

Dispositions régissant les services électroniques («e-services»)

1. L'offre de prestations

1.1 Les services électroniques sont des prestations de services bancaires électroniques («e-banking») de la bank zweiplus sa (dénommée ci-dessous la «Banque»).

1.2 L'offre actuelle des prestations ainsi que la structure actuelle des frais pour les services électroniques, de même que leurs extensions ou leurs modifications, sont décrites sur le site Internet de la Banque ou seront communiquées au client/à la cliente (dénommé/e ci-après «le client») sous une autre forme. Le conseiller ou la conseillère à la clientèle de la Banque se tient volontiers à disposition pour fournir d'autres informations au client et répondre à ses questions. Il en va de même pour les questions se rapportant aux instruments de placement et à la gestion de fortune.

2. Accès aux services électroniques

2.1 L'accès technique du client ou de son mandataire aux services électroniques a lieu au moyen d'un fournisseur qu'il choisit lui-même et plus spécialement via Internet au moyen d'un logiciel acquis auprès de tiers par le client ou par son mandataire.

2.2 L'accès aux services électroniques se déroule au travers de quatre étapes de sécurité grâce à une auto-légitimation.

Obtient l'accès aux prestations de services celui qui – lors de chaque utilisation – s'est à chaque fois légitimé en introduisant les paramètres de légitimation suivants:

- l'identification de l'utilisateur («User ID») attribuée par la Banque au client ou à son mandataire (1^{re} étape de sécurité);
- le mot de passe attribué par la Banque au client ou à son mandataire (2^e étape de sécurité).

Pour les étapes de sécurité 3 et 4, la Banque offre deux alternatives :

Autorisation avec ActiveCard

- Le client, respectivement son mandataire, reçoit un code NIP pour l'ActiveCard; celle-ci peut être utilisée moyennant l'introduction du code NIP (3^e étape de sécurité).
- ActiveCard: introduction du numéro de trans-action, lequel est généré à nouveau toutes les minutes (4^e étape de sécurité).

Autorisation au moyen d'une connexion par téléphone portable (M-Login)

- Le client communique son numéro de téléphone portable à la Banque (3^e étape de sécurité).
- La Banque fait parvenir par SMS un M-Login au client (4^e étape de sécurité).

2.3 Le client, respectivement son mandataire, est tenu de modifier le premier mot de passe qu'il a obtenu immédiatement après l'avoir reçu de la Banque et de le modifier aussi par la suite à intervalles réguliers.

2.4 Celui qui se légitime selon le ch. 2.2 (autolégitimation) est réputé vis-à-vis de la Banque comme étant la personne habilitée à utiliser les services électroniques. La Banque est en droit de le laisser interroger et de disposer des comptes/des dépôts choisis et compris dans la convention portant sur les services électroniques

(y compris les transactions boursières et les opérations de paiement électroniques), et elle est habilitée à réceptionner ses ordres et ses communications (pour le courrier électronique, voir le ch. 10.1/pour les messages via la boîte aux lettres e-services, voir le ch. 10.2). Ceci vaut sans autre vérification de sa légitimation et indépendamment des rapports juridiques internes entre le client et son mandataire, mais aussi sans égard à des inscriptions divergentes au Registre du commerce, dans des publications ou dans des réglementations portant sur les documents de signatures de la Banque. De même, et s'agissant de sociétés possédant un ou plusieurs jeux de paramètres de légitimation, la Banque n'examine pas la question de la légitimation interne à la société. Une convention avec la Banque aux termes de laquelle l'accès aux services électroniques n'est possible que moyennant la légitimation collective de deux ou plusieurs utilisateurs est exclue (p.ex. «signature double»). A ce propos, et afin de protéger le client, la Banque a le droit, en tout temps et sans indication des motifs, de refuser de donner des renseignements ou d'accepter et d'exécuter des instructions, des ordres et des communications lors de l'utilisation des services électroniques. Elle peut exiger que le client ou son mandataire se légitime sous une autre forme (par

leur signature ou lors d'une entrevue personnelle).

2.5 Le client reconnaît sans réserve toutes les transactions qui ont été comptabilisées sur les comptes/dépôts choisis dans la convention portant sur les services électroniques dans la mesure où celles-ci ont été opérées avec les paramètres de légitimation du client ou de son mandataire. Il en va de même de toutes les instructions, tous les ordres et toutes les communications qui parviennent à la Banque lors de l'utilisation des services électroniques comme étant rédigés et autorisés par le client ou par son mandataire.

2.6 La Banque est libre d'introduire des systèmes de sécurité ou des éléments de légitimation supplémentaires pour l'utilisation d'un ou de plusieurs services électroniques.

