

# CONDITIONS SPECIFIQUES PRIVATE eBANKING

---

Novembre 2019

## 1. CONDITIONS SPECIFIQUES PRIVATE EBANKING

Les présentes conditions spécifiques régissent le Service Private eBanking tel qu'il est fourni au Client (ci-après les « Conditions Spécifiques »). Les présentes Conditions Spécifiques constituent une refonte entière des Conditions Spécifiques Internet éventuellement signées par le Client au moment de l'ouverture de son ou ses Comptes antérieurement au 14 juin 2019.

Le Service Private eBanking est le service que la Banque met à la disposition du Client pour lui permettre d'avoir accès à ses Comptes, les consulter et donner des instructions à la Banque depuis un ordinateur ou un autre appareil connecté au Service Private eBanking.

Les présentes Conditions Spécifiques se divisent en deux parties:

- la partie A, qui contient les conditions s'appliquant à tous les Comptes du Client et services quand il accède au Service Private eBanking via le Site Web de la banque; et
- la partie B, qui contient les conditions supplémentaires s'appliquant dans le cas où le Client accède au Service Private eBanking depuis une Application sur son smartphone ou tablette.

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent conjointement avec la Politique de confidentialité et d'utilisation de cookies, le Formulaire d'Accès Private eBanking, toute autre condition stipulée sur l'Application, le Site Web Private eBanking et les Conditions générales de la Banque (ci-après les « Conditions Générales »). En cas de conflit entre les Conditions Spécifiques et l'un des documents susmentionnés, les Conditions Spécifiques prévalent.

## 2. DEFINITIONS

Les termes portant une majuscule au sein des présentes Conditions spécifiques Private eBanking sont à comprendre conformément au glossaire suivant:

« **Accepté** » signifie que la Banque a reçu l'Instruction de paiement du Client, et va agir en conséquence, dans la mesure où ce paiement n'est pas en attente d'approbation et « **Accepter** » sera interprété en conséquence ;

« **Appareil** » a le sens défini dans la Clause 22 ci-dessous ;

« **Application** » a le sens défini dans la Clause 22 ci-dessous ;

« **Banque** » se réfère à Société Générale Bank & Trust S.A ayant son siège social au 11, avenue Emile Reuter à L-2420 Luxembourg ;

« **Client** » se réfère à toute personne disposant d'au moins un compte ouvert à la Banque et ayant signé un exemplaire des Conditions Spécifiques (ou éventuellement les Conditions Spécifiques Internet telles que dénommées précédemment). Le Client peut souscrire aux présentes Conditions Spécifiques soit en sa qualité de titulaire unique du compte, soit en sa qualité de co-titulaire ou encore en sa qualité de mandataire du titulaire et du(des) co-titulaire(s) du Compte ;

« **Codes d'accès** » se réfère au code d'activation, à l'identifiant d'utilisateur et au mot de passe nécessaires pour accéder au Service Private eBanking, avec ses modifications successives ;

« **Codes de sécurité** » se réfère aux notifications fournies par le service d'authentification envoyées sur l'appareil du Client pour la connexion ou pour confirmer une opération sur le service Private eBanking ;

« **Conditions de l'application** » se réfère aux conditions spécifiques exposées dans la Partie B ci-dessous, telles que définies dans la Clause 22 ci-dessous ;

« **Conditions de l'application pour mobile et tablette** » se réfère aux Conditions de l'Application ;

« **Compte** » ou « **Comptes** » se réfèrent aux comptes pour lequel un service Private eBanking est requis ;

« **En cours de traitement** » signifie que la Banque prend les mesures pour exécuter l'Instruction du Client; « **Traiter** » sera interprété en conséquence ;

« **En attente d'approbation** » signifie que l'Instruction requiert encore une approbation avant que la Banque l'Accepte (par exemple, l'approbation de l'autre titulaire du compte-joint peut être requise; son approbation peut être requise si l'Instruction a été émise par un tiers; ou il se peut que le Client doive donner son approbation via le Site Web Private eBanking si l'Instruction a été émise via les Services de l'application) ;

« **Exécuté** » signifie que la Banque a pris les mesures pour répondre à l'Instruction du Client; toutefois, cela ne signifie pas que la banque du bénéficiaire a pris les mesures pour y répondre; « **Exécuter** » sera interprété en conséquence ;

« **Face ID** » se réfère au système de reconnaissance faciale servant à déverrouiller les appareils qui sont dotés de cette fonctionnalité ;

« **Formulaire d'Accès Private eBanking** » se réfère aux « Formulaire d'Accès Private eBanking », «Formulaire d'Avenant Private eBanking » et/ou « Formulaire de Mandat Private eBanking », le cas échéant, complétés et signés de la main du Client et/ou de celle de l'utilisateur et remis à la Banque de temps à autre ;

« **Guide Utilisateur** » se réfère au guide d'utilisation décrit dans la Clause 5 ci-dessous ;

« **Heures d'ouverture normales** » signifie de 9 h 00 à 17 h 00 CET un Jour ouvré ;

« **Instruction** » ou « **Instructions** » ont le sens exposé dans la Clause 7(b) ci-dessous ;

« **Internet** » : se réfère au réseau mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs serveurs et clients, destiné à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédia et de fichiers au sens de la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques telle que modifiée ;

« **ISP** » se réfère à Internet Service Provider, c'est-à-dire tout fournisseur d'accès à Internet ;

« **Jour(s) ouvré(s)** » se réfère à tous les jours, excepté les samedis, dimanches et jours fériés et fériés bancaires au Grand-Duché de Luxembourg ;

« **Perte** » ou « **Pertes** » se réfèrent aux pertes, réclamations, responsabilités, dommages, coûts et dépenses, taxes, impôts et prélèvements, qu'ils soient directs ou indirects et quelle qu'en soit la cause;

« **Private eBanking** » se réfère à la partie privative du site [www.sgbt.lu](http://www.sgbt.lu) accessible aux seuls Clients de la Banque ;

« **Service Private eBanking** » se réfère au service de banque en ligne fourni par la Banque et régi par les présentes Conditions Spécifiques, y compris une partie ou la totalité des services décrits dans la Clause 3(b) ci-dessous ;

- « **Site Web Private eBanking** » se réfère au site Internet de la Banque dédié à la prestation du Service Private eBanking ;
- « **Système client** » se réfère au matériel informatique et aux périphériques utilisés par un Utilisateur pour accéder au Service Private eBanking ;
- « **Services de l'application** » se réfère aux services Private eBanking définis dans la Clause 24 ci-dessous;
- « **Touch ID** » désigne l'authentification grâce à l'empreinte digitale se réfère au système de lecture d'empreinte digitale servant à déverrouiller les appareils qui le proposent ;
- « **Utilisateur** » se réfère à tout individu auquel le Client accorde l'accès à ses Comptes et le droit d'utiliser le Service Private eBanking en relation avec les Comptes du Client conformément au Formulaire d'Accès Private eBanking; pour éliminer toute ambiguïté, selon les instructions du Client sous tout Formulaire d'Accès au Private eBanking, le Client peut ou non être un Utilisateur ;
- « **Virus** » se réfère, mais sans s'y limiter, à tout code malveillant, cheval de Troie, ver et virus informatique, ransomware, clé d'autorisation ou tout autre dispositif altérant ou susceptible d'altérer le Service Private eBanking ;

# | PARTIE A : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE PRIVATE eBANKING VIA LE SITE WEB DE LA BANQUE

## 3. CONFIGURATION ET UTILISATION DU SERVICE PRIVATE EBANKING

### (a) Utilisation du Service Private eBanking

- i. L'accès à Private eBanking nécessite que le Client ait préalablement accès à un ordinateur et une tablette ou un smartphone équipé d'un système d'exploitation et d'un navigateur adéquat (le Client peut obtenir les caractéristiques minimales requises en se rendant sur le menu Aide Private eBanking qui lui donnera les informations lui permettant de se connecter au site Private eBanking (<https://private-ebanking.sgbt.lu>). Le Client fait son affaire personnelle de son accès à Internet (notamment choix et paiement de son ISP / fournisseur d'accès) et du bon fonctionnement de son équipement informatique.
- ii. Afin d'accéder au Service Private eBanking, le Client doit en premier lieu être titulaire d'un Compte ouvert auprès de la Banque.
- iii. La Banque enverra au Client ses Codes d'accès lui permettant d'activer le service Private eBanking et d'y accéder.

### (b) Services Private eBanking

Le Client peut utiliser le Service Private eBanking pour effectuer les opérations stipulées ci-dessous, la liste ci-dessous n'étant pas exhaustive :

- Consulter le solde de ses Comptes, des portefeuilles de titres et produits divers ;
- Consulter les transactions réalisées sur ses Comptes ;
- Exécuter des virements entre ses Comptes ;
- Envoyer un ordre de paiement vers le compte bancaire d'un tiers, le cas échéant hors de Luxembourg ;
- Échanger des messages sécurisés avec la Banque ;
- Éditer des relevés d'identité bancaire (uniquement pour les comptes nominatifs) ;
- Éditer des relevés de portefeuille et d'écritures, des avis d'opérés, en duplicata ;
- Configurer des alertes et notifications par mail ou notification instantanée;
- Télécharger les relevés de comptes et de portefeuille.

