

1. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX SERVICES BANCAIRES EN LIGNE

Les présentes Conditions Générales (ci-après les « **Conditions Générales** ») relatives aux Services Bancaires Professionnels en ligne visent à décrire les services électroniques destinés aux clients professionnels de services bancaires en ligne offerts par la Banque et à déterminer les droits et les devoirs des Clients, des Utilisateurs et de la Banque (ci-après les « **Services Pro E-Banking** »).

2. OBJET DES SERVICES PRO E-BANKING

2.1. Description des Services Pro E-Banking

2.1.1. Selon les possibilités offertes par la Banque, les Services Pro E-Banking permettent, entre autres, à l'Utilisateur/aux Utilisateurs, par le biais de son/leur système informatique ou Appareil Mobile :

- d'obtenir de la Banque des informations bancaires ou financières générales (notamment, des informations sur le(s) compte(s) du Client et sur les Transactions effectuées sur le(s)dit(s) compte(s)), et
- d'envoyer à la Banque des Instructions relatives à des Transactions de Paiement en vue de leur exécution.

Selon les possibilités offertes par les Services Pro E-Banking et de l'évolution de ce service, l'Utilisateur/les Utilisateurs qui peut/peuvent représenter le Client pourra/pourront également :

- envoyer à la Banque des Instructions relatives à des Transactions sur Instruments Financiers ou à toutes autres Transactions bancaires ou financières ;
- ajuster les mandats sur les comptes dont le Client est titulaire ou Co-titulaire, ouverts auprès de la Banque, et/ou
- conclure ou demander à conclure, sous réserve de l'accord de la Banque et d'un accord mutuel, des accords relatifs à des contrats bancaires ou financiers avec la Banque (tels que, par exemple, l'ouverture de comptes, la souscription d'emprunts, la réalisation d'investissements, etc.).

2.1.2. Dans le cadre de la Directive DSP2 ou « PSD2 », telle que transposée en droit luxembourgeois, et des actes délégués liés à cette directive, les Services Pro E-Banking permettent également à l'Utilisateur/aux Utilisateurs de donner son/leurs consentement(s) (révocable à tout moment) à des Prestataire de Services de Paiement Tiers (PSP tiers) ou « Third Party Providers (TPPs) » afin qu'ils puissent effectuer les actions suivantes (les Services DSP2 ou « PSD2 ») :

-obtenir de la Banque des informations bancaires ou financières générales (notamment, des informations sur le disponible de(s) compte(s) courant(s) du Client et sur les Transactions effectuées sur le(s)dit(s) compte(s)). Ce consentement sera automatiquement révoqué au bout de 180 jours et pourra être reconduit au bout de ce délai.

-obtenir de la Banque la confirmation de fonds disponibles sur le(s) compte(s) courant(s) du Client.

-initier des paiements à partir de(s) compte(s) courant(s) du Client.

Le Client est expressément informé que les pouvoirs octroyés aux Utilisateurs dans le cadre des Services Pro E-Banking sont automatiquement et par défaut dupliqués lors de l'utilisation des Services PSD2 avec un TPP ; le choix de ces pouvoirs relevant de sa seule responsabilité, à la décharge de la Banque. Ainsi en octroyant un pouvoir dans le cadre des Services Pro E-Banking à un Utilisateur, ce dernier pourra décider de manière autonome d'utiliser des Services PSD2 de même nature sur les comptes du Client avec le(s) TPP de son choix sans que la Banque ou le Client n'ait plus aucun pouvoir de contrôle ou d'autorisation préalable. Dans ce contexte, la Banque transmettra les informations demandées via le TPP de manière automatique et/ou exécutera les opérations de paiement autorisées via le TPP de manière automatisée conformément à la réglementation applicable. En cas de souscription à plusieurs canaux digitaux, et pouvoirs différents octroyés aux Utilisateurs par canal, les pouvoirs accordés par le Client à un Utilisateur dans le cadre des Services PSD2 seront ceux du contrat avec les pouvoirs les plus étendus. Si le Client ne souhaite pas que les accès aux Services Pro E-Banking accordés à un ou plusieurs Utilisateur(s) soient automatiquement dupliqués pour des Services PSD2 via des TPP, il peut demander à la Banque (i) de désactiver cette fonctionnalité offerte par la Directive PSD2 en cochant la case disponible à cet effet au sein du contrat de souscription relatif aux Services Pro E-Banking, ou (ii) à tout moment de désactiver (ou le cas échéant, d'activer) et/ou de révoquer cette fonctionnalité sur simple demande par email du Client ou de son représentant légal adressé au gestionnaire dudit contrat de souscription auprès de la Banque.

2.1.3. Les Services Pro E-Banking sont accessibles en français et en anglais.

2.1.4. La Banque se réserve le droit de modifier les services, en particulier en retirant, remaniant ou complétant à tout moment tout service supplémentaire. Le Client et les Utilisateurs seront informés par le biais d'un message sur le Site web de la Banque.

2.1.5. La Banque pourra également limiter l'accès aux Services Pro E-Banking sur le plan géographique. En conséquence, cet accès pourra être limité ou même interdit à partir de certains pays.

2.1.6. Sans préjudice d'un accord dérogatoire éventuel, les Services Pro E-Banking ne sont accessibles qu'aux entités juridiques agissant à titre professionnel.

2.2. Connexion aux Services Pro E-Banking

2.2.1. Les Services Pro E-Banking (Mobiles) sont disponibles au moyen d'une transmission électronique de données entre la Banque et l'Utilisateur. Ils sont fournis par la Banque, par le biais de ses systèmes électroniques (en particulier, ses logiciels, ses serveurs et son réseau), et sont destinés à tout Utilisateur disposant d'un système informatique (Mobile) compatible pourvu par un tiers, à savoir :

- pour les Services Pro E-Banking Mobiles, un ordinateur portable ou un ordinateur de bureau (Apple ou non) équipé d'un terminal (ci-après le « système informatique » aux fins du présent Contrat) ; et
- pour les Services Pro E-Banking Mobiles, à travers ses systèmes électroniques (en particulier, ses logiciels, ses serveurs et son réseau) et sont destinés à tout Utilisateur disposant d'un système informatique (Mobile) compatible fourni par un tiers, qu'il s'agisse d'un système informatique (smartphone ou tablette) fonctionnant sous Android de Google ou sous le système d'exploitation d'Apple (par exemple un iPad, un iPhone ou un iPod Touch Apple) (ci-après le « système informatique Mobile » aux fins du présent Contrat).

Ce système informatique (Mobile) permet l'utilisation des systèmes électroniques de la Banque en vue du recours aux Services Pro E-Banking.

Nonobstant ce qui précède, les Utilisateurs doivent s'assurer que leur système informatique (Mobile) est compatible avec l'utilisation des Services Pro E-Banking fournis par la Banque de temps à autres et que leur système informatique (Mobile) est conforme aux spécifications stipulées dans le Document Technique et de Sécurité relatif à l'utilisation des Services Pro E-Banking ou sur le Site web de la Banque.

2.2.2. Pour accéder aux Services Pro E-Banking, et pour les utiliser, l'Utilisateur doit d'abord activer les Services Pro E-Banking conformément aux spécifications fixées dans le Document Technique et de Sécurité relatif à l'utilisation des Services Pro E-Banking de la Banque ou sur le Site web de la Banque.

2.3. Services Pro E-Banking Mobiles

2.3.1. Pour accéder aux Services Pro E-Banking Mobiles, et pour les utiliser, l'Utilisateur doit d'abord activer les Services Pro E-Banking conformément à l'article 2.2.

2.3.2. En outre, l'Utilisateur doit télécharger les applications pertinentes (les applications sur Téléphone ou Tablette) via l'application électronique « App Store » ou « Play Store » de son Système Informatique Mobile ou l'App Store iTunes sur le site web d'Apple ou « Play Store » sur le site web de Google, et les installer sur son Système Informatique Mobile.

2.2.3. Pour pouvoir utiliser les Services Pro E-Banking Mobiles, l'Utilisateur doit établir une connexion entre son système Informatique Mobile et les systèmes électroniques de la

Banque à travers un réseau de communications électroniques, qu'il s'agisse d'un réseau de télécommunications, public ou autre, et/ou d'un réseau de radiodiffusion, conformément aux spécifications établies par la Banque dans le Document Technique et de Sécurité ou sur le Site web de la Banque et portant sur l'utilisation des Services Pro E-Banking (Mobiles) de la Banque et par le(s) fournisseur(s) du réseau de communications électroniques en question.

2.4. Accès par des prestataires de services de paiement tiers (« TPP » ou « PSP tiers »)

La Banque est tenue, moyennant et dans la limite du consentement explicite formulé par le Client, et/ou son représentant légal/mandataire autorisé, de rendre les comptes de paiement en ligne de ce dernier accessibles à des PSP tiers lorsqu'un Client et/ou son représentant légal/mandataire autorisé souhaite recourir aux services de ces derniers. Dans ce cas, il appartient au Client et/ou à son représentant légal/mandataire autorisé, de conclure des contrats appropriés avec ces PSP tiers.

Deux catégories de PSP tiers existent : les PSP tiers de type AISP, qui proposent un service d'information sur compte, et les PSP tiers de type PISP, qui permettent d'initier des paiements. La Banque est intégrée dans une plateforme d'ING Groupe offrant une bibliothèque commune de API aux TPP pour permettre aux Clients de la Banque d'utiliser les Services PSD2. Les TPPs se connecteront à la Solution PSD2 ING Group, à partir de laquelle les Clients de la Banque ont accès aux Services PSD2.

Le PSP tiers transmet des ordres de paiement à la Banque et/ou rend l'information disponible de PSP tiers pourvu que :

- l'utilisation du canal ING pour ces services ait été acceptée par elle ;
- un ordre de paiement ait été donné conformément aux exigences et instructions de la Banque ;
- le titulaire de compte ait autorisé le Client et/ou Utilisateur à ajouter le(s) compte(s) des titulaires de comptes détenus auprès d'un PSP tiers au canal ING, dispose de tel(s) compte(s), transfère les ordres de paiement et/ou reçoive l'information sur de tel(s) comptes ; et
- le titulaire de compte ait autorisé le PSP tiers où le compte est détenu pour exécuter les ordres de paiement transmis par la Banque et envoyé l'information au regard du compte à la Banque.

