



## VOS SERVICES AU QUOTIDIEN BANQUE EN LIGNE

### Généralités

#### Accès aux Services en ligne

Par toute personne, en tant que Titulaire, Co-Titulaire, Mandataire ou représentant légal d'un Titulaire d'un Compte. POST Finance reste toutefois libre d'accepter ou de refuser la demande d'accès en fonction des circonstances propres à chaque demande et/ou de la soumettre à des conditions supplémentaires.

#### Mandataire et pouvoirs

Cette demande d'accès doit se faire en votre présence et sous réserve d'obtention de votre accord écrit ou, le cas échéant, d'un Co-Titulaire du Compte désigné dans la demande d'accès. Le Co-Titulaire qui autorise l'accès au Compte via les Services à un Mandataire doit informer son (ses) Co-Titulaire(s) et tient POST Finance quitte et indemne de tout dommage éventuel résultant de la non-information du (des) Co-Titulaire(s).

Si la demande d'accès est acceptée, le Mandataire peut conclure un Contrat pour pouvoir utiliser les Services et disposer de ses propres Données de Sécurité. L'accès est limité aux Comptes indiqués dans le Contrat et sur lesquels le Mandataire dispose d'un pouvoir. Le Mandataire a alors un accès général et illimité aux dits Comptes ainsi qu'à leur historique et ce, sans limitation de durée.

Le représentant légal du Titulaire d'un Compte dont il a l'autorité parentale peut demander l'accès aux Services dans les mêmes conditions que le Mandataire. A la majorité révolue du Titulaire du Compte ou en cas d'émancipation de ce dernier ou de déchéance de l'autorité parentale du représentant légal, le Titulaire du Compte peut demander à POST Finance de supprimer l'accès au Compte du représentant légal via les Services.

#### Durée d'accès

L'accès aux Services se fait sur base d'un abonnement conclu pour une durée indéterminée.

#### Depuis quel pays ?

POST Finance se réserve le droit de limiter géographiquement l'accès à tout ou partie des Services, notamment pour des raisons de sécurité.

#### Accès

Vous devez vous connecter directement au Site et non indirectement, par exemple, à travers des liens. Tout accès indirect au Site se fait à vos risques et périls.

Pour vous authentifier ou valider les transactions effectuées via la Banque en ligne :

- pour votre première authentification :
  - Vous vous identifiez grâce à l'utilisation et la saisie du code d'activation fourni par POST Finance ainsi que des Données de Sécurité fournies par LuxTrust, à savoir un certificat d'authentification, un mot de passe personnel et un ou plusieurs codes personnels. Vous pouvez vous référer aux informations communiquées sur [www.luxtrust.lu](http://www.luxtrust.lu) et/ou contacter le helpdesk LuxTrust dont les coordonnées sont indiquées sur le site internet de LuxTrust pour toute question relative aux procédés spécifiques LuxTrust, notamment concernant les composants matériels et/ou logiciels LuxTrust;
- puis, pour les prochaines authentifications, vous utilisez le code de certificat d'authentification fourni par Luxtrust.

#### Déroulement des transactions

Vous devez confirmer toute exécution d'une transaction sur un Compte conformément à la procédure de validation en vigueur dans la Banque en ligne, respectivement sur l'application mobile, en fonction de la transaction engagée. Une transaction non validée ne sera pas exécutée.

POST Finance se réserve le droit de surseoir à l'exécution d'une ou de plusieurs transactions et de demander une confirmation écrite si des indices sérieux mettent en doute l'authenticité de l'Ordre. Dans ce cas, vous supportez toutes les conséquences quelconques pouvant résulter du retard ou éventuellement du refus d'exécution.

Seule la composition préalable des Données de Sécurité permet à POST Finance de vérifier votre authentification. En conséquence, toute transaction effectuée moyennant le respect des modalités d'authentification des Services est réputée émaner de vous.

Les Extraits de Compte sont disponibles soit sous format papier, soit sous format électronique et téléchargeables au format PDF via la Banque en ligne. Les Extraits de Compte ne sont disponibles en version électronique pour consultation que pour une période limitée. Si vous souhaitez conserver ces Extraits de Compte sur un support électronique, vous devez télécharger de manière régulière les Extraits de Compte et prendre toutes les mesures nécessaires à leur archivage.

En raison des contraintes liées au fonctionnement des systèmes comptables et informatiques de POST Finance, il est possible que des Ordres transmis ne soient pas comptabilisés en temps réel. Dès lors, les informations fournies lors des consultations du solde ont une valeur purement indicative et les copies imprimées de ces informations ne sont pas susceptibles d'être utilisées en tant que pièces officielles émanant de POST Finance.