3. Ordres boursiers (négoce) (uniquement pour les clients directs de la bank zweiplus sa)

3.1 Le client, respectivement son mandataire, prend connaissance du fait que le traitement de ses ordres boursiers passés en utilisant les services électroniques n'a, en partie, pas lieu directement ou 24 heures sur 24, mais dépend notamment des jours et des heures de négoce de la place boursière correspondante ou de la réglementation concernant les jours fériés ou les horaires de travail des agences chargées de la tenue des comptes ou des offices auxquels incombe le traitement des ordres. En outre, le client, respectivement son mandataire, prend connaissance du fait qu'en cas de problèmes, le département Négoce de la Banque peut apporter son soutien uniquement pendant les heures d'ouverture habituelles de la Banque aux jours de négoce de la Bourse suisse (SWX).

3.2 La Banque est libre de choisir quelles places boursières et valeurs mobilières peuvent être proposées au client ou à son mandataire dans le cadre des prestations de négoce par services électroniques.

3.3 La Banque n'assume aucune responsabilité pour les ordres boursiers inexécutés ou qui ont été exécutés avec un délai et pour les dommages qui en découlent (notamment en raison de pertes sur cours) dans la mesure où elle a fait preuve de la

Dispositions régissant les services électroniques («e-services»)

diligence habituelle. La Banque ne répond qu'en cas d'une faute grave.

3.4 Si le client, respectivement son mandataire, passe des ordres boursiers, il reconnaît ce faisant que les normes topiques (loi sur les Bourses, ordonnance sur les Bourses, règlements, usages, etc.) lui sont applicables et il s'engage à les observer.

3.5 La Banque est habilitée à refuser ou à annuler des ordres boursiers du client ou de son mandataire dans la mesure où ils ne respectent pas les normes topiques (loi sur les Bourses, ordonnance sur les Bourses, règlements, usages, etc.). De plus, la Banque est habilitée à refuser ou à annuler des ordres boursiers du client ou de son mandataire dans la mesure où le compte du client concerné n'est pas suffisamment alimenté ou si l'exécution d'un ordre boursier va à l'encontre d'une éventuelle mise en gage ou d'un blocage des valeurs patrimoniales.

3.6 Le client, respectivement son mandataire, est renvoyé aux brochures en vigueur «Risques particuliers dans le commerce de titres» ainsi qu'aux informations sur les risques contenus dans les services électroniques qui font partie intégrante des présentes dispositions et doivent être consultées par le client, respectivement par son mandataire. Le client, respectivement son mandataire, certifie connaître les usages et pratiques inhérents aux opérations boursières, en particulier les structures et risques des différents types de transactions.

3.7 Le client, respectivement son mandataire, est averti qu'une exécution partielle des ordres de Bourse peut occasionner une majoration des taxes boursières et des commissions (p.ex. en raison de l'application d'un tarif minimal).

3.8 Le client, respectivement son mandataire, prend acte du fait que la Banque ne dispense pas de conseil personnalisé concernant l'ensemble des transactions sur les titres.

4. Trafic des paiements / signature de transactions

4.1 Trafic des paiements

La Banque est en droit de refuser des ordres de paiement transmis par des services électroniques (p. ex. si le solde du compte à débiter est insuffi-

sant ou si la limite de crédit convenue est dépassée). Elle décline toute responsabilité pour la non-exécution ou l'exécution tardive d'ordres de paiement ainsi que pour tout dommage dès lors qu'elle a agi avec tout le soin requis. Elle répond uniquement en cas de faute grave.

Le client prend note du fait que l'annulation d'un ordre de paiement autorisé via les services électroniques est limitée. La Banque est habilitée à facturer des frais séparés pour les opérations de paiement proposées via les services électroniques. Les opérations de paiement proposées via les services électroniques ne sont pas accessibles aux gestionnaires tiers.

4.2 Signature de transactions

La Banque est autorisée à introduire la signature de transactions pour l'autorisation d'ordres de paiement comme élément de sécurité supplémentaire pour le trafic des paiements. Dans le cadre de la procédure d'autorisation, le client ou le mandataire est informé par SMS du contenu d'un ordre de paiement et invité à confirmer l'exécution de celui-ci à l'aide d'un code de confirmation transmis. La Banque peut fixer librement le moment de l'introduction de la signature de transactions. Elle définit librement les règles d'utilisation de celle-ci. Elle est notamment habilitée à rendre obligatoire la signature de transactions pour certains ordres de paiement et peut autoriser le client ou le mandataire à modifier certaines règles d'utilisation de la signature de transactions. Le client répond intégralement de tout dommage consécutif aux modifications que lui ou son mandataire apporte aux règles d'utilisation. La Banque est autorisée à facturer des frais séparément pour la signature de transactions proposée via les services électroniques.

5. Envoi électronique de justificatifs bancaires

5.1 La Banque se réserve le droit, à l'avenir, de mettre à disposition du client et, à sa libre appréciation en même temps ou à une date ultérieure, également à la disposition de ses mandataires, des justificatifs bancaires par voie électronique exclusi-

vement ou en complément aux envois postaux réguliers. Si cette prestation est mise à disposition ou est utilisée à l'avenir, les conditions suivantes seront applicables.