Comme indiqué dans la Clause 4 ci-dessous, tous les comptes ne sont pas en mesure de bénéficier des services cités dans cette Clause 3(b). Il est conseillé au Client de contacter la Banque pour déterminer lesquels de ses comptes peuvent bénéficier de ces services.

### (c) Service de eBanking partagé

Le service d'eBanking partagé a pour objectif de faciliter les interactions en direct sur le service Private eBanking entre un représentant de la Banque et un client.

Il offre au client la possibilité de partager en temps réel l'écran de son espace eBanking avec le représentant de la Banque sur tous les écrans, sauf celui de la connexion. Il permet au client d'obtenir une assistance personnalisée et efficace en ligne, afin de l'accompagner dans l'utilisation de son eBanking.

Par cet intermédiaire, le représentant de la Banque a uniquement la possibilité de visualiser les données disponibles dans l'espace eBanking du Client. Pour autoriser le représentant de la Banque à visualiser son espace eBanking, le Client doit nécessairement démarrer une session d'eBanking partagé et renseigner un code PIN à usage unique qui lui sera communiqué par le représentant de la Banque. Le représentant de la Banque a la possibilité d'effectuer des copies d'écrans pendant la durée de cette session. Le Client a la possibilité de mettre fin à la session à tout moment.

#### **(d) Consultation des Comptes par d'autres titulaires de Compte**

Le service Private eBanking est réservé au bénéfice exclusif des clients de la Banque, titulaires, co-titulaires d'au moins un compte ouvert auprès de la Banque, ainsi que de leurs mandataires dans les conditions définies ci-dessous.

##### **i. Titulaire**

En sa qualité de titulaire unique, il a un accès à ses comptes, quelle que soit leur nature, référencés sous le même code identifiant.

##### **ii. Co-titulaire(s)**

Chaque co-titulaire d'un compte joint peut seul solliciter un accès à Private eBanking sur le compte dont il est co-titulaire. Il signera seul les Conditions Spécifiques et possèdera ses propres éléments d'identification. Chaque co-titulaire pourra donner seul des ordres de virement conformément aux présentes Conditions Spécifiques, s'il dispose d'un profil Private eBanking lui permettant d'initier des demandes de virement. Les co-titulaires de comptes indivis ne pourront avoir accès qu'aux fonctions consultatives (et non aux fonctions transactionnelles et à la messagerie) de Private eBanking.

Le co-titulaire ayant sollicité un accès à Private eBanking a l'obligation d'informer (l') les autre(s) cotitulaire(s) de cet accès et tiendra la Banque quitte et indemne de tout dommage pouvant résulter d'une mise en cause de sa responsabilité pour non information de/des (l') autre(s) co-titulaire(s).

##### **iii. Mandataires**

Le mandataire de titulaire(s) ou de co-titulaire(s) de compte indivis ou de compte joint peut bénéficier par le mandat qui lui est accordé par le titulaire ou l'ensemble des co-titulaires du compte conformément au formulaire « Pouvoir » fourni par la Banque avec la documentation d'ouverture de compte d'un accès à Private eBanking. Le mandataire peut avoir accès à Private eBanking après y avoir adhéré afin que celui-ci dispose de ses propres identifiants. Le mandat peut lui permettre d'avoir, sous sa seule signature, un accès sur le compte, tant à la partie consultative qu'à la partie transactionnelle selon la formule choisie par le(s) Mandataires.

Le titulaire ou les co-titulaires du Compte ayant autorisé l'accès est (sont) par conséquent conscient(s) qu'il(s) confère(nt) au mandataire des droits extrêmement étendus (notamment de disposition) sur les avoirs en Compte.

Le mandataire de co-titulaires de Comptes indivis ne pourra avoir accès qu'aux fonctions consultatives (et non aux fonctions transactionnelles de Private eBanking), s'il n'a pas été mandaté par l'ensemble des co-titulaires du compte indivis et s'il ne dispose pas d'un pouvoir de disposer seul des avoirs déposés sur le dit compte.

Le titulaire du compte ou les co-titulaires reconnaissent demeurer responsable(s) des opérations effectuées par le mandataire ou les mandataires qu'il(s) a (ont) désigné(s).

##### **iv. Personnes morales**

Les personnes morales représentées par leurs organes d'administration doivent désigner un ou plusieurs utilisateur(s) habilité(s) à utiliser les services Private eBanking et dûment mandaté(s) à cette fin.

v. Personnes exclues du service Private eBanking

Les personnes physiques titulaires de certains comptes à modalités de fonctionnement particulières sont exclues du service Private e-Banking, à savoir: les comptes d'incapables (majeurs sous tutelle ou curatelle, majeurs sous sauvegarde de justice, mineurs non émancipés, etc.), les comptes des clients faisant l'objet d'un blocage prononcé par une autorité ainsi que les comptes frappés de mesures civiles d'exécution.

Les personnes morales titulaires de certains comptes à modalités de fonctionnement particulières sont également exclues, tels les comptes des clients personnes morales qui font l'objet d'une mesure d'assainissement ou d'une procédure de liquidation (au sens que ces termes revêtent selon la loi du 5 août 2005 sur les contrats de garantie financière: par exemple, saisie civile ou pénale, liquidation judiciaire, gestion contrôlée, faillite, concordat préventif de la faillite, etc.).

Toute limitation de pouvoir de signature opérée par le titulaire du Compte ultérieurement à la signature des présentes Conditions Spécifiques ainsi que la révocation ultérieure par le titulaire du compte d'un mandataire pourra entraîner la suppression de l'accès à ce compte. La Banque ne peut cependant pas être tenue responsable de l'exécution ou de la non-exécution d'ordres reçus avant la suppression de l'accès au compte concerné.

vi. Prestataires de services de paiement tiers (« TPP »)

Dès lors qu'il dispose d'un accès à Private eBanking, le Client peut également avoir recours à des prestataires de services d'informations sur les comptes (« AISP - Account Information Service Provider ») pour accéder aux informations ou à des prestataires de services d'initiation de paiement (« PISP - Payment Initiation Service Provider ») pour initier des paiements depuis ses comptes de paiement tenus par la Banque.

La Banque pourra refuser l'accès à ses TPP pour des raisons de sécurité informatique, en cas d'accès non autorisé ou frauduleux, d'initiation de paiement non autorisée par le Client ou frauduleuse ou lorsque le TPP n'a pas obtenu l'agrément requis auprès des autorités compétentes.

Le Client devra avoir préalablement conclu les contrats requis avec les AISP et PISP.

Dans ce cadre, le Client supporte tous les risques/pertes financières liés à une éventuelle divulgation de ses Identifiants – tel que défini notamment à la Clause 5 de la présente section.

## 4. GUIDE UTILISATEUR

Un Guide Utilisateur portant sur le fonctionnement du Service Private eBanking est accessible via le site internet sous la rubrique Aide et contient, entre autres, des informations sur l'accès au Service Private eBanking. Il est important que le Client suive toutes les instructions pertinentes lorsqu'il accède au Service Private eBanking et qu'il l'utilise.

Il se peut que la Banque informe le Client de changements apportés à la manière dont il doit accéder au Service Private eBanking ou l'utiliser. Il est très important que le Client en tienne compte.

## 5. RESPONSABILITE RELATIVE A LA SECURITE

Afin d'éviter que des personnes non autorisées accèdent aux informations relatives aux Comptes et émettent des Instructions sur les Comptes, il est très important que le Client suive les procédures de sécurité stipulées dans la présente Clause.

### (a) Dispositions générales

Une fois connecté au Service Private eBanking, le Client ne doit jamais laisser son ordinateur ou autre appareil sans surveillance, ou laisser quelqu'un d'autre utiliser son ordinateur ou autre appareil.

Lorsque le Client a terminé d'utiliser le Service Private eBanking, il doit se déconnecter du portail et notamment, s'assurer que le Service Private eBanking n'est pas exécuté en arrière-plan avec sa session ouverte.

Le Client doit suivre toutes les mesures de sécurité relatives à l'utilisation de son ordinateur, appareil ou système d'exploitation, telles que fournies par le fabricant ou le fournisseur de son ordinateur, appareil ou système d'exploitation.

La Banque n'est pas tenue de veiller à ce que le Client utilise le Service Private eBanking conformément à ses obligations en vertu des présentes Conditions Spécifiques, y compris ses responsabilités en matière de sécurité en vertu de la présente clause, ou de l'avertir de tout manquement à ses obligations.

Le Client doit se conformer à toute autre exigence destinée à protéger la sécurité dans le cadre de l'utilisation du Service Private eBanking qui est décrite dans la documentation fournie par la Banque.

### (b) Message sur portable

Afin que le Client puisse être identifié en tant qu'Utilisateur et lui accorder l'accès au Service Private eBanking, l'eBanking adressera à l'Utilisateur un code PIN sur l'Appareil qu'il aura lié à son utilisation du service eBanking. L'Utilisateur devra prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer de la sécurité de son appareil afin d'en prévenir toute utilisation frauduleuse.