### Prix d'accès aux Services

Le Prix du Service est précisé dans la Liste des Prix. Tous les coûts et frais d'équipements et/ou de raccordements éventuels, ainsi que les frais de communications électroniques relatifs à l'accès et l'utilisation des Services restent à votre charge exclusive.

### Fonctionnalités

La Banque en ligne vous permet :

- la consultation du solde et de l'historique des mouvements du/ des Compte(s) désigné(s) ;
- l'établissement d'ordres de Virements à partir de ce(s) Compte(s) dans les limites d'utilisation de la Banque en ligne ;
- l'exportation et l'impression des mouvements de Compte(s) ;
- de mettre à jour vos Données Personnelles ;
- la consultation du solde et de l'historique ainsi que rechargement et déchargement de votre/vos Carte(s) Easy VISA dans les limites prévues dans la Liste de Prix ;
- la création, la modification et/ou l'annulation d'Ordres Permanents ;
- la gestion des Domiciliations/Prélèvements SEPA ;
- l'échange d'emails sécurisés entre vous et POST Finance ;
- la gestion des limites d'utilisation des Comptes.

### Pour bloquer votre accès

Vous pouvez temporairement bloquer votre accès à la Banque en ligne en introduisant une demande sur votre espace en ligne.

En cas d'oubli ou de perte du mot de passe (applicables lors de la première connexion), vous devez contacter la Helpline qui vous fournira, conformément à la procédure en vigueur, un nouveau mot de passe. En cas de perte ou vol du certificat LUXTRUST, vous devez vous conformer aux modalités d'utilisation de LUXTRUST applicables. Vous êtes informé de ce blocage par tout moyen approprié.

### Mesures de sécurité

En utilisant la Banque en ligne, vous déclarez :

- avoir connaissance de l'environnement internet et des risques inhérents aux programmes informatiques hostiles contre lesquels l'Appareil utilisé pour la connexion aux Services doit être protégé.
- Prendre les mesures nécessaires en vue de se protéger contre toute tentative de fraude informatique, notamment s'assurer avant toute connexion sur le Site :
  - que l'Appareil utilisé n'héberge pas de programmes informatiques hostiles (virus, cheval de Troie, etc.),
  - que l'Appareil utilisé est correctement protégé par les programmes informatiques adéquats et mis à jour régulièrement afin d'éviter l'intrusion de programmes informatiques hostiles,
  - que le Site est authentique en vérifiant la présence du certificat digital du serveur web dans son navigateur (browser).
- En cas de réception d'un email douteux ou de tout autre soupçon quant à la sécurité d'utilisation des Services, vous devez transmettre immédiatement un email à l'adresse électronique [anti-phishing@post.lu](mailto:anti-phishing@post.lu) de POST Finance.
- En cas d'anomalie de fonctionnement du Site, de perte ou vol de vos Données de Sécurité ou en cas de surveillance de tout risque de détournement de ceux-ci ainsi qu'en cas de transaction portée en compte à votre insu ou par erreur, vous devez, par ordre chronologique :
  - 1) bloquer volontairement et immédiatement votre accès à la Banque en ligne conformément à la procédure prévue contractuellement ;
  - 2) contacter sans délai la Helpline afin d'informer POST Finance des événements survenus ; et
  - 3) notifier à POST Finance l'ensemble des événements qui se sont produits sans délai et au plus tard le premier jour ouvrable qui suit la date de l'événement considéré.

Sous réserve des dispositions prévues par la Loi, POST Finance n'assume aucune responsabilité pour les dommages imputables à des tentatives ou actes frauduleux de type hameçonnage (*phishing*), dévoiement (*pharming*) ou autres.

## La Banque en ligne mobile

### Accès et authentification

Pour initialiser la Banque en ligne mobile, vous devez télécharger l'application mobile de la Banque en ligne sur votre Appareil. Après le téléchargement de l'application, vous êtes invité lors de l'installation, à créer un profil.

### Fonctionnalités

La Banque en ligne mobile est fournie en relation avec tous vos comptes mentionnés dans le Contrat stipulant vos données spécifiques et dont vous êtes titulaire, co-titulaire, mandataire ou représentant légal.

