



Règlements de base

Bases pour la relation commerciale
avec votre Banque Raiffeisen

Ouvrons la voie

RAIFFEISEN

Table des matières

Conditions générales d'affaires (CGA)	3
Règlement des dépôts	8
Conditions pour le trafic des paiements	12
Conditions de Raiffeisen e-banking	15
Prévention des avoirs en déshérence	18
Déclaration de protection des données	21

Le présent texte s'applique par analogie aux personnes de sexe féminin et à une pluralité de personnes.

Edition : 1^{er} janvier 2019

Conditions générales d'affaires (CGA)

1. But et domaine d'application

Les conditions ci-après complètent le contrat de base et réglementent les relations entre le client et la Banque Raiffeisen (ci-après dénommée Banque). Demeurent réservés les conventions particulières et les règlements spéciaux.

2. Vérification de la légitimation

La Banque vérifie la légitimation dans le cadre usuel des relations d'affaires et prend des mesures appropriées pour identifier et empêcher des actes de fraude. En cas de manquement à son obligation de diligence usuelle, la Banque assume les dommages survenus.

Le client informe la Banque, immédiatement et par écrit, de toute restriction de la capacité d'agir de son représentant. Faute de quoi, le client assume les dommages occasionnés par les actes de son représentant.

3. Communications, prise de contact et signatures

Les modifications d'informations propres au client (nom, adresse, nationalité, statut fiscal, etc.) sont à communiquer immédiatement par écrit à la Banque.

Les messages de la Banque sont considérés comme transmis lorsqu'ils ont été envoyés à la dernière adresse communiquée par le client.

En contactant la Banque par voie électronique ou en communiquant son adresse électronique à la Banque, le client l'autorise à le contacter égale-

ment par courrier électronique. 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.

La Banque peut enregistrer les conversations téléphoniques tenues avec le client aux fins d'assurance qualité et à titre de preuve.

La Banque signe des contrats, etc. collectivement à deux. Les annonces passées automatiquement, les conventions de produit sur contrats de crédit, les confirmations d'ordre et la correspondance par formulaire sont valables sans signature.

4. Réclamations du client

Toute réclamation concernant la relation commerciale (particulièrement des ordres, messages, relevés, etc.) est à faire sans délai, après réception du courrier, mais au plus tard avant expiration du délai imparti par la Banque. Passé ce délai, les réclamations ne sont plus recevables.

5. Obligations de diligence du client et de la Banque

Dans le cadre de la relation d'affaires, et tout particulièrement lors de la transmission des ordres, le client respecte toutes les mesures de précaution qui contribuent à réduire les risques de fraude. Il garde secrets tous les documents et les informations qui y figurent ainsi que les instruments de légitimation (mots de passe, codes NIP, etc.) afin de

prévenir tout abus. Le client assume seul les dommages survenus en cas de manquement à son obligation de diligence.

La Banque n'assume que les pertes d'intérêts en cas de non-exécution, d'exécution défectueuse ou tardive des ordres dans la mesure où elle venait à manquer à son obligation de diligence usuelle. Si le client a prévenu la Banque à temps du risque d'un dommage consécutif, il est en droit de lui réclamer un dédommagement complémentaire, le cas échéant.

Si le client a passé plusieurs ordres dont le montant total est supérieur au solde disponible ou à sa limite de crédit, la Banque est habilitée à choisir les ordres à exécuter intégralement ou partiellement.

La Banque garde et gère les valeurs en dépôt avec la diligence usuelle.

6. Droit de gage et de compensation

La Banque dispose d'un droit de gage sur toute valeur patrimoniale qu'elle conserve elle-même ou à d'autres endroits pour le compte du client, aussitôt que le client accuse un retard dans l'acquittement d'une prestation convenue. Elle dispose d'un droit de compensation pour toutes ses revendications liées aux créances sans tenir compte des échéances ou des monnaies.

7. Intérêts, prix et conditions

La Banque définit les taux d'intérêt applicables aux avoirs et aux dépassements inscrits au compte.

Elle est par ailleurs autorisée à fixer les prix en contrepartie de ses prestations et de déterminer toutes autres dispositions (possibilités de retrait, etc.). Les conditions sont mentionnés dans les listes tarifaires et d'intérêts en vigueur publiées sur Internet et disponibles à tout moment auprès de la Banque.

Les dépenses extraordinaires de la Banque ainsi que les frais occasionnés par d'éventuels tiers impliqués peuvent en outre être facturées au client. Les éventuels impôts et taxes sont à la charge du client.

La Banque se réserve le droit de modifier toutes conditions à tout moment, en particulier en cas de changement des conditions du marché ou pour d'autres motifs objectifs. Le client sera informé de manière appropriée (affichage dans la Banque, communication par courrier ou par voie électronique) de toute modification.

8. Comptes en monnaie étrangère

Les actifs de la Banque correspondant au solde client en monnaie étrangère sont placés dans une même monnaie. Le client assume proportionnellement toutes les conséquences économiques et juridiques que pourraient subir la Banque à la suite des mesures prises par les autorités du pays de la monnaie, de l'espace monétaire ou du pays du placement. La Banque tenant le compte remplit ses obligations exclusivement dans le lieu où se trouve son siège.

9. Crédit et débit des montants en monnaie étrangère

Les crédits et débits de montants en monnaies étrangères s'opèrent sur le compte renseigné dans l'ordre. Si une conversion s'avère nécessaire, elle est effectuée au cours du jour auquel le montant est crédité ou débité par la Banque.

10. Respect des dispositions légales

Le client est responsable du respect des dispositions légales le concernant (y compris la législation en matière d'impôts). Il s'engage à les respecter en tout temps, dans la mesure où elles lui sont imposées par la loi.