### (c) Codes d'accès

L'accès au service s'effectue par Internet en conformité avec l'infrastructure informatique de la Banque et sa disponibilité.

La Banque se réserve la faculté de ne pas donner suite à une demande d'accès si le système décèle un problème quelconque dans le processus d'identification du Client ou toute autre raison sans avoir à en justifier, et ce de façon définitive ou provisoire à tout moment, sans mise en demeure ou préavis.

Afin de l'identifier comme Utilisateur et de lui permettre d'utiliser le Service Private eBanking, la Banque fournira des Codes d'accès au Client. Le Client sera tenu de modifier immédiatement le mot de passe qu'il a obtenu de la Banque et de choisir lui-même un mot de passe personnel. Une fois modifié, pour des raisons de sécurité, il est conseillé au Client de détruire le mot de passe initial fourni par la Banque.

Si le Client choisit d'autoriser une tierce personne à gérer ses Comptes conformément à la Clause 16 ci-dessous, la Banque fournira à cette personne ses propres Codes d'accès lui permettant d'accéder au Service Private eBanking.

### (d) Utilisation des Codes d'accès

En ce qui concerne chacun des Codes d'accès:

- i. Le Client devra changer son mot de passe chaque fois que la Banque le lui demande ; le Client doit, par ailleurs, choisir un mot de passe différent de celui qu'il remplace ;

- ii. Chaque fois que le Client choisit un Code d'accès, celui-ci doit consister en une combinaison de chiffres et de lettres, mais ne doit pas être susceptible d'être deviné par quiconque essayant d'accéder au Service Private eBanking en se faisant passer pour le Client (par exemple: une partie de sa date d'anniversaire ou de celle d'un membre de sa famille, le nom ou les initiales d'un de ses enfants ou une partie de son numéro de téléphone);
- iii. Le Client doit prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer de la confidentialité de ses Codes d'accès afin d'en éviter toute utilisation frauduleuse;
- iv. Le Client ne doit divulguer à quiconque des informations sur toute partie de ses Codes d'accès ; et
- v. Le Client ne doit conserver aucune partie de ses Codes d'accès, de manière à ce qu'elle puisse être identifiée par une tierce personne comme le moyen d'accéder au Service Private eBanking.

#### **(e) Appropriation frauduleuse des Codes d'accès ou perte des Codes d'accès**

Si le Client découvre qu'un tiers connaît ses Codes d'accès (même partiellement) ou que le Client a perdu son Appareil, il doit en avvertir immédiatement la Banque.

Pour en avvertir la Banque durant les Heures d'ouverture normales, le Client devra contacter la Banque immédiatement par téléphone. Pour en avvertir la Banque en dehors des Heures d'ouverture normales ou en cas d'incapacité de contacter la Banque, le Client peut suspendre l'accès au Service Private eBanking jusqu'à ce que ce dernier ait reçu et activé de nouveaux Codes d'accès qui lui seront fournis par la Banque suite à sa demande.

#### **(f) Transactions non autorisées**

Si le Client prend connaissance de toute transaction sur ses Comptes (ou sur l'un d'entre eux) n'ayant pas été valablement autorisée (dans ce cas, il est possible qu'un tiers connaisse ses Codes d'accès), le Client devra en avvertir immédiatement la Banque.

Pour en avvertir la Banque durant les Heures d'ouverture normales, le Client devra contacter la Banque immédiatement par téléphone. En dehors des Heures d'ouverture normales ou en cas d'incapacité de contacter la Banque, le Client peut suspendre l'accès au service Private eBanking.

#### **(g) Accès non autorisé**

- i. Hormis le cas où le Client a expressément autorisé une tierce personne à accéder à ses Comptes et à les gérer via le Service Private eBanking, le Client ne doit laisser personne utiliser le Service Private eBanking en son nom avec ses Codes d'accès.
- ii. Le Client ne doit pas laisser le Système client sans surveillance lorsqu'il est connecté au Service Private eBanking.
- iii. Le Client ne doit pas accéder au Service Private eBanking depuis un ordinateur ou appareil électronique connecté à un réseau non sécurisé. Il incombe au Client de s'assurer que ledit réseau est sécurisé et que personne d'autre que le Client, ou que les personnes que le Client a autorisée(s) à utiliser le Service Private eBanking, n'est en mesure de voir ou de copier ses Codes d'accès ou n'accède, de toute autre manière, au Service Private eBanking en essayant de se faire passer pour le Client. La Banque ne pourra pas être tenue responsable de toute Perte subie ou engendrée en raison du non-respect de la Clause 6(g)(iii). En outre, (a) si son logiciel antivirus n'est pas à jour; ou (b) si le Client sait que le Système client et/ou l'Appareil a été compromis (par exemple: piraté), il doit veiller à ne pas utiliser le Service Private eBanking, à ne surtout réaliser aucune transaction et à en avvertir immédiatement la Banque. Pour en avvertir la Banque durant les Heures d'ouverture normales, le Client devra contacter la Banque immédiatement par

téléphone. En dehors des Heures d'ouverture normales ou en cas d'incapacité de contacter la Banque, le Client peut suspendre l'accès au service Private eBanking.

- iv. La Banque déconnecte le Client immédiatement du Service Private eBanking après 10 minutes d'inactivité.

Si le Client découvre que quelqu'un d'autre que lui, ou une personne formellement autorisée par lui, a accédé à son Service Private eBanking (auquel cas, il est possible qu'un tiers connaisse ses Codes d'accès), le Client doit en avvertir immédiatement la Banque.

Pour en avvertir la Banque durant les Heures d'ouverture normales, le Client devra contacter la Banque immédiatement par téléphone. En dehors des Heures d'ouverture normales ou en cas d'incapacité de contacter la Banque, le Client peut suspendre l'accès au service Private eBanking.

## **6. AUTORITE D'EMISSION D'INSTRUCTIONS AUTHENTIFIÉES ET RÉALISATION DE CELLES-CI**

### **(1) Relation d'autorité**

En utilisant le Service Private eBanking, le Client accepte que, dans le but d'accorder à la Banque l'autorisation d'exécuter ses instructions:

(a) dans le cas d'une utilisation du Service Private eBanking sur son ordinateur, smartphone, tablette, l'utilisation de ses Codes d'accès et de sécurité suffise à l'identifier pour l'utilisation du Service Private eBanking; l'utilisation des Codes de sécurité est un moyen suffisant d'identification et d'authentification des instructions ;

(b) si le Client détient un Compte conjointement avec une autre personne, sa signature sur le Formulaire d'Accès Private eBanking relatif à ce Compte-joint déterminera si les deux titulaires du compte-joint, l'un d'entre eux ou aucun d'entre eux seront habilités à utiliser le Service Private eBanking; l'utilisation des Codes d'accès et de sécurité, telle que définie ci-dessus (a), est une méthode suffisante pour l'identification et l'authentification des instructions;

(c) si Le Client a autorisé une tierce personne à utiliser le Service Private eBanking en lien avec ses Comptes, l'utilisation des Codes de sécurité de cette personne, telle que définie (a) ci-dessus, est une méthode suffisante pour l'identification et l'authentification des instructions. La Banque est autorisée à exécuter les instructions électroniques de cette personne quand celle-ci utilise les Codes de sécurité (tels que définis au point (a) ci-dessus) sans obtenir d'autre confirmation, écrite ou autre, de la part du Client, même si ces instructions n'ont pas été émises par le Client ou, le cas échéant, par l'autre titulaire d'un compte-joint ou par une personne habilitée à utiliser le Service Private eBanking en relation avec les Comptes. En aucun cas, la Banque ne saurait être tenue responsable à l'égard du Client pour l'exécution des instructions émises par une personne que le Client a habilitée par le biais d'un Formulaire d'Accès Private eBanking, à moins que la Banque ait exécuté des instructions émises par cette personne alors qu'elle agissait en dehors de l'autorité que le Client a définie dans le Formulaire d'Accès Private eBanking. Le Client peut octroyer différents niveaux d'autorité à une tierce personne. Ces différents niveaux sont détaillés dans le Formulaire d'Accès Private eBanking;

(d) la Banque peut réaliser certaines vérifications sur les transactions effectuées sur les Comptes du Client dans le cadre des mesures préventives contre la criminalité financière ou en relation avec des sanctions ou embargos. Dans le cadre de ces vérifications, la Banque peut demander au Client de confirmer à nouveau un paiement. Les mesures préventives de la Banque contre la criminalité financière peuvent entraîner des retards d'exécution et la Banque n'effectuera un paiement qu'une fois assurée de la bonne exécution des vérifications internes relatives au paiement.

## **(2) Réalisation des paiements**

Le Client peut réaliser différents types de paiement via le Service Private eBanking, y compris:

- Des virements de compte à compte,
- Des virements vers un compte externe

ces virements sont appelés les « Instructions ».

Les Instructions de compte à compte font référence aux paiements entre deux comptes ouverts auprès de la Banque dont le Client est titulaire ou non.

