

## Dispositions relatives aux services bancaires en ligne (Dispositions régissant les services électroniques «E-Services»)

Version 2023/1

Les présentes Dispositions pour l'usage des E-Services régissent les modalités relatives à l'accès aux E-Services entre le Client, et/ou son Mandataire (tel que défini à la clause 13.1 ci-dessous) et la bank zweiplus sa (la «**Banque**»). Aux fins des présentes dispositions, l'Utilisateur Mandaté (à savoir le Client et/ou le Mandataire, ci-après désignés conjointement comme «**Utilisateur Mandaté**») est l'utilisateur réel du système des E-Services (ou «E-Services»). L'autorisation d'accès de l'Utilisateur Mandaté est détaillée dans la **Convention relative aux services bancaires en ligne** (version du Client ou version de l'intermédiaire financier) et/ou dans son supplément **Procurateur relative à l'utilisation des services bancaires en ligne** (version du Client ou version de l'intermédiaire financier), selon le cas.

Le Client assume la responsabilité totale de la conformité entière de tout Utilisateur Mandaté et désigné par celui-ci avec les obligations indiquées dans les présentes dispositions.

### 1. Offre de services

**1.1** Le terme E-Services fait référence aux services en ligne fournis par la Banque (y compris les services électroniques par internet ou par application mobile). Ces E-Services peuvent comprendre des services de base (tels que la consultation des relevés et des mouvements de compte ou de portefeuille, des informations relatives aux marchés financiers [en différé], des rapports de performance, de la répartition des actifs, l'accès à certains documents bancaires, notifications et l'utilisation de Web Meeting) ainsi que les transactions de paiement et l'exécution d'ordres sur des instruments financiers. La Banque se réserve le droit d'ajuster ou de modifier son offre de services à tout moment et sans préavis.

**1.2** L'offre de services et la grille tarifaire actuelles pour les E-Services ainsi que les Dispositions régissant les E-Services applicables seront portées à l'attention du Client en bonne et due forme. De plus, le Client peut contacter son chargé de Clientèle pour toute information ou question supplémentaire.

### 2. Accès aux E-Services et autorisation

**2.1** L'accès technique par l'Utilisateur Mandaté aux E-Services a lieu par le biais d'Internet (ainsi que par des terminaux mobiles, tels que des téléphones mobiles ou des tablettes) au travers d'un fournisseur d'accès à Internet sélectionné par l'Utilisateur Mandaté et par un logiciel de navigation spécial que l'Utilisateur Mandaté acquiert indépendamment auprès de tierces parties ou par une application de terminal mobile («**application Mobile Banking**»). L'accès aux E-Services et aux services inclus n'est accordé que lorsque l'Utilisateur Mandaté s'est autolégitimé via l'une des procédures d'autolégitimation disponibles.

**2.2** L'accès E-Services est protégé généralement par quatre niveaux de sécurité au moyen de l'autolégitimation, soit via l'application E-Services de Mobile Banking, avec un token (p. ex. ActivCard), soit avec le SMS login (quand ce service est offert). Pour accéder aux E-Services de la Banque, l'Utilisateur Mandaté doit s'identifier comme suit:

a) Accès au moyen de l'application E-Services de Mobile Banking en utilisant PushTAN:

- nom d'utilisateur («UserID») attribué par la Banque à l'Utilisateur Mandaté (1er niveau de sécurité);
- mot de passe attribué par la Banque à l'Utilisateur Mandaté (2ème niveau de sécurité);
- code PIN du terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté (3ème niveau de sécurité); et
- numéro d'authentification de transaction (TAN) généré par le système de E-Services et envoyé par PushTAN au terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté (4ème niveau de sécurité).

b) Accès au moyen d'un token (p. ex. ActivCard):

- nom d'utilisateur («UserID») attribué par la Banque à l'Utilisateur Mandaté (1er niveau de sécurité);
- mot de passe attribué par la Banque à l'Utilisateur Mandaté (2ème niveau de sécurité);
- code NIP sur le token (3ème niveau de sécurité); et
- le numéro de transaction nouvellement généré minute après minute par le token (4ème niveau de sécurité).

c) Accès au moyen du SMS-Login:

- nom d'utilisateur («UserID») attribué par la Banque à

l'Utilisateur Mandaté (1er niveau de sécurité);

- mot de passe attribué par la Banque à l'Utilisateur Mandaté (2ème niveau de sécurité);
- code PIN du terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté (3ème niveau de sécurité); et
- numéro de transaction (login) généré par le système d'E-Services et envoyé par SMS au terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté (4ème niveau de sécurité).

Pour l'application E-Services de Mobile Banking, les procédures d'autolégitimation pour accéder aux E-Services peuvent varier. En outre, la Banque peut décider librement et à tout moment de mettre en place de nouvelles procédures d'autolégitimation ainsi que de modifier ou supprimer des procédures d'autolégitimation existantes. La Banque se réserve plus particulièrement le droit de modifier la procédure d'autolégitimation des Utilisateurs Mandatés par le moyen des tokens ou SMS login en autolégitimation par l'application E-Services de Mobile Banking ou inversement). Toute modification de la procédure d'autolégitimation est signalée à l'Utilisateur Mandaté de manière appropriée.

**2.3** L'Utilisateur Mandaté est tenu de modifier le mot de passe communiqué par la Banque immédiatement après l'avoir reçu puis de le modifier par la suite à intervalles réguliers.

**2.4** Tout Utilisateur Mandaté qui s'identifie de manière adéquate selon la clause 2.2 ci-dessus (autolégitimation) est habilité à utiliser les E-Services. Par conséquent, la Banque peut alors autoriser l'Utilisateur Mandaté à accéder aux services tels que définis par le Client pour chaque Utilisateur Mandaté. Ceci vaut sans autre vérification d'habilitation de l'Utilisateur Mandaté et indépendamment des rapports juridiques internes entre le Client et un Utilisateur Mandaté, s'il est différent du Client, mais aussi sans égard à des inscriptions divergentes au Registre du commerce, dans des publications ou selon des dispositions définies sur d'autres documents de la Banque. De même, s'agissant de sociétés possédant plusieurs procédures 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 ou l'utilisation des E-Services n'est possible que moyennant la légitimation collective de deux ou plusieurs Utilisateurs Mandatés est en principe exclue (par ex. «double signature»). La Banque se réserve toutefois le droit d'autoriser l'exécution de transactions au moyen d'une autorisation collective pour certaines prestations.

**2.5** La Banque a le droit, afin de protéger le Client, de refuser en tout temps et sans indication de motifs de fournir des renseignements ainsi que de recevoir et d'exécuter des instructions, des ordres et des communications dans le cadre de l'utilisation des E-Services et d'exiger que l'Utilisateur Mandaté se légitime d'une autre manière (par signature ou présentation personnelle).

