

Conditions applicables à l'E-Banking

1. Prestations dans le cadre de l'E-Banking

- 1.1. Les prestations offertes par la Banque Cler SA (ci-après «la banque») dans le cadre de l'E-Banking sont décrites dans les «Informations sur l'E-Banking», qui font partie intégrante des présentes conditions. Les «Informations sur l'E-Banking» peuvent être consultées sur le site Internet de la banque, à la page de connexion à l'E-Banking. La banque se réserve le droit de les modifier en tout temps.
- 1.2. Les ordres boursiers et de paiement ne peuvent pas être exécutés 24 heures sur 24. Les heures d'exécution figurent dans les «Informations sur l'E-Banking».
- 1.3. L'échange de données réglé dans le présent document se réfère aux opérations bancaires dont les fondements sont définis dans des contrats ou conditions séparé(e)s. Dans le domaine d'application des prestations souhaitées par le client dans le cadre de l'E-Banking, les dispositions ci-après prévalent sur les éventuelles dispositions divergentes figurant dans les contrats ou conditions mentionné(e)s.
- 1.4. La prestation relative aux documents électroniques consiste pour la banque à mettre à la disposition du client et/ou de l'utilisateur les justificatifs bancaires pour ses comptes/dépôts sous forme électronique via l'E-Banking. Les instructions d'envoi postal ou de garde existantes sont remplacées, et les extraits de compte/dépôt, avis provenant du trafic des paiements, décomptes du négoce boursier et autres avis/notifications (appelés ci-après «justificatifs bancaires») sont mis à disposition non plus sous forme papier mais uniquement par voie électronique dans le cadre de l'E-Banking de la personne qui utilise la prestation relative aux documents électroniques. Le bouclage de compte et les attestations fiscales continuent à être envoyés par courrier. **La banque remplit ainsi ses obligations de communiquer et de rendre compte vis-à-vis de son client.**

2. Utilisateurs/procédure de connexion/identifiants

- 2.1. L'accès à l'E-Banking est réservé aux personnes qui s'identifient comme utilisateurs au moyen des identifiants valables pour ces prestations, dans le cadre de la procédure de connexion choisie. L'utilisateur est la personne indiquée par le client dans la convention E-Banking pour l'utilisation des prestations (le client lui-même et/ou une personne qui le représente).

- 2.2. L'utilisation de l'E-Banking s'effectue à l'aide des identifiants suivants:
 - a) le numéro d'identification de l'utilisateur attribué par la banque,
 - b) le mot de passe personnel, défini librement par l'utilisateur,
 - et
 - c) un code complémentaire valable une seule fois. Après saisie du numéro d'identification et du mode de passe valide, il est rapidement transmis à l'utilisateur conformément à la procédure de connexion choisie par ce dernier, qui doit l'entrer ou le confirmer. La saisie de ce code n'est pas nécessaire avec certaines procédures de connexion, par ex. en cas d'utilisation d'un logiciel certificat (SoftCert).

Les procédures de connexion proposées par la banque peuvent changer au fil du temps, en fonction de l'évolution de la technique. Elles sont décrites sur le site Internet de l'établissement et, le cas échéant, dans la documentation (spécifique au produit ou autre).

La banque se réserve le droit de remplacer certaines procédures de connexion par de nouvelles ou de les compléter.

- 2.3. Pour la banque, toute personne pouvant s'identifier conformément au point 2.2 est réputée autorisée à utiliser les prestations E-Banking ainsi que d'autres canaux électroniques de l'établissement accessibles uniquement au moyen d'identifiants.

Par conséquent, la banque est habilitée, dans le cadre des opérations et des autorisations définies par le client dans la convention relative à l'E-Banking, indépendamment de la relation juridique avec ce dernier (si la personne autorisée n'est pas le client) et de toute autre inscription au registre du commerce, publication ou réglementation sur les documents de signatures, sans vérification supplémentaire de son autorisation, à laisser cette personne procéder via l'E-Banking à des consultations, des ordres ou des téléchargements de documents électroniques ainsi qu'à utiliser d'autres fonctionnalités des canaux électroniques de la banque auxquelles l'accès n'est possible que via une connexion à l'E-Banking. La banque est également habilitée à recevoir et à exécuter des ordres et des communications contraignantes de sa part.

- 2.4 La banque a le droit de refuser, à tout moment et sans avoir à justifier cette décision, la réalisation de prestations E-Banking et d'exiger que l'utilisateur s'authentifie par un autre moyen (par ex. une signature ou un entretien personnel).
- 2.5 Le client reconnaît sans réserve toutes les transactions comptabilisées entrant dans le cadre des prestations E-Banking convenues qui ont été effectuées par l'utilisateur via l'E-Banking après saisie de ses identifiants. De même, tous les ordres, instructions et communications parvenant à la banque par cette même voie sont réputés rédigés et autorisés par le client, et les documents mis à disposition électroniquement sont considérés comme reçus de façon conforme par l'utilisateur identifié.