11. Restriction de prestation

La Banque peut être amenée à réduire l'utilisation des prestations et produits si le respect des dispositions légales ou réglementaires l'exige. La Banque peut en particulier refuser des opérations en espèces.

12. Externalisation des secteurs opérationnels (outsourcing)

La Banque se réserve le droit d'externaliser intégralement ou partiellement des secteurs opérationnels ou des services (comme des sections du négoce de titres et du trafic des paiements, le centre d'envoi et d'impression, le Service Center Clients, etc.) à des prestataires tiers.

13. Protection des données / secret bancaire

Les organes, employés et représentants de la Banque ont l'obligation de garantir la confidentialité des activités commerciales du client. Par des

mesures appropriées, la Banque garantit la protection des données et veille au respect du secret bancaire. Le client libère la Banque de son devoir de discrétion dans la mesure où

- a) cela est nécessaire à la sauvegarde des intérêts légitimes de la Banque, en particulier si:
- en cas de procédure judiciaire engagée contre la Banque par le client
 - pour la protection des droits de la Banque et la réalisation des garanties du client ou de tiers
 - en cas d'encaissement de créances de la Banque à l'encontre du client
 - en cas de reproches publics du client à l'encontre de la Banque ou des autorités suisses et étrangères

- b) l'exécution des ordres de client ou des transactions est nécessaire. Pour régler les transactions du trafic des paiements et les transactions sur titres, les données du donneur d'ordre et du destinataire (en particulier le nom et le numéro de compte) doivent être communiquées afin de traiter les ordres de clients au niveau des établissements financiers concernés, des exploitants des systèmes de transaction et de tiers mandatés. Il est impossible d'exclure un traitement sur des canaux internationaux, même pour les transactions à l'intérieur de la Suisse.

Les données de transaction qui parviennent de la sorte à l'étranger ne sont plus protégées par le droit suisse. Les lois et les réglementations peuvent prévoir la transmission de ces données aux autorités et à des tiers, en particulier dans

le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent. Dans ce contexte, la Banque est à la fois autorisée et obligée, vis-à-vis des autorités et des tiers situés en Suisse et à l'étranger et impliqués dans ces transactions et prestations de service, de communiquer ses informations afin que les transactions ou les prestations de service puissent être fournies et que le respect des lois, des réglementations, des dispositions contractuelles et d'autres prescriptions, des pratiques commerciales et des normes de compliance puisse être garanti.

Dans le cadre de l'activité de la Banque, les données qui concernent la relation d'affaires avec le client peuvent être transmises au sein même du Groupe (Banques et sociétés du Groupe de Raiffeisen Suisse) ainsi qu'aux partenaires de coopération. Toute transmission de données à des partenaires commerciaux en Suisse ou à l'étranger ne peut avoir lieu que sur une base contractuelle et dans le respect intégral du secret bancaire ainsi que des dispositions applicables en matière de protection des données. La Banque peut traiter des données que le client lui communique oralement, par écrit ou par voie électronique, de même que des données accessibles au public et des données que des tiers lui procurent et établir des profils à partir de celles-ci. Le Groupe Raiffeisen a également le droit de traiter ces données à des fins de marketing et d'études de marché ainsi que dans le cadre de la gestion des risques.

Les données, profils clients inclus, ne sont pas transmises à des tiers non autorisés.

En outre s'applique l'obligation de renseignement qui incombe à la Banque en vertu de la Loi.

Des informations complémentaires sur la protection des données sont disponibles dans la déclaration de protection des données.

14. Garantie des dépôts

Les dépôts de la clientèle auprès de la Banque sont garantis jusqu'à concurrence de CHF 100'000 par client et par Banque respectivement auprès des succursales de Raiffeisen Suisse par client. Toutes les informations concernant le système de garantie des dépôts sont disponibles sur www.raiffeisen.ch et sur www.esisuisse.ch.

15. Jours ouvrables

Dans le cadre des activités commerciales avec la Banque, les samedis, les dimanches et les jours fériés ne sont pas considérés comme jours ouvrables.

Si la date d'exécution souhaitée tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié (bancaire), la Banque est alors en droit de procéder au débit le jour ouvrable bancaire précédent ou suivant.

16. Instance de médiation

En plus de la procédure civile ordinaire, la procédure de conciliation de l'instance de médiation neutre de l'Ombudsman des banques suisses (www.bankingombudsman.ch) est à la disposition du client s'il entend faire valoir une plainte à l'encontre de la Banque. La procédure de conciliation de l'Ombudsman des banques suisses est gratuite pour le client.

17. Résiliation de la relation d'affaires

La Banque peut résilier des relations d'affaires avec effet immédiat. Dans ce cas, le remboursement des créances de la Banque est dû sans délai. Demeurent réservées les conventions écrites divergentes.

18. Droit applicable et for compétent

Les relations juridiques entre les parties contractantes relèvent du droit suisse. Pour autant que les dispositions légales l'autorisent, le siège de la Banque est le for ordinaire et le lieu d'exécution. Pour les clients domiciliés à l'étranger ou dont le siège est à l'étranger, le lieu d'exécution est aussi le for de la poursuite. La Banque se réserve le droit de poursuivre le client devant le tribunal du domicile / du siège de ce dernier ou auprès de toute autre juridiction compétente.

19. Modifications des règlements de base

La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGA ainsi que les autres règlements de base. Toutes les modifications sont communiquées au client de la manière qui convient et sont réputées approuvées sauf contestation dans un délai de 30 jours.

Règlement des dépôts

1. Domaine d'application

Le présent règlement s'applique à la garde et à la gestion des valeurs et des choses (ci-après dénommées valeurs en dépôt) par la Banque Raiffeisen (ci-après dénommée Banque) et complète les Conditions générales d'affaires (CGA). Il est applicable en complément à d'éventuels accords contractuels particuliers.

