments financiers appropriés sont affichés dans le module « Produits ».

L'utilisateur sélectionne lui-même dans le module « Produits », le ou les instruments financiers que l'utilisateur désire acquérir.

III.4.4. Transactions

Article 60 : Notion et objectif

Le module « Transactions » analyse l'influence d'un projet d'investissement sur la composition du portefeuille de l'utilisateur et vérifie si cet investissement est approprié pour l'utilisateur et améliore la composition du portefeuille sélectionné.

Article 61 : Comptes autorisés

Seuls les portefeuilles pour lesquels l'utilisateur a accès au module « Recommandations » entrent en considération pour l'utilisation du module « Transactions ».

Article 62 : Personnes autorisées

Le module « Transactions » n'est disponible que pour les utilisateurs ayant accès au module « Recommandations ».

Article 63 : Acceptation d'un investissement par la Banque

Un utilisateur ne peut exécuter, s'agissant d'un portefeuille pour lequel il reçoit un conseil en investissement de la part de la Banque, un investissement que si cette transaction répond à l'ensemble des conditions suivantes :

- évaluation de l'adéquation : la décision projetée est estimée par la Banque adéquate pour l'utilisateur en tenant compte de ses connaissances et de son expérience et de la situation financière qu'il a indiquée, en ce compris sa capacité à subir des pertes, ainsi que de ses objectifs d'investissement, en ce compris sa tolérance au risque.

Article 64 : Déclaration relative à l'adéquation

Si la transaction projetée est acceptée par la Banque sur la base de la méthodologie décrite à l'article 63, le service génère une « déclaration d'adéquation » qui peut être imprimée par utilisateur ou être stockée sur un support durable. La « déclaration d'adéquation » précise l'avis octroyé ainsi que la manière dont cet avis répond aux préférences, aux objectifs et aux autres caractéristiques de l'utilisateur.

III.4.5. Financial ID

Article 65 : Notion et objectifs

Grâce à ce module, l'utilisateur peut créer et gérer son profil d'investisseur

Article 66 : Profil d'investisseur

Dans le cadre de ses obligations légales, la Banque a obtenu de l'utilisateur des informations relatives à sa connaissance et à son expérience en matière d'investissement, à sa situation financière, en ce compris sa capacité à subir des pertes, et à ses objectifs d'investissement, en ce compris sa tolérance au risque, et cela afin de pouvoir recommander à l'utilisateur des instruments financiers adéquats. Cette information a été collectée à l'aide d'un Financial ID.

Sur la base de ces informations, la Banque établit, pour chaque portefeuille, et si plusieurs utilisateurs ont accès au même portefeuille, pour chaque utilisateur de ce portefeuille, un profil d'investisseur individuel.

Sur la base de ce « Financial ID », les actifs figurant dans chaque portefeuille pour lequel l'utilisateur reçoit de la Banque un conseil en investissement (selon les indications de l'onglet « Mon portefeuille »), sont subdivisés en 3 sous-portefeuilles (« Liquidités », « Protection » et « Croissance »)

Le conseil en investissement qui est fourni dans les modules « Portefeuille » et « Recommandations », ainsi que l'évaluation du caractère adéquat des transactions projetées dans le module « Transactions » tiennent compte de ce Financial ID.

Un utilisateur ne peut modifier son profil d'investisseur applicable qu'en adaptant son Financial ID.

L'utilisateur reconnaît qu'il a fourni ses données en remplissant le questionnaire que la Banque a mis à disposition. L'utilisateur reconnaît en outre que la qualité des recommandations d'investissements qui sont générées par les modules « Portefeuille » et « Recommandations » sont tributaires de l'exactitude, de la précision, de l'exhaustivité et de l'actualité de ces données.

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 67 : Renouvellement du Financial ID

La Banque demandera régulièrement à l'utilisateur qui reçoit un conseil en investissement de la Banque de renouveler son Financial ID. Ce renouvellement est nécessaire pour permettre à la Banque de fournir un conseil en investissement relatif au(x) portefeuille(s) de l'utilisateur. Il est dès lors très important que l'utilisateur complète de manière exacte, précise, complète et actualisée, le questionnaire pour le renouvellement du Financial ID. Si l'utilisateur ne renouvelle pas son Financial ID, il n'aura plus accès aux modules « Mes Recommandations » et « Transactions ».

Article 68 : Confidentialité des données enregistrées

Les données enregistrées par l'utilisateur via ce service sont strictement confidentielles et ne sont traitées que pour les fins susmentionnées.

III.5. Dispositions spécifiques pour les portefeuilles sans conseil en investissement

Article 69 : Champ d'application

Cette section ne s'applique qu'aux portefeuilles pour lesquels l'utilisateur ne reçoit pas de conseil en investissement de la part de la Banque.

III.5.1. Mon Portefeuille

Article 70 : Notion et objectif

Le module « Mon Portefeuille » offre un aperçu des différents portefeuilles financiers qu'un utilisateur détient auprès de la Banque et lui donne la possibilité de consulter et d'analyser ses portefeuilles et de consulter un historique des opérations.

