

Merci de votre confiance

Chère cliente, cher client,

Nous avons le plaisir de vous informer des futures modifications de nos conditions relatives aux cartes, qui entreront en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2026. Les conditions contractuelles ont été actualisées. Vous trouverez ci-après un résumé des points adaptés. Les conditions modifiées sont les suivantes:

- A. Conditions générales pour l'utilisation des cartes de débit Raiffeisen
- B. Conditions générales pour l'utilisation des cartes de crédit Raiffeisen
- C. Conditions d'utilisation des fonctions de paiement en ligne des cartes Raiffeisen

Merci de noter que sans votre opposition dans un délai de 30 jours après notification, l'ensemble des modifications sera réputé accepté.

Nous vous remercions de votre confiance en Raiffeisen et nous réjouissons de pouvoir continuer à vous compter parmi notre clientèle estimée.

Adaptation des conditions de cartes

L'adaptation des conditions de cartes a pour objectif de tenir compte de l'évolution des exigences réglementaires ainsi que des conditions actuelles et futures du marché. Afin de vous donner un aperçu des nouveautés, les principales modifications sont expliquées plus en détail ci-après.

Vous pouvez demander les conditions actuellement en vigueur auprès de votre Banque ou les consulter à tout moment sur raiffeisen.ch/downloadcenter.

A. Conditions d'utilisation des cartes de débit Raiffeisen – en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2026

Remarque générale sur les cartes virtuelles

Raiffeisen prévoit d'introduire des cartes de débit virtuelles. Les conditions ont donc été étendues aux aspects des cartes virtuelles, chaque fois que nécessaire.

Chiffre 9 Enregistrement de la carte pour les solutions de paiement par téléphone portable

Le chiffre 9 «Enregistrement de la carte pour les solutions de paiement par téléphone portable» a été supprimé sans être remplacé. En effet, ce chiffre est désormais couvert par les conditions d'utilisation des fonctions de paiement en ligne des cartes Raiffeisen (chiffre 6).

Chiffre 12 (ancien chiffre 13) Devoirs de diligence et de déclaration du titulaire de carte

Dans ce chiffre, les obligations de diligence et de déclaration sont légèrement adaptées et précisées. Les extraits qui ont fait l'objet d'adaptations sont présentés ci-après (en italique). En particulier, les données déterminantes et les moyens de légitimation auxquels se réfère l'obligation de diligence sont précisés et l'obligation de vérification des relevés de compte est adaptée.

[...] La carte ainsi que toutes les données déterminantes pour son utilisation (p. ex. numéro de carte, date d'expiration, numéro de vérification de carte à trois chiffres CVV ou CVC, One Time Registration Code [OTRC], codes d'activation pour les apps ou les wallets, code de validation des paiements, etc.) doivent être soigneusement conservées et protégées contre l'accès par des personnes non autorisées. [...]

[...] Le titulaire de carte est tenu d'utiliser les moyens de légitimation consignés sur les appareils mobiles (p. ex. l'empreinte digitale, la reconnaissance faciale ou le mot de passe de l'appareil) et ne doit pas permettre à des tiers d'accéder aux appareils mobiles ni aux données qu'ils contiennent. *Le titulaire de carte ne doit en aucun cas communiquer à des tiers le One Time Registration Code (OTRC), le code d'activation pour les apps ou les wallets, le code de validation des paiements en rapport avec les solutions de paiement par téléphone portable et 3-D Secure. Le titulaire de carte ne peut autoriser la transaction par carte avec 3-D Secure que lorsque les détails du paiement indiqués sont corrects.* [...]

[...] Le titulaire du compte vérifie les relevés de compte pertinents dès leur réception. Si un compte n'est pas rapproché mensuellement, le titulaire du compte vérifie les mouvements sur compte à intervalles réguliers, au moins une fois par mois. [...]

Chiffre 18 Utilisation de l'app «debiX+» de SIX

Ce chiffre a été ajouté aux conditions en raison de l'introduction de l'app debiX+.

18 Utilisation de l'app «debiX+» de SIX
SIX met l'app «debiX+» (ci-après «debiX+») à la disposition du titulaire de carte sous forme de prestation spéciale. L'app debiX+ permet notamment d'afficher les transactions par carte effectuées, de valider des paiements en ligne avec le protocole de sécurité supplémentaire 3D Secure (cf. chiffre 8) ainsi que d'accéder à des fonctions de gestion. Pour utiliser l'app debiX+, le titulaire de la carte doit accepter les conditions d'utilisation de SIX et s'inscrire sur

l'app debiX+. Les informations nécessaires à l'inscription seront mises à la disposition du titulaire de carte par courrier ou par tout autre moyen approprié après l'émission de la carte. La Banque permet au titulaire de carte d'utiliser l'app debiX+, mais elle n'est pas responsable des services, informations et logiciels fournis par SIX, pas plus que des pannes, erreurs, problèmes de sécurité, de disponibilité ou de performance connexes.