3. Obligations de diligence du client/de l'utilisateur

- 3.1 L'utilisateur est tenu de modifier sans délai, à sa réception, le mot de passe initial qui lui a été envoyé par la banque. Il doit également le modifier régulièrement par la suite. Les mots de passe choisis ne doivent pas être composés d'une combinaison de chiffres facile à deviner (numéro de téléphone, date de naissance, plaque d'immatriculation, etc.).
- 3.2 Dès réception de codes d'activation et/ou de vérification pour les prestations E-Banking, l'utilisateur est tenu de procéder à l'activation ou à la vérification sans délai et conformément aux instructions.
- 3.3 L'utilisateur doit faire en sorte que l'ensemble des identifiants soient tenus secrets et qu'ils soient protégés contre tout usage frauduleux par des personnes non autorisées. Le mot de passe ne doit notamment être ni consigné ni enregistré sans protection, de quelque manière que ce soit, sur un appareil (par ex. PC, ordinateur portable, tablette, téléphone portable). Les identifiants ne doivent pas non plus être communiqués à des tiers ni rendus accessibles d'une autre façon. L'utilisateur prend notamment connaissance du fait que la banque ne lui demandera jamais par e-mail de communiquer ses identifiants E-Banking à elle-même ou à tout autre destinataire, que ce soit via un masque de saisie ou d'une autre manière.
- 3.4 Dans la mesure où la banque a satisfait à ses obligations de diligence usuelles, le client endosse les risques résultant de l'utilisation – y compris abusive – de ses identifiants ou de ceux des utilisateurs autorisés.

Tout dommage ou autre préjudice n'étant pas lié à un manquement aux obligations de diligence de la banque et du client ou de l'utilisateur est imputé à la partie qui aurait pu influencer sur la cause de celui-ci. La responsabilité de la banque n'est pas

engagée en cas de dommages ou autres préjudices résultant d'erreurs de transmission, de problèmes techniques ou d'une intervention illicite sur les terminaux ou logiciels de l'utilisateur.

- 3.5 S'il y a lieu de croire que des personnes tierces non autorisées ont eu connaissance de l'un ou de plusieurs identifiants d'un utilisateur autorisé, l'utilisateur doit modifier sans délai les identifiants correspondants. Si ce n'est pas possible, il doit bloquer ou faire bloquer immédiatement l'accès aux prestations correspondantes en se conformant à la procédure décrite sur le site Internet de la banque ou au point 5.1 des présentes conditions.
- 3.6 S'il y a lieu de croire que des personnes tierces non autorisées ont eu accès à l'appareil de l'utilisateur (par ex. en cas de perte ou de vol du terminal), celui-ci doit en outre contacter immédiatement la hotline par téléphone pendant les horaires de support indiqués sur le site Internet de la banque.
- 3.7 L'utilisateur doit vérifier l'exhaustivité et l'exactitude des données qu'il saisit. La responsabilité des données fournies par l'utilisateur est endossée par le client.

4. Exclusion de la responsabilité de la banque et de ses employés

- 4.1 La banque n'assume aucune garantie concernant l'intégralité et l'exactitude des données affichées dans l'E-Banking. En particulier, les indications relatives aux comptes et dépôts (soldes, relevés, transactions, etc.) ainsi que les informations accessibles au public, telles que les cours de la bourse et de change, sont réputées provisoires et sans engagement. Ces données ne sont pas considérées comme des offres fermes, sauf spécification contraire. Seules sont déterminantes les informations figurant dans les relevés et justificatifs de la banque envoyés au client sous forme papier ou par voie électronique.
- 4.2 La banque n'octroie aucun accès technique à ses prestations. Cela relève de la seule responsabilité de l'utilisateur. Ce dernier prend en particulier connaissance du fait que la banque ne distribue pas le logiciel spécifique requis pour l'utilisation de l'E-Banking et ne lui fournit aucune assistance en cas de problème matériel ou logiciel. En conséquence, la banque ne se porte garante ni pour le fournisseur d'accès ni pour un éventuel logiciel nécessaire.
- 4.3 Les échanges de données ont lieu via des réseaux de télécommunication publics ne bénéficiant pas d'une protection spéciale (téléphone, Internet, etc.). La banque décline toute responsabilité en cas de dommages causés au client/à l'utilisateur à la suite de l'utilisation de ces réseaux, notamment d'une erreur de transmission, de défauts tech-

niques, d'interruptions, de pannes du réseau téléphonique ou d'Internet, d'interventions illicites dans les installations du réseau, de surcharges des réseaux, de blocage délibéré des accès électroniques par des tiers, d'interruptions ou d'autres insuffisances de la part des fournisseurs d'accès.

