

## Conditions de Raiffeisen e-banking

### 1. But et domaine d'application

Les conditions ci-après réglementent les prestations Raiffeisen e-banking de la Banque Raiffeisen (ci-après dénommée Banque) envers le client. Demeurent réservés les conventions particulières, les règlements spéciaux et les conditions de la Banque.

### 2. Accès aux prestations e-banking

Du point de vue technique, l'accès aux prestations e-banking se fait via Internet ou les réseaux téléphoniques par l'intermédiaire d'un fournisseur d'accès choisi par le client. L'accès aux prestations e-banking est accordé à condition que le client s'identifie correctement dans le cadre d'une procédure de connexion à plusieurs niveaux, notamment à l'aide du numéro de contrat, du mot de passe personnel et d'autres instruments de légitimation.

Les prestations e-banking peuvent aussi être utilisées par les clients Raiffeisen via l'app e-banking Raiffeisen et/ou l'app Raiffeisen. Le client prend acte du fait que le téléchargement, l'installation et l'utilisation de cette app permettent à des tiers de faire le lien entre la relation client et Raiffeisen.

### 3. Obligations de diligence du client

Le client reçoit de la Banque ses instruments de légitimation, les conserve dans des endroits différents et ne doit jamais les divulguer ou les transmettre à d'autres personnes (ni verbalement, ni par écrit, ni sous forme électronique). Tout enregistrement ou toute sauvegarde électronique non protégée des codes de légitimation est interdite. Le client modifie régulièrement son mot de passe. Pour des raisons de sécurité, le client choisit des mots de passe qui ne permettent pas d'établir un lien avec sa personne.

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

Le client veille à ce que des personnes non autorisées ne puissent procéder à des manipulations sur ses appareils électroniques (par ex. ordinateur, notebook/laptop, téléphone portable, tablette, etc.) ni dans ses programmes informatiques. Il prend notamment toutes les précautions requises pour éviter la dégradation de ses équipements techniques et des logiciels requis. De plus, le client effectue régulièrement les mises à jours ayant trait à la sécurité de son système d'exploitation, de l'ensemble de ses programmes et de ses applications. Raiffeisen décline toute responsabilité en cas de non-respect.

Le client s'informe des précautions de sécurité requises et réduit les risques de sécurité dus à l'utilisation de l'Internet en faisant recours aux mesures de sécurité appropriées (notamment les logiciels antivirus et pare-feu).

### 4. Traitement des ordres

Toutes les transactions et ordres effectués dans le cadre de l'e-banking sont juridiquement contraignants pour le client, et ce, indépendamment de tout autre règlement de représentation ou publication officielle (par ex. registre du commerce).

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

En cas de non disponibilité de l'e-banking, le client doit utiliser d'autres canaux de communication (téléphone, fax ou entrevue personnelle). La Banque peut insister pour que le client fournisse des preuves de légitimation supplémentaires.

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

Les ordres passés dans le cadre de l'e-banking ne peuvent pas toujours être 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, dans le cas de transactions boursières, des jours et heures de négoce des bourses concernées.

### 5. Ordres sans conseil

Les transactions sur instruments financiers effectuées par le client par le biais de l'e-banking se font sans aucun conseil de la part de Raiffeisen (voir Règlement pour dépôts, chiffre 11).

Cela signifie que la Banque ne vérifie ni l'adéquation ni le caractère approprié de telles transactions. Cette information a lieu à ce moment-là et n'est pas réitérée en cas d'autres transactions de ce genre.

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

Pour des raisons de restriction technique, il peut arriver dans certaines circonstances que les valeurs en dépôt et/ou en monnaies étrangères acquises par le biais de l'e-banking ne puissent pas être revendues le même jour avec l'e-banking.

### 6. Documents électroniques

En renonçant aux documents sur support papier, le client accepte les documents électroniques comme support des documents et des justificatifs bancaires.

Les documents électroniques ne revêtent pas nécessairement un caractère de preuve dans les relations avec les autorités suisses et étrangères. Au cas où une autorité refuse de reconnaître un document électronique comme preuve, le client a la possibilité de commander le document en question sous forme papier auprès de la Banque dans le cadre du devoir légal de conservation.

