



# Règlement Banque en ligne et Application mobile

Valables à partir du 30/03/2021 pour les Client·e·s ayant adhéré depuis le 30/03/2021.

Valables à partir du 15/06/2021 pour les Client·e·s ayant adhéré avant le 30/03/2021.

Mars 2021

Version 2



## Contents

Article 1. Définitions .....	3
Article 2. Champ d'application et modification .....	3
Article 3. Contenu de la Banque en ligne et de l'Application mobile .....	4
Article 4. Accès à la Banque en ligne et à l'Application mobile .....	4
4.1. Conditions d'accès .....	4
4.2. Authentification forte du Client ou de la Cliente .....	5
4.3. Suspension et résiliation .....	5
Article 5. Responsabilités .....	6
5.1. Responsabilités de NewB .....	6
5.2. Responsabilités du Client ou de la Cliente .....	6
5.2.1. Sécurisation .....	6
5.2.2. Utilisation de la Banque en ligne et de l'Application mobile.....	7
5.2.3. Anti-blanchiment d'argent et lutte contre le financement du terrorisme.....	8
Article 6. Perte, vol et utilisation abusive .....	8
Article 7. Frais .....	8
Article 8. Droits de propriété intellectuelle .....	9
Article 9. Traitement des données personnelles .....	9
Article 10. Réclamations et gestion des plaintes .....	9



## Article 1. Définitions

Dans le cadre du présent Règlement, la terminologie suivante est utilisée :

- **Application mobile** : Application permettant d'avoir accès au service électronique bancaire de NewB qui permet aux Client·e·s de gérer leurs Comptes et d'effectuer des opérations bancaires depuis un Smartphone.
- **Authentification forte** : Procédure comprenant au moins deux des trois facteurs d'authentification (quelque chose qu'on connaît, quelque chose qu'on est, quelque chose qu'on possède) permettant à NewB de vérifier l'identité du·de la Client·e ou la validité de l'utilisation d'un instrument de paiement spécifique), au travers de l'utilisation des données de sécurité personnalisées du·de la Client·e.
- **Banque** : NewB SCE, siège social sis en Belgique, 75 Rue Botanique, 1210 Saint-Josse-ten-Noode (ci-après également dénommée « NewB »).
- **Banque en ligne** : Service électronique bancaire de NewB qui permet aux Client·e·s de gérer leurs Comptes et d'effectuer des opérations bancaires en ligne à distance.
- **Client·e** : Toute personne physique qui a accès à la Banque en Ligne et à l'Application Mobile suite à l'ouverture d'un ou de plusieurs Comptes chez NewB.
- **Comptes** : Comprend le Compte à vue NewB et le Compte d'épargne NewB.
- **Digipass** : Dispositif électronique personnel envoyé aux Client·e·s qui en font la demande afin d'accéder au service électronique bancaire et de signer des opérations en toute sécurité.
- **QR Code** (ou Quick Response code) : Code-barres en deux dimensions qui comporte des informations pouvant être scannées à l'aide d'un Digipass ou d'un Smartphone.
- **Règlement** : le présent Règlement Banque en ligne et Application mobile qui constitue une annexe aux Conditions Bancaires Générales et qui en fait partie intégrante.
- **Service Clientèle** : Compte les collaborateurs et collaboratrices de NewB qu'un·e Client·e peut contacter pour toute question, par e-mail à l'adresse [info@newb.coop](mailto:info@newb.coop) ou par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h au numéro 02/486.29.29.
- **Smartphone** : Téléphone mobile récent doté de fonctionnalités qui s'apparentent à celles d'un ordinateur (par ex. : navigation sur internet, lecture de vidéos, emails, etc.)

## Article 2. Champ d'application et modification

Le présent Règlement régit les droits et obligations réciproques des Client·e·s et de NewB concernant l'utilisation de la Banque en ligne et/ou de l'Application mobile proposés par NewB. La relation est également régie par les Conditions Bancaires Générales de NewB dans la mesure où il n'y est pas dérogé dans le présent Règlement.

En activant la Banque en ligne et/ou l'Application mobile, le·la Client·e accepte le présent Règlement et les Conditions Bancaires Générales. Il·elle s'engage à respecter strictement ces instructions et à informer tout autre utilisateur de son contenu.