2. Valeurs en dépôt

La Banque accepte pour une durée indéterminée:

- des droits-valeurs, des titres, des placements et des instruments financiers (comme les actions, les obligations, les placements collectifs, les produits structurés) pour la garde et la gestion
- des pièces de monnaie et des métaux précieux usuels pour la garde
- d'autres objets de valeur dans la mesure où ils sont aptes à la garde

3. Acceptation

La Banque accepte des valeurs en dépôt uniquement si celles-ci correspondent aux standards habituels au moment de leur livraison au lieu de garde.

La Banque se réserve le droit de vérifier l'authenticité des valeurs et les avis de blocage fournis par le client ou par un tiers, ou de déléguer cette tâche à un tiers en Suisse ou à l'étranger. La Banque n'exécute les ordres de livraison et de vente, et ne pose des actes de gestion que lorsque la vérification est terminée et d'éventuelles modifications de l'enregistrement ont eu lieu.

La Banque peut procéder à tout moment et sans l'accord du client au blocage de valeurs en dépôt ou à un recouvrement d'un montant / d'une valeur en dépôt crédité(e) sur le compte client / le dépôt, lorsqu'une comptabilisation a été effectuée à tort (erreur de comptabilisation ou violation des lois, etc.) Elle informe le client du blocage ou du recouvrement en temps voulu et de la manière qui convient.

4. Garde

Le client accorde son autorisation explicite à la Banque, afin qu'elle fasse garder les valeurs séparément ou ensemble dans un dépôt de son choix et à son propre nom, mais aux frais et aux risques du client. Les valeurs en dépôt, qui sont principalement négociées à l'étranger, y sont aussi gardées en règle générale et déplacées aux frais et aux risques du client le cas échéant.

En cas de garde à l'étranger, les valeurs en dépôt sont soumises aux lois et usages du lieu de garde. Si les lois étrangères rendent impossible ou compliquent la restitution des valeurs en dépôt gardées à l'étranger, la Banque a la seule obligation d'accorder au client un droit proportionnel de restitution au lieu de garde auprès d'une banque correspondante de son propre choix.

En ce qui concerne les valeurs nominatives en dépôt, la Banque peut les faire enregistrer à son propre nom ou au nom d'un tiers, toujours aux frais et aux risques du client, pour le cas où un enregistrement au nom du client est inhabituel ou impossible au lieu de garde.

La Banque n'effectue aucun prêt de titres (Securities Lending and Borrowing, SLB) avec les titres consignés pour le client.

5. Restitution

Le client peut demander à tout moment la restitution du dépôt, auquel cas la Banque l'exécute dans les délais et la procédure habituels. Les dispositions légales contraignantes, les droits de gage, et tout autre droit de rétention de la Banque restent réservés, ainsi que les accords contractuels particuliers.

Une livraison physique n'est possible que si elle est prévue par l'émetteur. En cas de livraison sortante provenant d'un dépôt collectif, aucune revendication ne peut être faite en relation avec certains numéros, coupures ou années, etc. en particulier. Les valeurs en dépôt sont transportées aux frais et aux risques du client. La Banque procède à l'assurance et à la déclaration de valeur selon son propre jugement.

6. Relevés et états

La Banque met au moins une fois par an à la disposition du client un état (physique ou électronique) de la position des valeurs en dépôt. Les évaluations éventuelles s'appuient sur les sources d'informations habituelles de la Banque et sont à considérer comme des valeurs indicatives et non contraignantes pour la Banque.

7. Indemnités de distribution

La Banque peut, sur la base d'un contrat de distribution, percevoir une indemnité de distribution ou

toute autre prestation pécuniaire pour son activité de vente de fonds de placement et de produits structurés pour le compte des prestataires de produits ainsi que pour les services bancaires liés à cette activité. Ces indemnités constituent une partie de l'indemnisation de la Banque pour les services fournis au client.

Si la Banque perçoit de telles indemnités de distribution ou d'autres prestations pécuniaires qu'elle est tenue de restituer au client en vertu de l'art. 400 du Code suisse des obligations ou de toute autre prescription légale, le client renonce à ce droit de restitution. Des informations détaillées sur la nature et le montant des indemnités spécifiques aux produits sont disponibles à tout moment sous www.raiffeisen.ch/indemnisations et peuvent être demandées à la Banque. La Banque garantit qu'en cas de conflit d'intérêts, les intérêts du client sont préservés.

8. Gestion

La Banque garantit sans ordre particulier du client, l'exécution des actes de gestion habituels tels que:

- le recouvrement des intérêts et dividendes échus, l'argent remboursable et les autres distributions
- le contrôle de tirages au sort, des préavis et des amortissements selon les documents en sa possession
- la réception de nouvelles feuilles de coupon et l'échange des titres

La Banque s'occupe, sur demande particulière faite dans les délais, de:

- la conversion de titres
- l'achat et la vente, la cession des options et des droits de souscription
- l'achat et la vente des titres et droits-valeurs
- autres actes de gestion décidés librement

Si les instructions du client ne sont pas reçues à temps, la Banque peut, mais sans en avoir l'obligation, agir selon son propre jugement et poser par exemple des actes permettant la sauvegarde des intérêts.

La Banque décline toute obligation d'informer le client sur les assemblées générales, procédures judiciaires ou d'insolvabilité imminentes ou d'y participer au nom du client.

9. Obligations en matière de déclaration, d'impôts et de contributions

Le client est seul responsable de satisfaire envers les autorités, les services des impôts, les sociétés et les places boursières, à ses obligations en matière de déclaration, d'impôts et de contributions relatives à la possession de valeurs en dépôts. La Banque n'a ni l'obligation de participation, ni l'obligation d'annonce.