5.2 Dès lors que le service d'établissement électronique exclusivement de justificatifs bancaires sera disponible, la Banque en avertira le client par écrit, par voie électronique ou de toute autre manière qu'elle jugera appropriée en lui indiquant comment il peut recourir à ce nouveau service.

5.3 Dans le cadre de l'établissement électronique de justificatifs bancaires, la Banque adressera au client et à ses mandataires certains justificatifs bancaires sous la forme électronique dans la boîte aux lettres e-services du client et de ses mandataires, et non pas sur papier, pour toutes les relations de compte et de dépôt concernées par la convention portant sur les services électroniques. Le client prend acte du fait que tous les utilisateurs e-services (y compris les mandataires) autorisés au titre des dépôts et comptes mentionnés ci-dessus peuvent obtenir l'accès aux justificatifs bancaires électroniques. Une liste de toutes les catégories de justificatifs bancaires mis à disposition par la Banque sous la forme électronique via e-services peut être demandée à votre conseiller ou conseillère. La Banque se réserve expressément le droit d'envoyer à l'avenir sous la forme électronique les justificatifs qui sont encore envoyés sur papier aujourd'hui.

5.4 Le client reconnaît expressément par la présente que la Banque remplit ses obligations de communiquer et de rendre compte en envoyant électroniquement les justificatifs bancaires dans ses messages e-services.

5.5 Les justificatifs bancaires sont envoyés électroniquement en format PDF (sous réserve de toute modification). Le client est responsable de l'installation du logiciel requis pour la consultation des justificatifs.

5.6 Même s'ils sont aussi envoyés ultérieurement par courrier, les justificatifs bancaires déjà adressés électroniquement sont considérés, au sens des Conditions générales de la Banque, comme envoyés au client au moment où ils sont mis à disposition au sein d'e-services et où ils sont

Dispositions régissant les services électroniques («e-services»)

donc consultables par le client et ses mandataires. Cette disposition s'applique également lorsque le client lui-même n'a pas accès à e-services et n'a donc pas connaissance des justificatifs bancaires envoyés par voie électronique ou lorsque le client et son mandataire ne consultent pas ou ne peuvent pas consulter les justificatifs bancaires mis à disposition électroniquement. Les délais de contestation prévus par le ch. 5 des Conditions générales de la Banque commencent à courir à compter de l'envoi électronique.

5.7 La Banque décline toute responsabilité quant aux dommages résultant d'une consultation tardive des justificatifs bancaires mis à disposition au format électronique. Cette disposition s'applique en particulier à la notification des débits LSV avec droit de contestation.

5.8 Les justificatifs bancaires électroniques peuvent être consultés au sein d'e-services pendant au moins six mois. Ils sont ensuite effacés. Ils sont supprimés, sans tenir compte des délais mentionnés ci-dessus, lors de la clôture de la relation de compte et/ou de dépôt pour laquelle l'envoi électronique des justificatifs est prévu, ou lors de la résiliation de la convention portant sur les services électroniques. Il incombe au client et à son mandataire de consulter et de sauvegarder préalablement les justificatifs en cas de besoin. La Banque décline toute responsabilité liée aux dommages résultant de la suppression des justificatifs.

5.9 En cas de besoin, les justificatifs bancaires mis à disposition au format électronique peuvent être demandés ultérieurement sur papier contre paiement d'une taxe.

5.10 La Banque est autorisée, sans donner de raisons, à adresser les justificatifs bancaires pour lesquels un envoi électronique est prévu exclusivement ou également sur papier à la dernière adresse du client connue de la Banque lorsque des raisons matérielles justifient à ses yeux une telle mesure (à des fins, avant tout, de protection du client). La Banque décline toute responsabilité liée aux dommages résultant d'un tel envoi par courrier.

5.11 Les justificatifs bancaires électroniques sont envoyés à la même fréquence que lorsqu'ils étaient

adressés par courrier. Ils ne peuvent être modifiés au sein des services électroniques.

5.12 La Banque ne peut garantir que les justificatifs bancaires consultés sous la forme électronique, puis imprimés, rempliront les exigences de preuve dans le cadre de procédures juridiques ou administratives quelconques (p.ex. procédure de détermination de l'impôt).

5.13 La signature du contrat pour l'envoi sous la forme électronique exclusivement annule les instructions d'envoi et de conservation relatives aux justificatifs bancaires concernés. Cette disposition s'applique également aux instructions d'envoi et de conservation concernant des tierces parties qui n'ont pas accès aux justificatifs bancaires mis à disposition sous la forme électronique par l'intermédiaire des services électroniques. S'il transmet ultérieurement des instructions d'envoi et de conservation, le client donne son accord pour que le présent mandat d'établissement électronique de justificatifs bancaires exclusivement soit automatiquement annulé.