NewB se réserve le droit de modifier les présentes dispositions. Le·la Client·e sera avisé·e des modifications par écrit. Le texte modifié sera à disposition sur le site web de NewB. Les modifications effectuées dans le cadre de l'article VII. 24 du CDE entreront en vigueur deux mois après la notification écrite. Si le·la Client·e n'est pas d'accord avec les modifications apportées, il·elle a le droit de rompre la relation sans frais et avec effet immédiat jusqu'à la date à laquelle les modifications auraient été appliquées. En cas de non-exercice de ce droit, le·la Client·e est réputé·e avoir accepté les nouvelles dispositions.



## Article 3. Contenu de la Banque en ligne et de l'Application mobile

La Banque en ligne de NewB permet au·à la Client·e d'effectuer des opérations bancaires, d'obtenir des informations sur ses Comptes, de modifier ses paramètres, de suivre son espace coopérateur·trice, de souscrire de nouveaux services ou produits, etc.

Elle comporte les onglets suivants :

- Comptes (aperçu et/ou création de Comptes, virements, bénéficiaires, ordres permanents et domiciliations)
- Crédits (aperçu, simulation et demande de crédit)
- Assurances
- Ma coopérative (espace coopérateur)
- Gestion (aperçu et modification des données et des paramètres de l'utilisateur, de la Banque en ligne et de l'Application mobile)
- Mes messages (messages reçus et/ou envoyés à NewB)
- Mes extraits (aperçu des extraits de comptes).

L'Application mobile de NewB permet au·à la Client·e d'effectuer des opérations bancaires, d'obtenir des informations sur ses Comptes, de modifier ses paramètres, de souscrire de nouveaux services ou produits, etc.

Elle comporte les onglets suivants :

- Accueil (connexion et déconnexion de l'application, raccourcis vers d'autres menus)
- Comptes (aperçu des Comptes à vue et d'épargne)
- Virements (création d'ordres de virement)
- Echancier (paiements en attente d'exécution)
- Crédits (aperçu des crédits)
- Contact (messages reçus et/ou envoyés à NewB)
- Info (aperçu des questions fréquemment posées, des conditions d'utilisation, de la vie privée)
- Préférences (aperçu et modification de la langue, du profil et du code PIN)
- Helpdesk (coordonnées du Service Clientèle)

## Article 4. Accès à la Banque en ligne et à l'Application mobile

### 4.1. Conditions d'accès

Le titulaire, cotitulaire, représentant·e légal·e et/ou mandataire d'un Compte NewB reçoit un accès à la Banque en ligne et à l'Application mobile pendant toute la durée d'ouverture du Compte.

Concernant une personne mineure ou une personne majeure sous administration, l'accès à la Banque en ligne et à l'Application mobile est automatiquement octroyé lors de l'ouverture de la relation Client·e de cette personne par son·sa représentant·e légal·e. Toutefois, une personne mineure ou majeure sous administration n'a pas accès à tous les onglets mentionnés à l'article 3. Par ailleurs, sur demande du·de la représentant·e légale, l'accès à la Banque en ligne et à l'Application mobile de la personne mineure ou majeure sous administration peut être bloqué.

La Banque en ligne et l'Application mobile sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les Client·e·s peuvent y accéder :



- Banque en ligne : depuis tout appareil disposant d'un accès Internet et d'un navigateur Internet.
- Application mobile : Smartphone récent disposant d'un accès Internet et de la version la plus récente de l'Application mobile NewB.

En cas de question relative à la Banque en ligne et/ou à l'Application mobile, les Client-e-s peuvent contacter le Service Clientèle :

- par e-mail, à l'adresse [info@newb.coop](mailto:info@newb.coop);
- par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h, à l'un des numéros ci-dessous :
  - o 02/486 29 29 (pour le français)
  - o 02/486 29 99 (pour le néerlandais)

Des questions fréquemment posées (FAQ) sont répondues sur le site internet de NewB et mises à jour régulièrement.

## 4.2. Authentification forte du Client ou de la Cliente

Chaque Client-e possède un identifiant Client-e composé de 10 lettres et chiffres.

Pour se connecter à la Banque en ligne, le-la Client-e doit d'abord introduire son identifiant Client-e dans l'écran de connexion. Un QR Code apparaît. Il ou elle doit s'authentifier en scannant ce QR code à l'aide :

- soit de son Smartphone (en téléchargeant l'Application NewB Mobile Banking),

soit de son Digipass personnel (à commander auprès de NewB, plus d'informations ici : <https://newb.coop/fr/digipass>).