**2.6** Le Client reconnaît sans réserve toutes les transactions qui ont été comptabilisées sur les comptes, dépôts et comptes métal indiqués dans la/les convention(s) portant sur les E-Services dans la mesure où celles-ci ont été opérées avec les paramètres de légitimation de l'Utilisateur Mandaté. Cela s'applique aussi notamment aux transactions effectuées par l'utilisation inappropriée des paramètres de légitimation d'un Utilisateur Mandaté. 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 E-Services par un Utilisateur Mandaté, lesquels sont réputés avoir été rédigés et autorisés par le Client.

**2.7** La Banque peut décider librement d'introduire des systèmes de sécurité supplémentaires pour l'utilisation des E-Services ou de certaines fonctionnalités spécifiques.

### 3. Transactions sur instruments financiers (ordres boursiers/négoce)

**3.1** L'Utilisateur Mandaté prend acte que l'exécution d'un ordre sur un instrument financier («ordre») qu'il place au moyen des E-Services est susceptible de ne pas être exécuté immédiatement ou 24 heures sur 24. L'exécution peut dépendre notamment des jours et des heures d'ouverture de la plateforme de négoce correspondante ou de la réglementation concernant les jours fériés ou les horaires d'ouverture de la Banque chargée de la relation d'affaires et/ou du département auquel incombe le traitement de l'ordre. En outre, l'Utilisateur Mandaté 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 de bureau habituelles de la Banque ainsi que de la plateforme de négoce respective.

**3.2** La Banque est libre de choisir les plateformes de négoce auxquelles elle souhaite recourir et les instruments financiers qu'elle entend proposer à l'Utilisateur Mandaté dans le cadre des prestations de négoce par E-Services.

**3.3** La Banque n'assume aucune responsabilité dans le cadre d'ordres sur instruments financiers non exécutés ou qui n'ont pas été exécutés à temps et pour les dommages qui en découlent (notamment en raison de pertes suite aux fluctuations des cours) dans la mesure où elle a fait preuve de la diligence habituelle. La Banque n'est responsable qu'en cas de faute grave.

**3.4** Si l'Utilisateur Mandaté passe un ordre, il reconnaît ce faisant que la législation et la réglementation en vigueur (p. ex. loi sur les bourses, ordonnance sur les bourses, règlements, usages) lui sont applicables et il s'engage à les observer. Dans le cas de places boursières, de marchés des actions ou de produits comportant des règles et exigences spéciales, l'Utilisateur Mandaté peut n'être en mesure de passer des ordres qu'après s'être conformé aux exigences et formalités nécessaires. Dans certains cas, il peut être nécessaire que le Client satisfasse lui-même à ces exigences et formalités.

**3.5** En passant un ordre par le biais des E-Services, l'Utilisateur Mandaté confirme qu'il a pris note des restrictions de vente (p. ex. critères d'admissibilité) pour un instrument financier spécifique conformément à la documentation respective du produit, qu'il les comprend et qu'il s'y conforme. A l'égard des placements collectifs de capitaux, l'Utilisateur Mandaté confirme qu'il n'investira que dans des actions/parts dont le Client est autorisé à bénéficier conformément à la documentation sur les placements collectifs de capitaux en question.

**3.6** La Banque est habilitée à refuser ou à annuler des ordres de l'Utilisateur Mandaté si un ordre ne respecte pas la législation et la réglementation en vigueur (p. ex. loi sur les bourses, ordonnance sur les bourses, règlements, usages). De plus, la Banque est habilitée à refuser ou à annuler des ordres de l'Utilisateur Mandaté dans la mesure où le compte du Client concerné n'est pas suffisamment alimenté ou si l'exécution d'un ordre va à l'encontre de la lettre ou de l'esprit d'une éventuelle mise en gage ou d'un blocage de valeurs patrimoniales.

**3.7** Avant de placer un ordre, l'Utilisateur Mandaté est tenu de consulter la brochure **Risques inhérents au commerce d'instruments financiers**, tel que modifié de temps en temps, et toutes les informations sur les risques en amont de la transaction de même que toutes les informations utiles fournies dans le cadre des E-Services, qui renseignent sur les paramètres et risques spécifiques des instruments financiers. En passant un ordre par le biais des E-Services, l'Utilisateur Mandaté confirme qu'il a reçu toutes les informations dues en amont de la transaction et toutes les autres informations utiles et qu'il connaît bien les usages et pratiques des opérations sur instruments financiers ainsi que les caractéristiques et les risques de ces derniers. La brochure dans sa version actuelle est également disponible sur le site internet de la Banque ou peut être commandée directement auprès de la Banque.

**3.8** Pour les ordres exécutés par le biais des E-Services, la Banque ne vérifiera pas si un instrument financier est adapté au Client. La Banque ne fournit pas de conseil en relation avec les transactions sur instruments financiers placées au moyen des E-Services. Ces transactions sont effectuées sur la base du seul jugement du Client et le Client doit donc évaluer soigneusement si ces transactions sont appropriées. Toute recommandation antérieure que la Banque aurait pu fournir au Client était appropriée au moment où elle a été faite. La Banque n'est pas tenue de s'assurer qu'un instrument financier qu'elle a recommandé demeure approprié en tout temps.

**3.9** Dans le cas d'une exécution partielle d'un ordre, les taxes boursières et les commissions peuvent augmenter (p. ex. en raison de l'application d'un tarif minimal).

### 4. Transactions de paiement

#### 4.1 Transactions de paiement

La Banque se réserve le droit de rejeter les ordres de paiement transmis par les E-Services (p. ex. faute de couverture ou s'ils dépassent la limite de crédit accordée). La Banque n'assume aucune responsabilité pour les ordres de paiement non exécutés ou qui n'ont pas été exécutés dans les délais ni pour les dommages qui en découlent dans la mesure où elle a fait preuve de la diligence habituelle. La Banque n'est responsable qu'en cas de faute grave.

L'Utilisateur Mandaté prend connaissance du fait que l'annulation d'un ordre déjà autorisé dans les E-Services n'est possible que de manière limitée.

<sup>1</sup> Pour faciliter la lecture, le masculin est utilisé pour désigner tous les genres. Lorsque le contexte le justifie, le singulier comprend le pluriel et vice versa.

## Dispositions relatives aux services bancaires en ligne (Dispositions régissant les services électroniques «E-Services»)

Version 2023/1

La Banque peut facturer des frais séparés pour les prestations de transaction de paiement par l'intermédiaire des E-Services. Les prestations de transaction de paiement proposées par l'intermédiaire des E-Services ne sont pas fournies aux intermédiaires financiers pour les comptes de ses Clients de conseil en placement et/ou de gestion de fortune discrétionnaire.

### 4.2 Signature des transactions

La Banque a le droit d'introduire la signature des transactions pour la validation des ordres de paiement en tant qu'élément de sécurité supplémentaire pour les transactions de paiement. Dans le cadre du processus d'autorisation, l'Utilisateur Mandaté est informé de manière interactive par PushTAN ou SMS du contenu d'un ordre de paiement et invité à confirmer définitivement son exécution au moyen d'un code de confirmation.