5.14 L'établissement électronique de justificatifs bancaires (exclusivement ou parallèle à un envoi postal régulier) peut être résilié par écrit en tout temps, sans raisons, par le client et la Banque. La résiliation s'appliquera également à l'envoi à tous les mandataires. A compter de la résiliation de l'établissement exclusivement électronique et sauf instruction contraire, tous les justificatifs bancaires seront envoyés au client uniquement à la dernière adresse privée qu'il a communiquée à la Banque.

6. Devoir de diligence du client, respectivement de son mandataire

6.1 Le client et son mandataire sont tenus de garder secrets tous les paramètres de légitimation (voir ch. 2.2) et de les protéger contre un usage abusif de la part de personnes sans droit. Après sa modification, le mot de passe ne doit en particulier pas être affiché ou apparaître sans protection sur le terminal du client ou de son mandataire. Par ailleurs, le mot de passe, l'identification de l'utilisateur et d'autres paramètres de légitimation ne doivent pas être des codes faciles à découvrir (p.ex. pas

de date de naissance, de numéro de téléphone, etc.). Les paramètres de légitimation doivent être conservés séparément les uns des autres. Le client supporte tous les risques découlant de la divulgation ou de l'utilisation (y compris celle qui est abusive ou illicite) de ses paramètres de légitimation ou de ceux de son mandataire. Toute responsabilité de la Banque à cet égard est exclue.

6.2 L'obligation de garder secrets les paramètres de légitimation concerne séparément chacun des mandataires. Le client est donc responsable des dommages qui naîtraient de l'abus par l'un de ses mandataires des paramètres de légitimation d'un autre mandataire.

6.3 S'il est à craindre que des personnes tierces dépourvues de droits aient connaissance d'un paramètre de légitimation du client ou de l'un de ses mandataires, ce paramètre de légitimation doit être changé, la Banque doit en être informée immédiatement et il convient de bloquer soi-même l'accès aux services électroniques ou de demander à la Banque de procéder à ce blocage (voir ch. 9).

6.4 Une perte de la carte (ActivCard) doit être immédiatement annoncée à la Banque par le client ou par son mandataire. Par ailleurs, le client ou son mandataire doivent faire procéder à un blocage dès que possible selon le ch. 9.2. Les ordres d'établir des cartes de remplacement, y compris celles en faveur de mandataires, ne peuvent être passés à la Banque que par le client, mais non par des mandataires.

6.5 Le client, respectivement son mandataire, doit annoncer immédiatement la perte de son téléphone portable à la Banque. L'abonnement du téléphone portable doit être bloqué aussitôt.

6.6 Le client, respectivement son mandataire, doit contrôler le caractère complet et exact de toutes les données qu'il fournit et confirmer leur intégralité et leur justesse dans le système des services électroniques. Jusqu'à la confirmation du système des services électroniques de la Banque, la responsabilité du client ou de son mandataire portant sur les données envoyées incombe au client.

6.7 Le client, respectivement son mandataire, doit minimiser, par la mise en œuvre de mesures de protec-

Dispositions régissant les services électroniques («e-services»)

tion adéquates (notamment par des programmes antivirus tenus à jour, un firewall fiable, un niveau de sécurité élevé du navigateur Internet ainsi que par un système informatique muni d'un correctif de sécurité à jour), les risques de sécurité qui découlent de l'utilisation d'Internet (p.ex. virus, accès non autorisé de tiers, etc.).

6.8 Si le client ou son mandataire a transmis à la Banque un ordre par voie électronique (p.ex. ordre de paiement, ordre de Bourse, etc.) et si le client ou son mandataire détermine, une fois l'ordre transmis, que ce dernier n'est pas exécuté par la Banque ou qu'il n'est pas exécuté correctement par cette dernière, le client ou son mandataire est tenu d'adresser immédiatement une réclamation correspondante à la Banque.

7. Etendue de la responsabilité de la Banque et de ses employés (désignés ci-dessous par la «Banque»)

7.1 La Banque n'assume en aucune manière une quelconque garantie portant sur l'exactitude et le caractère complet des données qu'elle transmet via les services électroniques. En particulier, les indications relatives aux comptes et aux dépôts (soldes, extraits, transactions, etc.) ainsi que les informations accessibles de manière générale tels que les cours boursiers et cours des devises n'engagent pas la Banque. Les données des services électroniques ne constituent pas des offres qui engagent la Banque, sauf s'il est expressément spécifié que tel est le cas.

7.2 La Banque n'assume aucune responsabilité pour les ordres inexécutés ou non exécutés en temps utile et pour le dommage qui en résulte, sauf si une faute grave peut lui être imputée.