Le Client reconnaît expressément par la présente et accepte que la Banque puisse compter sur le fait que toutes les autorisations telles que stipulées dans la présente clause sont en vigueur et effectives jusqu'à ce que la Banque ait reçu un avis écrit contraire.

Le Client autorise la Banque à transmettre un ordre de paiement en saisissant sa signature électronique et/ou tout autre moyen d'autorisation et en le soumettant ou en complétant l'initiation de l'ordre de paiement. Sauf indication

contraire dans les documents relatifs aux services, la Banque transmettra un ordre de paiement au PSP tiers dès réception.

Dans l'éventualité où l'ordre de paiement n'est pas reçu un jour ouvrable à Luxembourg ou est reçu après l'heure limite (le cut-off time), l'ordre de paiement est considéré avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

La Banque sera seulement responsable pour la transmission de l'ordre de paiement au PSP tiers. La Banque n'est pas responsable pour la conformité de l'ordre de paiement transmis avec les formats standards tels que spécifiés par le PSP tiers. L'exécution d'ordres de paiement transmis sera soumise aux conditions du PSP tiers et la Banque ne sera pas responsable de l'exécution de ces instructions ou pour les actions ou inactions d'un tel PSP tiers.

Sauf indication contraire dans les documents relatifs aux services, un ordre de paiement qui doit être transmis par la Banque ne peut pas être révoqué auprès de la Banque. La révocation d'un ordre de paiement est seulement possible directement avec le PSP tiers responsable de l'exécution d'un ordre de paiement et soumis à ses conditions.

Les Clients ont le droit de recourir à des services proposés par des TPP ou PSP tiers pour initier des paiements et ce pour autant que ces TPP ou PSP tiers disposent d'un agrément accordé par les autorités compétentes désignées pour accorder l'agrément (sans que la Banque n'ait l'obligation de le vérifier).

Sauf disposition légale impérative, la Banque se réserve notamment le droit de refuser toute demande d'accès et/ou toute opération de paiement initiée par le Client et/ou tout Utilisateur qui recourt à des services d'information sur les comptes (AISP) et/ou d'initiation de paiement (PISP) proposés par des TPP ou PSP tiers, dans les cas suivants :

- si le Client et/ou son représentant légal/mandataire autorisé n'a pas donné un consentement explicite sur l'accès à ses données à caractère personnel
- si le Client et/ou son représentant légal/mandataire autorisé n'a pas donné son consentement à l'exécution d'une opération de paiement ou d'une série d'opérations de paiement (donné sous la forme convenue entre le Payeur et le prestataire de services de paiement) ; ou
- pour des motifs raisonnables de sécurité ;

Les éléments d'identification / authentification du Client ont un caractère strictement personnel et intransmissible.

Le Client est donc tenu de prendre toutes mesures nécessaires en vue de préserver la sécurité et la confidentialité de ses éléments d'identification et supporte tous les risques et pertes liés à un transfert desdits éléments d'identification à tout tiers éventuel autorisé par lui.

La Banque se réserve le droit de bloquer ou de restreindre l'accès aux services internet de la Banque en cas (de

présomption) d'accès non autorisé ou frauduleux au(x) compte(s) de paiement du Client par un AISP ou un PISP ou en cas d'initiation frauduleuse d'un ordre de paiement par un PISP. La Banque peut bloquer une opération spécifique initiée par le Client à l'aide d'un outil de connexion ou l'outil de connexion lui-même.

La Banque notifiera le blocage des services internet ou de l'outil de connexion au Client par tout moyen qu'elle jugera adéquat, si possible avant le blocage et au plus tard immédiatement après, à moins que pour une quelconque raison (en particulier les raisons de sécurité) le fait de donner cette information ne soit pas acceptable ou soit interdit en vertu de la législation. Afin d'obtenir le déblocage de l'opération, des services Internet ou des identifiants personnels ou des outils de connexion bloqués, le Client soumettra sa demande de déblocage à la Banque conformément aux Conditions Générales de la Banque en vigueur. En cas de blocage justifié par des raisons ayant trait à un AISP ou à un PISP, l'accès au(x) compte(s) de paiement du Client sera débloqué par la Banque elle-même lorsque les raisons justifiant le refus d'accès auront disparu. La Banque ne sera pas responsable des préjudices pouvant découler d'un blocage et/ou d'un éventuel défaut d'information ayant trait à ce blocage, sauf en cas d'agissement fautif intentionnel ou de négligence grave de la part de la Banque.

Le Client et/ou son représentant légal peut procéder à la révocation des Services PSD2 conformément à l'article 2.1.2. des présentes.

Le Client et/ou un Utilisateur peut procéder à la révocation du consentement octroyé dans le cadre d'un ou plusieurs Services PSD2.

Ces changements ne seront opposables à la Banque qu'après réception par celle-ci de la demande et dans le délai prévu par les Conditions de la Banque en vigueur.

3. CADRE JURIDIQUE APPLICABLE AUX SERVICES PRO E- BANKING

3.1. Documents constituant le Contrat

3.1.1. Liste des documents constituant le Contrat

3.1.1.1. Le Contrat comprend les documents suivants :

- le cas échéant, les avis de modification visés à l'article 3.1.2 ;
- le Contrat de Souscription aux Services Pro E-Banking et, le cas échéant, ses annexes, signé pour le compte et au nom du Client (ci-après le « **Contrat de Souscription aux Services Pro E-Banking** ») ;
- les Pouvoirs de Gestion ;
- les présentes Conditions Générales et, le cas échéant, les annexes y afférentes ;
- le Document Technique et de Sécurité relatif à l'utilisation des Services Pro E-Banking (Mobiles) de la Banque ;

- les Conditions Générales applicables de la Banque et, le cas échéant, les annexes y afférentes ;
- les tarifs applicables aux Services Pro E-Banking tels que figurant dans les tarifs des transactions en vigueur de la Banque, sauf accord écrit contraire ;
- le formulaire de commande destiné aux Utilisateurs qui n'ont pas encore de dispositif LuxTrust ;
- les Conditions Générales de LuxTrust.

L'ordre de priorité des documents composant le Contrat est régi selon l'ordre décroissant ci-dessus, sauf toutefois si certaines dispositions du Contrat prévoient expressément le contraire. Le Contrat représente l'intégralité des accords conclus entre les parties et remplace tous accords antérieurs (sous forme orale ou écrite) relatifs à l'objet du Contrat.

Cependant, sauf si le présent Contrat y déroge expressément, les dispositions contractuelles relatives aux produits et services financiers et bancaires disponibles via les Services Pro E-Banking et, en particulier, aux Transactions réalisables par le biais de ces services, s'appliquent dans leur intégralité aux Services Pro E-Banking, qu'il s'agisse de dispositions qui ont été ou qui seront convenues entre le Client et la Banque, notamment celles des Conditions Générales applicables de la Banque, aux services financiers couverts par les présentes Conditions Générales relatives aux Transactions de Paiement et aux services de paiement couverts par lesdites Conditions Générales.

3.1.1.2. Le Client et l'Utilisateur peuvent obtenir toute information nécessaire concernant les Services Pro E-Banking en appelant le Service d'assistance Pro Help Desk réservé aux Professionnels après avoir consulté le Site web de la Banque (www.ing.lu).

3.1.1.3. Le Client et l'Utilisateur reconnaissent qu'avant la conclusion du Contrat, ils ont reçu de la part de la Banque tous les documents constituant le Contrat ainsi que toutes les informations auxquelles ils pouvaient raisonnablement s'attendre, portant en particulier sur les caractéristiques et les fonctionnalités des Services Pro E-Banking afin de vérifier que ces derniers sont conformes à leurs exigences. Par conséquent, en concluant le Contrat de Souscription aux Services Pro E-Banking, ils déchargent la Banque de toute responsabilité à cet égard et reconnaissent que les Services Pro E-Banking répondent à leurs besoins.

3.1.2. Changements apportés au cadre contractuel à l'initiative de la Banque.

Les Parties conviennent que le présent Contrat (notamment mais non exclusivement, le tarif) ainsi que le contenu des Services Pro E-Banking et les modes d'accès à ceux-ci et leurs modalités d'utilisation et de souscription pourront être modifiés unilatéralement par la Banque à tout moment, à condition toutefois de respecter la procédure décrite ci-dessous. La Banque doit informer le Client individuellement de

toute modification qu'elle souhaite apporter au présent Contrat par le biais d'un avis de modification daté envoyé par écrit ou sur un Support Durable, qu'il soit électronique ou autre, fourni au Client et auquel il a accès, y compris, sans limitation, des messages joints aux relevés de compte du Client ou de l'Utilisateur, des e-mails envoyés au Client ou à l'Utilisateur et/ou messages affichés à travers les Services Pro E-Banking, sans préjudice des dispositions légales obligatoires ou d'ordre public. Cette notification doit avoir lieu au moins un mois avant la mise en œuvre de la modification en question. Le Client peut refuser d'accepter la modification et, dans ce cas, exercer, avant la date effective telle que spécifiée dans l'avis précité relatif à la modification annoncée et conformément à l'article 17 des présentes Conditions Générales, son droit de résiliation du Contrat avec effet immédiat, sans devoir payer des frais ou indemnités, et sans avoir à se justifier. En l'absence d'une telle résiliation, le Client est réputé avoir accepté cette modification.

3.2. Application du Contrat

L'application des dispositions du Contrat ne porte pas atteinte à l'ordre public et aux dispositions légales ou réglementaires obligatoires. Si l'intégralité ou une partie d'une disposition du Contrat est frappée de nullité, la validité, la portée et la nature contraignante des dispositions restantes du présent Contrat ne seront pas affectées.

3.3. Législation applicable et tribunaux compétents

La conclusion, l'application, l'interprétation et l'exécution du Contrat sont exclusivement régies par le droit luxembourgeois.

Sous réserve des dispositions légales ou réglementaires impératives ou d'ordre public, déterminant les règles attributives de compétence, la Banque, agissant en qualité de demanderesse ou défenderesse, est autorisée à porter tout litige relatif au présent Contrat et/ou aux services s'y rattachant et/ou aux transactions visées dans le présent Contrat devant les tribunaux compétents du Luxembourg.