La Banque détermine librement les règles et conditions applicables à la signature des transactions. Elle a en particulier le droit d'exiger la signature des transactions pour certains ordres de paiement et peut autoriser l'Utilisateur Mandaté à apporter des modifications à la réglementation régissant l'utilisation de la signature des transactions, de manière partielle ou intégrale. Le Client assume toute responsabilité et toute perte pouvant résulter des modifications de la réglementation apportées par l'Utilisateur Mandaté. En outre, la Banque décide librement si elle veut introduire des systèmes de sécurité techniques supplémentaires pour les prestations de transaction de paiement par l'intermédiaire des E-Services.

La Banque peut facturer des frais séparés pour la signature des transactions effectuées par l'intermédiaire des E-Services.

### 4.3 Option de paiement confidentiel

Dans le cadre des prestations de transaction de paiement proposées par l'intermédiaire des E-Services, la Banque propose des «paiements confidentiels» à titre de fonctionnalité supplémentaire pour traiter ceux-ci d'après des modalités fixées par ses soins. Les principes suivants sont applicables:

- des paiements confidentiels ne peuvent être saisis et/ou autorisés que par l'Utilisateur Mandaté disposant de l'autorisation supplémentaire correspondante;
- ces paiements confidentiels figurent sans détails sur l'avis d'exécution physique destiné au Client; et
- les détails des paiements confidentiels exécutés peuvent être consultés dans les E-Services uniquement par l'Utilisateur Mandaté disposant de l'autorisation supplémentaire correspondante.

Les modalités d'exécution particulières applicables aux paiements confidentiels ne concernent que les transactions de paiements exécutées par l'intermédiaire des E-Services. Le droit d'un Utilisateur Mandaté disposant d'une procuration habituelle de demander des renseignements concernant les paiements confidentiels reste non limité.

### 4.4 Autorisation collective pour l'exécution de transactions de paiement (pour deux Utilisateurs Mandatés)

Si le Client a déclaré que les transactions de paiement ne peuvent être exécutées qu'avec une autorisation collective, un ordre de paiement saisi ne peut alors être exécuté qu'avec l'approbation électronique de deux Utilisateurs Mandatés. Si cette autorisation n'est pas donnée, les ordres de paiement saisis ne sont pas exécutés. Un Utilisateur Mandaté doit s'assurer que la deuxième autorisation est obtenue en temps voulu pour les autorisations collectives électroniques. La Banque n'accepte aucune responsabilité pour les transactions de paiement retardées suite à une seconde autorisation manquante. Elle se réserve le droit d'annuler dans le système des E-Services, après un délai fixé par ses soins, les ordres de paiement qui n'ont pas été validés par une seconde personne. Le Client comprend qu'il est possible pour un seul Utilisateur Mandaté de saisir (mais non d'autoriser) des ordres de paiement pour des autorisations collectives.

## 5. Informations sur les marchés financiers et autre contenu

**5.1** La Banque peut rendre disponible dans E-Services des prix/taux et diverses informations sur différents instruments financiers, indices, sociétés cotées et non cotées ou sur l'économie en général (les «**informations sur les marchés financiers**»), ainsi que diverses options de notification à cet égard (par exemple, limites du budget du portefeuille). Une partie ou la totalité des informations sur les marchés financiers disponibles dans E-Services peut être obtenue auprès de tiers. Bien que la Banque sélectionne avec soin ces tiers et/ou compile toute information sur les marchés financiers selon des normes de prudence et de diligence appropriées de l'activité com-

merciale, les informations sur les marchés financiers peuvent être soumises à des retards, contenir des erreurs ou être incomplètes et toute notification dans ce contexte, il peut donc aussi être sujet à des retards, des erreurs ou être incomplet. Par conséquent, toutes les informations sur les marchés financiers contenues dans E-Services et/ou fournies au moyen de notifications sont purement indicatives et le Client et tout Utilisateur Mandaté autre que le Client reconnaissent et conviennent que ni la Banque, ni un tiers fournisseur n'acceptera la responsabilité de la rapidité, de l'exactitude ou de l'exhaustivité des informations relatives aux marchés financiers, des pertes de bénéfices potentielles, des dommages directs ou indirects, des dommages spéciaux ou accessoires résultant de toute cession ou utilisation de ceux-ci.

**5.2** La Banque, ou le tiers propriétaire concerné (comme pourrait être indiqué), conserve tous les droits, titres et intérêts (droits d'auteur, marques de commerce, brevets ainsi que tout autre droit de propriété intellectuelle ou autre droit) sur toutes les informations figurant sur le site concernant les marchés financiers et autres contenus (y compris tous les textes, données, graphiques et logos) disponibles dans E-Services. Les informations sur les marchés financiers sont destinées à l'usage personnel exclusif de l'Utilisateur Mandaté et ne peuvent être copiées, transmises, publiées, (re)vendues ou utilisées à d'autres fins commerciales ou non commerciales, illégales ou non autorisées. Le Client et tout Utilisateur Mandaté autre que le Client s'engageant à tenir la Banque et tout fournisseur tiers indemnes de tous dommages et coûts (p. ex. frais légaux) résultant de l'utilisation des informations du marché financier par un Utilisateur Mandaté hors de l'objectif établi contractuellement.

**5.3** Les informations sur les marchés financiers disponibles dans E-Services et/ou fournies au moyen de notifications ne constituent pas une recommandation, une offre ou une invitation à acheter ou vendre des instruments financiers, de réaliser des transactions ou d'effectuer des transactions juridiques de quelque nature que ce soit à moins que cela soit explicitement stipulé comme tel. Toute performance historique ou simulation d'un instrument financier ne constitue pas une garantie de performance similaire (positive) à l'avenir. La même chose s'applique aux informations sur les entreprises ou l'économie. En outre, certains instruments financiers mentionnés dans E-Services pourraient, dus à des restrictions sur le produit ou à des restrictions légales locales ou réglementaires, non être accessibles à tous les Utilisateurs Mandaté ou négociables.

## 6. Envoi électronique de documents bancaires/signature électronique

**6.1** La Banque se réserve le droit, à son entière discrétion, de mettre à disposition du Client ou de tout autre Utilisateur Mandaté des documents bancaires par voie électronique exclusivement ou en complément aux envois postaux réguliers. En cas de réception électronique de documents bancaires, les conditions contenues dans la présente clause 6 s'appliqueront.

**6.2** Dans le cadre de la remise par voie électronique de documents bancaires, la Banque adressera à l'Utilisateur Mandaté certains documents bancaires sous la forme électronique en les mettant à disposition au sein des E-Services de l'Utilisateur Mandaté, et non pas en format papier, pour toutes les relations de comptes, de dépôts et de comptes métal concernées par la **Convention relative aux services bancaires en ligne**. Le Client prend acte du fait que tous les Utilisateurs Mandatés autorisés au titre des relations de comptes, de dépôts et de comptes métal mentionnées ci-dessus peuvent obtenir l'accès aux documents bancaires sous forme électronique. Une liste de toutes les catégories de documents bancaires mis à disposition par la Banque sous la forme électronique via E-Services peut être demandée au chargé de clientèle. La Banque se réserve expressément le droit d'envoyer à son entière discrétion à l'avenir sous forme électronique d'autres documents actuellement envoyés au format papier.