7.3 La responsabilité de la Banque est exclue pour des dommages causés au client ou à son mandataire du fait de l'inexécution de leurs obligations contractuelles envers des tiers. Il en va de même pour les dommages directs, indirects et consécutifs, tels que la perte de bénéfice ou des prétentions de tiers.

7.4 Les services électroniques sont fournis via un réseau ouvert appelé Internet qui fait appel à des équipes

de télécommunications publics et non spécialement protégés. La Banque exclut sa responsabilité pour des dommages découlant de l'utilisation d'Internet. La Banque ne répond en particulier pas de dommages causés au client ou à son mandataire suite à des erreurs de transmission, des défauts techniques, des perturbations, des interventions illicites sur les installations du réseau, de la surcharge du réseau, de la paralysie malveillante des accès électroniques par des tiers, des pannes d'Internet, des interruptions ou d'autres dérangements encourus par l'exploitant du réseau qui rendent ce dernier inaccessible.

7.5 La Banque ne répond pas des conséquences de perturbations et d'interruptions, notamment dans le traitement et dans l'exploitation des services électroniques de la Banque (p.ex. causées par des interventions illicites dans le système de la Banque), sauf si une faute grave peut être imputée à la Banque.

7.6 Par ailleurs, la Banque exclut expressément toute responsabilité pour les logiciels qu'elle aurait éventuellement livrés (p. ex. sur clé USB, CD ou par téléchargement) ainsi que pour les conséquences qui en découleraient à l'occasion du transport et pendant le transport des logiciels via le réseau (p.ex. Internet).

7.7 Lors de la constatation de risques affectant la sécurité et afin de protéger le client, la Banque se réserve en tout temps le droit d'interrompre les prestations de services lors de l'utilisation des services électroniques, et ceci jusqu'à la suppression des risques précités. De même, la Banque est autorisée à interrompre les différentes prestations de services en cas de travaux d'entretien. La Banque n'assume aucune responsabilité pour les dommages qui résulteraient de telles interruptions.

7.8 En cas de faute légère, la Banque n'assume aucune responsabilité pour des dommages causés par ses travailleurs ou par ses auxiliaires dans l'accomplissement de ses tâches.

7.9 Afin d'optimiser son offre de services électroniques, la Banque est autorisée à faire appel à des spécialistes. Dans ce contexte, elle ne répond que sur la base de la diligence requise

lors du choix et de l'instruction de tels tiers qui sont par ailleurs soumis au secret bancaire suisse.

7.10 La Banque n'assume aucune responsabilité pour le terminal du client ou de son mandataire, pour l'accès technique aux services électroniques ainsi que pour les logiciels nécessaires à cet effet. Le client ou son mandataire prennent en particulier connaissance du fait que la Banque ne diffuse pas les logiciels nécessaires à l'utilisation des services électroniques.

8. Sécurité

8.1 Afin de protéger le client, il a été développé un système de sécurité en plusieurs étapes qui, notamment, répond à une procédure de verrouillage correspondant aux normes en vigueur dans les banques. Comme dans tous les domaines, une sécurité absolue ne peut toutefois être garantie: l'ordinateur du client ou de son mandataire, les calculateurs du fournisseur et les réseaux publics sont des composants du système de services électroniques et ils peuvent devenir des points faibles du système, puisqu'ils se trouvent en dehors du contrôle de la Banque.

8.2 Le client et son éventuel mandataire prennent connaissance des risques ci-après décrits pour lesquels la Banque ne peut assumer aucune responsabilité:

- des connaissances insuffisantes du système de la part du client ou de son mandataire ainsi que des mesures de sécurité insuffisantes au niveau du terminal du client ou de son mandataire peuvent faciliter l'accès à une personne dépourvue de droits (p.ex. insuffisances de la protection des données enregistrées sur le disque dur, transfert de fichiers, rayonnement de l'écran, etc.). Il incombe au client ou à son mandataire de se renseigner avec précision sur les mesures de sécurité nécessaires;
- la mise en place d'un contrôle du trafic du client par l'exploitant du réseau (p.ex. fournisseur Internet) ne peut exclure personne, c'est-à-dire que celui-ci a la possibilité de savoir quand le client, respectivement son mandataire (ci-inclus les gérants de fortune) est entré en contact avec qui;

Dispositions régissant les services électroniques («e-services»)