4. SOUSCRIPTION AUX SERVICES PRO E-BANKING PAR LE CLIENT ET LES UTILISATEURS

4.1. Souscription des Services Pro E-Banking

4.1.1. Les Services Pro E-Banking sont fournis au Client de la Banque qui souhaite utiliser ces services à des fins professionnelles uniquement et sont souscrits avec un Client à travers la conclusion du Contrat de Souscription aux Services Pro E-Banking et, le cas échéant, ses Annexes (en particulier, le(s) Pouvoir(s) de Gestion) acceptés pour le compte et au nom du Client.

4.1.2. Dès la conclusion du Contrat de Souscription aux Services Pro E-Banking, le cas échéant par le biais de la souscription précitée, l'un quelconque des Utilisateurs du Client est autorisé à activer ou désactiver les Services Pro E-Banking, à y avoir accès et à les utiliser conformément aux dispositions du Contrat.

4.1.3. Si le Client et l'Utilisateur souhaitent activer les Services Pro E-Banking, ils sont tenus de respecter les dispositions, conditions ou procédures exposées dans le Document Technique et de Sécurité relatif à l'utilisation des Services Pro E-Banking, ou tout autre document à la discrétion de la Banque.

4.1.4. Les pouvoirs et toutes limites spécifiques y afférentes de chaque Utilisateur, en termes de nombre de signatures requises et/ou types de Transactions autorisées, figurant sur le(s) Pouvoir(s) de Gestion pertinent(s), s'appliquent aux Transactions soumises via les Services Pro E-Banking. Le(s) Pouvoir(s) de Gestion peut/peuvent être modifié(s) à la demande du Client (par écrit ou auprès d'une succursale de la Banque ou, sous réserve des possibilités offertes par la Banque, via les Services Pro E-Banking) conformément aux présentes Conditions Générales et aux Conditions Générales applicables de la Banque.

4.1.5. Sous réserve des possibilités offertes et évolutions offertes par la Banque aux Services Pro E-Banking, le Client accepte de recevoir toutes informations relatives aux services et produits bancaires et financiers souscrits au nom et pour le compte du Client auprès de la Banque, en particulier concernant les comptes ouverts auprès de la Banque dont le Client est le titulaire ou Co titulaire ou au titre desquels il est autorisé à recevoir des informations, uniquement par le biais des Services Pro E-Banking.

De plus, le Client accepte explicitement le fait que tous les Utilisateurs pourront consulter ces informations via les Services Pro E-Banking.

4.2. Utilisateurs des Services Pro E-Banking

4.2.1. Le Client accepte le fait que chaque Utilisateur désigné par le Client conformément à l'article 4.1 des présentes Conditions Générales pourra consulter les informations disponibles par le biais des Services Pro E-Banking, y compris toutes informations relatives aux services et produits bancaires et financiers souscrits au nom et pour le compte du Client auprès de la Banque (en particulier, les informations concernant les comptes ouverts auprès de la Banque dont le Client est le titulaire ou Co titulaire ou au titre desquels le Client est autorisé à recevoir des informations), sans préjudice de l'article 4.1 des présentes Conditions Générales.

Sous réserve des mêmes limites, les Utilisateurs pourront également, à condition qu'ils soient dûment mandatés conformément à l'article 4.1 des présentes Conditions Générales, dans les limites de leurs pouvoirs et à l'aide de leur signature électronique, saisir et/ou envoyer des ordres pour le

compte et au nom du Titulaire du Compte et du Client demandant l'exécution d'une Transaction de Paiement, d'une Transaction sur Instruments Financiers ou toute autre transaction bancaire ou, financière. Sous réserve des mêmes limites, les Utilisateurs qui pourront agir en tant que représentants du Client pourront également, à l'aide de leur signature électronique, conclure ou demander de conclure (sous réserve de l'accord de la Banque) des contrats financiers ou bancaires, conformément à leurs pouvoirs et dans les limites de ceux-ci, tels qu'ils sont définis dans l'article 4.1 ci-dessus.

4.2.2. Pour annuler les pouvoirs accordés aux Utilisateurs, le Client doit recourir à la procédure d'annulation établie dans les contrats et les réglementations applicables entre le Client et la Banque, concernant notamment les Conditions Générales de la Banque et les Conditions applicables entre le Client et la Banque.

Pour bloquer les moyens d'authentification de l'accès aux Services Pro E-Banking, le Client ou ses Utilisateurs doivent suivre les procédures en matière de blocage des moyens d'Authentification et de signature décrites dans les dispositions de l'article 6.4 des présentes Conditions Générales. Cependant, les Utilisateurs dûment mandatés dans les Pouvoirs de Gestion ne pourront bloquer que leurs propres moyens d'Authentification et de signature relatifs aux Services Pro E-Banking.

Si le Client ou ses Utilisateurs souhaitent par la suite annuler le blocage, il est obligé de le confirmer préalablement à la Banque par écrit ou de toute autre façon, au choix de la Banque.

Si le Client demande à la Banque d'annuler les pouvoirs de l'Utilisateur, la Banque s'efforcera de bloquer l'accès de l'Utilisateur aux Services Pro E-Banking dans les meilleurs délais lors de la réception de la demande. Il ne doit toutefois engager aucune responsabilité à cet égard jusqu'à l'expiration d'une période spécifique pour la Banque pour prendre réellement en compte une annulation prévue dans les contrats et réglementations applicables au Compte. Si le Client souhaite que cette annulation s'applique immédiatement relativement à l'utilisation des Services Pro E-Banking de la Banque, le Client doit recourir à la procédure spécifique en matière de blocage des moyens d'Authentification visée ci-dessus conjointement avec la procédure d'annulation.

4.2.3. Le Client s'engage à informer tous les Utilisateurs de leurs obligations dans le cadre du Contrat et, en particulier, des conditions d'accès aux Services Pro E-Banking de la Banque, d'utilisation et de signature desdits Services Pro E-Banking.

Il incombe au Client de veiller à ce que ses Utilisateurs respectent ces obligations et conditions. Le Client est également responsable de toutes conséquences découlant de toute lacune de la part de ses Utilisateurs.

5. ACCÈS AUX SERVICES PRO E-BANKING

5.1. Moyens d'authentification aux fins des Services Pro E-Banking

5.1.1. Les moyens d'Authentification requis par l'Utilisateur pour accéder aux Services Pro E-Banking, et pour les utiliser, y compris ceux nécessaires à l'apposition de sa signature électronique, sont actuellement ceux fournis par LuxTrust. L'Utilisateur a la possibilité, conformément aux options offertes par la Banque, de déterminer lui-même certains moyens d'accès. Si l'Utilisateur ne dispose pas d'un dispositif LuxTrust, la Banque peut le commander auprès de LuxTrust, sous réserve de la signature par l'Utilisateur, du bon de commande pertinent et de la réception, par la Banque, des documents demandés par LuxTrust.

La Banque se réserve toutefois le droit de refuser, en prenant notamment en compte des exigences en matière de sécurité, d'afficher des moyens d'accès et de signature et d'insister pour les transmettre aux guichets de ses succursales. Tous les frais d'envoi des moyens d'Authentification et de signature sont supportés par le Client.

5.1.2. En concluant le Contrat de Souscription aux Services Pro E-Banking et, le cas échéant, conformément à la signature des documents des Pouvoirs de Gestion, le Client et les Utilisateurs acceptent la fourniture des moyens d'Authentification et de signature par LuxTrust, tels que prévus dans ses Conditions Générales. Lors de la réception des moyens d'Authentification des Services Pro E-Banking, l'Utilisateur est responsable des pertes directes et indirectes liées à l'utilisation, par l'Utilisateur ou un tiers, des moyens d'Authentification et de signature, conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales et des Conditions Générales de LuxTrust.

La responsabilité du Client sera examinée par rapport aux dispositions des présentes Conditions Générales (en particulier l'article 8).

5.2. Dispositif

5.2.1. Pour accéder aux Services Pro E-Banking, l'Utilisateur doit utiliser son Dispositif LuxTrust.

5.2.2. L'Utilisateur pourra avoir accès aux Services Pro E-Banking uniquement après avoir été authentifié par son Dispositif et les moyens d'Authentification choisis par l'Utilisateur en personne (tels qu'un mot de passe ou un code PIN, en fonction des possibilités offertes par la Banque au cours du temps).

5.2.3. Une fois que l'Utilisateur a accédé aux Services Pro E-Banking et a été identifié conformément à l'article 5.2.2., l'Utilisateur pourra envoyer des Ordres via les services précités en saisissant des données sur le clavier de son système informatique.

5.3. Services Pro E-Banking Mobiles

5.3.1. Pour qu'un système informatique Mobile puisse accéder aux Services Pro E-Banking Mobiles, l'Utilisateur doit préalablement enregistrer son Appareil Mobile sur la base du Token de l'Utilisateur (ou de celui fourni par la Banque, selon le cas), et des autres moyens d'authentification choisis par l'Utilisateur en personne (tel que le code PIN et/ou tout autre moyen d'authentification confidentielle, en fonction des possibilités offertes par la Banque au cours du temps).

L'Utilisateur ne peut ensuite accéder aux Services Pro E-Banking Mobiles qu'après avoir été identifié par les moyens d'accès choisis par l'Utilisateur en personne (tel qu'un code PIN ou une empreinte digitale de l'Utilisateur, lorsque le système de reconnaissance d'empreintes digitales est disponible sur certains systèmes informatiques Mobiles équipés d'un lecteur d'empreintes digitales (actuellement le capteur d'empreintes digitales iOS Touch ID d'Apple), en fonction des possibilités offertes par la Banque au cours du temps). Pour utiliser cette fonction de reconnaissance d'empreintes digitales, l'Utilisateur doit préalablement l'activer sur son Appareil Mobile.

5.3.2. Une fois que l'Utilisateur accède aux Services Pro E-Banking Mobiles et a été identifié conformément à l'article 5.3.1., l'Utilisateur pourra envoyer des Ordres via les Services Pro E-Banking Mobiles en saisissant des données sur le clavier de son système informatique Mobile.