**6.3** Le Client reconnaît expressément par la présente que la Banque remplit ses obligations d'information en envoyant électroniquement les documents bancaires par le biais des E-Services à un Utilisateur Mandaté. Le Client reconnaît également que la Banque peut qualifier tout accès électronique à des documents bancaires par un Utilisateur Mandaté comme un contact au sens des exigences légales et réglementaires liées aux avoirs sans nouvelles et aux comptes dormants.

**6.4** Les documents bancaires sont envoyés électroniquement en format PDF (sous réserve de toute modification).

L'Utilisateur Mandaté est responsable de l'installation du logiciel requis pour la consultation des documents.

**6.5** Même s'ils sont aussi envoyés ultérieurement par courrier, les documents bancaires déjà adressés électroniquement sont considérés, au sens des **Bases contractuelles générales de la Banque**, comme envoyés au Client au moment où ils sont mis à disposition au sein des E-Services et consultables par un Utilisateur Mandaté. Cette disposition s'applique également lorsque le Client lui-même n'a pas accès aux E-Services et n'a donc pas connaissance des documents bancaires envoyés par voie électronique ou lorsque l'Utilisateur Mandaté ne consulte pas ou ne peut pas consulter les documents bancaires mis à disposition électroniquement. Le délai de contestation prévu par les **Conditions générales de la Banque** commence également à courir à compter de la mise à disposition des documents électroniques.

**6.6** La Banque décline toute responsabilité quant aux pertes résultant d'une consultation tardive des documents bancaires mis à disposition au format électronique. Cette disposition s'applique en particulier à la notification des débits LSV avec droit de contestation, aux informations sur les coûts et les charges, aux avis relatifs à l'adéquation de transactions ou aux informations sur les produits.

**6.7** Les documents bancaires électroniques peuvent être téléchargés au sein des E-Services pendant au moins 12 mois. Ils sont ensuite effacés. Ils sont supprimés, sans tenir compte du délai susmentionné, lors de la clôture de la relation de compte, de dépôt et/ou de compte métal pour laquelle l'envoi électronique des justificatifs bancaires est prévu, ou lors de la résiliation de la **Convention relative aux services bancaires en ligne**. Il incombe à l'Utilisateur Mandaté de consulter et de sauvegarder préalablement les justificatifs bancaires en cas de besoin. La Banque décline toute responsabilité liée aux dommages résultant de la suppression des justificatifs bancaires.

**6.8** En cas de besoin, les justificatifs bancaires mis à disposition au format électronique peuvent être demandés ultérieurement au format papier contre paiement de frais.

**6.9** La Banque est autorisée à adresser les documents bancaires pour lesquels un envoi électronique exclusif est prévu soit de manière supplémentaire soit uniquement au format papier à la dernière adresse de domicile du Client connue de la Banque, si celle-ci le juge approprié, à son entière discrétion, pour des cas exceptionnels justifiés (notamment lorsque cela est réputé être dans l'intérêt du Client). La Banque décline toute responsabilité liée aux dommages résultant d'un tel envoi par courrier. En outre, le Client dégage formellement la Banque de son devoir de confidentialité et reconnaît expressément qu'il supporte tous types de dommages résultant de l'utilisation par la Banque de ces envois par courrier.

**6.10** Les documents bancaires électroniques sont envoyés à la même fréquence que lorsqu'ils étaient adressés par courrier. La fréquence ne peut être modifiée au sein des E-Services. L'Utilisateur Mandaté peut toutefois générer des documents bancaires ad hoc et personnalisés au sein des E-Services selon des paramètres spécifiques déterminés par l'Utilisateur Mandaté lui-même (p. ex. relevés de compte sur une période spécifique). L'Utilisateur Mandaté prend note du fait que ces documents bancaires ad hoc et personnalisés peuvent ne pas contenir les mêmes informations et/ou ne pas satisfaire aux mêmes standards que les documents bancaires régulièrement émis par la Banque.

**6.11** La Banque ne peut garantir que les documents 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). Cela s'applique notamment aux documents bancaires ad hoc et personnalisés qui sont générés par l'Utilisateur Mandaté lui-même selon des paramètres spécifiques.

**6.12** A moins que le Client ait opté pour l'envoi électronique exclusif pour l'ensemble de sa correspondance, la signature du contrat pour l'envoi électronique exclusif de documents bancaires n'annule pas les autres instructions d'envoi et de conservation relatives aux documents bancaires concernés qui restent applicables. Cela s'applique tout particulièrement aux instructions d'envoi et de conservation se rapportant à des tierces parties.

**6.13** L'envoi électronique de documents bancaires (exclusif ou parallèle à un envoi postal régulier) peut être résilié par écrit en tout temps, sans raisons, par le Client et la Banque. La rési-

## Dispositions relatives aux services bancaires en ligne (Dispositions régissant les services électroniques «E-Services»)

Version 2023/1

liation s'appliquera également à l'envoi à tous les Utilisateurs Mandatés. A compter de la réiliation de l'établissement exclusivement électronique de documents bancaires et sauf instruction contraire, tous les justificatifs seront envoyés au Client uniquement à la dernière adresse de domicile qu'il a communiquée à la Banque.

### 6.14 Signature électronique

La Banque peut, dans certains cas, autoriser le Client à signer certains formulaires bancaires et autres documents dans le cadre des E-Services au moyen de la signature électronique (par exemple, signature avancée ou signature qualifiée) telle qu'adoptée et reconnue par la Banque. Le Client reconnaît et accepte que la signature de tout formulaire bancaire ou autres documents au moyen de tout type de signature électronique agréée par la Banque est réputé valable et engage le Client. La Banque se réserve, toutefois, le droit d'exiger un original signé de manière manuscrite.

### 7. Devoir de diligence de l'Utilisateur Mandaté

**7.1** L'Utilisateur Mandaté est tenu de garder secrets tous les paramètres de légitimation (voir clause 2.2 ci-dessus) 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 noté/recopié ou être sauvegardé sans protection sur l'ordinateur ou le terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté. Par ailleurs, le mot de passe et le numéro d'identification de l'utilisateur ne doivent pas être des codes faciles à découvrir (p. ex. dates de naissance, numéros de téléphone). 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) des paramètres de légitimation d'un Utilisateur Mandaté. La Banque exclut toute responsabilité à cet égard.

**7.2** L'obligation de garder secrets les paramètres de légitimation concerne séparément chacun des Utilisateurs Mandatés. Le Client est donc également responsable des dommages résultant d'un usage abusif par l'un de ses Utilisateurs Mandatés des paramètres de légitimation d'un autre Utilisateur Mandaté.

