

Conditions de Raiffeisen e-banking

1. But et domaine d'application

Les conditions ci-après régissent les prestations de service e-banking de la Banque Raiffeisen (ci-après Banque) envers la clientèle. Demeurent réservés les conventions particulières, les règlements et les conditions de la Banque.

2. Accès aux prestations de service e-banking

Du point de vue technique, l'accès aux prestations de service e-banking a lieu via internet ou des réseaux de téléphonie par l'intermédiaire d'un fournisseur d'accès choisi par la cliente ou le client.

L'accès aux prestations de service e-banking a lieu à la condition que la cliente ou le client s'identifie correctement à l'aide d'une procédure d'inscription à plusieurs niveaux, notamment à l'aide du numéro de contrat, du mot de passe personnel et d'autres instruments de légitimation.

Les prestations de service e-banking peuvent également être utilisées par la clientèle Raiffeisen via l'app e-banking Raiffeisen et/ou l'app Raiffeisen. La cliente ou le client prend acte du fait que le téléchargement, l'installation et l'utilisation de ces applications permettent à des tiers de déduire l'existence d'une relation client entre la clientèle et Raiffeisen.

3. Obligations de diligence de la cliente ou du client

La cliente ou le client reçoit ses instruments de légitimation de la Banque, les conserve séparément et ne doit en aucun cas les divulguer ou les transmettre à d'autres personnes (que ce soit oralement, par écrit ou par voie électronique). Il est interdit d'enregistrer ou d'effectuer une sauvegarde électronique non protégée des instruments de légitimation.

La cliente ou le client modifie régulièrement son mot de passe. Pour des raisons de sécurité, il faut choisir des mots de passe qui ne peuvent pas être associés à la cliente ou au client.

Si la cliente ou le client a des raisons de penser que des tiers non autorisés ont pris connaissance de ses instruments de légitimation, il contacte immédiatement le Centre de service à la clientèle (téléphone 0844 888 808) pour faire bloquer le contrat.

La cliente ou le client veille à ce qu'aucune personne non autorisée ne puisse manipuler ses appareils électroniques (p. ex. ordinateur, ordinateur portable, téléphone portable, tablette, etc.) et accéder aux programmes correspondants. En particulier, elle ou il prend toutes les précautions nécessaires pour éviter que les équipements techniques et les programmes informatiques nécessaires ne soient endommagés. Par ailleurs, la cliente ou le client effectue régulièrement des mises à jour de sécurité de son système d'exploitation, de tous ses programmes et apps. Raiffeisen décline toute responsabilité en cas de non-respect.

La cliente ou le client s'informe sur les dispositions de sécurité nécessaires et elle ou il minimise les risques de sécurité potentiels liés à l'utilisation d'internet au moyen de mesures de protection appropriées (en particulier des programmes antivirus et pare-feu).

4. Exécution d'ordres

Toutes les transactions et tous les ordres effectués dans le cadre de l'e-banking sont juridiquement contraignants pour la clientèle concernée, indépendamment de toute autre disposition sur la représentation ou de toute publication librement accessible (p. ex. registre du commerce).

La Banque peut à tout moment suspendre ou arrêter l'e-banking, reporter ou refuser l'exécution des ordres e-banking, notamment s'il existe un risque pour la sécurité des données ou un soupçon d'abus.

En cas de non-disponibilité de l'e-banking, la cliente ou le client doit utiliser d'autres canaux de communication (téléphone, fax ou entretien personnel). La Banque peut exiger que la cliente ou le client fournisse des preuves de légitimité supplémentaires.

Si un ordre ne peut être exécuté par le biais de l'e-banking, la Banque en informe la cliente ou le client dans un délai raisonnable et sous une forme appropriée.

Les ordres passés dans l'e-banking ne sont pas exécutés 24h/24. Le traitement est tributaire du bon fonctionnement technique de l'e-banking, des systèmes de négoce tiers, des heures d'ouverture de la Banque et, pour les transactions boursières, des jours et heures de négoce des bourses correspondantes.

5. Mandats sans conseil

Les transactions avec des instruments financiers effectuées par la cliente ou le client par le biais de l'e-banking se font sans conseil de la part de Raiffeisen (cf. Règlement pour dépôts, chiffre 11).

Cela signifie que la Banque ne vérifie pas le caractère approprié ou l'adéquation de telles transactions. Cette information est donnée ici et ne sera pas répétée au moment de la réalisation de telles transactions.

Dans certains cas, la Banque peut proposer des conseils par le biais de l'e-banking (p. ex. outil d'optimisation de prévoyance). Si la cliente ou le client demande une telle prestation de conseil, la Banque vérifie l'adéquation ou le caractère approprié au moment du conseil en fonction du type de conseil.

En raison de restrictions techniques, il se peut que les valeurs en dépôt et/ou en monnaie étrangère acquises par le biais de l'e-banking ne puissent pas être revendues le même jour avec l'e-banking.