La Banque peut, du fait de conventions établies par la Suisse avec d'autres pays ou organisations, retenir des impôts et les prélever le cas échéant et échanger des informations conformément à la loi.

10. Conversion des valeurs en dépôt

Le client autorise la Banque à:

- ordonner la conversion des titres et droits-valeurs
- poser les actes de gestion nécessaires tant que la Banque gère le dépôt, donner les instructions requises à l'émetteur ou à son dépositaire et de recueillir auprès de lui les informations nécessaires.

11. Acquisition d'instruments financiers

Le client est tenu de n'acquérir des instruments financiers qu'après examen préalable des documents réglementaires des produits correspondants tels que les prospectus / le règlement sur les fonds, les informations essentielles pour l'investisseur (Key Investor Information Document (KIID)), la fiche d'informations de base (BIB)), le termsheet ou d'autres documents relatifs aux produits.

12. Transactions en bourse et de négoce

La Banque se charge, sur demande particulière du client faite dans les délais, de l'achat et de la vente des valeurs en Suisse et à l'étranger. La Banque ne peut accepter les ordres liés aux produits à risque accru (dérivés, Hedge Funds, etc.) qu'après conclusion d'un accord séparé ou à la suite d'un ordre individuel écrit. Le client prend acte du fait que ses ordres de bourse ne sont pas nécessairement traités sur-le-champ, dans la mesure où il y a lieu de tenir compte des jours et des heures d'ouverture des bourses concernées, ainsi que de ceux de la Banque. Un ordre saisi dans le système ne peut plus être révoqué.

La Banque n'exécute des ordres sur certaines places boursières ou certaines valeurs en dépôt que dans la mesure où le client la libère explicitement du secret bancaire dans une déclaration écrite et l'autorise à se soumettre à toutes les obligations de divulgations liées au marché concerné et exigées par la loi et les autorités de surveillance. La Banque est habilitée à rejeter les ordres correspondants si une telle déclaration n'est pas disponible dans les délais impartis. En outre, la Banque peut divulguer les titres et droits-valeurs concernés, après en avoir informé le client.

La Banque peut à tout moment exclure du négoce des marchés et des devises.

Le client prend acte du fait qu'une bourse peut se réserver le droit d'extourner des transactions exécutées, si elle estime qu'il y a erreur de matching / transaction (mistrade).

Le client prend acte du fait que la revente immédiate de titres peut entraîner un risque de découvert lorsqu'il y a eu un mistrade lors du dernier achat. Il reconnaît que les ventes à découvert sont interdites et que leur couverture doit être rétablie dans les plus brefs délais.

Par ailleurs, sont applicables les usages des bourses ou places de négoce concernées, ainsi que ceux des émetteurs et partenaires commerciaux respectifs.

13. Conditions particulières pour les valeurs en dépôt fermé

Ne sont acceptés comme valeurs en dépôt fermé que les objets de valeur, les documents et autres objets aptes à la garde en dépôt fermé. La Banque est habilitée à exiger du client de fournir la preuve de la nature des objets gardés ou à contrôler le contenu des dépôts fermés. Le client assume les dommages éventuels en cas de livraison d'objets non adaptés au dépôt. En cas de manquement à son obligation de diligence usuelle, la Banque assume les dommages démontrés par le client, mais au plus jusqu'à concurrence du montant de la valeur déclarée.

14. Opérations boursières sans conseil

Toute transaction boursière effectuée sur demande expresse du client et non fondée sur une recommandation prouvée de la Banque est considérée comme ordre émis sans conseil. La Banque ne vérifie pas si une telle opération boursière correspond à un éventuel objectif de placement convenu, ou aux connaissances ou à l'expérience du client. L'envoi de documentation publicitaire, listes ou idées de placements ou autres documents similaires ne constitue aucunement une recommandation.

Conditions pour le trafic des paiements

1. Domaine d'application

Les dispositions ci-après s'appliquent à l'exécution et la réception des virements en Suisse et à l'étranger (ci-après dénommés paiements) dans toutes les monnaies. Elles sont applicables à tous les paiements exécutés par l'intermédiaire de la Banque Raiffeisen (ci-après nommée Banque) indépendamment du type de produit ou d'ordre (par ex.: e-banking), à l'exception des cartes de crédit, de débit et des cartes clients. Elles s'appliquent en complément des Conditions générales d'affaires (CGA) ainsi que d'éventuels accords contractuels particuliers.

2. Exigences posées aux ordres de paiement

Le client vérifie l'exactitude des données figurant dans les chiffres 2.1 et 2.2 lorsqu'il saisit lui-même des ordres de paiement par voie électronique.

2.1 Suisse

Le client indique pour l'exécution d'un paiement en Suisse dans toutes les monnaies, les détails suivants:

- nom et adresse du bénéficiaire
- IBAN ou numéro de compte du bénéficiaire
- numéro de clearing (BIC, Business Identifier Code le cas échéant) et/ou nom de l'institution financière du bénéficiaire
- montant du virement et monnaie
- date et signature pour les ordres de paiement écrits

Système de recouvrement direct

Les conditions figurant sur l'autorisation de débit font foi. Le client reconnaît que la Banque est te-

nie d'exécuter les recouvrements jusqu'à révocation de l'autorisation. La Banque est en droit de supprimer les autorisations de débit qui n'ont plus été utilisées pendant au moins quinze mois.

Des conditions différentes s'appliquent aux bénéficiaires des paiements.