**7.3** S'il est à craindre que des personnes tierces dépourvues de droits aient connaissance d'un paramètre de légitimation d'un Utilisateur Mandaté, ce paramètre de légitimation doit être changé, la Banque doit en être informée immédiatement et, si nécessaire, le Client ou tout Utilisateur Mandaté doit bloquer l'accès aux E-Services ou demander à la Banque de procéder à ce blocage (voir clause 10 ci-dessous).

**7.4** Les Utilisateurs Mandatés qui accèdent aux E-Services par un terminal mobile et qui perdent leur terminal mobile doivent rapidement informer la Banque et demander à leur opérateur de réseau mobile de bloquer immédiatement leur utilisation.

**7.5** L'Utilisateur Mandaté doit informer la Banque immédiatement en cas de perte du token (p. ex. ActivCard) et doit demander le blocage de l'accès aux E-Services dès que possible selon la clause 10 ci-dessous. Les demandes pour l'obtention de tokens de remplacement, y compris ceux en faveur d'Utilisateurs Mandatés, ne peuvent être passées à l'agence de la Banque chargée de la relation d'affaires que par le Client et non par un Utilisateur Mandaté autre que le Client.

**7.6** L'Utilisateur Mandaté doit contrôler le caractère exhaustif et exact de toutes les données entrées ainsi que les confirmations du système d'E-Services. La responsabilité portant sur les données entrées par l'Utilisateur Mandaté incombe au Client jusqu'à la confirmation du système des E-Services de la Banque.

**7.7** L'Utilisateur Mandaté doit minimiser, par la mise en œuvre de mesures de protection adéquates (notamment par des programmes anti-virus 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 ou du réseau de terminal mobile (p. ex. virus, accès non autorisés de tiers).

**7.8** Si l'Utilisateur Mandaté a transmis à la Banque un ordre lié à une transaction de paiement ou sur instrument financier et si l'Utilisateur Mandaté 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, l'Utilisateur Mandaté est tenu d'adresser immédiatement une réclamation correspondante à la Banque.

### 8. Etendue de la responsabilité de la Banque et de ses employés (collectivement appelés «la Banque»)

**8.1** La Banque ne garantit aucunement le tempisme, l'exactitude, l'exhaustivité ou la pertinence des données affichées ou transmises par les E-Services, y compris les documents bancaires ad hoc et personnalisés générés par l'Utilisateur Mandaté selon des paramètres spécifiques. Tout particulièrement, les détails de comptes, de dépôts et de comptes métal (p. ex. soldes, relevés, transactions ainsi que toute information généralement disponible, tels que les cours des instruments financiers, n'engagent pas la Banque, sauf si certaines informations sont explicitement stipulées comme telles dans le cadre d'un service spécifique. Les données des E-Services ne constituent pas non plus une recommandation, ni une offre ou une invitation à acheter ou à vendre tout instrument financier, à effectuer des transactions ou à conclure des transactions juridiques de toute sorte que ce soit, sauf si cela est explicitement stipulé en tant que tel.

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

**8.3** La responsabilité de la Banque est exclue pour des dommages causés à des Clients ou à tout autre Utilisateur Mandaté du fait de la non-exécution 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 réclamations de tiers.

**8.4** Les E-Services sont fournis via un réseau ouvert appelé Internet qui fait appel à des équipements de télécommunications publics et non spécialement protégés. La Banque exclut sa responsabilité pour des dommages découlant de l'utilisation d'Internet (y compris par terminaux mobiles). La Banque ne répond en particulier pas de dommages causés au Client ou à tout autre Utilisateur Mandaté suite à des erreurs de transmission, des défauts techniques, des perturbations, des interventions illicites sur les installations du réseau, de la surcharge du réseau, des attaques des services, de cyberattaques, 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.

**8.5** La Banque ne répond pas des conséquences de perturbations et d'interruptions, notamment dans le traitement et dans l'exploitation des E-Services 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.

**8.6** Par ailleurs, la Banque exclut expressément toute responsabilité pour les logiciels ou l'application E-Services de Mobile Banking qu'elle aurait éventuellement livrés (p. ex. par téléchargement ou autrement) ainsi que pour les conséquences qui en découleraient à l'occasion du transport et pendant le transport des logiciels via le réseau (p. ex. l'Internet).

**8.7** La Banque se réserve en tout temps le droit de suspendre immédiatement tout ou partie de la prestation des E-Services si la Banque considère cela nécessaire dans l'intérêt du Client ou de la Banque, en particulier en cas (a) de risque en matière de sécurité (ex.: attaque de services, cyberattaque), (b) de travaux de maintenance, (c) de non-conformité avec des exigences légales ou réglementaires, ou (d) d'action requise aux fins de protéger le système de la Banque de tout dommage y compris toute forme d'attaque des services, virus, code malveillant ou usage frauduleux. La Banque n'assume aucune responsabilité pour quelque dommage que ce soit qui résulterait de telles interruptions ou suspensions.

**8.8** En cas de faute légère, la Banque n'assume aucune responsabilité pour des dommages causés par des auxiliaires dans l'accomplissement de leurs tâches.

**8.9** Afin d'optimiser son offre d'E-Services, 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 aux lois concernant la confidentialité et la protection des données.

**8.10** La Banque n'assume aucune responsabilité pour l'ordinateur ou le terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté, pour l'accès technique aux E-Services ainsi que pour les logiciels nécessaires à cet effet.

**8.11** Dans tous les cas et nonobstant toute disposition contraire, la Banque n'assume aucune responsabilité pour quelque dommage que ce soit qui résulterait d'un cas de Force Majeure

impactant la prestation des E-Services. La notion de Force Majeure comprend tout événement sur lequel la Banque ou un de ses fournisseurs de service n'a pas de contrôle, y compris catastrophes naturelles, force de la nature, guerre, événements de guerre, troubles sociaux, instructions ou sanctions de gouvernements, défaillance de ou cyberattaques sur tout type de systèmes de communication ou équipement de la Banque ou d'un de ses fournisseurs de service, accidents ou autres circonstances objectives inévitables, telles que mauvaises conditions météorologiques, tremblements de terre ou incendie, effets atmosphériques, champs magnétiques et circonstances similaires.

### 9. Sécurité

**9.1** Afin de protéger le Client, il a été développé un système de sécurité à plusieurs niveaux qui, notamment, répond à une procédure de verrouillage dont le standard est usuel dans les banques. Comme dans tous les domaines, une sécurité absolue ne peut toutefois être garantie: l'ordinateur ou le terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté, les ordinateurs du fournisseur et les réseaux publics sont des composants du système d'E-Services et ils peuvent devenir des points faibles du système puisqu'ils se trouvent en dehors du contrôle de la Banque.