6. e-documents

En renonçant aux documents papier, la cliente ou le client accepte la forme électronique (ci-après e-document) comme mode d'envoi des documents et justificatifs bancaires.

Les e-documents ne revêtent pas forcément un caractère de preuve dans les relations avec les autorités suisses et étrangères. Si une autorité ne reconnaît pas un e-document comme preuve, la cliente ou le client a la possibilité de le commander sous forme papier auprès de la Banque, dans le respect de l'obligation légale de conservation.

La distribution des e-documents s'effectue dans la boîte aux lettres électronique de la cliente ou du client dans l'e-banking. Les e-documents sont réputés avoir été distribués dès leur réception dans la boîte aux lettres électronique. Par l'envoi électronique de ces e-documents, la Banque s'acquitte de ses obligations d'information et de rendre compte.

Les e-documents sont conservés pendant deux ans dans la boîte aux lettres électronique.

La Banque est responsable de l'authenticité et de l'immutabilité des documents électroniques jusqu'à leur distribution dans la boîte aux lettres électronique.

A partir du moment où l'e-document a été distribué dans sa boîte aux lettres électronique, la cliente ou le client est responsable du respect d'éventuelles prescriptions légales, notamment en ce qui concerne le contenu, l'enregistrement et la conservation des e-documents.

7. Prise de contact et notifications

En communiquant son adresse e-mail et son numéro de natel, la cliente ou le client accepte que la Banque le contacte par e-mail et SMS. La cliente ou le client accepte en particulier que la Banque puisse lui envoyer, par e-mail et SMS, certaines notifications non cryptées telles que les confirmations d'enregistrement et d'utilisation, des informations générales sur les produits et services, des messages de sécurité, des notifications d'incidents ainsi que des communications générales. En activant le «service push» sur son terminal, la cliente ou le client accepte en outre que la Banque lui envoie des notifications push, par exemple en rapport avec la connexion.

Dans ce contexte, la cliente ou le client libère la Banque de son obligation de respecter le secret bancaire. La Banque n'accepte pas les ordres de transaction tels que les ordres de bourses, de paiement ou les ordres analogues transmis par courrier électronique. Pour des raisons de sécurité, ceux-ci ne sont acceptés que par voie postale, par fax/téléphone ou par e-banking.

8. Transmission des données par internet

Les prestations de service e-banking sont proposées sur internet et donc sur un réseau ouvert et accessible à tous. Malgré l'utilisation des technologies de sécurité les plus modernes, ni la Banque ni la cliente ou le client ne peuvent garantir une sécurité absolue. La transmission de données par internet est régulière et peut éventuellement avoir lieu à l'étranger, sans que la Banque ne puisse la contrôler. Cela vaut également pour une transmission de données lorsque l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse. Les paquets de données individuels sont certes transmis de manière cryptée (à l'exception notamment des e-mails et des messages SMS envoyés p. ex. à l'adresse e-mail ou au numéro de téléphone défini par la clientèle), mais l'expéditeur et le destinataire peuvent être identifiés grâce à l'adresse IP. Cela permet à des tiers de déduire l'existence d'une relation bancaire, même en cas de transmission cryptée.

Les prestations de service e-banking peuvent également être utilisées par la clientèle de Raiffeisen via l'app e-banking et/ou l'app Raiffeisen. La cliente ou le client prend acte du fait que le téléchargement, l'installation et l'utilisation de ces applications permettent à des tiers de déduire l'existence d'une relation client entre la clientèle et Raiffeisen. En installant et/ou en utilisant activement l'app e-banking et/ou l'app Raiffeisen, la cliente ou le client déclare accepter que ses données et son utilisation des applications soient éventuellement transmises aux exploitants de l'App Store et traitées par ceux-ci à leurs propres conditions.

En utilisant l'e-banking, le client accepte notamment les risques susmentionnés ainsi que, le cas échéant, des conditions d'utilisation séparées, et **libère en conséquence la Banque de son devoir de secret bancaire et déclare expressément accepter la transmission des données à l'étranger**. La cliente ou le client prend acte à cet égard du fait qu'il n'existe pas à l'étranger une protection des données appropriée comparable à celle de la Suisse.

9. Lois étrangères

Dans certaines circonstances, l'utilisation des prestations de service e-banking depuis l'étranger peut enfreindre les règles du droit étranger. Il appartient à la cliente ou au client de s'informer à ce sujet.

10. Réserve

Demeurent réservées les dispositions légales relatives au recours et à l'utilisation d'internet.

11. Modifications des conditions générales

La Banque se réserve expressément le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Les modifications sont communiquées de façon appropriée à la cliente ou au client sont réputées approuvées si elles n'ont pas été contestées dans un délai de 30 jours.

Edition: 1er juin 2026