Les instructions vers un compte externe font référence aux paiements entre un compte ouvert auprès de la Banque et un autre compte au Grand-Duché de Luxembourg ou dans un autre pays en dehors du Grand-Duché de Luxembourg.

Le Client prend connaissance du fait que le traitement de ses ordres de virement transmis par Private eBanking n'est pas exécuté en temps réel mais est différé après les vérifications nécessaires de la Banque.

Les articles 10 et 11 des Conditions Générales s'appliquent à ces Instructions, néanmoins :

- i. Les Instructions du Client seront Acceptées le Jour ouvré suivant si elles ont été émises en dehors des heures d'ouverture normales de la banque. Si le Client n'envoie pas ses Instructions avant l'heure limite, la Banque ne saurait être tenue responsable du retard occasionné dans le traitement de l'Instruction.
- ii. La Banque pouvant être dans l'incapacité de Traiter ou d'Exécuter un paiement externe s'il existe des restrictions de paiement, telles que des sanctions relatives au pays de destination du paiement ou à la devise utilisée. La Banque peut également être dans l'incapacité d'Accepter ou de Traiter des Instructions si des soupçons de criminalité financière pèsent sur le destinataire du paiement.
- iii. Lorsque le Client sélectionne une « date de paiement », il sélectionne le jour où son Instruction sera envoyée à la Banque pour traitement. Il se peut que ce jour ne corresponde pas au jour où la Banque l'accepte (si elle est En attente d'approbation) ou au jour où la Banque la Traite.
- iv. Si le Client souhaite réaliser une transaction dans une devise étrangère disponible via le Service Private eBanking, le Client doit sélectionner la devise correspondante à la devise dans laquelle le paiement doit être réalisé.

## **7. EXECUTION DE SES INSTRUCTIONS**

### **(a) Découverts non autorisés**

Le Client accepte de ne pas utiliser le Service Private eBanking afin de créer un découvert non autorisé sur tout Compte et la Banque peut refuser toute Instruction qui pourrait avoir une telle conséquence. Il incombe au Client de s'assurer qu'aucun découvert non autorisé n'est créé, tout en sachant que le Client ne doit pas compter sur l'utilisation du Service Private eBanking pour prévenir de tels découverts. Le Client doit notamment tenir compte du fait que toute autre Instruction de paiement que le Client a émis (y compris les instructions de débit émises via le Service Private eBanking) n'est pas traité automatiquement et peut donc être accepté après un certain délai, ce qui signifie qu'elle n'est pas toujours immédiatement reflétée sur le solde de ses Comptes.

### **(b) Paiements irrévocables**

Le Client accepte qu'à réception des Instructions de paiement émises dans le cadre du Service Private eBanking (conformément à la Clause 7 ci-dessus) et relatives à tout Compte, la Banque sera autorisée à débiter ce Compte du montant du paiement dont le Client est redevable à l'égard de la Banque (ou à l'égard de tiers le cas échéant) dans le cadre de la transaction liée à l'Instruction. Le Client reconnaît qu'une fois l'Instruction émise via le Service Private eBanking, elle est irréversible et que la Banque est nullement tenue de prendre des mesures en vue de sa révocation, hormis si l'Instruction est donnée pour une date de paiement future. Le Client convient que la Banque n'est nullement tenue d'accepter toute Instruction émise via le Service Private eBanking qui est conditionnelle ou réversible, ou qui requiert qu'une tierce partie reçoive un paiement de la part de la Banque dans un délai inférieur à celui dans lequel la Banque peut réaliser le paiement conformément à ses usages bancaires. Après avoir envoyé une Instruction à la Banque, et uniquement dans le cas d'un paiement à réaliser à une date future, le Client peut contacter la Banque pour l'annuler; toutefois, la Banque le fera uniquement dans la mesure où elle en est capable conformément aux règles et pratiques établies dans le système bancaire. Le Client sera tenu responsable de tous frais que la Banque engagerait ou de toutes Pertes que le Client subirait en conséquence.

Lorsque l'Instruction est initiée par un PISP, elle ne peut être ni révoquée ni modifiée par la Banque dès lors que le Client a valablement donné son consentement à l'initiation de paiement.

### **(c) Modifications des Instructions**

Le Client ne doit pas utiliser le service de messagerie électronique ou toute autre section de message de forme libre d'un formulaire électronique spécifique pour modifier ou corriger des Instructions qu'il a émises via le Service Private eBanking. La Banque est en droit de refuser d'exécuter une Instruction lorsqu'elle estime, dans la mesure du raisonnable, avoir des raisons de le faire, y compris, mais sans s'y limiter, lorsqu'elle considère, dans la mesure du raisonnable, l'Instruction ambiguë, suspecte, peu claire, en conflit avec une instruction existante, impossible à réaliser ou susceptible de causer un découvert non autorisé.

### **(d) Preuve des ordres transmis par Private Ebanking**

Le service Private eBanking faisant appel à des moyens informatiques pour la transmission et l'enregistrement des informations, le Client accepte expressément que les enregistrements informatiques effectués par la Banque fassent preuve entre les parties de toutes les transactions, communications et opérations effectuées. Leur reproduction sur un support informatique ou papier, constituera pour la Banque la preuve formelle et suffisante des instructions données par le Client et la justification de l'imputation aux comptes concernés des opérations correspondantes. Les enregistrements effectués par la Banque, tout comme leurs reproductions, feront foi en cas de contestations sur les opérations passées et pourront être utilisés en justice à des fins probatoires.

De même, le Client accepte expressément que la procédure d'identification prévue dans le cadre de l'accès au service Private eBanking éventuellement couplée à celle prévue pour la passation des ordres, fasse preuve de son identité et/ou de sa signature entre les parties. Le Client reconnaît que la procédure d'identification décrite équivaut à sa signature et aura la même force probante qu'une signature manuscrite. Cette procédure constituera une preuve suffisante de son identité en qualité de donneur d'ordres et de son acceptation des ordres enregistrés et de leur contenu.

La Banque ne sera tenue de conserver ces enregistrements ou reproductions que pendant les délais légaux. Ils sont ensuite effacés et supprimés.

## 8. COMPTES-JOINTS

L'acceptation des Instructions des comptes joints est régie par l'article 4.2 des Conditions Générales relatives aux comptes-joints.

Dans le cadre du Service Private eBanking, le Client accepte que, conformément à tout Compte dont il est titulaire conjointement avec une autre personne auprès de la Banque, la personne qu'un des titulaires du compte-joint a désigné comme habilitée à utiliser le Service Private eBanking en relation avec ce Compte puisse:

- (a) Gérer et émettre des instructions relatives à ce Compte à l'aide du Service Private eBanking et que les Conditions Générales s'appliquent à une telle utilisation. Elles s'appliquent que le Client ait ou non demandé et reçu les Codes d'accès et que lui-même soit ou non habilité à utiliser le Service Private eBanking ; et
- (b) Valablement donner des instructions par le biais du Service Private eBanking à l'égard de ce Compte. L'autorité que le Client octroi à la Banque en vertu de la présente Clause prime sur tout arrangement existant relatif à l'autorité de désignation des personnes habilitées à gérer un Compte-joint (y compris, toute disposition stipulant qu'aucun titulaire de compte-joint ne peut émettre une Instruction de son propre chef) ; et
- (c) Réaliser un paiement qui requiert deux signataires uniquement si l'autre titulaire du compte-joint a également autorisé la Banque à réaliser le paiement. La Banque ne saurait être tenue responsable de tout retard dans le traitement et l'exécution d'un paiement dû au fait qu'un ou plusieurs titulaires du compte-joint n'ont pas dûment autorisé un paiement nécessitant l'autorisation de deux signataires.

## 9. DISPONIBILITE DU SERVICE PRIVATE EBANKING

### (a) Disponibilité générale

Le Service Private eBanking est généralement disponible 24 heures sur 24. Le personnel de la Banque est généralement disponible durant les Heures d'ouverture normales.

### (b) Suspension du Service Private eBanking

La Banque peut être amenée à suspendre le Service Private eBanking, dans sa totalité ou en partie, si la Banque doit traiter de problèmes techniques ou relatifs à la sécurité, auquel cas elle s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, de restaurer le service dès que cela sera raisonnablement possible.

La Banque avertira le Client à l'avance si cela se produit, à moins que le problème ne soit urgent ou que la Banque fasse face à une urgence (auquel cas, la Banque avertira le Client dès que cela sera raisonnablement possible). La Banque est exonérée de toute responsabilité envers le Client en cas d'indisponibilité du Service Private eBanking durant une suspension.

L'utilisation du Service Private eBanking par le Client peut être, entièrement ou partiellement, suspendue si:

- i. la Banque a des préoccupations relatives à la sécurité du Service Private eBanking ;
- ii. la Banque suspecte une utilisation frauduleuse ou non autorisée du Service Private eBanking par le Client ;
- iii. la Banque y est contrainte en vertu d'une loi ou d'un règlement.

**(c) Modification du Service Private eBanking**

Le Client reconnaît et accepte que la Banque puisse changer le mode d'opération du Service Private eBanking, y compris ses fonctionnalités et son fonctionnement, sans devoir consulter le Client ou obtenir son consentement préalable.