- 4.4 En dépit de toutes les mesures de sécurité, la banque ne peut pas assumer de responsabilité pour le terminal de l'utilisateur, cela étant impossible du point de vue technique (concernant les risques, cf. point 8).
- 4.5 Par ailleurs, la banque décline expressément toute responsabilité concernant les logiciels éventuellement recommandés ou fournis par ses soins (par ex. via un CD, un lien de téléchargement ou une appli), de même que pour les conséquences découlant de la transmission du logiciel par Internet.
- 4.6 Bien qu'elle fasse preuve de toute la diligence requise, la banque n'assume aucune responsabilité quant aux dommages causés par des dérangements ou interruptions, notamment durant le traitement des données dans l'E-Banking (par ex. à la suite d'une intrusion illicite dans le système).
- 4.7 Si elle identifie des risques en matière de sécurité, la banque se réserve le droit d'interrompre à tout moment la fourniture des prestations E-Banking afin de protéger le client/l'utilisateur jusqu'à la résolution du problème. La banque n'est pas responsable du préjudice éventuellement occasionné par cette interruption.
- 4.8 En cas de mauvaise exécution, d'inexécution (à tort) ou d'exécution tardive d'un ordre, la banque ne répond du dommage occasionné qu'à concurrence du montant de la perte d'intérêts (hormis pour les ordres de bourse).

5. Blocage

- 5.1 Le client peut faire bloquer son accès – ou celui d'un utilisateur le représentant – aux prestations E-Banking. Le blocage peut uniquement être demandé aux heures figurant dans les «Informations relatives à l'E-Banking». La banque peut exiger qu'un blocage soit en plus confirmé par écrit. L'utilisateur peut également à tout moment bloquer lui-même l'accès aux prestations E-Banking en tapant trois fois d'affilée un mot de passe ou un code complémentaire erroné (si la procédure de connexion utilisée exige la saisie de ce dernier).
- 5.2 La banque peut exiger du client la formulation par écrit d'une demande d'annulation d'un blocage initié par celui-ci ou par un utilisateur.
- 5.3 De même, la banque est autorisée à tout moment, sans avoir à indiquer ses motivations ni à résilier au préalable la convention E-Banking correspondante, à bloquer l'accès de l'utilisateur à l'une ou à

l'ensemble des prestations, si elle estime qu'une telle décision est justifiée.

6. Dispositions applicables aux procurations

L'habilitation d'un utilisateur à recourir aux prestations E-Banking est valable jusqu'à révocation écrite adressée à la banque par le client. L'annulation ou la modification d'une procuration ou des droits de signature d'un utilisateur mandataire conformément aux documents de signatures déposés à la banque, de même que l'annulation ou la modification des droits de signature d'un utilisateur au registre du commerce, n'entraînent pas automatiquement l'annulation de son autorisation à utiliser l'E-Banking.

Les autorisations octroyées ne s'éteignent pas automatiquement avec le décès du client ou la perte de l'exercice de ses droits civils.

7. Assistant financier

- 7.1 La banque met à la disposition de ses clients un assistant financier. Il s'agit d'une prestation fournie dans le cadre de l'E-Banking et des canaux numériques de la banque qui vise à aider le client à gérer ses finances personnelles.
- 7.2 L'assistant financier classe automatiquement dans différentes catégories les transactions de compte et – si le client a accordé son consentement explicite dans le cadre de l'E-Banking ou des canaux numériques de la banque) – les transactions par carte de crédit ainsi que les données saisies. Le client peut à tout moment modifier cette affectation.
- 7.3 La confidentialité des données du client est garantie en permanence. Aucune information pouvant permettre d'identifier une personne précise n'est transmise à des tiers.
- 7.4 Le client peut à tout moment désactiver l'assistant financier dans les paramètres ou révoquer son consentement à l'exploitation des données relatives à sa carte de crédit. La banque est libre d'interrompre temporairement la fourniture de cette prestation ou d'y mettre un terme.

8. Sécurité de l'E-Banking

- 8.1 Par ailleurs, le client prend connaissance du fait que les données sont transportées via Internet, un réseau ouvert et accessible à tous. Il arrive donc régulièrement que des données franchissent les frontières de façon incontrôlée, même si l'émetteur et le destinataire se trouvent tous les deux en Suisse. Bien que les paquets de données soient transmis sous forme cryptée, l'identité de l'émetteur et du destinataire n'est pas codée et peut être consultée par des tiers. Il est donc possible pour une tierce personne d'en déduire l'existence d'une relation bancaire.