La Banque et SIX, en sa qualité de fournisseur de l'app debiX+, sont indépendamment et individuellement responsables du traitement des données. En s'inscrivant sur l'app debiX+, le titulaire de carte accepte que la banque transmette à SIX les données nécessaires à cet effet. SIX traite les données en Suisse et à l'étranger pour ses propres besoins, conformément à sa déclaration de confidentialité. L'utilisation de l'app debiX+ est soumise aux conditions particulières d'utilisation et aux avis de confidentialité de SIX. Les dispositions en vigueur peuvent être consultées auprès de SIX ou dans l'app debiX+. Les services en ligne de la Banque proposent une partie de ces fonctionnalités à titre d'alternative à l'app debiX+.

B. Conditions d'utilisation des cartes de crédit Raiffeisen – en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2026

Remarque générale sur les cartes virtuelles

Raiffeisen prévoit d'introduire des cartes de crédit virtuelles. Les conditions ont donc été étendues chaque fois que nécessaire aux aspects des cartes virtuelles.

Chiffre 8 Enregistrement de la carte pour les solutions de paiement par téléphone portable

Le chiffre 8 «Enregistrement de la carte pour les solutions de paiement par téléphone portable» a été supprimé sans être remplacé. En effet, ce chiffre est désormais intégré aux conditions d'utilisation des fonctions de paiement en ligne des cartes Raiffeisen (chiffre 6).

Chiffre 8 (ancien chiffre 9) Devoirs de diligence et de déclaration du titulaire de carte

Dans ce chiffre, les obligations de diligence et de déclaration ont été légèrement adaptées et précisées. Les extraits qui ont fait l'objet d'adaptations sont présentés ci-après (en italique). En particulier, les données pertinentes et les moyens de légitimation auxquels se réfère l'obligation de diligence sont précisés, et les obligations liées à l'utilisation de l'appareil mobile et des applications installées ont été complétées.

[...] *La carte ainsi que toutes les données pertinentes pour son utilisation (par exemple, numéro de carte, date d'expiration, numéro de vérification à trois chiffres CVV/CVC, codes d'activation pour les applications ou les portefeuilles électroniques, code d'autorisation pour les paiements, etc.) doivent être conservées avec soin et protégés contre tout accès non autorisé.* Le titulaire de carte ne doit pas conserver la carte et son code NIP au même endroit. Le code NIP ainsi que les protocoles de sécurité supplémentaires et les autres moyens de légitimation, ainsi que *tout autre document d'ouverture éventuel*, ne doivent en aucun cas être communiqués à d'autres personnes. [...]

[...] *Le titulaire de la carte ne doit jamais communiquer à des tiers le code d'enregistrement one, le code d'activation pour les applications ou les portefeuilles électroniques, le code d'autorisation pour les paiements liés aux solutions de paiement mobile et le code 3-D Secure.* Le titulaire de la carte ne doit autoriser la transaction par carte avec 3-D Secure que si les détails de paiement indiqués sont corrects. [...]

[...] *Le titulaire de la carte ne doit pas autoriser les jailbreaks (désactivation des structures de sécurité de l'appareil mobile afin d'installer des applications non disponibles officiellement) ni la configuration d'un accès root (configuration d'un accès au niveau système de l'appareil mobile).* [...]

[...] *Le titulaire de la carte est tenu, avant de céder temporairement ou définitivement son appareil mobile, d'effacer toutes les données relatives à la carte.* [...]

Chiffre 18 (ancien chiffre 19) Dispositions supplémentaires relatives au programme gratuit de bonus Cashback

L'ancien programme bonus «surprise» sera arrêté au 30 juin 2026 et remplacé par le nouveau programme bonus cashback à partir du 1^{er} juillet 2026. Le chiffre 18 s'appliquera dès l'introduction du nouveau programme bonus au 1^{er} juillet 2026.

18 Dispositions supplémentaires relatives au programme gratuit de bonus Cashback

18.1 Généralités

Le programme gratuit de bonus Cashback de Raiffeisen offre au titulaire de la carte un remboursement monétaire proportionnel (crédit Cashback) sur le chiffre d'affaires généré par la carte de crédit pour les transactions éligibles. La participation au programme est automatique dès lors que le titulaire est en possession d'une carte de crédit admise au programme conformément au chiffre 18.2; aucune inscription séparée n'est nécessaire. Le remboursement est crédité chaque mois sur le compte bancaire lié à la carte de crédit. Cela vaut également pour les transactions effectuées avec une carte supplémentaire.