5.4. Preuve d'accès

5.4.1. S'agissant de l'accès aux Services Pro E-Banking (Mobiles), sans préjudice des dispositions des articles 5 et 8 des présentes Conditions Générales, le Client accepte que la saisie et la validation par une personne des moyens d'accès d'Authentification personnels et confidentiels de l'Utilisateur (choisis par l'Utilisateur) constituent une preuve d'identité suffisante et valable de cette personne en tant qu'Utilisateur des Services Pro E-Banking (Mobiles) qui est le détenteur des moyens d'Authentification, à condition que ces moyens d'Authentification aient été authentifiés par le Logiciel pertinent des Services Pro E-Banking (Mobiles) et, le cas échéant, par la fonction de reconnaissance d'empreintes digitales. Au travers de cette validation, les moyens d'accès utilisés sont, en particulier, reconnus par le Logiciel pertinent des Services Pro E-Banking (Mobiles) et, le cas échéant, par la fonction de reconnaissance d'empreintes digitales, comme émanant de l'Utilisateur.

5.4.2 En cas d'utilisation d'une Smartcard à l'aide d'un lecteur Smartcard, et sans préjudice des dispositions du présent article 5 et de l'article 8 des présentes Conditions Générales, le Client accepte que la saisie manuelle ou automatique et la validation, en vue d'accéder aux Services Pro E-Banking, du mot de passe unique généré par la Smartcard de l'Utilisateur à l'aide du lecteur Smartcard après la saisie manuelle du code PIN choisi par l'Utilisateur sur ledit lecteur Smartcard et lié à sa Smartcard constituent une preuve valable et suffisante de l'identité de cette personne en tant qu'Utilisateur des services, qui est le

titulaire de la carte, à condition que ces moyens d'accès aient été authentifiés par les Services Pro E-Banking et plus spécifiquement, reconnus par eux comme émanant de l'Utilisateur, et à condition que son Certificat soit valable et n'ait pas été annulé et n'ait pas expiré.

6. OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DU CLIENT ET DE L'UTILISATEUR

6.1. Le Client est responsable du bon usage des Services Pro E-Banking par tous les Utilisateurs, conformément aux dispositions relatives à l'accès aux Services Pro E-Banking, et à leur utilisation, prévues dans le Contrat.

6.2. Le Client et les Utilisateurs doivent prendre toutes mesures de précaution raisonnables afin de garantir la sécurité d'accès à leurs postes de commande et leurs systèmes informatiques (Mobiles) à partir desquels il est possible d'accéder aux Services Pro E-Banking.

Notamment, le Client et les Utilisateurs s'engagent à ne recourir aux Services Pro E-Banking que sur un système informatique (Mobile) équipé d'un firewall récent et d'un logiciel de lutte contre les programmes malveillants (par exemple, un logiciel espion) et d'un logiciel antivirus, qui sont activés en permanence et régulièrement mis à jour.

6.3. L'Utilisateur est obligé de conserver et d'utiliser ses moyens d'accès et de signature relatifs à l'Authentification des Services Pro E-Banking conformément aux dispositions du présent Contrat et qui entrent en vigueur lors de l'émission ou de l'utilisation desdits services, dans les limites d'utilisation convenues avec la Banque.

L'Utilisateur s'engage à respecter les conseils d'avertissement qui lui sont régulièrement fournis par la Banque afin d'éviter tout risque d'utilisation abusive de ses moyens d'accès et de signature relatifs à l'Authentification des Services Pro E-Banking :

- dans le Document Technique et de Sécurité ; et/ou

- par tous autres moyens de communication acceptés entre le Client et la Banque, notamment via son Site web.

L'Utilisateur prendra toutes précautions raisonnables afin de garantir que ses moyens d'accès et de signature relatifs à l'Authentification des Services Pro E-Banking sont sûrs. Les moyens d'Authentification et de signature choisis par l'Utilisateur lui-même (tels qu'un mot de passe, un code PIN, etc.) sont strictement personnels et propres à l'Utilisateur. L'Utilisateur est exclusivement responsable de leur utilisation et de la préservation de leur confidentialité. L'Utilisateur s'engage à ne pas communiquer ses moyens d'accès et de

signature relatifs à l'Authentification des Services Pro E-Banking à un tiers (y compris, sans limitation, à son époux/épouse, un membre de sa famille et/ou un ami), quelles que soient les circonstances, et/ou à ne pas autoriser un tiers à les obtenir. De la même façon, l'Utilisateur ne communiquera à aucun tiers des informations confidentielles concernant les procédures de sécurité appliquées.

En outre, dans le cadre des Services Pro E-Banking Mobiles, l'Utilisateur ne pourra activer, conformément à l'article 5.3.1 des présentes Conditions Générales, que les fonctions de reconnaissance d'empreintes digitales d'un Appareil Mobile spécifique dont il est le seul utilisateur. De plus, il ne pourra enregistrer que ses propres empreintes digitales pour la fonction de reconnaissance d'empreintes digitales sur ce même Appareil Mobile.

6.4. Le Client et/ou l'Utilisateur est/sont notamment obligé(s) d'informer immédiatement la Banque dès qu'il(s) prend/prennent connaissance de ce qui suit :

- a) la perte, le vol, l'appropriation illicite ou toute utilisation non autorisée de ses moyens d'Authentification relatifs aux Services Pro E-Banking. Dans le sens des présentes Conditions Générales, les termes « perte » ou « vol » désignent toute dépossession involontaire des moyens d'Authentification des Services Pro E-Banking ; les termes « appropriation illicite » ou « utilisation non autorisée » désignent toute utilisation illicite ou non autorisée des moyens d'Authentification des Services Pro E-Banking ;

- b) tout incident technique ou tout autre dysfonctionnement lié à l'utilisation de ses/leurs moyens d'Authentification des Services Pro E-Banking ou susceptible de mettre en péril la sécurité de ces services.

Le Client et/ou l'Utilisateur s'engage(nt) à bloquer, dans les cas précités, ses moyens d'Authentification des Services Pro E-Banking (Mobiles) en appliquant, par exemple, les procédures de blocage telles que décrites dans les présentes Conditions Générales et dans le Document Technique et de Sécurité relatifs à l'utilisation des Services Pro E-Banking de la Banque (notamment en appelant le Service d'assistance Pro Help Desk réservé aux Professionnels au +352/4499 5000).

En cas de vol, d'appropriation illicite ou d'utilisation non autorisée des moyens d'Authentification des Services Pro E-Banking, le Client ou l'Utilisateur doit également déposer dans les meilleurs délais une plainte auprès des autorités publiques compétentes luxembourgeoises ou étrangères (telles que la police ou le procureur). À la demande de la Banque, le Client ou l'Utilisateur doit envoyer des preuves ainsi que des références telles qu'un rapport de police ou procès-verbal. Le Client et l'Utilisateur s'engagent à envoyer à la Banque toute information nécessaire à l'enquête.

6.5. Sans préjudice des dispositions spéciales applicables aux Transactions de Paiement et aux Transactions sur Instruments Financiers, en particulier les dispositions des Conditions Générales de la Banque, ni le Client ni l'Utilisateur ne pourront annuler une Transaction réalisée par l'Utilisateur en utilisant ses moyens d'accès et de signature relatifs à l'Authentification des Services Pro E-Banking de la Banque.

6.6. En utilisant les informations que le Client reçoit, conformément à l'article 4 des présentes Conditions Générales, portant sur les Transactions réalisées dans le cadre des Services Pro E-Banking de la Banque (en particulier, sur la base de relevés de compte ou d'états détaillés), le Client ou l'Utilisateur est **tenu de vérifier, régulièrement et au moins une fois par mois, la bonne réception, l'acceptation ou non et éventuellement l'exécution correcte des Ordres donnés via les Services Pro E-Banking à l'aide des moyens d'accès et de signature en matière d'Authentification de l'Utilisateur. De la même façon, le Client est tenu de vérifier périodiquement la régularité des saisies dans le cadre des Services Pro E-Banking.**

De plus, les Clients ou Utilisateurs qui souscrivent des Services Pro E-Banking sont tenus de lire régulièrement, et au moins une fois par mois, les notifications fournies par la Banque via les Services Pro E-Banking, en particulier pour l'application de l'article 3.1.2.

Le Client ou l'Utilisateur est sous l'obligation de notifier à la Banque ce qui suit :

a) toute Transaction réalisée sans son accord qui figure sur son relevé bancaire ou relevés de compte ou tout autre document sur un Support Durable lors de la réception, l'acceptation ou l'exécution des Transactions conformément à l'article 6.4 des présentes Conditions Générales ; ou

b) toute erreur ou irrégularité constatée sur son relevé bancaire ou relevé de compte ou tout autre document sur un Support Durable reçu suite à la réception, l'acceptation ou l'exécution de ses Transactions conformément à l'article 6.6 des présentes Conditions Générales.

Cette notification doit être confirmée par écrit à la Banque par le Client ou l'Utilisateur.

Sans préjudice des dispositions spéciales visées ci-dessus et portant sur le délai fixé pour contester des Transactions de Paiement, toute plainte relative à une Transaction réalisée par le biais des Services Pro E-Banking doit être notifiée dès que le Client ou l'Utilisateur en prend connaissance, et dans tous les cas dans le mois suivant la fourniture ou, en l'absence de fourniture, de l'apport d'informations relatives à ladite Transaction, que ce soit par le biais d'un relevé de compte, d'un relevé bancaire ou de tout autre document sur un Support Durable, électronique ou autre, reçu suite à la réception, l'acceptation ou l'exécution de cette Transaction. Passé ce délai, la Transaction sera réputée être correcte et exacte et ne pourra plus être contestée.

7. CONFIRMATIONS ET RELEVÉS

7.1. La Banque s'assurera qu'il est envoyé à l'Utilisateur une confirmation de réception électronique ou écrite de son Ordre concernant l'exécution d'une Transaction de Paiement, d'une Transaction sur Instruments Financiers ou de toute autre Transaction bancaire ou financière ou demande de conclusion ou d'acceptation d'un contrat bancaire ou financier, passé via les Services Pro E-Banking (Mobiles). Selon qu'il s'agit d'un Ordre ou d'une demande de conclusion ou d'acceptation d'un contrat, la Banque s'assurera également qu'il est envoyé à l'Utilisateur ou au Client une confirmation électronique ou écrite que l'Ordre a été accepté ou refusé, et s'il a été accepté, que l'Ordre a été ou non exécuté, ou que le contrat a été conclu ou que la demande de conclusion d'un contrat a été acceptée ou refusée.