2.2 Etranger

Paiements SEPA

Le client indique les détails suivants pour l'exécution d'un paiement SEPA:

- nom et adresse du bénéficiaire
- IBAN du bénéficiaire
- le BIC de l'institution financière du bénéficiaire
- montant du virement en Euro
- date et signature pour les ordres de paiement écrits

Le «partage des frais» est la seule réglementation des frais autorisée. Il est possible d'envoyer des messages au bénéficiaire.

En l'absence d'un des détails requis, en cas de choix d'une réglementation des frais différente ou en cas d'instructions excessives dans l'ordre de paiement, l'ordre ne peut être exécuté comme paiement SEPA. Il est donc exécuté comme tous les autres ordres de paiement à l'étranger.

Système de recouvrement direct SEPA

Afin que les recouvrements SEPA soient débités d'un compte, le client doit signer au préalable une autorisation de débit auprès de sa Banque. En l'absence de cette autorisation de débit, la Banque

refuse les recouvrements SEPA. La Banque n'est pas obligée d'informer le client au sujet des recouvrements SEPA qu'elle reçoit.

Autres paiements à l'étranger

Le client indique les détails suivants pour l'exécution d'un ordre de paiement à l'étranger:

- nom et adresse du bénéficiaire
- IBAN ou numéro de compte du bénéficiaire
- le BIC et/ou le nom de l'institution financière du bénéficiaire
- montant du virement et monnaie
- date et signature pour les ordres de paiement écrits

Le client prend acte du fait que selon les pays et les pratiques qui y sont en vigueur, il est possible que lors des paiements vers l'étranger, une opération de change ait lieu (généralement dans la monnaie nationale correspondante) et que Raiffeisen n'a aucune influence en la matière.

3. Exécution des paiements

La Banque exécute sur ordre du client des paiements à la date souhaitée, si les détails requis selon le chiffre 2 sont complets, exacts et non contradictoires.

La Banque peut, mais sans en avoir l'obligation, exécuter des paiements malgré l'absence ou le caractère incomplet des informations, dans la mesure où elle peut les corriger et/ou les compléter avec certitude. Si aucune date d'exécution n'est mentionnée, la Banque est habilitée à exécuter le paiement à l'échéance la plus proche. La Banque

décide à sa libre appréciation si, malgré une couverture insuffisante (pas d'avoir ou de limite de crédit disponible),

- elle exécute les paiements ou
- les maintient en suspens jusqu'à 10 jours lorsqu'une couverture est attendue, sans avoir à en informer le client.

Des dispositions réglementaires ou des injonctions administratives, qui n'entrent pas dans les possibilités d'influence de la Banque, peuvent retarder ou empêcher l'arrivée des paiements aux bénéficiaires.

Après l'exécution de l'ordre de paiement, le compte désigné par le client donneur d'ordre est débité avec indication de la date d'exécution (date de valeur). Les paiements transférés aux bénéficiaires ne peuvent plus être révoqués auprès de la Banque.

4. Non-exécution et retour des paiements

La Banque informe le client de la non-exécution des paiements en temps utile et de façon appropriée. Dans le cas d'un retour, elle crédite à nouveau le montant transféré sur le compte concerné à la date de valeur correspondante. Le risque de change resp. de cours est supporté par le client donneur d'ordre.

Dans la mesure où elle peut annuler le motif de retour de paiement, la Banque est habilitée, mais sans en avoir l'obligation, à exécuter à nouveau le paiement, sans concertation avec le client.

5. Heures limites de réception

Les heures limites de réception sont communiquées au client de façon appropriée. Si l'ordre est passé par le client après l'heure limite de réception, ou si des clarifications nécessaires avant l'exécution entraînent des retards, alors le paiement est exécuté au prochain jour ouvrable bancaire possible.

6. Date d'inscription au crédit auprès du bénéficiaire du paiement

Le client est informé du fait que les inscriptions au crédit pour le bénéficiaire peuvent être retardées à cause de réglementations propres à un pays et relatives aux jours fériés (bancaires) ou d'autres réglementations de la banque du bénéficiaire en la matière.

7. Inscription au crédit des entrées de paiement

Les entrées de paiement sont portées au crédit du compte désigné au moyen de l'IBAN ou du numéro du compte. Aucun rapprochement des données transmises avec le nom et l'adresse du titulaire du compte n'est réalisé. Il est laissé à la libre appréciation de la Banque de procéder ou non à ce rapprochement. La Banque peut, mais sans en avoir l'obligation, créditer des paiements même si les indications sont incomplètes ou erronées, dans la mesure où elle peut les corriger et/ou les compléter avec certitude.

Des dispositions réglementaires ou des injonctions administratives, qui n'entrent pas dans les possibilités d'influence de la Banque, peuvent retarder ou bloquer une inscription au crédit.

8. Renvoi des paiements entrants

Les paiements entrants dont les détails essentiels figurant sur l'ordre sont différents de ceux de la Banque, ou qui ne peuvent être crédités sur le compte du bénéficiaire pour d'autres raisons (par ex.: prescriptions, décisions des autorités, suspension des relations commerciales) sont généralement retournés à l'institution financière du donneur d'ordre. La Banque est habilitée, en relation avec le retour des paiements entrants, à informer toutes les parties de la raison du refus de l'inscription au crédit.

9. Droit de la Banque au recouvrement d'un crédit

La Banque peut procéder sans l'accord du client au recouvrement d'un montant crédité sur le compte du client, lorsqu'une comptabilisation a été effectuée à tort (erreur de comptabilisation, ou violation des lois, etc.). Elle informe le client du recouvrement dans les délais utiles et selon la forme adaptée.

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 et sont applicables en complément des Conditions générales d'affaires (CGA) ainsi que d'éventuels accords contractuels particuliers.