**(d) Tentatives de connexion erronées**

La saisie d'informations de connexion erronées à trois reprises consécutives aura pour conséquence le verrouillage de son accès au Service Private eBanking. Lorsque cela se produit, le Client doit contacter la Banque pour obtenir une assistance.

## **10. MATERIEL UTILISÉ POUR LE SERVICE PRIVATE EBANKING**

**(a) Protection antivirus de l'ordinateur**

Le Client doit prendre toutes les mesures pratiques et raisonnables pour s'assurer que le Système client via lequel il accède au Service Private eBanking est exempt de tout Virus informatique et correctement entretenu pour garantir que qu'il peut utiliser le Service Private eBanking en toute sécurité et sans interruption. Le Service Private eBanking étant accessible via Internet, qui est un système public sur lequel la Banque n'a aucun contrôle et sujet aux Virus, failles de sécurité et autres intrusions par des parties tierces, tout ordinateur ou autre appareil que le Client utilise pour accéder au Service Private eBanking doit être équipé d'un logiciel de protection antivirus adapté et mis à jour.

**(b) Utilisation d'équipement de tiers**

Le Client ne doit pas accéder au Service Private eBanking depuis un ordinateur, ou autre appareil, dont il n'est pas le propriétaire sans en avoir demandé l'autorisation préalable au propriétaire. Le Client sera tenu responsable de toutes Pertes que la Banque subirait ou frais qu'engendrerait en conséquence le non-respect de cette exigence. La Banque ne peut pas assumer la responsabilité des ordinateurs et autres équipements (comme les mobiles, tablettes, routeurs et d'autres équipements de réseau) que le Client utilise pour accéder au Service Private eBanking.

**(c) Accès via des services tiers**

La Banque ne saurait être tenue responsable des services tiers que le Client utilise pour accéder au Service Private eBanking et dépassant le contrôle raisonnable de la Banque (comme les services de sa messagerie électronique, son fournisseur à Internet ou l'opérateur de son téléphone mobile). La Banque ne peut pas garantir la disponibilité de ces services ni être tenue responsable de toute Perte que le Client subirait en conséquence de sa dépendance envers eux pour accéder au Service Private eBanking.

Le Client doit se conformer à toutes les conditions spécifiques s'appliquant à ces services et payer tous les frais liés à leur prestation. Le Client devra indemniser la Banque pour toute Perte que la Banque subit en conséquence de l'utilisation dommageable de ces services par le Client.

**(d) Accès au Service Private eBanking depuis l'étranger**

La Banque utilise des techniques de chiffrement qui peuvent être illégales dans des juridictions extérieures au Grand-Duché de Luxembourg. Si le Client souhaite utiliser le Service Private eBanking alors qu'il ne se trouve pas au Grand-Duché de Luxembourg, il incombe au Client de s'assurer que son utilisation du Service Private eBanking est permise par la législation locale du pays depuis lequel il réalise son accès; en outre, la Banque ne saurait être tenue responsable d'une quelconque Perte qu'il subirait en raison de son incapacité à utiliser le Service Private eBanking dans d'autres pays.

Lorsque le Client utilise le Service Private eBanking dans un pays où son utilisation n'est pas permise, ou autrement soumise à autorisation, et que cette utilisation enfreint la législation locale du pays depuis lequel il réalise l'accès, la Banque ne saurait être tenue responsable d'une quelconque Perte ou dommage subi par le Client lui-même, ou quiconque, en raison de cette utilisation.

**(e) Exactitude des informations**

La Banque prend les mesures raisonnables pour s'assurer que toute information qui est fournie au Client par le biais du Service Private eBanking est le reflet fidèle des informations dont la banque dispose dans ses systèmes informatiques ou, le cas échéant, que la Banque a obtenu de sources tierces. Afin d'afficher les informations les plus récentes possible, le Client peut devoir réactualiser sa page de temps à autre. Lorsque l'exactitude ou la mise à disposition des informations fournies par le biais du Service Private eBanking dépassent le contrôle raisonnable de la Banque (lorsqu'elles sont fournies par des tiers par exemple), la banque ne peut pas garantir qu'elles soient exactes et exemptes d'erreur. La présente Clause 10(e) ne porte pas préjudice aux dispositions juridiques figurant dans l'Application et le Site Web Private eBanking.

## **11. RESPONSABILITE LIEE AU SERVICE PRIVATE EBANKING**

Cette Clause vient en complément des clauses de responsabilités de la Banque à l'égard du Client décrites dans les Conditions Générales.

**(a) La responsabilité de la Banque à l'égard du Client**

La Banque sera responsable des Pertes que le Client subirait en raison d'une négligence grave ou d'une infraction intentionnelle aux présentes Conditions Spécifiques de la part de la Banque.

**(b) Limitation de responsabilité**

La Banque n'est pas responsable des Pertes indirectes qui se produisent en conséquence de la Perte principale et que le Client comme la Banque ne pouvaient raisonnablement prévoir (comme une perte de profits ou une perte d'opportunité). Plus particulièrement, les Pertes pour lesquelles la Banque ne saurait être tenue responsable incluent, mais sans s'y limiter, les pertes et dommages dus à:

- i. Une incompatibilité entre le Système client, le Service Private eBanking ;
- ii. Une panne matérielle, de système, de communication ou d'électricité, une défaillance technique, un conflit social ou tout autre événement et circonstance dépassant le contrôle raisonnable de la Banque et entraînant une indisponibilité totale ou partielle du Service Private eBanking ou encore la non-exécution, ou l'exécution tardive, d'instructions émises via le Service Private eBanking ;
- iii. Sa dépendance à l'égard d'informations financières (par exemple: le détail du solde de ses Comptes ou le prix d'un investissement) mises à la disposition du Client dans le cadre, ou par le biais, du Service Private eBanking (ce qui est partiellement dû au fait que les transactions ne sont pas nécessairement traitées et répercutées sur Ses Comptes instantanément et, comme l'indiquent les conditions légales de l'Application et du Site Web Private eBanking, il existe des limites à la qualité des informations que la Banque peut fournir) ;

Un usage abusif de Son Système client par le Client lui-même ou par une tierce personne;

L'accès d'un tiers à des informations sur Ses Comptes résultant de l'utilisation du Service Private eBanking par le Client lui-même ou par une personne autorisée à utiliser le Service Private eBanking sur Ses Comptes (sauf si l'accès résulte d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle de la part de la Banque) ; ou

L'exécution, ou la non-exécution, d'Instructions, dans certaines circonstances, telles que plus précisément énoncées dans les Clauses 5(g)(iii), 6(1)(c), 6(2)(i), 7(b), 8(c), 9(b) et (d) et 10(d) des présentes Conditions Spécifiques.

**(c) La responsabilité du Client à l'égard de la Banque**

Le Client sera tenu responsable de toute Perte que la Banque subirait en conséquence d'une violation frauduleuse de la part du Client, du non-respect, intentionnel ou par négligence, de ses obligations en vertu des présentes Conditions Spécifiques (y compris la conservation en sécurité de ses Codes d'accès) ou du non-respect de son obligation d'information à l'égard de la Banque en vertu de la Clause 5 ci-dessus (y compris, mais sans s'y limiter, de la perte, du vol ou de l'appropriation frauduleuse de ses Codes d'accès).

## **12. RESPONSABILITE LIEE A DES TRANSACTIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES**

Le Client doit lire attentivement ses relevés dès réception ou dès qu'ils sont disponibles en ligne et informer la Banque immédiatement s'il remarque des transactions qu'il ne reconnaît pas ou s'il pense qu'un paiement qu'il a autorisé n'a pas été correctement exécuté.

La Banque n'avertira pas le Client en cas d'échec d'un virement réalisé conformément à ses Instructions. Toutefois, le Client peut opter pour un service de notification et indiquer ces cas d'échec dans les alertes qu'il souhaite recevoir par e-mail ou notification instantanée.

Lorsque le Client avertit la Banque sans retard excessif (et, dans tous les cas, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de la transaction) d'une transaction non autorisée ou mal exécutée, la Banque sera peut-être en mesure de corriger la situation. Une fois avertie d'une transaction mal exécutée, la Banque agira immédiatement pour suivre ladite transaction et tiendra le Client au courant du résultat.

La Banque ne saurait être tenue responsable à l'égard du Client et le Client sera seul responsable pour:

- i. une transaction non autorisée ou mal exécutée pour laquelle le Client n'avait pas averti la Banque sans retard excessif et, dans tous les cas, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de la transaction, de sa prise de connaissance de ladite transaction non autorisée ou mal exécutée ;
- ii. une transaction non autorisée pour laquelle le Client a agi frauduleusement ; et
- iii. une transaction non autorisée pour laquelle le Client a, intentionnellement ou par négligence, manqué aux exigences (a) de la Clause 5 ci-dessus; ou (b) d'utilisation de ses Codes d'accès conformément aux présentes Conditions Spécifiques.