Sans préjudice de ce qui précède, afin de permettre au Client de surveiller notamment ses dépenses dans une mesure raisonnable et, le cas échéant, de donner notification conformément à l'article 6.4. ou 6.6, la Banque fournira au Client ou à l'Utilisateur, ou mettra à sa disposition, sur une base régulière et au moins une fois par mois après la réception, l'acceptation ou l'exécution des Ordres concernant les Transactions transmis dans le cadre des Services Pro E-Banking, par le biais des moyens d'accès de l'Utilisateur, des informations relatives à ces Ordres, que ce soit à travers un relevé de compte, un relevé bancaire ou tout autre document sur un Support Durable, électronique ou autre.

Sans préjudice de ce qui précède, la Banque transmettra au Client la confirmation de l'exécution d'une Transaction impliquant des instruments financiers au plus tard le jour suivant l'exécution de la Transaction en question, conformément aux articles pertinents des Conditions Générales de la Banque applicables.

7.2. Dès que la Banque reçoit la notification visée aux articles 6.4 ou 6.6 des présentes Conditions Générales conformément aux procédures de blocage mentionnées dans lesdits articles, la Banque empêchera toute nouvelle utilisation des moyens d'accès et de signature relatifs à l'Authentification des Services Pro E-Banking.

7.3. À la demande du Client ou de l'Utilisateur, la Banque fournira des éléments probants selon lesquels le Client ou l'Utilisateur a dûment fait ladite notification visée à l'article 6.4.

8. RESPONSABILITÉ DES PARTIES

8.1. Responsabilité générale relative aux Services Pro E-Banking de la Banque

8.1.1. Sauf disposition contraire prévue dans le présent Contrat (en particulier les Articles 8.2. et 8.3.), la Banque, conformément à son obligation de diligence générale telle

qu'établie, en particulier dans les Conditions Générales de la Banque, n'assume que la responsabilité au titre de toute négligence grave ou mauvaise conduite délibérée (à l'exception de toute simple négligence) commise dans le cadre de l'exercice de ses activités professionnelles, que ce soit par elle ou par ses employés ou sous-traitants approuvés par elle.

La Banque fait preuve de la plus grande attention aux fins de la bonne exécution du présent Contrat. Cependant, sauf disposition expressément prévue dans le Contrat (en particulier aux Articles 8.2 et 8.3.), les obligations découlant de ces derniers qui incombent à la Banque ne sont que des obligations de moyens. Sont notamment considérées comme des obligations de résultat pour la Banque, les obligations des Transactions de Paiement stipulées dans les articles 6.4.7. et 12.1. des présentes Conditions Générales.

Sauf disposition contraire dans le présent Contrat (en particulier dans les Articles 8.2 et 8.3.), la Banque n'est en aucun cas responsable des pertes indirectes, y compris, sans limitation, les pertes de données, de recettes escomptées, de profits, d'opportunités, de clients ou d'économies, les frais de fourniture d'un service ou produit équivalent, ou l'atteinte à la réputation.

8.1.2. La responsabilité et/ou garantie de la Banque concernant les produits et services bancaires et financiers disponibles via les Services Pro E-Banking de la Banque et, plus spécifiquement, les Transactions disponibles par le biais de ces services, sont exclusivement régies par les accords et autres conditions contractuelles conclus avec le Client, y compris, sans limitation, s'agissant de la Banque, les Conditions Générales de la Banque.

Ces Transactions sont proposées telles quelles via les Services Pro E-Banking, sans aucune garantie ou responsabilité supplémentaire de la part de la Banque suite à leur fourniture par le biais de ces services, sauf en cas de négligence grave ou de transgression d'une obligation de la part de la Banque, sauf disposition contraire prévue dans ce Contrat.

8.1.3. La Banque est responsable de toute négligence grave ou mauvaise conduite délibérée de sa part (à l'exception de toute simple négligence) dans la conception du Logiciel Pro E-Banking (Mobile), à condition qu'elle l'ait conçu, ou dans le choix du Logiciel Pro E-Banking (Mobile) lorsqu'il a été développé par des tiers. Une telle responsabilité ne couvre que les pertes directes qui pourraient être causées aux équipements, logiciels et configurations informatiques, de télécommunications, de radiodiffusion ou autres du Client ou de l'Utilisateur suite à l'installation, l'accès, le téléchargement ou l'utilisation du Logiciel Pro E-Banking (Mobile) fourni par la Banque, ou à l'impossibilité de l'utiliser.

8.2. Limitation de responsabilité

8.2.1. Sauf négligence grave ou mauvaise conduite délibérée de la part de la Banque, et sauf disposition contraire dans le présent Contrat, la Banque ne peut pas être tenue responsable des pertes directes et indirectes causées au Client, à un

Utilisateur ou à un tiers qui pourraient résulter de l'utilisation des Services Pro E-Banking par le Client ou un Utilisateur selon des modalités non conformes aux conditions d'accès à ces services et aux conditions d'utilisation de ceux-ci qui sont exposées dans le présent Contrat.

8.2.2. Avant la réception de la notification visée à l'article 6.4 des présentes Conditions Générales, sauf négligence grave ou mauvaise conduite délibérée de la part de la Banque, le Client est responsable de toutes pertes directes ou indirectes qui pourraient résulter pour lui, pour la Banque ou des tiers, de toute usage, abusif ou autre, des Services Pro E-Banking par des tiers utilisant un moyen d'accès et de signature relatif à l'Authentification de l'Utilisateur. La présente disposition ne porte pas préjudice aux autres dispositions du présent article 8.2. dans la mesure où il s'applique.

8.2.3 Sauf en cas de négligence grave ou de mauvaise conduite délibérée de sa part ou de celle de ses sous-traitants approuvés par elle, la Banque décline toute responsabilité au titre des pertes directes ou indirectes causées au Client ou à un Utilisateur aux fins des Services Pro E-Banking par des dispositifs, réseaux, terminaux, équipements ou configurations qui n'ont pas été approuvés par la Banque, résultant, notamment, de défauts, pannes ou défaillances dans les réseaux de communications électroniques, d'un mauvais fonctionnement ou d'une mauvaise configuration d'appareils, de réseaux, de terminaux, d'ordinateurs ou d'équipements de télécommunication ou de radiodiffusion qui n'ont pas été approuvés par la Banque, y compris ceux acquis gratuitement.

Aux fins de la présente clause, les appareils, réseaux, terminaux, moyens d'équipement ou configurations non approuvés par la Banque désignent ceux qui ont été acquis auprès de tiers ou du Client ou de l'Utilisateur lui-même, à titre gratuit ou onéreux, par le Client ou par l'Utilisateur afin d'accéder aux Services Pro E-Banking et de les utiliser et :

- qui ne sont pas fournis par la Banque ou ses sous-traitants (par exemple un lecteur de cartes), et

- pour lesquels la Banque ne précise pas spécifiquement leur approbation.

Sauf en cas de négligence grave ou de mauvaise conduite délibérée de sa part ou de celle de ses sous-traitants approuvés par elle, la Banque décline toute responsabilité au titre de toutes pertes directes ou indirectes causées au Client ou à un Utilisateur dans le cadre des Services Pro E-Banking découlant de ce qui suit (liste non exhaustive) :

- des actes ou omissions qui sont, de quelque façon que ce soit, imputables à des tiers, y compris le Client ou l'Utilisateur, qui n'ont pas été approuvés par la Banque, et en particulier tout complément apporté aux Services Pro E-Banking, ou tout changement ou débridage du Système Informatique (Mobile) réalisé par le Client, l'Utilisateur ou des tiers, qui n'a pas été approuvé par la Banque ;

- des obligations légales ou réglementaires stipulées par des législations nationales ou communautaires ; ou
- des événements échappant au contrôle de la Banque tels que des actes commis par des autorités, une guerre, une émeute, une grève, un manquement de la part de ses propres fournisseurs, des dommages résultant d'un incendie ou de catastrophes naturelles (telles qu'une inondation, une tempête et la foudre) ou de tout cas de force majeure.

Par conséquent, dans le cadre des Services Pro E-Banking de la Banque, la Banque ne peut garantir ce qui suit et ne fournit aucune garantie concernant :

- l'accès, la disponibilité ainsi que les délais d'accès et de réaction concernant les Services Pro E-Banking des dispositifs, réseaux, terminaux ou équipements qui n'ont pas été approuvés par la Banque ; et
- la sécurité technique et la fiabilité des communications via des dispositifs, réseaux, terminaux ou équipements qui n'ont pas été approuvés par la Banque, en particulier dans le cadre des Services Pro E-Banking, la protection contre des virus et autres programmes malveillants (tels que des logiciels espions, etc.) malgré les mesures de protection établies par la Banque ; et
- la protection et la confidentialité des communications via des dispositifs, réseaux, terminaux ou équipements qui n'ont pas été approuvés par la Banque.

8.2.4. Sauf disposition contraire dans le Contrat, lorsque la Banque doit s'adresser à des tiers pour exécuter des Ordres, la Banque s'engage à les leur envoyer dans les meilleurs délais. La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences néfastes de toute négligence ou erreur commise par les tiers en question.

La Banque ne peut pas être tenue responsable si l'envoi ou l'exécution des Ordres du Client est retardé(e) ou empêché(e) par des circonstances indépendantes de sa volonté.

8.2.5. Il incombe au Client et, le cas échéant, à chacun des Utilisateurs, de s'assurer que leurs ordinateurs, téléphones ou autres équipements, logiciels et configurations sont compatibles avec l'accès, le téléchargement, l'activation, l'installation et l'utilisation des Services Pro E-Banking, en particulier le Logiciel Pro E-Banking (Mobile) fourni par la Banque.

8.2.6. La Banque garantit uniquement au Client et à l'Utilisateur que le Logiciel Pro E-Banking (Mobile) est exempt de tout virus connu à la date d'installation des Services Pro E-Banking.

8.3. Force majeure

Par dérogation aux dispositions des articles 8.1. et 8.2., la Banque ne peut être tenue responsable en cas de force majeure.

9. PLAFONDS DES TRANSACTIONS

Le Client convient expressément qu'aucun plafond n'est imposé par la Banque. La Banque pourra toutefois décider, à sa discrétion, de fixer un ou plusieurs montants maximaux par type de Transaction et/ou période.

10. MAINTENANCE DES SERVICES PRO E-BANKING

10.1. En cas d'incidents ou de problèmes techniques, opérationnels ou fonctionnels liés aux Services Pro E-Banking, en particulier ceux afférents à l'installation et l'utilisation du Logiciel Pro E-Banking (Mobile), ou à l'utilisation des moyens d'accès et de signature relatifs à l'Authentification des Services Pro E-Banking, ou qui pourraient compromettre la sécurité de ces services, l'Utilisateur peut appeler le Pro Help Desk de la Banque.