2. Base contractuelle

Pour avoir accès aux prestations Raiffeisen e-banking, le client conclut un accord spécial avec la Banque.

3. Accès aux prestations Raiffeisen e-banking

Du point de vue technique, l'accès aux prestations Raiffeisen e-banking a lieu sur Internet par l'intermédiaire d'un fournisseur d'accès choisi par le client. L'accès aux prestations Raiffeisen e-banking est accordé à toute personne qui s'identifie correctement dans le cadre 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.

4. 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 assume l'entière responsabilité en cas

d'usage abusif, d'infraction ou de dommages consécutifs.

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 des instruments de légitimation, il doit contacter immédiatement le Service Center de Raiffeisen (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).

5. Traitement des ordres

Toutes les transactions et ordres effectués dans le cadre de Raiffeisen e-banking sont obligatoires 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 Raiffeisen e-banking ou refuser l'exécution des ordres, notamment s'il existe un danger lié à la sécurité des données. Pour ces mêmes raisons, la Banque peut exiger à l'utilisateur de fournir une légitimation complémentaire sous une autre forme. Le client peut utiliser dans ces cas d'autres canaux de communication (téléphone, fax ou entrevue).

Si un ordre ne peut être exécuté par l'intermédiaire de Raiffeisen e-banking, la Banque en informe le client dans les délais et la forme appropriés.

Les ordres passés dans le cadre de Raiffeisen e-banking ne peuvent pas toujours être traités 24h/24. Le traitement est tributaire du bon fonctionnement de Raiffeisen e-banking, des systèmes de négoce tiers, des heures d'ouverture de la Banque et, pour les transactions boursières, des jours et des heures de négoce.

6. Ordres sans conseil

Les transactions et ordres émis par le client par le biais de Raiffeisen e-banking se font sans aucun conseil de la part de Raiffeisen.

La Banque ne vérifie pas si les opérations effectuées par e-banking correspondent à un éventuel objectif de placement convenu, ou aux connaissances ou à l'expérience du client.

Pour des raisons liées au système, il peut arriver dans certaines circonstances que les valeurs en dépôt et/ou en monnaies étrangères acquises par Raiffeisen e-banking ne puissent pas être revendues le même jour.

7. 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 n'ont pas caractère obligatoire de preuve auprès des autorités suisses et étrangères. Au cas où une autorité refuse de reconnaître un document électronique comme preuve, le client peut à tout moment commander auprès de la Banque le document correspondant sur support papier.

La distribution des documents électroniques se fait par envoi dans la boîte de réception électronique du client dans Raiffeisen e-banking. L'envoi devient effectif à la réception du document dans la boîte de réception électronique. La Banque honore par la distribution électronique des documents son obligation d'informer et de rendre compte.

La disponibilité des documents électroniques dans Raiffeisen e-banking est de deux ans au minimum. Passé ce délai, la Banque se réserve le droit de supprimer les documents électroniques de l'e-banking, que ceux-ci aient été lus ou non.

La Banque est responsable de l'authenticité et de l'inaltérabilité des documents électroniques jusqu'à leur distribution dans les boîtes de réception électroniques dans Raiffeisen e-banking.

Après l'envoi du document électronique dans sa boîte de réception, le client est personnellement responsable de l'exécution d'éventuelles prescriptions légales, notamment en ce qui concerne le contenu, la sauvegarde et la conservation du document électronique.

8. Service SMS (légitimation et notification)

Par l'activation des services SMS, le client déclare accepter explicitement la distribution des messages SMS et prend note du fait que des données personnelles peuvent aussi être transmises par messages SMS. La transmission utilise uniquement des canaux non cryptés, non contrôlés et transfrontaliers dans certaines circonstances, même si l'émetteur et le destinataire sont sur le territoire 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.

9. Transmission des données par Internet

Les prestations Raiffeisen e-banking sont proposées par Internet et de ce fait, sur un réseau ouvert et accessible à tout le monde. Malgré l'utilisation des technologies de sécurité les plus récentes, la Banque, tout comme le client d'ailleurs, ne peut garantir une sécurité absolue. La transmission des données par Internet est habituellement transfrontalière et non contrôlée. Il en va de même lorsque l'expéditeur et le destinataire des données se trouvent en Suisse. Les paquets de données transmis sont certes cryptés. Mais l'identité de l'expéditeur et du destinataire ne le sont pas. Un tiers peut donc faire le lien avec la relation bancaire.

10. Lois étrangères

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

11. Réserve

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

Prévention des avoirs en déshérence

1. Rupture du contact et de déshérence

Il arrive que le contact se rompe entre une banque et certains de ses clients, dont les avoirs déposés auprès de cette banque tombent alors en déshérence.

Les clients concernés et leurs héritiers les oublient parfois définitivement.

La Loi sur les banques modifiée, ainsi que l'Ordonnance révisée sur les banques et les nouvelles Directives de l'Association suisse des banquiers (ASB) relatives au traitement des avoirs sans contact et en déshérence auprès de banques suisses, sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2015. Ces textes prévoient ce qui suit:

- Les avoirs pour lesquels il n'est plus possible d'établir le contact avec le client sont réputés «sans contact» pendant une durée de dix ans.
- A l'issue de ces dix ans, ils sont réputés «en déshérence» pendant une durée de cinquante ans. Enfin, soixante ans après le dernier contact avec le client, ils sont publiés sur www.dormantaccounts.ch. Cette publication intervient pour toutes les relations faisant état d'un montant supérieur à CHF 500 ou dont on ignore la valeur.
- Si aucun ayant droit ne réclame les avoirs dans un délai d'un an à compter de la publication, ils sont transférés par les banques à la Confédération.
- S'agissant des avoirs d'un montant de CHF 500 au plus, ils sont transférés à la Confédération sans publication au bout de soixante ans.