**9.2** Le Client ou tout autre Utilisateur Mandaté prend connaissance des risques supplémentaires décrits ci-après pour lesquels la Banque ne peut assumer aucune responsabilité:

- des connaissances insuffisantes du système de la part de l'Utilisateur Mandaté ainsi que des mesures de sécurité insuffisantes au niveau de l'ordinateur ou du terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté 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, exposition de contenu par des tiers non autorisés). Il incombe à l'Utilisateur Mandaté de se renseigner avec précision sur les mesures de sécurité nécessaires.
- Il est impossible d'exclure la possibilité de mise en place d'un contrôle du trafic du Client par l'exploitant du réseau (p. ex. fournisseur Internet), c'est-à-dire que celui-ci a la possibilité de savoir quand l'Utilisateur Mandaté est entré en contact avec qui.
- il existe le risque latent que – pendant l'utilisation des E-Services – un tiers parvienne à accéder à l'ordinateur ou au terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté sans être détecté (p. ex. via l'application Java ou ActiveX).
- il existe un risque que – lors de l'utilisation d'un réseau public (p. ex. Internet) – des virus ou autres programmes nuisibles (p. ex. cheval de Troie ou spyware) infectent l'ordinateur ou le terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté lorsque ces derniers sont connectés 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 l'Utilisateur Mandaté à prendre des mesures de sécurité adéquates.
- il est important que l'Utilisateur Mandaté ne travaille qu'avec des logiciels dont la provenance est digne de confiance.
- il ne peut être garanti qu'Internet ou le réseau de terminal mobile soient disponibles. 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 E-Services par l'Utilisateur Mandaté, les données appelées (p. ex. données du Client telles qu'aperçus du compte, dépôt et compte métal) seront automatiquement stockées provisoirement sur l'ordinateur ou le terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté par le logiciel de navigation de l'Utilisateur Mandaté (fichiers temporaires Internet/Cache). Simultanément, le logiciel de navigation de l'Utilisateur Mandaté enregistre toutes les adresses Internet qu'il a consultées (historique). Ceci peut permettre à une personne qui se procure un accès à l'ordinateur ou au terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté 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 le cache et de supprimer l'historique ap-

## Dispositions relatives aux services bancaires en ligne (Dispositions régissant les services électroniques «E-Services»)

Version 2023/1

rière chaque utilisation des E-Services et de redémarrer le navigateur Internet ou autre logiciel d'accès aux E-Services avant chaque utilisation des E-Services.

- les données du Client exportées dans d'autres programmes (p.ex. Excel, Word) depuis les E-Services par l'Utilisateur Mandaté ou les documents bancaires électroniques sont sauvegardés dans l'ordinateur ou le terminal mobile sans protection si l'Utilisateur Mandaté ne prend pas de mesures supplémentaires. Cela peut permettre à une personne qui se procure un accès à l'ordinateur ou au terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté de consulter les données du Client et d'en tirer des conclusions sur l'existence d'une relation bancaire.

**9.3** Lors de l'utilisation des E-Services, des cookies (chaîne d'information envoyée par un site Internet et enregistrée sur l'ordinateur ou le terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté) sont temporairement enregistrés ou consultés sur l'ordinateur ou le terminal mobile de l'Utilisateur Mandaté. Ils permettent à la Banque de mettre à disposition de l'Utilisateur Mandaté des raccourcis de navigation qui lui seront très utiles. Les cookies utilisés par la Banque ne contiennent qu'un minimum d'informations. Une modification des paramètres du navigateur Internet ou d'un autre logiciel d'accès aux E-Services permet d'éviter que des cookies ne soient installés sur un ordinateur ou un terminal mobile. En fonction des paramètres du navigateur ou de l'autre logiciel d'accès sélectionnés, il peut arriver que les cookies bloqués réduisent les fonctions des E-Services ou en empêchent l'accès. La Banque décline toute responsabilité liée à de telles limitations.

### 10. Blocage des E-Services

**10.1** Le Client peut faire bloquer son propre accès et l'accès de tout Utilisateur Mandaté aux E-Services de la Banque, tandis qu'un Utilisateur Mandaté autre que le Client peut seulement bloquer son propre accès. Le blocage peut être demandé uniquement pendant les heures de bureau ordinaires lors des jours ouvrables et seulement auprès de l'agence de la Banque qui gère la relation d'affaires. Il doit être confirmé sans délai par écrit à la Banque.

**10.2** De plus, l'Utilisateur Mandaté peut bloquer son propre accès au sein du système des E-Services.

**10.3** Sur demande du Client adressée à l'agence de la Banque qui gère la relation d'affaires, les blocages peuvent être à nouveau levés. La demande doit être faite ou confirmée par écrit. Les Utilisateurs Mandatés autres que le Client ne peuvent faire lever que les blocages à leur propre accès qu'ils ont eux-mêmes demandés.

**10.4** La Banque est habilitée à bloquer l'accès des Utilisateurs Mandatés 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.

### 11. Confidentialité/ protection des données - profils e marketing

**11.1** La législation suisse sur la confidentialité et la protection des données s'applique seulement aux données stockées en Suisse. Toutes les données transmises à l'étranger ne sont plus protégées par le droit suisse.

**11.2** Les données peuvent être transportées via un réseau public ouvert accessible à tous (Internet et/ou réseaux de terminaux mobiles, par exemple). 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.

Chacune des données individuelles et le PushTAN, à l'exception de celles transmises par courrier électronique et par SMS, seront transmises sous une forme codée au sein du système des E-Services. Il est cependant toujours possible d'identifier l'expéditeur et le destinataire de courrier électronique et de SMS. Ils peuvent être vus par des tierces parties. 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 dans la mesure où ces derniers n'utilisent pas leur propre

ordinateurs ou terminaux mobiles et seul le gérant de fortune externe utilise son propre ordinateur ou terminal mobile.

**11.3** Le Client et tout Utilisateur Mandaté autre que le Client autorisent la Banque à traiter toutes les informations (par exemple, données personnelles, données, informations sur le dispositif) associées à l'utilisation des E-Services et les fonctionnalités offertes avec, ou il est nécessaire pour fournir les E-Services et pour assurer la sécurité. Les informations susmentionnées peuvent également être utilisées par la Banque pour fournir aux Utilisateurs Mandatés, le cas échéant, des offres personnalisées et des informations sur les produits et services de la Banque, ainsi que pour des études de marché, le marketing et la gestion des risques. En outre, pour des raisons de sécurité ou d'exigences légales ou réglementaires, la Banque est également autorisée à enregistrer toute conversation téléphonique et autre forme de communication (telle que messages électroniques, appel vidéo, live chat) qu'un Utilisateur Mandaté peut avoir avec elle.

Le client et tout Utilisateur Mandaté autre que le Client déclare avoir pris connaissance des informations relatives à la protection des données et de la Déclaration sur la Protection des Données pour l'utilisation du site internet de la Banque (y compris les E-Services) contenue dans le Site de la banque ([www.bankzweiplus.ch/protectiondonnees](http://www.bankzweiplus.ch/protectiondonnees)) et que les dispositions ci-dessus s'appliqueront à l'utilisation des E-Services.