Un code unique apparaît alors sur le Smartphone ou le Digipass. Le ou la Client-e doit introduire ce code dans l'écran de la Banque en ligne prévu à cet effet.

Pour se connecter à l'Application mobile, il ou elle doit s'authentifier :

- soit à l'aide d'un code PIN personnel,
- soit à l'aide d'un facteur biométrique (empreinte digitale ou reconnaissance faciale).

Ces moyens d'accès servent aussi de moyen de signature, par exemple pour exécuter un paiement ou pour souscrire un nouveau produit ou service. Toute demande signée à l'aide d'un de ces moyens est réputée avoir été effectuée avec l'autorisation du-de la Client-e.

## 4.3. Suspension et résiliation

Le-la Client-e peut à tout moment, sans justification et sans frais, conformément à l'article 1.15 des Conditions Bancaires Générales, résilier :

- son affiliation à la Banque en ligne et/ou à l'Application mobile,
- les droits d'utilisation de la Banque en ligne et/ou de l'Application mobile accordés à un mandataire sur ses Comptes.

Pour cela, le-la Client-e doit contacter le Service Clientèle de NewB par e-mail ou par téléphone. La résiliation de l'affiliation à la Banque en ligne ou à l'Application mobile n'annule pas les opérations planifiées tels que les ordres permanents ou les virements avec une date d'exécution ultérieure.

Conformément à l'article 1.15 des Conditions Bancaires Générales, NewB peut résilier à tout moment, sans justifications et sans indemnités, l'accès à la Banque en ligne et/ou à l'Application mobile d'un-e Client-e moyennant un préavis de deux mois.

NewB ne doit pas respecter le préavis indiqué ci-dessus et peut interrompre de manière immédiate



l'entière ou une partie de l'accès à la Banque en ligne et/ou à l'Application mobile d'un-e Client-e en cas de soupçons, prévention ou cas de blanchiment d'argent, d'activités illicites ou pour assurer sa sécurité et celles de tiers, ainsi qu'en cas de rupture de confiance, de faute lourde, dol ou négligence grave de la part du-de la Client-e ou de ses mandataires ou en cas de non-respect, par le-la Client-e ou ses mandataires des conditions applicables. Cette interruption peut être temporaire ou définitive et sera annulée si les doutes sont levés.

A partir de la date de résiliation, le-la Client-e ne peut plus accéder à sa Banque en ligne et/ou à l'Application mobile.

Enfin, NewB peut interrompre temporairement son service de Banque en ligne et/ou d'Application mobile afin d'assurer la sécurité, la maintenance ou la modification du système. Dans la mesure du possible, NewB avertira au préalable les Client-e-s de cette interruption.

NewB peut à tout moment demander au-à la Client-e de télécharger une mise à jour de l'Application mobile.

## Article 5. Responsabilités

### 5.1. Responsabilités de NewB

Les responsabilités de NewB sont régies par les Conditions Bancaires Générales et par le présent Règlement.

Excepté en cas de faute grave ou intentionnelle, NewB ne peut pas être tenue responsable en cas de dommage direct et/ou indirect causé par :

- l'indisponibilité totale ou partielle de la Banque en ligne et/ou de l'Application mobile,
- un usage incorrect de la Banque en ligne et/ou de l'Application mobile,
- un fonctionnement incomplet ou incorrect de l'installation informatique, du programme ou du réseau de données du-de la Client-e, de NewB ou de tiers.

NewB doit fournir aux Client-e-s des moyens d'accès et de signature uniques et non accessibles par des tiers. NewB garantit la confidentialité des moyens d'accès et de signature en son sein.

Par ailleurs, NewB endosse les risques liés à l'envoi des moyens d'identification aux Client-e-s et ce, jusqu'à leur réception effective par les Client-e-s.

### 5.2. Responsabilités du Client ou de la Cliente

Les responsabilités des Client-e-s sont régies par les Conditions Bancaires Générales et par le présent Règlement.