Dans le cas où la responsabilité du Client est engagée (comme énoncé ci-dessus), le Client sera également redevable des frais et intérêts de découvert occasionnés qui peuvent être appliqués à ses Comptes en relation avec la transaction non autorisée ou mal exécutée. La Banque fera les efforts raisonnables pour récupérer les fonds engagés dans une transaction mal exécutée dont le Client est responsable et la Banque pourrait facturer un montant correspondant, dans la mesure du raisonnable, aux dépenses que la Banque a engagée à cette fin.

## 13. RESILIATION DU SERVICE PRIVATE EBANKING

### (a) Droit de résiliation du client

Le Client peut résilier son accès au Service Private eBanking à tout moment en contactant la Banque via les moyens énoncés dans le Guide Utilisateur. Si le Client le demande, la Banque peut mettre fin à l'accès du Client au Service Private eBanking en relation avec un ou plusieurs Comptes donnés tout en continuant de permettre au Client d'accéder au Service Private eBanking pour un ou plusieurs autres comptes, ou mettre fin à l'accès du Client au Service Private eBanking pour tous ses Comptes afin de mettre fin à son accès au Service Private eBanking pour le ou les Comptes pour lesquels le Client souhaite résilier le service.

### (b) Droit de résiliation de la Banque

La Banque peut mettre fin à l'accès du Client au Service Private eBanking immédiatement et sans préavis dans les situations suivantes :

- i. dans le cas du décès du Client personne physique ;
- ii. dans le cas où des procédures de faillite ont été intentées à l'encontre du Client personne morale ;
- iii. si le Client a gravement ou constamment enfreint les présentes Conditions Spécifiques;
- iv. si la Banque l'estime nécessaire en raison de préoccupations persistantes concernant la sécurité de son utilisation du Service Private eBanking ;
- v. si la Banque estime que l'utilisation continue du Service Private eBanking par le Client peut amener la Banque à enfreindre une loi, réglementation, code, ordonnance ou toute autre obligation applicable ; exposer la Banque à des procédures judiciaires ou à des condamnations envers tout gouvernement, organisme de réglementation ou chargé de l'application de la loi, par exemple, dans le cas où le Client a déménagé dans une juridiction autre que celle où il était domicilié lorsque l'accès au Service Private eBanking lui a été accordé, ou dans le cas où il a accédé au Service Private eBanking depuis une juridiction autre que celle où il est domicilié; et que la législation de son nouveau pays de résidence ou du pays depuis lequel il accède au Service Private eBanking ne permet pas à la Banque de fournir des services bancaires dans ce pays.

Si le titulaire a autorisé une tierce personne à utiliser le Service Private eBanking pour ses Comptes et que le titulaire informe la Banque que cette personne ne peut plus utiliser Service Private eBanking pour ses Comptes, la Banque résiliera le droit d'utilisation du Service Private eBanking de cette personne en relation avec ces Comptes dès réception de la demande du titulaire. La preuve de l'envoi de cette demande d'annulation d'Accès incombe au titulaire. Si un titulaire client de la Banque détient un compte-joint et qu'il informe la Banque que ses comptes-joints ne peuvent plus être gérés sur la base des instructions d'un seul des titulaires du compte-joint, il devra appeler la Banque étant donné que la Banque devra résilier le droit d'utilisation du Service Private eBanking pour les deux titulaires du Compte-joint et qu'il ne sera plus possible de gérer les Comptes-joints par le biais du Service Private eBanking.

Pour toute autre raison, la Banque peut mettre fin au Service Private eBanking, en donnant au Client un préavis écrit d'au moins deux mois civils.

En cas de clôture du compte, l'accès au Service Private eBanking sera régi par les mêmes dispositions et conditions que celles applicables à la clôture du Compte telles que prévues dans aux Conditions Générales.

La résiliation du droit d'accès au Service Private eBanking du Client n'affectera pas les instructions émises via le Service Private eBanking avant la date d'effet de cette résiliation.

## 14. COMMUNICATIONS

### (a) Support technique

Le Guide Utilisateur peut servir de support technique écrit.

### (b) Notifications à la Banque

Hormis lorsque les présentes Conditions Spécifiques requièrent que le Client soit tenu de contacter la Banque par téléphone ou par un autre biais, toute communication que le Client transmet à la Banque dans le cadre du Service Private eBanking doit prendre la forme écrite et être envoyée par courrier à l'adresse de la Banque.

### (c) Moyen de contact du client

La Banque contactera le Client aux coordonnées les plus récentes qu'elle dispose à des fins de gestion de ses Comptes. Il est important que le Client informe la Banque de tout changement dans ses coordonnées.

Si la Banque pense que les Comptes du Client peuvent faire l'objet d'une activité suspecte (y compris frauduleuse), la Banque peut contacter le Client par courrier, téléphone (y compris sur son téléphone mobile), courriel, SMS ou messagerie électronique sécurisée. Si la Banque contacte le Client par téléphone, la Banque commencera toujours par vérifier l'identité du Client avant d'aborder le sujet. Si la Banque contacte le Client par tout autre moyen de communication électronique (par exemple, par courriel ou SMS) ou par courrier, la Banque ne demandera jamais au Client de fournir ses détails bancaires, Codes d'accès ou toute autre information de vérification d'identité.

À moins que la Banque le lui demande expressément, le Client ne doit pas répondre aux communications électroniques (par exemple, courriel ou SMS) que la Banque envoie, ou essayer de contacter la Banque via ces méthodes. La Banque peut ignorer tout message reçu par ces biais.

### (d) Communication via le service Private eBanking

Le Client accepte que la Banque est en droit de procéder à toute communication destinée au Client, quelle que soit sa nature ou son objet, via le service Private eBanking uniquement et le Client accepte qu'une telle communication vaut information valable et suffisante du Client. Le Client reconnaît que tout accord du Client manifesté par une acceptation validée électroniquement via le service Private eBanking aura la même valeur probante qu'un accord écrit signé de façon manuscrite par le Client.

## 15. INFORMATIONS IMPORTANTES SUR L'UTILISATION DU SERVICE PRIVATE eBANKING

### (a) Comptes consultables

Le Service Private eBanking peut uniquement afficher les détails des Comptes ouvert auprès de la Banque et ne permet pas au Client d'accéder aux détails de comptes ou investissements détenus avec d'autres membres de Société Générale Private Banking ou du groupe Société Générale.

Lorsque le Client télécharge ses relevés de Compte ou de portefeuille, il quitte l'environnement sécurisé du Service Private eBanking.

### (b) Mise à jour des informations du Compte

Les informations communiquées par Private eBanking le sont dans les limites et conditions définies sur le service.

Les informations disponibles par le biais du Service Private eBanking concernant les Comptes et investissements ne sont pas nécessairement affichées en temps réel.

Les informations sur les Comptes se référeront généralement à la situation au moment de la fermeture du Jour ouvré précédent et certaines transactions liées aux Comptes du Client peuvent demander un délai de traitement et peuvent ne pas apparaître immédiatement dans le solde.

De plus, toute valeur fournie via le Service Private eBanking pour le solde créditeur d'un Compte ne représentera pas nécessairement la valeur réelle dudit Compte, étant donné les éventuelles déductions qui n'auraient pas encore été prises en compte (par exemple, perte des intérêts courus ou paiement d'une indemnité de rupture lors de la fin d'un dépôt à terme avant la date d'échéance indiquée).

En ce qui concerne les opérations bancaires effectuées à partir de Private eBanking, les relevés d'écritures et, le cas échéant, les confirmations écrites d'opérations envoyées par courrier ou tenues à disposition du Client à la Banque, continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles.

Les informations sur les investissements dans les comptes du Client dépendent généralement:

- (i) des informations de prix de parties tierces ; et
- (ii) de la disponibilité d'un prix.

De telles informations peuvent être obsolètes (par exemple, en raison de la fermeture des marchés ou d'un délai habituel). En outre, toute transaction associée aux investissements du Client peut prendre un certain temps avant d'être répercutée sur ses comptes.

Les informations disponibles sur Private eBanking sont des informations de nature économique, commerciale, financière ou boursière. Les sources de ces informations sont la Banque elle-même et des fournisseurs tiers sur lesquels la Banque n'exerce pas de contrôle. Le Client décharge la Banque, pour toutes les informations publiées sur le site et identifiées comme provenant de fournisseurs tiers, de toute responsabilité quant au contenu, à la fiabilité, à l'actualité, à l'intégrité, à l'exhaustivité, à l'exactitude ou à la qualité des informations transmises sauf faute grave de la Banque. Le Client reconnaît que ces informations qui ont un caractère général ne sont publiées qu'à des fins informatives et ne sauraient donc être qualifiées de conseils ou de recommandations d'investissement.

La Banque se réserve le droit de cesser à tout moment les transmissions de tout ou partie de ces informations.

### **(c) Conversions monétaires**

Lorsque les Comptes du Client sont libellés en plusieurs devises, les informations sur ces Comptes seront présentées avec les montants affichés dans une devise de valorisation dont le Client aura préalablement convenu avec la Banque. Lorsque la Banque doit convertir des montants de la devise dans laquelle l'actif en question est libellé dans la devise de valorisation, le taux utilisé sera mis à son disposition par le biais du Service Private eBanking. Les taux de conversion monétaire affichés seront généralement des taux indicatifs mis à jour deux fois par jour.