Le Pro Help Desk est accessible par téléphone pendant les heures d'ouverture. Le Pro Help Desk peut apporter une aide en français, en néerlandais, en anglais ou en allemand.

Les utilisateurs peuvent également contacter le Pro Help Desk par e-mail (myingpro@ing.lu). Lors de la notification du problème et ultérieurement, l'Utilisateur doit fournir toutes informations utiles et nécessaires susceptibles de régler ledit problème.

10.2. Dans tous les cas, une maintenance corrective des Services Pro E-Banking, liée principalement à la correction de tous défauts ou erreurs dans le Logiciel Pro E-Banking, ne peut être réalisée qu'avec l'assistance de la Banque. Les utilisateurs ne peuvent pas corriger ou modifier eux-mêmes les Services Pro E-Banking.

10.3. La Banque s'efforcera d'accomplir les tâches de maintenance dans un délai raisonnable. Cependant, lors de l'acquittement de ses fonctions de maintenance, la Banque n'est liée que par une obligation de moyens.

10.4. La Banque n'est pas obligée d'assurer une maintenance continue et, par conséquent, ne garantit pas que les Services Pro E-Banking seront adaptés aux exigences et souhaits spécifiques du Client ou de l'Utilisateur, en particulier s'agissant des adaptations à ses systèmes informatiques ou de télécommunications (mobiles). Il incombe au Client et à l'Utilisateur de vérifier que ces systèmes correspondent aux spécifications exposées dans le Document Technique et de Sécurité relatif à l'utilisation des Services Pro E-Banking.

11. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

11.1. La Banque respecte la vie privée de toute personne, y compris celle de l'Utilisateur, celle du Client, le cas échéant, et

celle de toute autre personne concernée, conformément à la législation en vigueur et aux Conditions Générales de la Banque. La Banque est le responsable du traitement des données personnelles des personnes physiques concernées.

11.2. En autorisant la Banque à commander un Dispositif LuxTrust au nom d'un Utilisateur, ce dernier autorise expressément la Banque à communiquer ses données personnelles à LuxTrust, qui les traitera ensuite conformément aux Conditions Générales de LuxTrust.

12. PREUVE DES TRANSACTIONS

Les dispositions du présent article 12 ne portent pas préjudice au droit du Client de fournir des preuves contraires par le biais de tout canal légal, ni au régime de responsabilité visé aux articles 5 et 8 des présentes Conditions Générales. En outre, elles ne portent pas atteinte aux dispositions légales obligatoires ou d'ordre public qui pourraient stipuler des règles spéciales relatives à l'authentification, l'enregistrement et/ou la réservation des Transactions.

12.1. Preuves des Transactions en général

12.1.1. Sans préjudice de l'article 6.6 des présentes Conditions Générales, en cas de litige concernant une Transaction résultant d'un Ordre exécuté par un Utilisateur en utilisant ses moyens de signature relatifs à l'Authentification des Services Pro E-Banking, la Banque s'engage à fournir des preuves selon lesquelles l'Ordre a été authentifié, enregistré et réservé comme il convient.

Pour toutes les Transactions résultant d'un Ordre donné via les Services Pro E-Banking, ces preuves seront fournies en produisant un extrait du fichier-journal ou des enregistrements sur un support de données de toutes les Transactions enregistrées, établies par les systèmes électroniques de la Banque ou de tous sous-traitants nommés par la Banque.

Les Parties reconnaissent que ce fichier-journal et ces enregistrements sur un support de données ou un support informatisé font office de preuve. Le contenu de ce fichier-journal et de ces enregistrements pourra être reproduit sur papier, microfiche ou microfilm, disque magnétique ou optique, ou sur tout autre support de données. Pour les Parties, cette reproduction aura la même valeur contraignante qu'un document original. Le Client pourra demander qu'une reproduction invoquée comme preuve par la Banque soit certifiée conforme par cette dernière.

12.1.2. La Banque (ou ses prestataires de services nommés) conserve une liste interne des Transactions résultant d'un Ordre donné en utilisant les moyens de signature ou d'Authentification des Services Pro E-Banking (Mobiles) de la Banque pendant une période d'au moins cinq ans à partir de la date d'exécution des Transactions, sans préjudice des autres dispositions légales ou réglementaires relatives à la fourniture de documents justificatifs.

12.1.3. Sans préjudice des dispositions impératives, légales, réglementaires ou d'ordre public, toute notification par la Banque dans le cadre du Contrat pourra, en particulier, être dûment signifiée par lettre ou e-mail, par avis inclus dans les relevés de comptes et, dans le cadre des Services Pro E-Banking, par message électronique.

12.2. Preuve d'un Ordre

12.2.1. Dans le cadre des Services Pro E-Banking, tout Ordre est signé électroniquement par un Utilisateur à l'aide des moyens d'Authentification fournis à l'Utilisateur par LuxTrust, conformément aux possibilités offertes par la Banque.

12.2.2. Lorsqu'une Smartcard avec un lecteur de cartes est utilisée pour signer électroniquement un Ordre, un mot de passe à usage unique est créé à l'aide de la Smartcard. L'Utilisateur insère dans le lecteur de cartes, tout d'abord manuellement ou électroniquement, des éléments relatifs à l'Ordre pertinent fournis par les Services Pro E-Banking concernant la Transaction en question, puis manuellement le code PIN personnel et confidentiel lié à la carte et choisi par l'Utilisateur. Ce mot de passe à usage unique, une fois entré et validé, manuellement ou automatiquement, dans les Services Pro E-Banking, est enregistré par la Banque à des fins de validation par cette dernière. Le Client reconnaît que le mot de passe à usage unique, une fois entré et validé, manuellement ou automatiquement, dans les Services Pro E-Banking après usage des moyens d'Authentification selon les modalités précitées, constitue tel qu'il est enregistré par la Banque, la signature électronique de l'un de ses Utilisateurs qui est un détenteur du Dispositif concerné, à condition que cette signature électronique soit validée par les systèmes électroniques de la Banque et, en particulier, soit reconnue par ces systèmes comme émanant de l'Utilisateur, et que l'utilisation de sa Smartcard soit valable et n'ait pas expiré ou n'ait pas été annulée. La même règle s'appliquera mutatis mutandis en cas d'utilisation d'un Signing Stick.

12.2.3. Lorsqu'un Token LuxTrust est utilisé afin de signer électroniquement un Ordre (y compris, sans limitation, un Ordre signé à l'aide d'un Appareil Mobile), ledit Ordre doit être signé électroniquement par l'Utilisateur en utilisant le Mot de Passe à Usage Unique fourni par le Token LuxTrust associé à l'Utilisateur. Le Client reconnaît que le fichier-journal ou les enregistrements (effectués par la Banque ou ses prestataires de services nommés) résultant de l'utilisation, par un Utilisateur, selon les modalités précitées, constituent la signature électronique de l'un de ses Utilisateurs, qui est le détenteur de l'Appareil concerné, à condition que cette signature électronique soit validée par les systèmes électroniques de la Banque et reconnue par ces systèmes comme émanant de l'Utilisateur, et que son Certificat soit valable, n'ait pas expiré ou n'ait pas été annulé.

12.2.4. Pour toutes les Transactions réalisées dans le cadre des Services Pro E-Banking (Mobiles), le Client accepte que la signature électronique, telle que visée aux articles 12.2.1. à

12.2.3 des présentes Conditions Générales, de chaque Utilisateur – validée par les systèmes électroniques de la Banque et reconnue comme émanant dudit Utilisateur – remplit les conditions d'immutabilité et d'intégrité du contenu associées à une signature dans le sens de l'Article 1322-1 du Code Civil, et qu'une Transaction électronique avec une telle signature électronique a la même force probante qu'une Transaction écrite assortie de la signature écrite de l'Utilisateur, et lie ainsi le Client. Le Client accepte, à condition que la signature électronique de l'Utilisateur soit validée par les systèmes électroniques de la Banque et reconnue comme émanant de l'Utilisateur, que toutes les Transactions validées à l'aide de la signature électronique de l'Utilisateur et reçues par la Banque via des Services Pro E-Banking constituent des preuves valables et suffisantes de son accord concernant l'existence et le contenu des Transactions concernées, ainsi que la cohérence entre le contenu de la Transaction tel que transmis par l'Utilisateur et le contenu de la Transaction tel que reçu par la Banque.

13. LISTES DES TARIFS

13.1. Les tarifs d'utilisation des Services Pro E-Banking sont indiqués dans ceux appliqués aux principales opérations bancaires, tels que publiés par la Banque selon les besoins, qui sont disponibles, en particulier, sur son site web et/ou auprès de ses succursales et/ou via les Services Pro E-Banking directement. Ils sont également fournis au Client avant la conclusion du Contrat de Souscription des Services Pro E-Banking. Ces tarifs ne sont valables qu'à partir de leur date de publication.

13.2. Sous réserve de toute application d'un tarif distinct pour les Transactions automatiques, l'exécution des Transactions résultant des Ordres donnés via les Services Pro E-Banking est soumise à la politique de tarification applicable à de telles Transactions.

13.3. Le Client autorise expressément la Banque à débiter automatiquement l'un quelconque de ses comptes désigné dans le Contrat de Souscription des Services Pro E-Banking ainsi que tous les frais applicables au titre de la politique de tarification en vigueur aux fins de l'utilisation des Services Pro E-Banking de la Banque.

13.4. Les frais des communications téléphoniques (y compris ceux liés aux appels passés au Service d'assistance Pro Help Desk de la Banque) et, le cas échéant, les coûts afférents à l'acquisition, l'installation et l'exploitation d'équipements informatiques, téléphoniques ou autres et de logiciels, ainsi qu'à l'accès aux réseaux de communications électroniques et à l'utilisation de ceux-ci afin d'accéder aux Services Pro E-Banking (Mobiles) et de les utiliser sont à la charge du Client ou de l'Utilisateur.