18.2 Conditions de participation

Le titulaire du contrat de carte de crédit est autorisé à participer au programme de bonus Cashback. Chaque carte liée au contrat de carte de crédit, admise et associée à un compte bancaire actif, bénéficia du programme de bonus Cashback. Les crédits Cashback ne sont accordés que pour les transactions effectuées avec les types de cartes suivants: Visa Card Classic ou Mastercard Silver ainsi que Visa Card ou Mastercard Gold. Les cartes de crédit d'entreprise, les cartes en devises étrangères telles que l'euro ou le dollar américain et les cartes prépayées ne sont pas éligibles. Raiffeisen se réserve le droit de modifier à tout moment et sans justification le cercle des cartes et des titulaires éligibles ainsi que le taux de remboursement.

18.3 Crédit Cashback

Le crédit Cashback est versé automatiquement une fois par mois sur le compte bancaire lié à la carte de crédit. Le montant total crédité chaque mois est visible dans l'e-banking ainsi que sur le relevé de compte physique. Il n'y a pas de ventilation détaillée des différentes transactions qui composent le crédit Cashback. Les crédits Cashback comprennent toujours les transactions du mois précédent. Il peut arriver que les transactions soient créditées avec un certain retard. Le paiement du crédit Cashback est effectué dans les premiers jours du mois suivant. Pour les transactions en devises étrangères, le crédit Cashback est calculé sur la base de la devise de la carte après déduction des éventuels frais. Le crédit Cashback est déterminé par la date de débit de la transaction et non par la date d'achat. Si plus de 12 mois s'écoulent entre la date de la transaction et la date de débit, aucun crédit Cashback n'est accordé. Si le débit n'est effectué qu'après la fin de la relation client ou après la résiliation de la carte de crédit, il n'y a pas de droit au versement du crédit Cashback, même si l'achat a été effectué avant la résiliation. Raiffeisen peut corriger a posteriori les crédits Cashback accordés en cas d'erreurs de comptabilisation, d'erreurs techniques, d'annulations, d'échanges, de rétrocessions (ou similaires) ou en cas de transactions frauduleuses (fraude).

18.4 Transactions non éligibles au Cashback

Toutes les transactions effectuées avec la carte de crédit ne donnent pas droit à participer au programme de bonus Cashback. Sont notamment exclus du programme de bonus Cashback les retraits d'espèces, les transferts d'argent en Suisse et à l'étranger (y compris les recharges et les paiements via TWINT), les jeux de hasard, les loteries, les casinos et les paris, les frais, les taxes, les intérêts, les commissions, les transactions liées aux cryptomonnaies, les virements (par exemple, les transferts d'argent par carte de crédit à des tiers ou sur ses propres comptes), ainsi que les paiements à ou via des prestataires de services financiers.

Cette liste n'est pas exhaustive. Raiffeisen se réserve le droit d'exclure à tout moment d'autres transactions du programme de bonus Cashback ou de modifier la liste des transactions exclues sans indication de motifs.

18.5 Offres spéciales

Raiffeisen se réserve le droit d'organiser, dans le cadre du programme de bonus Cashback, des promotions spéciales limitées dans le temps, dans le cadre desquelles un taux de remboursement plus élevé ou des avantages supplémentaires peuvent être accordés. Les conditions de ces promotions, en particulier leur durée, le taux de remboursement et les éventuelles conditions de participation, sont communiquées séparément et sous une forme appropriée et s'appliquent en complément des présentes conditions d'utilisation des cartes de crédit.

18.6 Fin de la participation

La résiliation de la carte de crédit admise au programme de bonus Cashback met automatiquement fin à la participation au programme. Tout crédit Cashback non encore versé à ce moment-là est perdu sans compensation (cf. chiffre 18.3). Le transfert du crédit Cashback à des tiers ou à d'autres comptes est exclu. Un paiement en espèces ou une compensation avec d'autres créances n'est pas non plus possible.

18.7 Abus et restrictions techniques

Raiffeisen se réserve le droit de restreindre, de suspendre ou de résilier à tout moment la participation au programme de bonus Cashback en cas de suspicion d'abus, de manipulation ou de comportement frauduleux. En outre, le programme de bonus Cashback peut être suspendu temporairement ou définitivement en cas de dysfonctionnements techniques, de force majeure ou pour d'autres raisons objectivement justifiées. Dans de tels cas, il n'existe aucun droit à un crédit ou à un paiement rétroactif.