Ces taux ne représentent pas nécessairement les taux que le Client pourrait obtenir en réalisant cet actif (par exemple, en le vendant sur le marché libre) et ne prennent pas en compte les coûts de transaction ou les commissions liés à une telle conversion.

**(d) Garantie sur les actifs**

Lorsque le Client a accordé à la Banque une garantie sur certains de ses actifs (à propos desquels le Client peut obtenir des informations par le biais Service Private eBanking), ces derniers seront appelés comptes collatéraux. Le Client ne sera pas autorisé à donner à la Banque des instructions ou à réaliser des transactions sur ses comptes collatéraux jusqu'à ce que la garantie sur les actifs soit retirée. Bien que la valeur des actifs soit affichée dans le Service Private eBanking, la valeur attribuée à ces actifs ne reflètera pas leur valeur effective, étant donné qu'elle ne prend pas en compte la réduction de leur valeur due à la capacité de la Banque à distribuer le fruit de la réalisation des actifs.

**(e) Utilisateurs habilités**

Si le Client est une personne habilitée à utiliser le Service Private eBanking en relation avec le Compte d'une tierce personne, il aura accès aux informations sur le Compte de ladite personne, et ce même si le Client ne peut être habilité à recevoir une partie ou la totalité du fruit de la réalisation de ce Compte. Toutefois, le Service Private eBanking affichera la totalité de la valeur attribuable à ce Compte.

**(f) Valeur des actifs**

Pour les raisons exposées dans la présente Clause 15, le Client doit être conscient du fait que toute information lui étant fournie en relation avec ses Comptes par le biais du Service Private eBanking est donnée à titre indicatif uniquement et ne représente pas la valeur effective que le Client pourrait obtenir des actifs concernés au moment où le Client voit l'information.

## **16. GESTION D'UN COMPTE POUR AUTRUI VIA LE SERVICE PRIVATE EBANKING**

Lorsque le titulaire d'un Compte donné a informé la Banque qu'une tierce personne est habilitée à utiliser le Service Private eBanking en relation avec ledit Compte, cette personne peut accéder et gérer ledit Compte détenu auprès de la Banque au nom du ou des titulaires dudit Compte par le biais du Service Private eBanking. Dans ce cas et dans le contexte de toute communication, demande ou instruction à l'égard de la Banque, le terme « Client » doit être interprété, dans les présentes Conditions Spécifiques, comme faisant référence aux personnes accordant l'utilisation du Service Private eBanking en relation avec le Compte concerné agissant par l'intermédiaire de la personne, en tant que son représentant, identifiée à l'égard de la Banque comme étant habilitée à utiliser le Service Private eBanking en relation avec ce Compte.

Si le titulaire souhaite habilitier une autre personne (tiers) à gérer une partie ou la totalité de ses Comptes, il doit renseigner les coordonnées de ce tiers dans le Formulaire d'Accès Private eBanking, qui doit être signé de sa main et de celle de la tierce personne. **Le titulaire du Compte sera responsable des actions ou omissions de la tierce personne, comme si elles étaient celles du titulaire même.** Pour modifier le niveau d'accès aux Comptes du Client par cette tierce personne ou interrompre cet accès, le titulaire doit remplir et signer un « Formulaire d'Avenant Private eBanking »; la signature de l'utilisateur tiers n'est pas requise sur les formulaires visant à supprimer une partie ou la totalité de ses droits d'accès.

## **17. MODIFICATIONS APPORTEES AUX PRESENTES CONDITIONS SPECIFIQUES**

Compte tenu notamment des extensions et améliorations possibles du service Private eBanking, la Banque se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Spécifiques et/ou de supprimer, modifier ou ajouter d'autres fonctions, ainsi que la possibilité d'instaurer des limites tant particulières que générales sur ces diverses fonctions ou d'adapter ou de modifier à tout moment les champs des services offerts par l'intermédiaire de Private eBanking.

L'existence de telles modifications est valablement portée à la connaissance du Client par une communication via le service Private eBanking conformément à la Clause 14 (d) ou par tout autre moyen que la Banque jugera plus approprié, 1 (un) mois (2 (deux) mois s'il s'agit de services de paiement susceptibles d'être initiés par un consommateur) avant leur entrée en vigueur, le Client ayant alors la possibilité de résilier son accès et l'utilisation au service en cas de désaccord, sans aucune pénalité.

Le Client informera la Banque de sa volonté de résilier son accès et l'utilisation au service par lettre recommandée qui devra parvenir à la Banque dans un délai de 30 (trente) jours (60 (soixante) jours si la modification concerne un service de paiement susceptible d'être initié par un consommateur), à compter de la communication de la modification.

En l'absence de résiliation, s'il continue à utiliser le service, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions et caractéristiques du service Private eBanking. Il en sera de même si le Client accepte les modifications via le service Private eBanking.

## **CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES**

### **18. PROTECTION DES DONNEES**

La protection des données échangées dans le cadre de l'Utilisation du service Private eBanking se fait conformément aux clauses 20.2 des Conditions Générales. Lorsque le Client utilise le Service Private eBanking, la Banque peut aussi recueillir les informations suivantes à son sujet: la Banque peut recueillir et stocker automatiquement certaines informations dans des journaux de serveur, y compris, mais sans s'y limiter, adresses de protocole Internet (IP), fournisseur d'accès à Internet (FAI), données de navigation, type et **langue du navigateur, pages consultées et de sortie, ainsi que les horodatages que la Banque utilise pour la création** de rapports internes et la réalisation d'audits.

D'autres informations recueillies au sujet du Client peuvent être transmises aux fournisseurs de la Banque au Grand-Duché de Luxembourg et à l'étranger à des fins de support technique.

### **19. COOKIES**

La Politique de confidentialité et de cookies est accessible sur l'Application et le Site Web Private eBanking.

## | PARTIE B : CONDITIONS DE L'APPLICATION POUR SMARTPHONE ET TABLETTE

### 20. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Certaines parties du Service Private eBanking sont disponibles via une application installée sur smartphone, tablette ou appareil similaire (appelé ici « **Appareil** »), comme décrit dans la Clause 22 ci-dessous (appelées « **Services de l'application** »). L'application n'est pas disponible sur tous les systèmes d'exploitation d'Appareil. Le Client doit vérifier la compatibilité de Son Appareil avec l'application du Service Private eBanking (appelée ici « **Application** »). Les conditions exposées dans la présente Partie B des Conditions générales du Private eBanking constituent les «Conditions de l'application pour mobile et tablette» (appelées ici « **Conditions de l'application** ») et s'appliquent conjointement avec les conditions exposées dans la Partie A des Conditions Spécifiques, avec les Conditions Générales, avec la Politique de confidentialité et de cookies, avec le Formulaire d'Accès Private eBanking, ainsi qu'avec toutes dispositions légales affichées sur l'App et le Site Web Private eBanking. En cas de conflit entre les Conditions de l'application et l'un des documents susmentionnés, les Conditions de l'application prévalent.

Les Conditions Spécifiques s'appliquent aux Services de l'application comme si les références au « Service Private eBanking » étaient des références aux « Services de l'application » et les références aux « Conditions Spécifiques » étaient des références aux « Conditions de l'application ».

Les présentes Conditions de l'application confèrent des droits aux personnes suivantes:

- (a) le Client;
- (b) la Banque;
- (c) le fournisseur de l'Appareil sur lequel le Client a téléchargé l'Application ; et
- (d) la plateforme d'applications depuis laquelle le Client a téléchargé l'Application.

Afin de pouvoir utiliser les Services de l'application, le Client doit:

- (a) être un Utilisateur enregistré du Service Private eBanking ;
- (b) se conformer à toutes les exigences d'inscription qui lui ont été notifiées lors du téléchargement de l'Application ou dans le Guide Utilisateur.

### 21. UTILISATION DE L'APPLICATION

La Banque fournira au Client les Services de l'application et accordera au Client une licence incessible et non exclusive d'utilisation de l'Application et des données qu'elle contient aux seules fins de bénéficiaire des Services de l'application pour la période allant de la date à laquelle le Client télécharge l'Application et entre ses données d'inscription à la date de résiliation de la licence d'utilisation de l'Application, que la résiliation soit de son fait ou de celui de la Banque.

L'Application et les données qu'elle contient sont la propriété exclusive de la Banque, ou celles de ses prestataires, le code est confidentiel. Le Client n'aura aucune licence, droit, titre ou intérêt lié à l'Application et aux données qu'elle contient, ou à

tout logiciel, matériel ou expertise que la Banque utilise pour fournir les Services de l'application, sauf disposition expresse des Conditions de l'application.

Si une personne prétend que l'Application enfreint ses droits à la propriété intellectuelle ou si la Banque croit que l'Application peut enfreindre les droits à la propriété intellectuelle de quiconque, la Banque pourra modifier l'Application de manière à éviter une telle infraction, suspendre immédiatement les Services de l'application ou interrompre l'accès à l'Application, en avertissant le Client par e-mail à l'adresse fournie ou par tout autre moyen approprié.