- il existe le risque que – pendant l'utilisation des services électroniques – un tiers parvienne à se ménager un accès au terminal du client ou à celui de son mandataire (p.ex. application Java ou ActiveX);
- il existe un risque latent que – lors de l'utilisation d'un réseau (p.ex. Internet) – des virus ou autres programmes nuisibles (p.ex. cheval de Troie ou spyware) se propagent sur le terminal lorsque ce dernier est connecté à Internet. Des scanners tenus à jour protégeant des virus, un firewall fiable, un niveau de sécurité élevé du navigateur Internet ainsi qu'un système informatique muni d'un correctif de sécurité à jour peuvent aider le client ou son mandataire à prendre des mesures de sécurité adéquates;
- il est important que le client ou son mandataire ne travaillent que sur des logiciels dont la provenance est absolument digne de confiance;
- il ne peut être garanti qu'Internet soit prêt à fonctionner. Il est en particulier possible que des erreurs de transmission, des défauts techniques, des perturbations, des interventions illicites sur les installations du réseau, une surcharge du réseau, des paralysies malveillantes des accès électroniques par des tiers, des interruptions ou d'autres dérangements encourus par l'exploitant du réseau rendent ce dernier inaccessible;
- pendant l'utilisation des services électroniques par le client ou par son mandataire, les données appelées (p.ex. données du client telles qu'aperçus du compte/du dépôt) seront automatiquement stockées provisoirement sur le terminal du client ou de son mandataire par le logiciel de balayage du client ou de son mandataire (fichiers temporaires Internet/cache). Simultanément, le logiciel de balayage du client ou de son mandataire enregistre toutes les adresses Internet qu'ils ont appelées (déroulement/histoire). Ceci peut permettre à une personne qui se procure un accès au terminal du client ou de son mandataire de consulter les données du client et d'en tirer des conclusions sur l'existence d'une relation bancaire. C'est la raison pour laquelle la Banque recommande de vider cache et histoire après chaque

utilisation des services électroniques et de redémarrer le navigateur Internet avant chaque utilisation des services électroniques;

- les données du client exportées ou les documents bancaires électroniques enregistrés dans d'autres programmes (p.ex. Excel, Word, etc.) depuis e-services par le client ou son mandataire sont enregistrés dans le terminal sans protection si le client ou son mandataire ne prennent pas de mesures supplémentaires. Cela peut permettre à une personne qui se procure un accès au terminal du client ou de son mandataire de consulter les données du client d'en tirer des conclusions sur l'existence d'une relation bancaire.

8.3 Lors de l'utilisation des services électroniques, des cookies (chaîne d'information envoyée par un site Internet et enregistrée sur l'ordinateur de l'utilisateur) sont temporairement enregistrés ou consultés sur l'ordinateur du client ou du mandataire. Ils permettent à la Banque de mettre à disposition du client ou du mandataire des raccourcis de navigation qui leur seront très utiles. Les cookies utilisés par la Banque ne contiennent qu'un minimum d'informations. Une modification des paramètres du navigateur Internet permet d'éviter que des cookies ne soient installés sur un ordinateur. En fonction des paramètres du navigateur sélectionnés, il peut arriver que les cookies bloqués réduisent les fonctions des services électroniques ou en empêchent l'accès. La Banque décline toute responsabilité liée à de telles limitations.

9. Blocage

9.1 Le client peut faire bloquer son accès ou l'accès de son mandataire aux services électroniques de la Banque, ou encore le seul accès du mandataire. Le blocage peut être demandé uniquement pendant les heures de bureau ordinaires et seulement auprès de l'agence de la Banque. Il doit être confirmé sans délai par écrit à la Banque.

9.2 De plus, le client ou son mandataire peuvent aussi bloquer eux-mêmes leur propre accès aux services électroniques au sein de ces derniers.

9.3 Sur demande du client adressée à l'agence de la Banque, les blocages peuvent être à nouveau levés. La demande doit être faite ou confirmée par écrit. Les mandataires ne peuvent faire lever que les blocages à leur propre accès qu'ils ont eux-mêmes demandés.

9.4 La Banque est habilitée à bloquer l'accès du client et/ou de l'un ou de tous ses mandataires à l'une ou à toutes les prestations de services; ce blocage peut intervenir en tout temps, sans dénonciation préalable et sans indication des motifs lorsque, de l'avis de la Banque, il apparaît comme indiqué pour des motifs objectivement fondés (avant tout pour protéger le client). La Banque décline toute responsabilité liée aux dommages résultant d'un tel blocage.

10. Secret bancaire

10.1 Généralités

Il est ici expressément rappelé que le secret bancaire suisse se rapporte uniquement aux données situées en Suisse.

10.2 Le secret bancaire et les services électroniques

Le client prend connaissance du fait que les données sont notamment transportées via un réseau public ouvert accessible à tous (Internet). Cette disposition s'applique également aux données transmises par courrier électronique et par SMS. Les données sont donc régulièrement transmises sans contrôle de manière transfrontalière. Ceci peut également s'appliquer à un transfert de données dont l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse.

Il est vrai que chacune des données, à l'exception de celles transmises par courrier électronique et par SMS, sera transmise sous une forme codée. Il est cependant toujours possible d'identifier l'expéditeur et le destinataire. Ces informations peuvent être lues par un tiers qui peut donc en déduire l'existence d'une relation bancaire. Ceci s'applique également à un gérant de fortune externe, non pas en ce qui concerne la relation bancaire des clients dont il assume la gestion de la fortune s'il ne s'agit pas de sa propre relation bancaire, mais dans la mesure où il utilise son propre terminal.