### 12. SMS et PushTAN/Web Meeting

#### 12.1 SMS et PushTAN

La transmission 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 SMS qui sont utilisés lorsqu'il est fait usage des E-Services de la Banque (SMS pour le login et signature des transactions compris). Toute communication via PushTAN est cryptée, à l'aide d'un canal hors bande séparé, isolé cryptographiquement et sécurisé.

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 est autorisée à répondre aux SMS de l'Utilisateur Mandaté, mais n'y est pas obligée. Par ailleurs, sous réserve de conventions séparées, les ordres de paiement ne peuvent pas être transmis par courrier électronique et par SMS. La Banque n'assume aucune responsabilité pour les dommages qui résulteraient de la non-exécution de tels ordres de paiement.

La Banque ne répond en aucune manière des dommages qui pourraient découler de l'utilisation d'un courrier électronique, d'un SMS et de PushTAN. Bien que la Banque propose ces services gratuitement, l'opérateur de services de l'Utilisateur Mandaté par son terminal mobile peut lui facturer des frais pour la réception de messages SMS et PushTAN. En aucun cas ces frais ne peuvent être mis à la charge de la Banque. La Banque ne peut garantir que les informations et les avis que l'Utilisateur Mandaté a souhaité recevoir par courrier électronique ou par SMS ou PushTAN parviendront à l'Utilisateur Mandaté, et ce sans retard.

**12.2** Documents bancaires et autre communication délivrés via E-Services

Certains documents bancaires (tels que relevés de compte, avis de transaction, formulaires bancaires) et d'autre communication peut être adressé à chaque Utilisateur Mandaté par le biais des E-Services. Ces messages sont transmis sous forme codée. L'envoi et l'accès à ces communications présupposent une légitimation réussie de l'Utilisateur Mandaté au moyen des paramètres de légitimation des E-Services personnels de l'Utilisateur Mandaté.

Toute communication adressée par la Banque à l'Utilisateur Mandaté sont considérés comme reçus dès lors qu'ils peuvent être consultés dans les E-Services. L'Utilisateur Mandaté est responsable de la consultation en temps voulu des communications qui lui sont adressées. L'Utilisateur Mandaté peut demander à être informé de l'arrivée d'une nouvelle communication en recevant une notification sur son téléphone portable enregistré auprès de la Banque. 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 messages parviendront à l'Utilisateur Mandaté, et ce en temps voulu.

#### 12.3 Web Meeting

Chaque Utilisateur Mandaté et la Banque peuvent utiliser au sein des E-Services Web Meeting pour communiquer entre eux.

Web Meeting est un moyen de communication, hébergé et géré par la Banque, qui comporte les fonctions de messagerie, live chat, d'appel, d'appel vidéo et de partage d'écran. Web Meeting est un moyen de communications dans lequel le flux de l'information est encrypté.

Les messages ou instructions adressés à la Banque par le biais de Web Meeting sont consultés, répondus et/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 le biais de Web meeting, la Banque peut présupposer, sur la base de l'autolégitimation réussie, qu'ils proviennent de l'Utilisateur Mandaté et les exécuter. Toutefois, aucun message ou instruction urgent ou assorti de délais (p.ex. transactions de paiement, transactions sur instruments financiers, annulations d'ordres, blocages de cartes de crédit, etc.) ne doit être adressé à la Banque par l'intermédiaire de Web Meeting, à moins que ces messages ou instructions ne soient fournis à la Banque par le biais d'appel, d'appel vidéo ou de live chat. Sous réserve de conventions séparées, les Utilisateurs Mandatés peuvent seulement donner des instructions sur la base de leur autorisation actuelle sur le compte, le compte de dépôt et le compte métal. Dans tous les cas, la Banque peut, sans y être obligée, agir selon les instructions ou toute autre communication transmise par le biais de Web Meeting et la Banque se réserve le droit d'exiger que l'instruction ou toute autre communication soit sous la forme d'un original dûment signé.

L'Utilisateur Mandaté s'engage à ne pas enregistrer le contenu échangé, discuté ou affiché dans le cadre de Web Meeting, que ce soit par vidéo, enregistrement sonore, copie d'écran ou autre. La Banque peut toutefois, à des fins professionnelles ou afin de se conformer à ses obligations légales et réglementaires, enregistrer, à tout moment et sans information préalable, tout contenu échangé, discuté ou affiché dans le cadre de Web Meeting, et à en conserver les enregistrements, conformément au droit applicable et les directives internes de la Banque.

#### 12.4 Dispositions communes

La Banque est autorisée, sans préavis, à supprimer l'historique des communications via Web Meeting de l'Utilisateur Mandaté, les documents bancaires et/ou toute autre communication délivrés au sein des E-Services remontant à plus de 12 mois ou si l'espace de stockage maximal par utilisateur est dépassé. Ils sont supprimés, sans tenir compte du délai susmentionné, lors de la clôture de la relation de compte, de dépôt et/ou de compte métal sur laquelle portent les communications, ou lors de la résiliation de la Convention relative aux services électroniques («E-Services»). Il incombe à l'Utilisateur Mandaté de consulter et de sauvegarder préalablement les communications en cas de besoin. La Banque décline toute responsabilité liée aux dommages résultant de la suppression des communications.

### 13. Conditions régissant les Mandataires

**13.1** Dans la présente Convention, un Mandataire signifie quelqu'un à qui l'accès pour l'utilisation des E-Services a été accordé par le Client en tant qu'Utilisateur Mandaté par le formulaire **Procuration pour les services bancaires en ligne** et un intermédiaire financier (incluant ses employés autorisés) qui a conclu la **Convention relative aux services bancaires en ligne (pour les Comptes clients par un Intermédiaire financier)** reposant sur une **Pouvoir de gérance pour Gérants de fortune externes/Pouvoir pour Conseillers financiers externes** ou une autorisation similaire accordée par un Client. Tout accès aux E-Services d'un Mandataire reste en place sauf si l'autorisation sous-jacente susmentionnée est expressément révoquée.

Un intermédiaire financier qui conclut la **Convention relative aux services bancaires en ligne (pour les Comptes clients par un Intermédiaire financier)** au nom et pour le compte de ses Clients de conseil en placement et/ou de gestion de fortune reposant sur une **Pouvoir de gérance pour Gérants de fortune externes/Pouvoir pour Conseillers financiers externes** ou une autorisation similaire accordée par un Client est sous l'obligation de solliciter le consentement du Client concernant la conclusion de toute convention de E-Services et des présentes dispositions et d'informer le Client sur les risques associés à l'utilisation des E-Services.