Le transfert des avoirs (liquidation) entraîne l'extinction de toutes prétentions y afférentes.

Recherche d'avoirs sans contact et/ou en déshérence

Si vous avez connaissance d'avoirs présumés sans contact ou en déshérence dont vous êtes ayant droit, nous vous invitons à vous adresser directement à la banque concernée. Pour le cas où vous ignorerez le nom de la banque, il vous est possible de faire une recherche par le biais de l'Ombudsman des banques suisses (www.bankingombudsman.ch). Veuillez noter qu'une telle recherche nécessite que vous produisiez des documents justifiant de vos droits.

2. Recommandations en vue de prévenir la rupture du contact

Changements d'adresse et de nom

Dès lors que vous changez de domicile, d'adresse ou de nom et que ces données doivent être modifiées par votre banque, veuillez en informer cette dernière sans délai.

Instructions spéciales

Si vous vous absentez pour une durée prolongée et souhaitez que votre banque envoie les communications vous concernant à une autre adresse ou conserve votre correspondance, veuillez lui donner les instructions correspondantes. Veuillez aussi lui indiquer comment vous joindre en cas d'urgence.

Octroi de procurations

D'une manière générale, il est recommandé de désigner un(e) fondé(e) de procuration à qui votre banque pourra s'adresser en cas de rupture du contact.

Communication d'informations à une personne de confiance / dispositions testamentaires

Afin de prévenir la rupture du contact et la déshérence, n'hésitez pas à communiquer des informations sur vos relations bancaires à une personne de confiance. Toutefois, la banque ne pourra renseigner cette personne que si vous l'y avez autorisée par une procuration écrite (si possible au moyen d'un formulaire de la banque). Vous pouvez également mentionner les avoirs déposés auprès de votre banque p.ex. dans des dispositions testamentaires, en citant nommément l'établissement concerné.

3. Mesures à prendre par la banque en cas de rupture du contact

Mesures immédiates

Lorsqu'une banque constate que sa correspondance ne parvient plus à un client, par exemple en raison d'un changement d'adresse, et qu'elle n'a plus de contact documenté avec ce client (p. ex. visite de ce dernier au guichet, connexion à l'e-banking), il lui appartient de tenter de rétablir le contact avec la diligence requise et, notamment, de trouver la nouvelle adresse du client.

Autres mesures en cas de rupture du contact

D'autres mesures sont prises conformément au principe de proportionnalité et en fonction du montant des avoirs concernés. La banque peut

charger des tiers d'effectuer des recherches, ces tiers étant soumis au même devoir de discrétion que les collaborateurs de la banque. Le secret professionnel du banquier demeure ainsi préservé.

Si les recherches entreprises par la banque restent infructueuses, ou si le contact ne peut être rétabli avec le client pour d'autres motifs, la rupture du contact est réputée établie. Dans ce cas, en vertu des Directives, les banques sont tenues:

- de comptabiliser les avoirs concernés de manière centralisée en interne et de les gérer pendant dix ans en tant qu'avoirs sans contact
- de les marquer spécifiquement et de les enregistrer dans une banque de données centralisée consultable par le biais de l'Ombudsman des banques suisses; les responsables de cette Centrale de recherche, dotée des dispositifs de sécurité les plus modernes, sont soumis au secret professionnel du banquier
- cinquante ans après l'entrée en déshérence (c'est-à-dire soixante ans après le dernier contact), de publier les informations concernant le client sur le site Internet prévu à cet effet dès lors que le montant cumulé de ses avoirs est supérieur à CHF 500
- de liquider les avoirs ou de les transférer au Département fédéral des finances si aucun ayant droit n'a fait valoir des prétentions justifiées pendant le délai de publication. Le transfert des avoirs entraîne l'extinction de toutes prétentions y afférentes

4. Maintien des droits y compris en cas de rupture du contact

Les droits du client et/ou de ses successeurs juridiques sont préservés jusqu'au transfert des avoirs à la Confédération, y compris en cas de rupture du contact et de déshérence. Il n'est dérogé aux dispositions contractuelles que si cela est dans l'intérêt bien compris du client:

- Les avoirs d'épargne continuent d'être gérés sans changement et sont rémunérés aux taux d'intérêt pratiqués par la banque.
- Les avoirs sur comptes courants et similaires sont transférés sur un compte épargne si le solde dépasse CHF 5000.00.
- Les dépôts de titres sont maintenus. Les échéances sont créditées sur un compte épargne.
- Sous réserve de respecter les instructions internes de la banque, les compartiments de cofort peuvent être ouverts et leur contenu conservé auprès de la banque concernée lors que le loyer n'est plus couvert, afin de mener

à bien les recherches, de préserver la valeur des avoirs qu'ils contiennent, le cas échéant, et ce dans la perspective de la liquidation.

Votre banque vous donnera volontiers de plus amples informations sur le suivi des avoirs en déshérence.

5. Coûts

Les frais et coûts habituellement facturés par les banques s'appliquent également en cas de rupture du contact et de déshérence. S'ils sont supérieurs à la fortune disponible, la relation d'affaires peut être clôturée.

En outre, les banques sont en droit d'imputer sur le compte du client concerné les coûts supportés au titre des recherches, de la gestion et de la surveillance propres aux avoirs sans contact et en déshérence, ainsi que de la publication. Les coûts découlant du traitement des prétentions manifestement infondées peuvent être facturés au requérant.

Déclaration de protection des données

1. Domaine d'application

La présente déclaration de protection des données s'applique à l'utilisation des données à caractère personnel des clients du Groupe Raiffeisen (Banques et sociétés du Groupe Raiffeisen Suisse) et complète les Conditions générales d'affaires (CGA).