Dispositions régissant les services électroniques («e-services»)

11. Courrier électronique («e-mail») et SMS/messages

11.1 Courriers électroniques et SMS

La transmission de courriers électroniques et de SMS par l'intermédiaire de réseaux publics (p.ex. Internet) a lieu sous forme non codée et peut être interceptée, lue et modifiée par des tiers. Cela s'applique également aux courriers électroniques et aux SMS qui sont utilisés lorsqu'il est fait usage des services électroniques de la Banque. Sous réserve de conventions séparées, les communications et les ordres passés à la Banque par courrier électronique et par SMS n'engagent pas cette dernière pour des motifs de sécurité. La Banque ne répond en aucune manière des dommages qui pourraient découler de l'utilisation d'un courrier électronique ou d'un SMS. Bien que la Banque propose les services SMS en général gratuitement, l'opérateur de téléphonie mobile du client ou de son mandataire peut lui facturer des frais pour la réception de messages SMS. En aucun cas ces frais ne peuvent être mis à la charge de la Banque.

La Banque peut toutefois facturer à tout moment des frais séparés pour des services SMS et e-mail particuliers.

La Banque est autorisée mais pas obligée à répondre aux courriers électroniques du client et de son mandataire par courrier électronique.

La Banque ne peut garantir que les informations et les avis que le client ou son mandataire ont souhaité recevoir par courrier électronique ou par SMS parviendront au client ou à son mandataire, et ce en temps voulu.

La passation d'ordres de paiement par courrier électronique et par SMS est exclue. La Banque ne répond en aucune manière des dommages qui pourraient découler de l'inexécution de tels ordres de paiement.

11.2 Messages reçus via la boîte aux lettres e-services

Outre les communications par courrier électronique, une boîte aux lettres

permettant de recevoir des messages de la Banque et d'adresser des messages à cette dernière est mise à la disposition de chaque utilisateur des services électroniques. Ces messages sont transmis sous forme codée. L'envoi et l'accès à ces messages présupposent une légitimation réussie de l'utilisateur au moyen des outils de légitimation des services électroniques.

Les messages adressés par la Banque au client ou à son mandataire sont considérés comme reçus dès lors qu'ils peuvent être consultés dans la boîte aux lettres. Le client et son mandataire sont responsables de la consultation en temps voulu des messages qui leur sont adressés. Le client et son mandataire peuvent demander à être informés de l'arrivée d'un nouveau message par courrier électronique ou par SMS. Cette information est transmise sous forme non codée via des réseaux publics et n'offre donc aucune protection de la confidentialité. La Banque ne peut en outre garantir que ces avis parviendront au client ou à son mandataire, et ce en temps voulu.

Les messages ou les ordres adressés à la Banque sont consultés, répondus ou traités dans le cadre des opérations courantes pendant les heures de bureaux habituelles les jours ouvrables. Ils ne font pas l'objet d'un traitement prioritaire. Pour les ordres que la Banque reçoit par les services électroniques, la Banque peut présupposer, sur la base de la légitimation réussie, qu'ils ont été saisis par le client ou son mandataire et les effectuer. Aucun message urgent ou assorti de délais (p.ex. ordres de paiement ou de Bourse dont l'heure de l'envoi est déterminante, annulations d'ordres, blocage de cartes de crédit) ne doit être adressé à la Banque par l'intermédiaire des services électroniques. La possibilité pour les mandataires de donner des ordres se fonde sur les procurations en vigueur pour la relation de compte ou de dépôt. Dans la mesure où il existe un arrangement spécial différent

pour le fonctionnement du compte ou dépôt qui prévoit des conditions simplifiées pour les communications et la passation d'ordres (p.ex. compte ou dépôt Private Label), ces conditions ont la priorité sur le ch. 11.2.

La Banque est autorisée, sans préavis, à supprimer de la boîte aux lettres du client ou de son mandataire les messages remontant à plus de 12 mois ou à supprimer des messages dès lors que l'espace disque maximal par utilisateur est dépassé. Ils sont supprimés, sans tenir compte des délais mentionnés ci-dessus, lors de la clôture de la relation de compte et/ou de dépôt sur laquelle portent les messages, ou lors de la résiliation de la convention portant sur les services électroniques. Il incombe au client et à son mandataire de consulter et de sauvegarder préalablement les messages en cas de besoin. La Banque décline toute responsabilité liée aux dommages résultant de la suppression des messages.

12. Dispositions relatives aux procurations

12.1 Est considéré comme mandataire au sens de cette convention celui qui a reçu une procuration écrite pour l'utilisation des services électroniques. La procuration reste valable jusqu'à sa révocation expresse. L'octroi de procurations collectives n'est pas possible dans le cadre des services électroniques.