14. LICENCE D'UTILISATION RELATIVE AU LOGICIEL PRO E- BANKING

Sans préjudice de la fourniture des Services Pro E-Banking à l'Utilisateur telle que prévue dans le Contrat, la Banque ou la personne qui a conféré les droits d'utilisation à la Banque se réserve tous les droits de propriété et tous les droits de propriété intellectuelle (y compris les droits d'utilisation) attachés aux Services Pro E-Banking ainsi que tous ses éléments, y compris, sans limitation, les textes, illustrations et autres éléments figurant dans les logiciels Pro E-Banking (Mobile) (le « Logiciel »).

14.1. Logiciel Pro E-Banking

14.1.1. Pendant la durée du Contrat, il est octroyé à l'Utilisateur une licence strictement personnelle, non exclusive et non cessible lui permettant d'utiliser le Logiciel Pro E-Banking (Mobile) dans sa version code objet directement lisible dans le Système Informatique (Mobile) de l'Utilisateur. Cependant, aucun droit de propriété ou droit de propriété intellectuelle n'est transféré à l'Utilisateur. Cette licence ne prévoit que le droit d'installer le Logiciel Pro E-Banking (Mobile) pour tous les systèmes informatiques (Mobiles) auxquels l'Utilisateur a accès et le droit de les utiliser conformément à l'objet déterminé dans le Contrat.

14.1.2. Toute reproduction permanente ou temporaire, partielle ou intégrale, du Logiciel Pro E-Banking (Mobile), de quelque façon que ce soit et sous toute forme, toute traduction, adaptation, arrangement ou toute autre transformation et toute correction du Logiciel Pro E-Banking (Mobile), ainsi que la reproduction du programme informatique en résultant sont soumis à l'accord écrit préalable de la Banque.

L'Utilisateur peut toutefois exécuter des Transactions afin de charger, d'afficher, de transférer, de transmettre ou de stocker le Logiciel Pro E-Banking (Mobile) nécessaire pour permettre à l'Utilisateur d'utiliser celui-ci conformément à son objet. La reproduction du code et la traduction de la forme du code pour le Logiciel Pro E-Banking (Mobile) sont soumises à l'accord écrit préalable de la Banque, même si ces actes sont essentiels à l'obtention des informations nécessaires à l'interopérabilité entre le Logiciel Pro E-Banking (Mobile) et tout logiciel tiers, telles que lesdites informations sont accessibles à l'Utilisateur de la part de la Banque. Sans préjudice de ce qui précède, les codes sources du Logiciel Pro E-Banking (Mobile) ne seront pas communiqués à l'Utilisateur.

14.1.3. Les dispositions du présent article 14.1 s'appliquent non seulement au Logiciel Pro E-Banking (Mobile) dans son intégralité, mais aussi à tous ses éléments.

14.2. Marques, noms et logos

Les marques, noms et logos enregistrés ou non enregistrés contenus dans le Logiciel Pro E-Banking (Mobile) sont la propriété exclusive de la Banque et ne pourront pas être reproduits sans l'accord écrit préalable exprès de la Banque.

15. LIENS HYPERTEXTES DES SERVICES PRO E-BANKING

Sauf en cas de négligence grave ou de mauvaise conduite délibérée de sa part, la Banque ne fournit aucune garantie et décline toute responsabilité au titre des liens hypertextes créés à partir des Services Pro E-Banking, menant à des sites tiers, et du contenu de ces sites web. L'Utilisateur n'y a accès qu'à ses risques dans la mesure où il est bien conscient que ces sites web peuvent être soumis à d'autres conditions d'utilisation, d'autres dispositions relatives à la protection de la vie privée et/ou de manière générale, d'autres règles que celles qui s'appliquent aux Services Pro E-Banking. La Banque n'est pas responsable du respect, par ces sites web, de la législation et des réglementations en vigueur.

16. DISPONIBILITÉ DES SERVICES PRO E-BANKING

16.1. Dans la mesure de ses capacités, et conformément aux limites énoncées dans le présent Contrat, la Banque s'efforcera de rendre les Services Pro E-Banking disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

16.2. Toutefois, la Banque ne s'engage pas à fournir un accès continu, ininterrompu et sécurisé aux Services Pro E-Banking.

En outre, la Banque se réserve le droit, sans y être obligée, d'indemniser le Client, d'interrompre l'accès à tout ou partie des Services Pro E-Banking, temporairement à tout moment et, en cas d'urgence, sans préavis, à tout Utilisateur afin de réaliser des opérations de maintenance, d'apporter des améliorations ou des changements aux Services Pro E-Banking ou de régler tous incidents ou pannes techniques dans le système électronique de la Banque (y compris les systèmes de télécommunications). La Banque informera le Client, par tout moyen qu'elle juge approprié, de cette suspension et de ses motifs, si possible avant la suspension, sinon immédiatement après, sauf si la communication de ces informations est empêchée par des motifs de sécurité expliqués de manière adéquate ou est interdite en vertu de la législation applicable. La Banque s'efforcera de limiter la durée de telles interruptions et d'informer les Utilisateurs de leur durée par tout moyen que la Banque juge approprié.

De plus, chaque Partie prendra toutes mesures nécessaires, dans la limite de ses capacités et moyens, afin de mettre fin

dans les meilleurs délais à tout incident ou panne technique dans les Services Pro E-Banking.

Sans préjudice de son droit à une indemnisation supplémentaire au titre de toute perte, la Banque se réserve également le droit de bloquer à tout moment l'accès à tout ou partie des Services Pro E-Banking à tout Utilisateur pour des motifs objectivement motivés relatifs à la sécurité des services et/ou aux moyens d'accès et de signature concernant ces services, ou dans le cas d'une utilisation présumée, non autorisée ou frauduleuse des services et/ou des moyens d'accès et de signature de ces services. Lorsque la Banque exerce son droit de bloquer l'utilisation de tous moyens d'authentification relatifs aux Services Pro E-Banking ou de les retirer, elle en informera le Client ou l'Utilisateur par courrier, par le biais d'un relevé de compte ou de toute autre façon qu'elle juge appropriée selon les circonstances et, si possible avant le blocage de l'accès, sinon immédiatement après, sauf si la communication de ces informations est contredite par des raisons de sécurité objectivement motivées ou est interdite en application de toute autre législation applicable. La Banque rétablira l'accès au(x) service(s) bloqué(s) lorsque les raisons du blocage cesseront de s'appliquer.

17. DURÉE DU CONTRAT DE SOUSCRIPTION DES SERVICES PRO E-BANKING – DÉSACTIVATION DES SERVICES ET RÉSILIATION DU CONTRAT

17.1. Le Contrat de Souscription des Services Pro E-Banking entre en vigueur à la date de sa signature par les Parties conformément à l'article 4.1. des présentes Conditions Générales, et est conclu pour une durée indéterminée jusqu'à sa résiliation. Une fois activés conformément à l'article 4.2. Des présentes Conditions Générales, les Services Pro E-Banking le demeureront pendant une durée indéterminée jusqu'à leur désactivation, c'est-à-dire lorsque l'accès aux services cessera.

17.2. Le Client pourra résilier le Contrat de Souscription des Services Pro E-Banking et/ou désactiver les Services Pro E-Banking, pour son/ses Utilisateur(s), à tout moment, sans frais et sans se justifier. L'(les) Utilisateur(s) sont désignés comme mandataire(s) autorisé(s) dans les Pouvoir(s) de Gestion que la Banque fournit à titre d'Annexe au Contrat de Souscription Pro E-Banking. Le Client doit envoyer une notification de résiliation écrite du Contrat à la Banque, qui s'efforcera de la prendre compte dès sa réception, sans cependant assumer une quelconque responsabilité à cet égard, avant la fin du cinquième Jour Ouvrable suivant la réception de la notification de résiliation écrite signée par le Client. Si le Client souhaite que la résiliation ou la désactivation prenne immédiatement effet par rapport à l'utilisation des Services Pro E-Banking, le Client doit appliquer la procédure spéciale relative au blocage des moyens d'accès et de signature exposés dans les présentes

Conditions Générales parallèlement à la procédure de résiliation et de désactivation.

Le Document Technique et de Sécurité relatif à l'utilisation des Services Pro E-Banking pourra, le cas échéant, spécifier d'autres dispositions, conditions ou procédures en matière de désactivation des Services Pro E-Banking. Le Client s'engage dans tous les cas à respecter ces dispositions, conditions et procédures.

En outre, la désactivation des Services Pro E-Banking entraînera automatiquement la désactivation des Services Pro E-Banking Mobiles, mais non l'inverse.

Si le Client ou son/ses Utilisateur(s) souhaite(nt) ultérieurement réactiver les Services Pro E-Banking, il(s) est/sont sous l'obligation d'informer préalablement la Banque, conformément aux dispositions, conditions et procédures spécifiées dans le Document Technique et de Sécurité relatif à l'utilisation des Services Pro E-Banking, ou de toute autre façon, à la discrétion de la Banque.

17.3. La Banque pourra suspendre ou résilier le Contrat de Souscription des Services Pro E-Banking et/ou désactiver les Services Pro E-Banking, pour le Client lui-même et/ou son/ses Utilisateur(s), à tout moment et sans se justifier, sous réserve d'un préavis d'un mois signifié par courrier postal ou sur tout autre Support Durable.

De même, sans préjudice de toutes dispositions légales d'ordre public ou impératives applicables, et du droit de demander des dommages-intérêts supplémentaires, la Banque pourra, à tout moment et sans préavis, suspendre ou résilier le Contrat de Souscription aux Services Pro E-Banking ou suspendre l'exécution de tout ou partie et/ou désactiver, pour lui-même, les Services Pro E-Banking si le Client et/ou son/ses Utilisateur(s) commet(tent) un manquement significatif à ses/leurs engagements envers la Banque ou se trouve(nt) dans un état d'insolvabilité, fait/font faillite, conclut/concluent un arrangement avec des créanciers, fait/font l'objet d'une mise sous séquestre ou d'une procédure similaire.

La Banque peut également, à tout moment et sans préavis, résilier le Contrat de Souscription aux Services Pro E-Banking et/ou désactiver, pour le Client lui-même et/ou ses Utilisateurs, les Services Pro E-Banking s'il est mis fin à la relation contractuelle relative à ses produits et services respectifs disponibles via les Services Pro E-Banking.

Les dispositions ci-dessus ne portent pas préjudice à la procédure de blocage des moyens d'Authentification des Services Pro E-Banking conformément aux dispositions des articles 4.2. et 6.4. des présentes Conditions Générales, et d'interruption de l'accès aux Services Pro E-Banking conformément à l'article 16 des présentes Conditions Générales et aux dispositions légales obligeant la Banque à prendre des mesures spéciales dans des situations exceptionnelles.