La Banque en ligne mobile offre de manière non-exhaustive les fonctionnalités suivantes :

- consultation du solde et de l'historique des mouvements du/des compte(s) désigné(s) ;
- établissement d'Ordres de Virements à partir de ce(s) compte(s) vers des Bénéficiaires préalablement sauvegardés par vos soins via la Banque en ligne et dans la limite d'utilisation de la Banque en ligne mobile ; et
- consultation, rechargement et déchargement de vos cartes Easy VISA dans les limites prévues dans la Liste de prix.

### Blocage

Vous pouvez bloquer l'accès à la Banque en ligne mobile :

- via la procédure prévue dans votre espace Banque en ligne ;
- par la désinstallation de l'application mobile de votre Appareil ;
- en contactant la Helpline ;
- en rentrant 5 fois un mot de passe erroné.

En cas d'oubli ou simple souhait de modification de votre mot de passe Banque en ligne mobile, vous devez, via la Banque en ligne, demander un nouveau code d'activation avec lequel vous pourrez créer un nouveau mot de passe.

### Limites d'utilisation des Services

POST Finance vous informe par tous moyens appropriés des limites de transfert par transaction et/ou cumulatives ainsi que de toute suppression, modification et/ou ajout de fonctionnalité(s) dans les Services qu'elle juge nécessaire(s). Les limites d'utilisation des comptes dans le cadre des Services sont accessibles via la Banque en ligne et peuvent y être gérées par vos soins.

Les limites d'utilisation des Services de Banque en ligne pour les paiements à destination de comptes (autres que ceux de POST Finance) sont de :

- 10.000 EUR par jour
- 10.000 EUR par semaine

Les limites d'utilisation peuvent être adaptées selon vos besoins et sous réserve d'acceptation de POST Finance, en envoyant un mail sécurisé via la Banque en ligne ou en vous rendant dans un Point de Vente.

## Multiline

Multiline est le Service de Banque en ligne de POST Finance pour les professionnels.

### Sécurité

Les moyens d'authentification ont un caractère personnel et intransmissible.

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que des personnes non autorisées aient connaissance des moyens d'authentification ainsi que des paramètres et procédures d'authentification et de signature. A cet égard, il lui est recommandé de conserver les moyens d'authentification dans un (des) endroit(s) sûr(s) et non accessible(s) au public et à ne pas noter les codes PIN.

Sauf faute grave dans le chef du Prestataire, le Client est seul responsable de toutes les conséquences, directes ou indirectes, résultant d'un usage fautif, abusif ou frauduleux des moyens d'authentification.

En cas de perte, vol, ou d'usage frauduleux des moyens d'authentification constaté ou simplement présumé, le Client ou l'Utilisateur est tenu de le signaler immédiatement au Prestataire et de révoquer le certificat auprès de LuxTrust. Jusqu'à ce que la révocation du certificat soit effective, le Client est entièrement et inconditionnellement responsable de tout usage des moyens d'authentification.

### Equipement informatique

Vous supportez seul les frais d'acquisition, d'installation et de fonctionnement du système informatique et de télécommunication, ainsi que les frais de raccordement à un service de télétransmission et les moyens d'authentification.

A cet égard, il vous est conseillé de disposer d'une connexion internet à haut débit, du type ADSL. En sus, il vous est recommandé de consulter la fiche technique publiée sur le site [www.multiline.lu](http://www.multiline.lu) où vous pouvez prendre connaissance de la configuration permettant une utilisation optimale de MultiLine. L'installation des composantes LuxTrust est un prérequis.

Vous veillez à ce que l'ordinateur que vous utilisez pour vous connecter au MultiLine n'héberge pas de programme hostile (virus, cheval de Troie, ...).

### Helpdesk

En cas de problème, vous êtes invité à consulter le FAQ de MultiLine, accessible à tout moment, sur le site [www.multiline.lu](http://www.multiline.lu).

Pour le cas où la difficulté subsisterait, un service d'aide et de support (helpdesk) est assuré par email à travers l'adresse [helpdesk@multiline.lu](mailto:helpdesk@multiline.lu) et également par téléphone du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 9h à 13h par SIX Payment Services (Europe) S.A. au n° tél. : 26 588 588.

Ce service est accessible pour les problèmes techniques strictement liés à l'application MultiLine. SIX Payment Services (Europe) S.A. vous accompagne dans l'application et traite les questions relatives à la configuration nécessaire à l'installation de cette nouvelle solution. Les problèmes que vous rencontrez relativement à la plate-forme matérielle (ordinateur, modem/routeur ADSL) et/ou logicielle (système d'exploitation, navigateur, pare-feu, antivirus) ne sont pas couverts par ce service.