12.2 Nonobstant des inscriptions divergentes au Registre du commerce ou des publications dont la teneur serait différente, la procuration portant sur l'utilisation des services électroniques ne s'éteint pas au décès, à la déclaration d'absence, à la perte de l'exercice des droits civils ou lors de la faillite du mandant. Au décès du mandant, le mandataire doit préserver les intérêts des héritiers du mandant. Il doit leur demander des instructions et leur rendre des comptes. La Banque est en droit de subordonner les actes juridiques du mandataire à la présentation de documents successoraux et/ou d'une déclaration de consentement écrite des héritiers du mandant. Une révocation de la procuration par le mandant, par son représentant ou par ses héritiers est

Dispositions régissant les services électroniques («e-services»)

possible en tout temps et elle doit être notifiée à l'agence de la Banque. La révocation doit être confirmée par écrit.

12.3 La révocation d'un pouvoir habituel d'un mandataire n'a pas pour conséquence automatique la suspension du pouvoir relatif à l'utilisation des services électroniques de la Banque; une révocation expresse est nécessaire au sens du ch. 12.2. Inversement, la révocation du pouvoir relatif à l'utilisation des services électroniques de la Banque n'a pas automatiquement pour conséquence la révocation du pouvoir habituel. La Banque se réserve dès lors le droit d'exiger la signature d'un pouvoir habituel en complément d'un pouvoir relatif à l'utilisation des services électroniques.

12.4 Les gérants de fortune externes qui concluent la convention relative aux services électroniques de la Banque au nom et pour le compte des clients dont ils assument la gestion de fortune sont – vis-à-vis de la Banque – considérés comme des mandataires (sans fonction de négoce ou d'opérations de paiement) au sens des présentes dispositions. Les gérants de fortune externes qui concluent pour eux-mêmes la convention relative aux services électroniques de la Banque sont, à cet égard, considérés comme des clients au sens des présentes dispositions.

12.5 La Banque est libre d'exiger des procurations séparées pour les fonctions supplémentaires mises à disposition par le biais des services électroniques (p.ex. négoce et opérations de paiement). Les dispositions de ch. 12.1 à 12.3 s'appliquent également à ces procurations.

13. Ordres juridiques étrangers/restrictions à l'importation et à l'exportation

13.1 Le client, respectivement son mandataire, prend connaissance du fait que l'utilisation des services électroniques de la Banque depuis l'étranger peut – suivant les circonstances – entraîner une violation du droit étranger. Il appartient au client ou au mandataire de se renseigner à ce propos. La Banque exclut toute responsabilité à cet égard.

13.2 Si le client ou son mandataire devait utiliser les services électroni-

ques de la Banque depuis l'étranger, il prend connaissance du fait qu'il pourrait y avoir des restrictions aux importations et aux exportations des algorithmes de codage qu'il est susceptible de violer. Il appartient au client ou à son mandataire de se renseigner à ce propos. La Banque exclut toute responsabilité à cet égard.

14. Modifications du contrat

La Banque se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes dispositions ainsi que son offre de services électroniques et la structure des frais. Une telle modification sera portée à la connaissance du client ou de son mandataire sous une forme appropriée et elle est réputée avoir été approuvée s'il n'y est pas fait opposition par écrit dans un délai d'un mois dès la communication, mais dans tous les cas lors de l'utilisation suivante des services électroniques par le client ou par son mandataire.

15. Objectifs de marketing

Le client ou son mandataire se déclarent d'accord avec le fait que la Banque exploite les données du client ou de son mandataire à des fins de marketing interne. Pour le surplus, la Banque est soumise au secret bancaire suisse.

16. Résiliation

La résiliation de la convention relative aux services électroniques et des conventions annexes qui s'y rapportent peut intervenir par écrit en tout temps du côté du client, de ses représentants, de ses héritiers ou de celui de la Banque.

17. Réserve de réglementations légales

Les dispositions légales, notamment celles qui régissent l'exploitation et l'utilisation des équipements de télécommunication et des réseaux, demeurent réservées et elles s'appliquent, dès leur entrée en vigueur, également aux services électroniques de la Banque.

18. Nullité partielle

L'invalidité, l'illicéité ou le caractère inexécutable d'une ou de plusieurs parties des présentes dispositions n'affectent pas la validité des autres

parties du contrat.

19. Droit applicable et for judiciaire

Tous les rapports juridiques entre le client ou son mandataire et la Banque sont soumis au droit suisse. Le lieu d'exécution, le for de poursuite pour les clients et les mandataires domiciliés à l'étranger ainsi que le for de tout genre de procédure sont à Zurich. La Banque se réserve en outre le droit d'ouvrir une action au domicile ou au siège du client ou du mandataire ou devant tout autre tribunal compétent.