#### 5.2.1. Sécurisation

Comme indiqué à l'article 1.8 des Conditions Bancaires Générales, le-la Client-e s'engage, afin de garantir la sécurité et la confidentialité de l'accès à la Banque en ligne et à l'Application mobile, à respecter les mesures de prudence suivantes ainsi que tout autre mesure raisonnable ou qui lui serait recommandé par NewB et est responsable des conséquences en cas de non-respect de celles-ci :

- Modifier, lorsque cela est possible, les codes qu'il-elle reçoit de la Banque (en s'assurant du caractère non-évident du nouveau code), détruire les courriers contenant ses codes, ne pas conserver ou transmettre par écrit ses codes et ne pas communiquer ses codes à des tiers ;
- Conserver tout dispositif d'accès et de gestion dont il-elle dispose dans un endroit sûr et non-



- accessible aux tiers ;
- Utiliser des appareils et des réseaux internet disposant des mesures de sécurité habituellement conseillées comme notamment un antivirus, un firewall ou autres ;
- Veiller, lors de l'accès à la Banque en ligne ou à l'Application mobile et lorsque des opérations y sont effectuées à se trouver dans un endroit sûr et à l'abri des regards ;
- Se déconnecter immédiatement de la Banque en ligne ou de l'Application mobile ;
- Ne pas accéder à la Banque en ligne ou à l'Application mobile sur des appareils de tiers ;

Toute tentative de cybercriminalité ou d'hameçonnage doit être communiquée sans délai à l'adresse e-mail [phishing@newb.coop](mailto:phishing@newb.coop).

## 5.2.2. Utilisation de la Banque en ligne et de l'Application mobile

Les Client-e-s qui se connectent à la Banque en ligne et/ou à l'Application mobile grâce à leurs moyens d'accès et de signature sont responsables de toutes les manipulations qui y sont effectuées. Ce, depuis la première utilisation de la Banque en ligne et/ou de l'Application mobile jusqu'à une éventuelle notification à NewB de vol, perte, détournement, utilisation non autorisée ou irrégularité, conformément à l'article 6.

### 5.2.2.1. Exactitude des ordres de paiement

Les ordres de paiement initiés et signés électroniquement à travers la Banque en ligne et l'Application mobile possèdent la même force juridique que des demandes écrites et signées par les Client-e-s.

Conformément à l'article 2.2.6 des Conditions Bancaires Générales, les Client-e-s sont responsables de l'exactitude des données fournies (numéro de compte du bénéficiaire, montant, etc.). C'est pourquoi il leur est fortement conseillé de vérifier tous les détails d'une transaction aux divers stades de confirmation avant de la signer.

Une fois reçu par la Banque, un ordre de virement ne peut plus être révoqué ou modifié. Suivant les conditions et délais stipulés à l'article 2.2.3 des Conditions Bancaires Générales, le-la Client-e peut demander la modification ou la révocation d'ordre donnés pour être exécutés à une date ultérieure.

### 5.2.2.2. Modification des paramètres

Certains paramètres et certaines données personnelles peuvent être consultés et modifiés par les Client-e-s à travers la Banque en ligne et l'Application mobile. Ces modifications revêtent la même force juridique que des demandes écrites et signées manuellement.

Les Client-e-s sont responsables de ces modifications et de l'exactitude des données fournies.

NewB se réserve le droit de demander des preuves pour prendre certains changements en considération.

### 5.2.2.3. Utilisation du service de messagerie

Conformément à l'article 1.3 des Conditions Bancaires Générales, les Client-e-s et la Banque peuvent échanger des informations à travers de l'onglet « messagerie » de la Banque en ligne et de l'onglet « contact » de l'Application mobile. Les informations communiquées par ce canal revêtent la même force juridique que des informations écrites et signées manuellement.

Les Client-e-s sont responsables des informations et demandes transmises à travers la Banque en ligne et/ou l'Application mobile.



## 5.2.3. Anti-blanchiment d'argent et lutte contre le financement du terrorisme

NewB peut refuser, suspendre ou annuler toute opération effectuée au travers de la Banque en ligne et/ou de l'Application mobile si elle craint que celle-ci ne soit liée à des activités illicites, de la fraude, du blanchiment, de la corruption ou contrevenant aux prescrits légaux, fiscaux ou déontologiques ou bloquer l'accès de la Client-e à la Banque en ligne et/ou l'Application mobile.

## Article 6. Perte, vol et utilisation abusive

Conformément à l'article 2.2.6 des Conditions Bancaires Générales, les Client-e-s doivent avertir immédiatement le Service Clientèle de NewB en cas :

- de perte, vol, utilisation non autorisée ou détournement des moyens d'accès et de signature (digipass, Smartphone, code PIN, etc.)
- d'opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées.

Cette notification peut se faire via e-mail ou téléphone.

Une fois informée, NewB entreprend immédiatement les actions nécessaires et techniquement possibles telles que bloquer l'accès à la Banque en ligne et/ou à l'Application mobile.