Le module « Mon Portefeuille » ne génère pas de notifications de portefeuille relatifs aux comptes pour lesquels l'utilisateur ne reçoit pas de conseil en investissement de la part de la Banque.

Un utilisateur n'a pas accès aux modules « Recommandations », « Transactions » pour les portefeuilles pour lesquels il ne reçoit pas de conseil en investissement de la part de la Banque.

III.5.2. Produits

Article 71 : Notion et objectif

Le module « Produits » permet à l'utilisateur de rechercher et de sélectionner directement un instrument financier.

La Banque n'effectue pas d'évaluation du caractère adéquat pour les portefeuilles pour lesquels l'utilisateur ne reçoit pas de la Banque de conseil en investissement. La banque effectue tout de même un test du caractère approprié de la transaction d'achat / souscription.

III.5.3. Financial ID

Article 72 : Notion et objectif

Le module « Financial ID » permet à l'utilisateur qui ne dispose pas d'un profil d'investissement pour le portefeuille sélectionné, d'établir un profil d'investissement.

IV. DB eSAFE

Article 73 : Description et fonctionnement du DB eSafe

Un DB eSafe est une boîte mail électronique dans la plateforme Online Banking de la Banque, par laquelle la Banque peut envoyer des messages et documents au Client, qui a accès à l'Online Banking et qui a fourni une adresse e-mail à la Banque. Un aperçu actualisé des documents et messages envoyés via le DB eSafe est disponible sur <https://www.deutschebank.be/onlinebanking/>.

Le Client ne peut pas répondre à ces messages via le DB eSafe. Le Client est présumé consulter son DB eSafe à intervalle régulier afin de vérifier que les documents sont corrects et complets et le cas échéant, de les contester dans les délais et de la façon prévus dans le Règlement Général des Opérations de la Banque.

Quand un nouveau message ou document important est envoyé vers le DB eSafe du Client, le Client en sera informé par e-mail. Le Client veille à ce que la Banque dispose à chaque moment d'une adresse e-mail correcte et informe la Banque immédiatement de toute modification.

Le Client peut consulter et supprimer les messages et documents dans le DB eSafe. A tout moment, les documents consultés peuvent être sauvegardés par le Client sur un support qu'il a choisi ou peuvent être imprimés. La Banque garantit l'invariabilité des documents et des messages reçus et sauvegardés dans le DB eSafe. Il n'est pas possible de recevoir via le DB eSafe des duplicata des documents et des messages supprimés. Dans les délais de conservation légaux, le Client peut toujours demander une version papier des documents et messages envoyés via le DB eSafe, le cas échéant moyennant le paiement de frais tels que prévus dans la liste des tarifs de la Banque.

Article 74 : Conditions d'accès et exclusions

Le Client peut recevoir des documents et messages via le DB eSafe uniquement pour des comptes dont il est titulaire. Les Mandataires et représentants (légaux) ne recevront pas de messages ou documents concernant des comptes dont ils ne sont pas titulaires via le DB eSafe.

Certains comptes sont (provisoirement) exclus du DB eSafe, notamment les comptes au nom de personnes morales ou de sociétés de droit commun. Il est possible que des règles spécifiques ou exceptions soient d'application pour certains documents et messages. Le Client peut trouver plus d'info à ce sujet sur <https://www.deutschebank.be/onlinebanking/>.

Le Client recevra via le DB eSafe uniquement des documents et messages concernant des comptes avec un mode de communication « électronique ». Le Client ne recevra ces messages et documents que via le DB eSafe, donc plus sur papier ou via un autre canal. Le Client peut en tout temps consulter et modifier le mode de communication dans les paramètres de son Online Banking. Il doit être conscient que le mode de communication « papier » peut engendrer des frais supplémentaires. A partir du moment où le Client a choisi le mode de communication « papier », il ne recevra plus de messages ou documents concernant ses comptes via le DB eSafe. Les documents et messages déjà reçus restent toutefois disponibles dans le DB eSafe.

Si le message ou le document concerne différents comptes et si le Client a un mode de communication « électronique » pour au moins un compte, le message ou le document sera envoyé via le DB eSafe.

La Banque se réserve le droit d'envoyer des messages via un autre canal, sur base d'une obligation légale, si c'est dans l'intérêt du Client, ou si le Client n'a pas consulté son DB eSafe pendant un certain temps.

Il ne peut y avoir qu'un mode de communication par compte, quel que soit le nombre de titulaires. Si le mode de communication est 'électronique' et que la Banque dispose d'au minimum une adresse e-mail, le DB eSafe sera activé et les messages et documents ne seront envoyés que via ce canal et ils seront opposables à tous les titulaires.

Article 74bis : Blocage et termination

Un blocage ou une indisponibilité (temporaire) de l'Online Banking ou du DB eSafe n'empêche pas l'envoi des documents ou messages via le DB eSafe.

En cas de décès ou d'incapacité du Client, la Banque modifie le mode de communication « électronique » en « papier » pour les comptes dont le Client est le seul titulaire.

Après résiliation de la relation Client, le Client n'aura plus accès à son DB eSafe.