La distribution des documents électroniques se fait par envoi dans la boîte aux lettres électronique du client dans le cadre de l'e-banking. Les documents électroniques sont réputés avoir été remis, dès leur réception dans la boîte aux lettres électronique. En distribuant les documents par voie électronique, la Banque remplit ses obligations de notification et de reddition de comptes.

Les e-documents restent enregistrés dans la boîte de réception électronique pendant deux ans.

La Banque assume la responsabilité de l'authenticité et de l'inaltérabilité des documents électroniques jusqu'à leur distribution dans la boîte aux lettres électronique.

Dès la distribution du document électronique dans sa boîte aux lettres électronique, le client est personnellement responsable du respect d'éventuelles prescriptions légales, notamment en ce qui concerne le contenu, la sauvegarde et la conservation du document électronique.

### 7. Notifications par SMS (légitimation et notification)

En activant les services SMS, le client confirme qu'il accepte expressément la distribution des messages SMS et prend acte du fait que des données à caractère personnel peuvent également être transmises par messages SMS. La transmission utilise uniquement des canaux non cryptés, que la Banque ne peut pas contrôler, et transfrontaliers dans certaines circonstances, même si l'émetteur et le destinataire sont sur le territoire suisse.

Le client délègue la Banque de la préservation du secret bancaire dans une mesure appropriée et accepte expressément que les données soient transmises vers l'étranger. A cet égard, le client prend acte du fait que le pays étranger peut ne pas disposer d'une protection des données adéquate comparable à celle de la Suisse. La Banque se réserve le droit de suspendre ou de modifier la distribution des messages SMS, notamment s'il existe un danger lié à la sécurité des données.

### 8. Transmission des données via Internet

Les prestations e-banking sont proposées sur internet et de ce fait, sur un réseau ouvert et accessible à tous. Malgré l'utilisation des technologies de sécurité les plus modernes, ni la Banque, ni le client, ne peuvent garantir une sécurité absolue. La transmission des données par internet a lieu de manière régulière et peut éventuellement être transfrontalière, sans que la Banque ne puisse le contrôler. Il en va de même lorsque l'expéditeur et le destinataire des données se trouvent tous deux en Suisse. Les différents paquets de données sont certes transmis sous forme 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 communiqués par le client). Mais l'expéditeur et le destinataire peuvent être identifiés au moyen de leur adresse IP. Il est ainsi possible pour des tiers de déduire l'existence d'une relation bancaire, même en cas de transmission cryptée.

Les prestations e-banking peuvent aussi être utilisées par les clients Raiffeisen via l'app e-banking Raiffeisen et/ou l'app Raiffeisen. Le client prend acte du fait que le téléchargement, l'installation et l'utilisation de cette app permettent à des tiers de faire le lien entre la relation client et Raiffeisen. Le client déclare approuver qu'en installant et/ou en utilisant activement l'app e-banking et/ou l'app Raiffeisen, ses données et l'utilisation qu'il fait de l'app soient éventuellement transmises aux exploitants des App Stores et traitées par ceux-ci suivant leurs propres conditions.

En utilisant l'e-banking, le client accepte notamment les risques susmentionnés ainsi que, le cas échéant, les conditions d'utilisation séparées et délègue la Banque de la préservation du secret bancaire dans une mesure appropriée, tout en acceptant expressément que les données soient transmises vers l'étranger. A cet égard, le client prend acte du fait que le pays étranger peut ne pas disposer d'une protection des données adéquate comparable à celle de la Suisse.

### 9. Lois étrangères

Dans certaines circonstances, les lois étrangères peuvent être enfreintes par l'utilisation des prestations e-banking depuis l'étranger. Il appartient au client de s'informer à ce sujet.

### 10. Réserve

Demeurent réservées les dispositions légales relatives à l'utilisation de l'Internet.

### 11. Modification des conditions générales

La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Ces modifications sont communiquées au client de manière appropriée et sont réputées approuvées sauf contestation dans un délai de 30 jours.