Dans le cas où le-la Client-e a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement, il-elle doit en informer NewB dans les plus brefs délais. Dans ce cas, le-la Client-e supporte, à concurrence de 50 EUR maximum et jusqu'à la notification à NewB, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé ou au détournement de celui-ci. Par dérogation à ce qui précède, le-la Client-e ne supporte aucune perte si :

- la perte, le vol ou le détournement d'un instrument de paiement ne pouvait être détecté par le-la Client-e avant la paiement, sauf si le-la Client-e a agi frauduleusement, ou
- la perte est due à des actes ou à une carence d'un collaborateur de NewB.

Sauf si NewB apporte la preuve que le-la Client-e a agi frauduleusement, le-la Client-e ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation d'un instrument de paiement perdu, volé ou détourné, survenue après la notification à NewB.

A contrario, le-la Client-e supporte toutes les pertes occasionnés (le montant de 50 EUR n'est pas applicable) par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de sa part, soit du fait qu'il n' pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, aux mesures raisonnables de sécurité préservant la sécurité de l'instrument de paiement et de ses données de sécurité personnalisées. Sont entre autres considérées comme négligences graves, le fait, pour le-la Client-e de noter ses données de sécurité personnalisées (tout code) sous une forme aisément reconnaissable, utiliser un code trop évident, ainsi que le fait de ne pas avoir notifié immédiatement à NewB la perte ou le vol dès qu'il en eu connaissance.

Excepté en cas de fraude, les Client-e-s ne sont pas responsables des transactions effectuées sans Authentification forte.

## Article 7. Frais

L'ouverture d'un Compte à vue donne automatiquement droit à l'accès à la Banque en ligne et à





l'Application mobile, sans qu'aucun frais supplémentaire ne soit imposé par NewB.

Par ailleurs, les Client·e·s supportent eux-mêmes les frais liés au réseau de communication tel que leur abonnement à Internet.

## Article 8. Droits de propriété intellectuelle

L'ensemble des logiciels sur lesquels reposent les fonctionnalités offertes par NewB sur la Banque en ligne et sur l'Application mobile ainsi que l'ensemble du contenu de la Banque en ligne et de l'Application mobile, incluant notamment les marques, logos, documents, textes, présentations graphiques et mis en page, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle.

Dans le cadre de ses relations avec NewB, le·la Client·e dispose d'un droit d'utilisation strictement personnel et non exclusif mais non transférable des éléments indiqués ci-dessus.

Aucun logiciel, matériel, texte, information, image ou autre mis à disposition sur le site internet, sur la Banque en ligne et sur l'Application mobile ou sur les documents transmis par NewB ne peut être copié, utilisé, compilé, reproduit, dupliqué, ou transmis sous n'importe quelle forme et par n'importe quel moyen, sans l'autorisation expresse et préalable de NewB ou dans les limites autorisées par la législation applicable.

## Article 9. Traitement des données personnelles

Le traitement des données à caractère personnel est détaillé dans la Déclaration relative à la protection des données à caractère personnel, disponible ici : <https://files.newb.coop/fr/public/privacy/privacy.pdf>.

## Article 10. Réclamations et gestion des plaintes

NewB accorde une grande importance aux contestations et plaintes émanant des Client·e·s. Les Client·e·s adressent leurs réclamations par courrier (à l'adresse suivante : NewB Service réclamation, Rue Botanique 75, 1210 Saint-Josse-ten-Noode) ou par e-mail (à l'adresse suivante : [plaintes@newb.coop](mailto:plaintes@newb.coop)).

NewB répond aux plaintes dans les plus brefs délais et fait preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante pour le·la Client·e.

Après avoir adressé leur réclamation à NewB, les Client·e·s qui estiment ne pas avoir obtenu satisfaction peuvent s'adresser à l'Ombudsfin (service de médiation des services financiers), North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2, 1000 Bruxelles ([www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be) – [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be) – 02.545.77.70).

Le·la Client·e Consommateur·rice peut également introduire sa plainte au Service de Médiation pour le Consommateur qui réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige à la consommation et, le cas échéant, transmet la demande à l'entité qualifiée compétente en la matière ou la traite lui-même. Plus d'informations peuvent être obtenues au 02.702.52.20 ou à l'adresse [contact@mediationconsommateur.be](mailto:contact@mediationconsommateur.be).