**13.2** Le Mandataire conserve son accès aux E-Services même en cas de décès, de disparition, d'incapacité d'agir ou d'absence d'agir ou de faillite (ou dans le cas d'une personne juridique aussi sa liquidation) du Client ou de l'intermédiaire financier mandaté par le Client. Le Mandataire a connaissance du fait

## Dispositions relatives aux services bancaires en ligne (Dispositions régissant les services électroniques «E-Services»)

Version 2023/1

qu'il doit protéger l'intérêt du Client (et/ou dans certains cas de l'intermédiaire financier mandaté par le client) ou du successeur légal du Client après le décès du Client. Le même vaut en cas de disparition, d'incapacité d'agir ou d'invalidité d'agir ou de faillite (ou dans le cas d'une personne juridique aussi sa liquidation) du Client ou de l'intermédiaire financier mandaté par le Client. Le Client, son/ses signataire(s) mandaté(s) (dans le cas d'une entité juridique), le(s) titulaire(s) d'une procuration ou les héritiers, exécuteurs testamentaires, représentants personnels ou liquidateurs dûment légitimés comme aussi l'intermédiaire financier mandaté par le Client (uniquement pour ses employées) peuvent révoquer l'accès aux E-Services d'un Mandataire à tout moment. Toute révocation doit être confirmée par écrit et doit être transmise à la Banque qui gère la relation d'affaires.

**13.3** La révocation d'une autorisation standard (p. ex. procuration ou droit de signataire mandaté) à l'exception de la **Pouvoir de gestion pour Gérants de fortune externes/Pouvoir pour Conseillers financiers externes** ou une autorisation similaire ne résulte pas automatiquement en la révocation de l'accès aux E-Services d'un Mandataire; l'accès aux E-Services du Mandataire doit être explicitement révoqué, tel que précisé à la clause 13.1 ci-dessus. De même, la révocation de l'accès aux E-Services du Mandataire ne résulte pas automatiquement en la révocation d'une procuration standard. Toutefois, la Banque se réserve le droit de rendre l'accès aux E-Services d'un Mandataire autre que celui d'un intermédiaire financier dépendant de l'existence d'une autorisation standard.

**13.4** La Banque est libre d'exiger des procurations séparées pour les fonctions supplémentaires mises à disposition par le biais des E-Services. Dans un tel cas, les dispositions des clauses 13.1 à 13.3 ci-dessus s'appliquent également.

### 14. Restrictions spécifiques pays/restrictions étrangères à l'importation et à l'exportation

**14.1** L'éventail des services financiers proposés aux Utilisateurs Mandatés hors de Suisse peut être soumis à des restrictions légales et réglementaires locales. Il est donc possible que certains produits et services ne soient pas disponibles ou ne soient que partiellement disponibles dans la juridiction dans laquelle l'Utilisateur Mandaté est situé ou depuis laquelle il accède aux services électroniques. La Banque peut, à tout moment et sans préavis, limiter son offre de services aux Utilisateurs Mandatés en dehors de la Suisse via E-Services en raison de restrictions locales. La Banque n'assume aucune responsabilité à cet égard.

**14.2** La Banque met à disposition les E-Services à l'Utilisateur Mandaté à la condition que ce dernier n'accède auxdits E-Services que du pays où il est habituellement résident tel qu'indiqué à la Banque, pour autant qu'un tel accès et l'usage des E-Services soient légaux dans le pays en question. L'utilisation des E-Services peut, dans certaines circonstances, ne pas être conforme à la loi de pays étrangers. L'Utilisateur Mandaté est seul responsable de vérifier et se conformer à toute restriction ou loi applicable et de s'assurer que l'utilisation des E-Services ne contrevient pas aux lois du pays concerné. La Banque décline toute responsabilité pour tout dommage résultant d'un tel usage.

**14.3** Les paramètres ou procédures de légitimation (p. ex. par le biais des algorithmes de cryptage) pour accéder aux E-Services peuvent être soumis à des restrictions à l'importation/exportation spécifiques ainsi qu'à des restrictions d'utilisation à l'étranger. De plus, des restrictions spécifiques aux pays à l'égard de paramètres de légitimation peuvent exister si l'Utilisateur Mandaté se déplace vers des pays tiers. L'Utilisateur Mandaté est chargé de s'informer sur toutes les restrictions et les lois applicables et de s'y conformer. La Banque exclut toute responsabilité à cet égard.

### 15. Modifications des présentes dispositions

La Banque se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes dispositions, son offre d'E-Services et sa grille tarifaire. Une telle modification sera portée à la connaissance du Client et de tout Utilisateur Mandaté autre que le Client par l'intermédiaire des E-Services ou de toute autre manière appropriée. Toute disposition complémentaire, tout amendement ou toute modification des dispositions, conventions et services existants sont réputés avoir été approuvés par le Client et tout Utilisateur Mandaté autre que le Client dès le prochain accès aux E-Services par un Utilisateur Mandaté en utilisant les moyens personnels d'autorisation et, dans tous les cas, lorsque le service respectif est utilisé pour la première fois par un Utilisa-

teur Mandaté. Si le Client ou l'Utilisateur Mandaté autre que le Client s'oppose à ces modifications, la Banque est libre de résilier avec effet immédiat son offre d'E-Services ou le service en question sous réserve de conventions particulières.

### 16. Résiliation

La résiliation de la **Convention relative aux services bancaires en ligne** et de toutes les conventions annexes qui s'y rapportent peut intervenir en tout temps du fait du Client, de son/ses signataire(s) mandaté(s) (dans le cas d'une entité juridique), son/ses e(s) titulaire(s) d'une procuration ou son/ses héritier(s), son/ses exécuteur(s) testamentaire(s), ses représentants personnels ou liquidateurs dûment légitimés comme aussi l'intermédiaire financier mandaté par le Client (uniquement pour ses employées), ou du fait de la Banque. Toute résiliation doit être confirmée par écrit et doit être transmise à la succursale de la Banque qui gère la relation d'affaires.

### 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 non affectées par les présentes dispositions et elles s'appliquent, dès leur entrée en vigueur, également aux E-Services 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 de la convention.

### 19. Lieu d'exécution

Le lieu d'exécution est le siège de la Banque avec laquelle la relation d'affaires avec le Client est entretenue ou la ville de Bâle.

### 20. Droit applicable et for

Ces conditions ainsi que l'ensemble des relations juridiques entre le Client ou tout Utilisateur Mandaté autre que le Client et la Banque sont soumis au **droit matériel suisse**.

Le **for exclusif** pour toutes les procédures judiciaires entre le Client ou tout Utilisateur Mandaté autre que le Client et la Banque ainsi que le for de la poursuite pour les clients ou tous utilisateurs mandatés autre que le Client enregistrés ou domiciliés à l'étranger est au **siège de la Banque avec laquelle la relation d'affaires avec le Client est entretenue ou la ville de Bâle**, ou le siège ou domicile du défendeur. La Banque a également le droit de renvoyer toute réclamation contre le Client ou tout Utilisateur Mandaté autre que le Client devant tout autre tribunal compétent.

Les clients ou tous utilisateurs mandatés autres que le Client domiciliés à l'étranger sont informés que des dispositions obligatoires en matière de protection des consommateurs peuvent s'appliquer selon les circonstances particulières et selon les questions juridiques applicables.