Les questions que vous soulevez en relation avec les composants matériels et/ou logiciels LuxTrust seront traitées directement par le helpdesk LuxTrust. Pour de plus amples informations à ce sujet, vous devez vous référer aux informations communiquées sur le site [www.post.lu](http://www.post.lu)

## Application de paiement

### Définitions

"**Application**" : l'application mobile de paiement à installer sur votre Appareil pour utiliser les présents Services ;

"**Base de données**" : la base de données multi-bancaire du Fournisseur centralisant les coordonnées des utilisateurs des Services et les Identifiants Uniques associés ;

"**Bénéficiaire Non-Inscrit**" : le bénéficiaire dont l'Identifiant Unique n'est pas inscrit dans la Base de Données ;

"**Code**" : votre code secret personnel et modifiable, choisi librement lors de votre processus de souscription aux présents Services ;

"**Fournisseur**" : le fournisseur de l'Application permettant les Services ;

"**Identifiant Unique**" : l'identifiant choisi par vos soins (tel qu'un numéro de téléphone mobile ou une adresse email) dans le cadre du Service et accepté par POST Finance via l'Application ;

"**Services**" : les Services de paiement et/ou de transfert ;

"**Service de paiement**" : le service de paiement sécurisé via un Appareil muni de l'Application ;

"**Service de transfert**" : le service de transfert d'argent via l'un de vos comptes vers un autre compte bancaire, au moyen d'un numéro de téléphone mobile y associé ;

"**Touch ID**" : le moyen d'identification et d'authentification exclusivement lié à votre empreinte digitale enregistrée par vos soins sur votre Appareil, remplissant les mêmes fonctionnalités que le Code.

### Accès aux Services

Vous, tout Co-Titulaire ou Mandataire d'un Compte bénéficiant d'un accès à la Banque en ligne peut solliciter l'accès aux Services. POST Finance peut discrétionnairement refuser cette demande. Chaque Co-Titulaire peut signer seul un Contrat et disposer de ses propres Données de Sécurité (y compris le Code et/ou l'Identifiant Unique). En tant que Co-Titulaire, vous vous engagez à en informer votre (vos) Co-Titulaire(s). Vous tenez POST Finance quitte et indemne de tout dommage éventuel résultant de la non-information du (des) Co-Titulaire(s). Votre Mandataire doit conclure son propre Contrat pour pouvoir utiliser le Service et disposer de ses propres Données de Sécurité.

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Les présents Services sont exclusivement fournis en relation avec le(s) Compte(s) mentionné(s) lors de la conclusion du Contrat.

Dans le cadre du Service de transfert, vous devez choisir un Identifiant Unique, lequel peut être utilisé à des fins de validation de votre identité, pour l'activation ou la réactivation du Service Digicash, ou pour des fonctionnalités accessoires. Vous vous engagez à informer POST Finance de tout changement relatif à votre Identifiant Unique. Dans le cas où vous changez ou perdez votre Identifiant Unique, vous vous engagez (i) soit à changer les Données de Sécurité associées au Service de transfert, (ii) soit à désactiver la réception de paiements du Service de transfert. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment du Service de transfert en décochant l'option « *transfer* » autorisant la réception des paiements. Si vous n'avez pas décoché cette option, la fonctionnalité de Service de transfert reste activée. Une désactivation de la fonction de réception de paiements du Service de transfert aura pour conséquence la suppression de votre numéro de téléphone ou tout autre type d'Identifiant Unique de la Base de données.

### Service de paiement

Dans le cadre de ce Service, vous devez choisir un Identifiant Unique, lequel peut être utilisé à des fins de validation de votre identité, pour l'activation ou la réactivation du Service de paiement, ou pour des fonctionnalités accessoires. Vous vous engagez à informer POST Finance de tout changement relatif à votre Identifiant Unique.

Des limites d'utilisation hebdomadaires sont définies lors de l'initialisation du Service. Elles peuvent également être modifiées ultérieurement à votre convenance sur votre interface Banque en ligne. POST Finance se réserve le droit de réduire les limites d'utilisation, notamment en cas de suspicion d'utilisation frauduleuse.

Toute exécution d'une Opération de Paiement liée au Compte doit être validée par une procédure de confirmation. Le moment de réception de votre Ordre de Paiement correspond au moment où cet Ordre a été validé au moyen du Code ou de tout autre moyen autorisé. Une Opération de Paiement non validée par vos soins n'est pas exécutée. En configurant l'authentification et l'autorisation de transactions par *Touch ID* sur votre Appareil, vous confirmez que votre identification, légitimation et signature s'effectuent par l'intermédiaire de l'authentification *Touch ID*. L'authentification *Touch ID* équivaut à la saisie du Code et donne accès aux mêmes fonctionnalités.