C. Conditions d'utilisation des fonctions de paiement en ligne avec des cartes Raiffeisen – en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2026

Les conditions d'utilisation des fonctions de paiement en ligne avec des cartes Raiffeisen (auparavant: Conditions applicables aux fonctions de paiement en ligne avec des cartes de débit de Raiffeisen) s'appliquaient jusqu'à présent aux cartes de débit. Désormais, leur application a été étendue aux cartes de crédit et aux cartes Prepaid. Dans ce contexte, les conditions ont été

complétées des aspects relatifs aux cartes de crédit et aux cartes Prepaid, et le titre a été adapté.

Avez-vous des questions? Votre conseillère ou conseiller se tient à votre entière disposition.

Vous trouverez les règlements complets sur raiffeisen.ch/downloadcenter ou vous pourrez les obtenir auprès de votre Banque Raiffeisen locale.

Informations préliminaires générales sur les moyens de paiement / le trafic des paiements

Adaptation du rythme de débit des frais de carte

Afin de simplifier nos processus et de rendre la répartition des coûts plus transparente pour vous, nous changerons le mode de facturation des frais annuels des cartes (cartes de compte, de débit, Prepaid et de crédit):

Jusqu'à présent, les frais annuels étaient débités à partir du mois d'émission pendant douze mois au-delà de l'année civile (par ex. avril 2025 à mars 2026). Désormais, les frais annuels seront débités pour l'année civile concernée (de janvier à décembre). Pour les cartes existantes, le changement se fera dans la continuité à la prochaine échéance de la cotisation (par ex. cotisation annuelle payée jusqu'en mars 2026, la nouvelle cotisation sera calculée d'avril à décembre 2026, et à partir de 2027 cotisation annuelle complète pour l'année civile). Cette adaptation permet de répartir le débit de manière uniforme sur l'année et d'améliorer la clarté de vos décomptes.

Vous trouverez de plus amples informations sur le débit des frais de votre carte dans les tarifs des prestations de votre Banque Raiffeisen sur www.raiffeisen.ch/taxes-et-interet ou vous pourrez les obtenir auprès de votre Banque Raiffeisen.

Arrêt du système de recouvrement direct dans toute la Suisse à la fin septembre 2028

Le système de recouvrement direct suisse (LSV) sera supprimé le 30 septembre 2028. Cette décision a été prise par la place financière suisse afin de poursuivre l'harmonisation et la digitalisation du trafic des paiements. Notre clientèle n'a pour l'instant aucun besoin d'agir. Les émetteurs de factures auprès desquels vous payez aujourd'hui par LSV vous contacteront en temps utile. Vous recevrez également des informations en temps utile de la part de Raiffeisen.

Nous vous recommandons d'ores et déjà d'effectuer vos futurs paiements en empruntant une autre méthode. Les options disponibles sont eBill (vous trouverez des informations concernant eBill sur www.raiffeisen.ch/ebill), la QR-facture ou l'ordre permanent. Si vous utilisez déjà eBill, vous pourrez vérifier dans ce portail si d'autres émetteurs de factures proposent ce même moyen de paiement. Le cas échéant, vous pourrez déjà vous y enregistrer, configurer une validation permanente et profiter ainsi de cette solution en ligne pratique. Par ailleurs, il est prévu de proposer à notre clientèle également une fonction de débit direct en ligne via TWINT d'ici 2028.

Changement du programme bonus pour les cartes de crédit – le programme bonus cashback remplacera surprise

A partir du 1^{er} juillet 2026, l'ancien programme bonus surprise sera remplacé par le nouveau programme bonus cashback Raiffeisen. Les dispositions supplémentaires relatives au programme bonus cashback gratuit figurent d'ores et déjà dans les nouvelles conditions d'utilisation des cartes de crédit Raiffeisen au chiffre 18 (cf. ci-dessus).

Jusqu'au 30 juin 2026, les titulaires de cartes continueront de bénéficier de l'ancien programme bonus surprise conformément aux conditions en vigueur à ce jour (chiffre 19). Les points surprise pourront encore être collectés jusqu'au 26 juin 2026 et échangés jusqu'au 30 juin 2026, dernier délai, via le service en ligne one (via l'app ou l'accès web). Les titulaires de carte seront informés en temps utile, par différents canaux de communication, du futur changement ainsi que des possibilités qu'ils ont d'échanger leurs points. Il leur restera ainsi suffisamment de temps pour profiter de leurs points.

Une participation à surprise peut être résiliée à tout moment par notification à la Banque ou à Viseca. Ce faisant, les points surprise acquis par le passé sont susceptibles d'être perdus.

Les dispositions en vigueur sont à votre disposition auprès de Viseca ou directement auprès de la Banque. Sinon, vous pourrez les consulter sur www.one-digitalservice.ch ou sur www.raiffeisen.ch/downloadcenter.

Pour avoir une vue d'ensemble du compte de points surprise et procéder à l'échange de points, il faut accéder au service en ligne one de Viseca.