17.5. En cas de résiliation du Contrat de Souscription des Services Pro E-Banking, de suspension de l'exécution des présentes ou de désactivation des Services Pro E-Banking, le Client demeure sous l'obligation d'honorer les Transactions résultant d'un Ordre donné via les Services Pro E-Banking avant la résiliation du Contrat.

18. DÉFINITIONS AUX FINS DU CONTRAT

La terminologie suivante est utilisée et s'applique aux fins des présentes Conditions Générales et des documents auxquels elle se rapporte, sous réserve d'une autre terminologie dans ces derniers. Les termes pourront être utilisés sans distinction au pluriel ou au singulier.

1° **Contrat** : toutes les dispositions qui déterminent les droits et obligations des Clients, des Utilisateurs et de la Banque dans le cadre de l'utilisation des Services Pro E-Banking.

2° **Moyens d'authentification** : les moyens techniques permettant à l'Utilisateur d'être identifié, tels que décrits à l'Article 5 des présentes Conditions Générales.

3° **Banque** : ING Luxembourg, Société Anonyme, un établissement de crédit situé L-2965 Luxembourg, 26, Place de la Gare, R.C.S. Luxembourg B.6041, TVA LU 11082217, (tél. : +352.44.99.1 – fax : +352 44.99.2310), contactcenter@ing.lu, autorisé et surveillé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), 283, route d'Arlon, L-2991 Luxembourg.

4° **Jour Ouvrable** : un jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié, durant lequel les banques exercent leurs activités au Luxembourg.

5° **Certificat** : un fichier électronique signé par LuxTrust, qui peut être utilisé pour des demandes autres que les Services Pro E-Banking et qui contient des informations sur l'Utilisateur, en particulier sa clé publique. Il peut s'agir d'un Certificat Professionnel ou Privé.

6° **Client** : la personne morale au nom et pour le compte de laquelle le Contrat est conclu et qui est le titulaire ou Co-titulaire du/des compte(s) ouvert(s) après de la Banque et accessible(s) via les Services Pro E-Banking.

7° **Dispositif** : les appareils suivants proposés par LuxTrust à des fins de services d'authentification : le Token, le Signing Stick et la Smartcard ainsi que tous autres appareils offerts par tout fournisseur tiers qui seraient acceptés par la Banque dans le cadre des Services Pro E-Banking à l'avenir.

8° **Support Durable** : tout instrument permettant au Client de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées, d'une manière qui permet de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à

l'identique des informations stockées, tel que des DVD-ROM, des CD-ROM, des disques durs d'ordinateurs personnels, etc., sur lequel peuvent être stockés des courriers électroniques.

9° Conditions Générales de la Banque : les conditions générales de la Banque en vigueur, telles qu'applicables au Client (« Conditions Générales de la Banque (Retail & Private Banking) » pour les clients Retail et Private Banking, « Conditions Générales Business Banking » pour les clients Business Banking, et « Conditions de Wholesale Banking » pour les clients Wholesale Banking).

10° ing.lu (<http://www.ing.lu>) : l'adresse électronique donnant accès au Site web de la Banque. Le nom « ING » est une marque protégée, enregistrée par ING Group N.V., une société constituée en vertu des lois des Pays-Bas, dont le siège social se trouve aux Pays-Bas, Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam.

11° LuxTrust : LuxTrust S.A., une société informatique constituée en vertu du droit luxembourgeois, qui fournit, entre autres, des services modernes de certification, d'authentification et de signature électronique au grand public, et qui est régie en tant que professionnel du secteur financier.

12° Conditions Générales de LuxTrust : les conditions contractuelles en vigueur de LuxTrust, telles que mises à jour régulièrement par LuxTrust et disponibles sur le Site web de LuxTrust et/ou sur www.ing.lu, que toute personne accepte lors de l'utilisation de l'un des services de LuxTrust (moyens d'identification, d'enregistrement, d'authentification, de signature et de validation) ou un Certificat.

13° Pouvoir(s) de Gestion : l'annexe au Contrat de Souscription aux Services Pro E-Banking, telle que modifiée selon les besoins, signée par le Client ou acceptée au nom et pour le compte du Client, qui définit les Utilisateurs au titre dudit Contrat ainsi que leurs pouvoirs dans le cadre du/des compte(s) et toute Transaction générale et/ou spécifique.

14° Appareil Mobile : des tablettes et des appareils mobiles compatibles avec l'Application Mobile des Services Pro E-Banking telle que décrite sur le Site web www.ing.lu et dans les application stores où est disponible l'Application Mobile des Services Pro E-Banking.

15° Code PIN Mobile : un code PIN composé d'au moins 4 chiffres défini par l'Utilisateur, notamment lors de l'enregistrement d'un Appareil Mobile en vue de l'obtention de Services Pro E-Banking Mobiles.

16° Services Pro E-Banking Mobiles : des Services Pro E-Banking tels que fournis en vertu des dispositions du présent Contrat et accessibles via un Appareil Mobile.

17° Mot de Passe à Usage Unique (OTP) : un mot de passe généré par le Token LuxTrust et valable pendant une session de connexion ou une Transaction.

18° Ordre : tout ordre exécuté via les Services Pro E-Banking au nom et pour le compte du Client qui demande l'exécution d'une Transaction de Paiement, d'une Transaction sur

Instruments Financiers ou de toute autre Transaction bancaire ou financière.

19° Parties : la Banque, le Client et l'Utilisateur, selon le cas.

20° Mot de Passe : un mot de passe personnel servant dans le cadre de moyens d'Authentification de l'Utilisateur chaque fois que celui-ci se connecte à la partie transactionnelle du Site web de la Banque.

21° Instruction de Paiement : toute instruction donnée par le biais des Services Pro E-Banking, au nom et pour le compte du Client, demandant l'exécution d'une Transaction de Paiement.

22° Transaction de Paiement : une action consistant à transférer des fonds, indépendamment de toutes obligations sous-jacentes entre le payeur et le bénéficiaire de l'Ordre de Paiement.

23° Certificat Privé : un certificat délivré au nom de l'Utilisateur, qui pourra être annulé par l'Utilisateur selon les procédures établies par LuxTrust.

24° Certificat Pro : un certificat délivré au nom de l'Utilisateur, qui pourra être annulé par le Client selon les procédures établies par LuxTrust.

25° Application Mobile des Services Pro E-Banking : un logiciel informatique permettant une transmission électronique de données entre la Banque et le Client. Elle est fournie par la Banque dans des stores où des applications peuvent être téléchargées, tels que l'Apple Store, et des stores d'application reconnus officiellement par le système d'exploitation des Appareils Mobiles des Clients.

26° Services Pro E-Banking : ils sont définis à l'Article 1 des Conditions Générales.

27° Pro Help Desk : le département chargé de l'assistance en ligne concernant la constitution du contrat et l'assistance sur tous les aspects de l'utilisation des logiciels.

28° Signing Stick : la clé USB fournie par LuxTrust équivalant au produit Smartcard, la différence étant que ce dispositif n'est pas considéré comme conforme à la norme « dispositif sécurisé de création de signature » (Secure Signature Creation Device-SSCD).

29° Smartcard : la smart card fournie par LuxTrust accompagnée de deux Certificats (authentification, signature).

30° Logiciel : a la signification donnée à l'article 14 des présentes Conditions Générales

31° Document Technique et de Sécurité : tout manuel de l'utilisateur et tout autre document technique portant sur l'utilisation des Services Pro E-Banking et concernant en particulier les procédures de communication et de signature électronique.

32° Token : le dispositif fourni par LuxTrust, permettant à LuxTrust d'exécuter des services d'authentification ou de signature.

33° Transaction : toute Transaction, qu'il s'agisse d'une Transaction de Paiement, d'une Transaction sur Instruments Financiers ou de toute autre Transaction bancaire ou financière, ou même tout produit ou service bancaire ou financier qui peut être soumis à une Instruction via les Services Pro E-Banking.

34° Transaction sur Instruments Financiers : un acte d'achat, de souscription, de transfert ou de vente d'instruments financiers, quelles que soient toutes obligations sous-jacentes entre le payeur et le bénéficiaire de l'ordre.

35° Utilisateur : la/les personne(s) physique(s) désignée(s) et autorisée(s) par le Client, conformément aux dispositions de l'article 4 des présentes Conditions Générales, afin d'utiliser les Services Pro E-Banking en application des conditions établies par le Contrat.

36° Site web : ING Luxembourg, dans le cadre d'une obligation de moyens, met à la disposition des Utilisateurs qui le souhaitent les services figurant à l'adresse de son Site web. Ces services pourront être complétés, modifiés ou retirés à tout moment et sans préavis, en particulier en fonction des évolutions technologiques.

37° Prestataire de Services de Paiement Tiers (« PSP tiers ») ou « Third-Party Provider » (« TPP »), Il peut s'agir :

- d'un Prestataire de Service d'Information sur les Comptes ou « Account Information Service Provider » (« AISP ») exerçant des activités visées à l'annexe I, point 8 de la Directive PSD2.
- ou d'un Prestataire de Service d'Initiation de Paiement ou « Payment Initiation Service Provider » (« PISP »), dûment autorisé par les autorités compétentes, qui exerce des activités telles que visées à l'annexe I, point 7 de la Directive PSD2.

38° Services DSP2 ou « PSD2 » : vise les services prestés par un TPP dans le cadre de la Directive PSD2 et listés au sein de la clause 2.1. des présentes.

39° Directive DSP2 ou « PSD2 » : directive (UE) 2015/2366 concernant les services de paiement, dans le marché intérieur (« Payment Services Directive »), telle que le cas échéant modifiée et transposée en droit luxembourgeois dans la loi du 10 novembre 2009 relatives aux services de paiement, telle que modifiée.

40° Payeur : une personne physique ou morale qui est titulaire d'un compte et autorise un ordre de paiement à partir de ce compte, ou, en l'absence de compte, une personne physique ou morale qui donne un ordre de paiement.

Sauf convention contraire, en cas de divergence entre la version française et les versions des présentes Conditions Générales, des contrats et/ou autres conditions de la Banque traduites dans une autre langue, seule la version française sera à prendre en considération.