Vous ne pouvez révoquer un Ordre de Paiement transmis. Toute Opération de Paiement validée est exécutée immédiatement selon les règles du SEPA *Credit Transfer*. En raison des contraintes liées au fonctionnement des systèmes comptables de POST Finance, il est possible que des Opérations de Paiement transmises ne soient pas comptabilisées en temps réel. Les informations fournies lors des consultations du solde du Compte ont une valeur purement indicative et les copies imprimées de ces informations ne sont pas susceptibles d'être utilisées en tant que documents officiels émanant de POST Finance.

Seule la composition du Code permet au système de POST Finance de vérifier votre identification, à défaut de laquelle le Service de paiement ne peut être fourni. Toute opération effectuée conforme aux modalités d'identification énumérées ci-avant est réputée émaner de vous.

Vous acceptez que les enregistrements électroniques de POST Finance ainsi que les enregistrements électroniques de du Fournisseur, quel que soit leur support matériel (papier, microfiches ou autre), constituent la preuve formelle et suffisante que vous avez effectué les Opérations de Paiement.

### Service de transfert

Les Ordres de Paiement validés par vos soins sont irrévocables lorsque le paiement est réalisé en faveur d'un autre client ou utilisateur ayant activé le Service de transfert auprès d'une autre banque proposant le même service de transfert, utilisant l'Application de service de transfert et ayant fourni un Identifiant Unique.

Tout Ordre de Paiement validé par vos soins en faveur d'un Bénéficiaire Non-Inscrit, est révoquable jusqu'à ce que ce dernier active le Service de transfert au moyen de l'Identifiant Unique renseigné par vos soins. Un tel Ordre de Paiement expirera automatiquement, à défaut d'activation endéans un délai de quinze (15) jours suivant la réception du message de notification (par SMS, push, email ou autre moyen).

Un renseignement erroné de l'Identifiant Unique du bénéficiaire par vos soins, entraînant une inexécution ou une mauvaise exécution d'une Opération de Paiement, ne pourra engager la responsabilité de POST Finance.

Sauf convention contraire, la réception de paiements crédités sur des comptes dont l'usage n'est pas réservé à des fins strictement privées, est limitée à vingt paiements ou mille euros par mois calendaire. Au-delà de ces limites, POST Finance se réserve le droit de bloquer à tout moment la fonction de réception de paiements du Service de transfert.

POST Finance se réserve le droit de limiter le nombre d'ordres à des Bénéficiaires Non-Inscrits pour des raisons de sécurité, de prévention contre la fraude ou toute violation de la Loi.

Dans le cas où vous changez ou perdez votre Identifiant Unique, vous vous engagez à (i) changer les Données de Sécurité associées au Service de transfert, ou (ii) désactiver la réception de paiements. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment du Service de transfert en décochant l'option autorisant la réception des paiements, auquel cas votre numéro de téléphone ou tout autre type d'Identifiant Unique seront supprimés de la Base de données.

### Responsabilité

POST Finance ne peut être tenue responsable du niveau de sécurité des procédures, méthodes et moyens de communication externes utilisés ou nécessaires dans le cadre de l'activation de l'authentification *Touch ID*, qui découlent notamment des choix et des implémentations du constructeur de l'Appareil et/ou des logiciels et systèmes d'opération utilisés.

La responsabilité de POST Finance ne peut en aucun cas être engagée dans le cadre de la Base de données, de l'adhésion et de l'utilisation des programmes de fidélité et avantages de type marketing accessoires, qui sont proposés, opérés et gérés sous la seule responsabilité du Fournisseur, de son mandataire ou par les points de vente qui acceptent le moyen de paiement du Service de transfert. Les interruptions de service ou le mauvais fonctionnement des fonctionnalités relatives aux programmes de fidélité ou avantages marketing proposés ne sont pas opposables à POST Finance et ne peuvent engager sa responsabilité. Dans ce cadre, POST Finance reste étrangère à tout litige pouvant survenir entre vous et le Fournisseur, son mandataire et/ou les points de vente concernés.

### Protection de vos Données

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, vos Données Personnelles sont transmises au Fournisseur qui les traite en tant que Responsable du traitement de vos Données Personnelles, conformément aux informations sur son site internet.