8.2 La sécurité a particulièrement retenu l'attention des concepteurs de l'E-Banking. Pour garantir la sécurité du client/de l'utilisateur, un système cryptographique de sécurité à plusieurs niveaux a été mis au point. Le standard très élevé de ce système rend tout décryptage des données confidentielles impossible. Le cryptage des données permet en principe de prévenir tout accès non autorisé à des informations confidentielles relatives à un client. Cependant, malgré l'excellence des techniques et des mesures de sécurité qu'elles autorisent, ni la banque ni le client/l'utilisateur ne peuvent avoir la certitude absolue d'être à l'abri de personnes malintentionnées. Le client/l'utilisateur prend connaissance du fait que le point faible de l'accès à l'E-Banking est son propre appareil. L'actualisation régulière (mises à jour) des logiciels (par ex. système d'exploitation) de l'appareil est du ressort de l'utilisateur.

8.3 Le client/l'utilisateur prend en particulier note des risques suivants:

- Une connaissance lacunaire du système et l'insuffisance des mesures de sécurité peuvent faciliter un accès non autorisé (par ex. mémorisation non protégée des données sur le disque dur, transfert de fichiers, réverbération de l'écran, etc.). Il incombe au client/à l'utilisateur de s'informer en détail sur les mesures de sécurité requises.
- N'importe quel fournisseur d'accès peut établir un profil spécifique à une personne, ce qui signifie qu'il a la possibilité de retracer l'ensemble des contacts de l'utilisateur.
- Il est tout à fait possible qu'un tiers se fraie un passage jusqu'à l'appareil de l'utilisateur lorsque celui-ci utilise Internet (par l'intermédiaire d'une application Java ou d'ActiveX, par ex.).
- La propagation via Internet de logiciels malveillants (virus informatiques, par ex.) constitue un danger permanent et peut survenir dès que l'appareil de l'utilisateur entre en contact avec d'autres systèmes, par le biais de réseaux informatiques ou d'autres supports de données.
- L'utilisateur ne doit installer que des logiciels émanant de sources sûres.
- Modifier le système d'exploitation de l'appareil de l'utilisateur (par ex. jailbreak ou rootage) peut faciliter un accès non autorisé.

9. Restrictions à l'importation et à l'exportation

9.1 Le client/l'utilisateur prend connaissance du fait que l'utilisation de l'E-Banking depuis l'étranger peut aller, le cas échéant, à l'encontre de certaines réglementations du droit étranger. Le client/l'utilisateur est tenu de s'en informer. La banque décline toute responsabilité à ce propos.

9.2 Le client/l'utilisateur prend connaissance du fait que des algorithmes de cryptage peuvent être soumis à des restrictions en matière d'importation et d'exportation et, partant, qu'il est susceptible d'enfreindre ces dispositions en utilisant les prestations E-Banking à l'étranger ou depuis l'étranger.

10. Données sur le client et marketing

Le client/l'utilisateur déclare accepter que la banque traite les données client/utilisateur contenues dans l'E-Banking à des fins internes de marketing. De plus amples informations sur la gestion des données client sont disponibles dans les Conditions générales ainsi que dans la déclaration de protection des données de la banque, qui peut être consultée sur www.cler.ch/protection-des-donnees.

11. Résiliation du contrat

Les conventions E-Banking peuvent être résiliées à tout moment par écrit par le client et la banque. Cette dernière est libre de résilier des conventions E-Banking existantes – et donc d'annuler l'accès aux prestations E-Banking – sans préavis ni information du client si, un an après la conclusion de la convention, ce dernier ne l'a jamais utilisé, ou s'il ne l'a pas fait durant plus d'une année.

12. Réserve quant à des dispositions légales particulières

Toute disposition – légale ou autre – régissant l'exploitation et l'utilisation d'Internet reste réservée et s'applique également, dès son entrée en vigueur, aux conventions E-Banking existantes.

13. Conditions générales

13.1 Les Conditions générales de la banque s'appliquent également à l'utilisation des prestations de l'établissement dans le cadre de l'E-Banking.

14. Nullité partielle

Le fait qu'une ou plusieurs des dispositions des présentes conditions soient considérées comme nulles, non valables juridiquement ou inapplicables n'affecte en rien la validité des autres composantes du contrat.

15. Modification des conditions applicables à l'E-Banking

La banque peut modifier les conditions et l'offre de l'E-Banking à tout moment. Elle en informe le client/l'utilisateur de façon appropriée. Si, dans un délai d'un mois après réception de la notification, le client ne fait pas opposition aux modifications des conditions et/ou des prestations, celles-ci sont réputées acceptées.

16. Mobile Banking

Les présentes conditions applicables à l'E-Banking sont également valables pour la prestation qu'est le Mobile Banking. Les éventuelles divergences sont détaillées dans les «Informations sur l'E-Banking».

État: janvier 2020