## 22. SERVICES DE L'APPLICATION

Les Services de l'application fournissent l'accès à certains Services du Private eBanking, tels qu'exposés dans le Guide Utilisateur et toute autre documentation fournie par la Banque, avec leurs modifications successives.

L'Application est fournie « telle quelle » sans garantie quant à son fonctionnement, sa disponibilité ou son exemption d'erreurs. La Banque s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, de s'assurer que le Client puisse disposer des Services de l'application et qu'elle fournisse les Services de l'application sur la base d'une expertise et d'une diligence raisonnables. Toutefois, des retards peuvent être observés pour des raisons dépassant le contrôle de la Banque, y compris, mais sans s'y limiter:

- (a) les circonstances exposées dans la Clause 11(b)(ii) ci-dessus ;
- (b) sa localisation dans une zone sans couverture mobile ; et
- (c) toute indisponibilité de la plateforme en ligne d'applications depuis laquelle les mises à jour de l'Application peuvent être téléchargées.

**23.** Les Services de l'application fonctionnent de la même manière que ceux disponibles sur le Site Web Private eBanking, hormis pour les fonctionnalités suivantes : les transactions titre, la performance, les prélèvements automatiques et virements permanents, possibilité de paramétrer des alertes, partage d'écran possible avec le CRM. Etant précisé que la liste ci-avant n'est pas exhaustive. **Obligations du client**

Le Client doit:

- (a) utiliser les Services de l'Application uniquement en liaison avec les types d'Appareils et autres logiciels, matériels et connexions réseau instruits par:
  - (i) la plateforme en ligne tierce (comme l'App Store d'Apple, Google Play ou Windows Marketplace) depuis laquelle le Client a téléchargé l'Application ; et
  - (ii) la Banque elle-même.
- (b) installer les mises à jour de l'Application lorsque le Client y est invité (faute de quoi, les Services de l'application pourraient être indisponibles ou défectueux) ;
- (c) se conformer aux conditions de toute plateforme en ligne d'application tierce (comme l'App Store d'Apple, Google Play ou Windows Marketplace) lors de l'utilisation des services d'une plateforme d'applications pour télécharger l'Application. La banque n'est pas responsable de la disponibilité de la plateforme en ligne d'applications ni des services proposés ;
- (d) veiller à ne pas utiliser l'Application ou les Services de l'application de manière illégale, diffamatoire, discriminatoire, obscène ou abusive.

## 24. SUSPENSION

Si le Service Private eBanking est suspendu en vertu de la Clause 9 ci-dessus, la Banque suspendra également son accès aux Services de l'application.

## 25. RESILIATION

Le Client peut résilier les Services de l'application à tout moment.

La Banque peut résilier la licence d'utilisation de l'Application du Client ou les Services de l'application immédiatement dans les situations suivantes:

- (a) en vertu de la Clause 13 ci-dessus;
- (b) dans le cas où le Client n'est pas en droit de télécharger l'Application ;
- (c) si l'Application est supprimée par le fabricant du système d'exploitation de l'Appareil du Client ou par tout autre intermédiaire ;
- (d) si la Banque arrête l'exploitation de l'application pour l'Appareil du Client ou le système d'exploitation qu'il exécute ; ou
- (e) si le Client ne détient plus aucun Compte, produit ou service pour lequel l'Application peut être utilisée.

La Banque avertira immédiatement après la résiliation de la licence d'utilisation de l'Application du Client et des Services de l'application. À la résiliation des Services de l'application, quelle qu'en soit la raison:

- (a) Le Client doit immédiatement supprimer l'Application de son Appareil et détruire immédiatement toutes copies de l'Application (y compris tous les composants en sa possession, par exemple, des copies sur son ordinateur ou sur le Cloud) ; et
- (b) Le Client perdra immédiatement tous ses droits relatifs à l'Application.

Le Client doit supprimer l'Application de son Appareil s'il change ou jette son Appareil.

## 26. OBLIGATIONS EN MATIERE DE SECURITE

Le Client ne doit pas installer ou utiliser l'Application sur tout Appareil ou système d'exploitation ayant été modifié au-delà des configurations prises en charge ou garanties par le fournisseur, y compris un Appareil débridé.

Le Client doit informer la Banque de tout changement de numéro de téléphone de son Appareil dans les meilleurs délais.

## 27. ASSISTANCE

Le Banque est responsable de l'Application et de son contenu. Les fournisseurs de logiciels, tels qu'Apple Inc, Google Inc, Microsoft Corporation ou Blackberry Limited, n'ont aucune responsabilité ou obligation à l'égard du Client en ce qui concerne l'Application et ne fourniront au Client aucun service de maintenance ou d'assistance pour l'Application.

Si le Client rencontre un problème avec l'Application et/ou les Services de l'application, il devra contacter et accorder à la Banque un délai raisonnable pour le résoudre. Pour trouver une solution à son problème, la Banque attend en tout temps une coopération raisonnable de la part du Client. La procédure de réclamation de la Banque est exposée dans les Conditions Générales.

La Banque peut développer des correctifs, corrections de bugs, mises à niveau et toute autre modification pour l'Application (Mises à jour). Le Client accepte que la Banque puisse mettre à jour l'Application sans que le Client ait à prendre de mesure ou à donner son consentement. Si le Client ne souhaite pas effectuer les Mises à jour, son seul recours est de résilier son accès à l'Application et d'arrêter d'utiliser les Services de l'application.

## 28. PROTECTION DES DONNEES

Les Clauses 20.2 des Conditions Générales déterminent l'utilisation et traitement de ces informations personnelles. Lorsque le Client utilise l'Application ou les Services de l'application, la Banque peut aussi recueillir les informations suivantes à son sujet :

(a) Informations envoyées : les informations que le Client fournit en remplissant des formulaires, qu'ils soient électroniques ou papier. Cela inclut les informations fournies au moment de l'inscription pour l'utilisation de l'Application ou des Services de l'application. La Banque peut demander des informations dans le cas où la Banque signale un problème.

(b) Informations supplémentaires : si le Client contacte la Banque, la Banque peut conserver une trace de cette correspondance.

(c) Informations sur l'appareil : la Banque peut recueillir des informations sur l'Appareil ou tout ordinateur que le Client peut utiliser pour télécharger ou diffuser une copie de l'Application sur son Appareil, y compris, le cas échéant, l'identifiant unique de l'Appareil, le système d'exploitation, le type de navigateur et les informations de réseau mobile, ainsi que le numéro de téléphone de l'appareil en vue de l'administration système. La Banque peut associer les informations d'un Appareil avec les informations envoyées et traite les informations combinées comme des données personnelles conformément avec cette politique tant qu'elles seront combinées.

(d) Informations de localisation: lorsque la Banque utilise l'un des Services de l'application utilisant la localisation, la Banque pourra recueillir et traiter les informations sur sa localisation effective. Certains de ces Services de l'application ont besoin des données personnelles du Client pour exécuter cette fonctionnalité. Si la Banque souhaite utiliser cette fonctionnalité, un message demandera au Client d'accepter que ses données soient utilisées à cette fin. Le Client peut revenir à tout moment sur son consentement dans les préférences de l'Application.

## 29. SECRET BANCAIRE

Le Client est averti que la transmission d'un ordre de virement entraînera la révélation de l'identité complète du (des) titulaire(s) et co-titulaires du compte donneur d'ordre : le fait de passer un ordre de virement implique l'acceptation de ce fait.

Le Client, titulaire ou co-titulaire d'au moins un compte ouvert auprès de la Banque, reconnaît et accepte que son identité complète soit révélée dans le cadre de la transmission via Private eBanking d'un ordre de virement initié par lui-même, par un autre co-titulaire ou par son (leur) mandataire.

## 30. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES – PRESCRIPTION

Dans la mesure où il n'y est pas dérogé par des conventions spéciales, les relations d'affaires et de comptes entre le Client et la Banque sont régies par la loi luxembourgeoise.

Tous les litiges entre la Banque et le Client sont de la compétence exclusive des tribunaux de et à Luxembourg Ville, Grand-Duché de Luxembourg, sauf le droit pour la Banque de porter le litige devant une autre juridiction normalement compétente y compris la juridiction compétente dans le pays de résidence du Client.

Les actions judiciaires contre la Banque se prescrivent par 3 (trois) ans. Le délai de prescription court à partir de la date de la commission ou de l'omission des faits reprochés à la Banque. Toute action judiciaire engagée après cette date sera prescrite.

Le Client reconnaît avoir lu et compris les présentes Conditions Spécifiques et les accepte.

Fait à Luxembourg le \_\_\_\_\_

Signature(s) \_\_\_\_\_

### **SOCIÉTÉ GÉNÉRALE BANK & TRUST SA**

[www.privatebanking.societegenerale.lu](http://www.privatebanking.societegenerale.lu)

Société Générale Luxembourg SA est agréée et supervisée par la Commission de surveillance du secteur financier (CSSF).