2. Données utilisées

Le Groupe Raiffeisen traite les données à caractère personnel que le client ou un partenaire de coopération met à sa disposition, qui sont accessibles au public (par ex. données du registre foncier, données du registre du commerce, données géographiques) ou qui peuvent être obtenues auprès de tiers (données concernant la solvabilité ou le rating).

Il s'agit en particulier de données clients (par ex. données personnelles, âge, sexe, région d'habitation, données de légitimation et d'accès), de données contractuelles (par ex. données sur le crédit ou sur le produit), de données financières (par ex. données concernant le scoring, le rating et/ou la solvabilité dans le cadre de l'octroi de crédits, données concernant le patrimoine / les produits), de données sur les transactions (par ex. données relatives au trafic des paiements, informations concernant le bénéficiaire et le motif du paiement), de données sur les interactions (nombre de visites sur les pages web et sur les médias sociaux du Groupe Raiffeisen) ainsi que de données sur les besoins des clients (par ex. canaux de contact préférés, intérêt concernant les produits et les services) ou de profils élaborés à partir de ces données.

3. Bases juridiques et finalité du traitement

Le Groupe Raiffeisen traite les données à caractère personnel conformément aux dispositions de protection des données en vigueur:

- a) Afin d'exécuter ses obligations contractuelles
Le Groupe Raiffeisen traite les données du client dans le but d'exécuter les obligations contractuelles découlant de la relation d'affaires entre le client et le Groupe Raiffeisen ou les partenaires de coopération.
- b) Afin de respecter les prescriptions légales
Le Groupe Raiffeisen est soumis à des exigences légales et prudentielles qui nécessitent le traitement des données du client. Celles-ci comprennent par ex. les traitements ayant pour objectif la gestion des risques et l'obligation de déclaration aux autorités.
- c) Dans l'intérêt légitime de Raiffeisen
Le Groupe Raiffeisen traite également les données du client dans le but de lui proposer des produits et des services du Groupe Raiffeisen ou de ses partenaires de coopération qui lui correspondent personnellement, ainsi que d'améliorer les produits et les services du Groupe Raiffeisen (distribution, marketing et étude de marché).
- d) Avec le consentement du client
Le traitement des données est légitimé par le consentement du client lorsque le Groupe Raiffeisen traite les données du client avec ce consentement.

4. Droit d'opposition et de révocation

A tout moment, le client a la possibilité de révoquer son consentement concernant tout traitement des données qui nécessite son consentement. A tout moment, le client a la possibilité de s'opposer à tout traitement de données ne nécessitant pas son consentement si pour des raisons personnelles, il préfère qu'il n'ait pas lieu. Suite à une révocation ou à une opposition, les données à caractère personnel du client ne sont plus utilisées pour le motif correspondant dès lors que des raisons légitimes et impérieuses ou des intérêts prépondérants ne justifient pas la poursuite de leur traitement (par ex. droits et obligations juridiques, exercice des droits).

Dès lors que le client souhaite bénéficier de produits ou de services, ses données sont conservées dans le système de la Banque jusqu'à la fourniture de ces prestations et sont traitées pour réaliser les opérations correspondantes.

Le client peut faire usage de son droit de révocation ou son droit d'opposition en en faisant part à sa banque. La mise en œuvre de la révocation ou de l'opposition prend jusqu'à deux jours ouvrables (à partir de la réception de l'ordre).

5. Destinataire de données personnelles / Transmission de données à des tiers

Les données à caractère personnel sont transmises au sein du Groupe Raiffeisen, à des partenaires de coopération, aux autorités ainsi qu'aux partenaires commerciaux qui se sont contractuellement engagés à préserver le secret bancaire et à respec-

ter les dispositions légales en matière de protection des données en vigueur, dans le cadre de la finalité du traitement.

Les données à caractère personnel sont communiquées à des tiers uniquement lorsque cette transmission est nécessaire au respect des obligations contractuelles ou légales du Groupe Raiffeisen, que l'intérêt légitime du Groupe Raiffeisen le justifie ou que le client ait consenti à la transmission des données.

6. Communication des données à l'étranger

Une communication des données à caractère personnel à l'étranger s'effectue dans le cadre du respect des obligations contractuelles ou légales du Groupe Raiffeisen en cas de coopération avec des partenaires commerciaux domiciliés à l'étranger, dans le cadre de la finalité du traitement. Si des données à caractère personnel sont communiquées à l'étranger, le Groupe Raiffeisen garantit que le pays concerné prévoit une protection adéquate des données, que la protection adéquate des données est assurée d'une autre manière ou que le client a donné son accord.

7. Conservation des données

Le Groupe Raiffeisen traite et enregistre les données à caractère personnel du client pendant la durée de la relation d'affaires, pendant le délai de conservation légal / réglementaire ou aussi longtemps que nécessaire dans le cadre de la finalité du traitement des données correspondante. Nous attirons l'attention sur le fait que la relation d'affaires avec le client est un contrat de durée, qui s'étend sur plusieurs années.

8. Droits de la personne concernée

Le client dispose d'un droit d'accès quant au fait que le Groupe Raiffeisen traite des données le concernant, d'un droit de rectification des données traitées par le Groupe Raiffeisen lorsqu'elles sont inexactes ou incomplètes ainsi que d'un droit à l'effacement des données dès que la finalité du traitement n'a plus lieu d'être ou qu'il s'est opposé au traitement futur des données par Raiffeisen. Des raisons impérieuses (délai légal de conservation des données, intérêt légitime) peuvent interdire l'effacement des données.

9. Décisions individuelles automatisées

En principe, le Groupe Raiffeisen ne prend aucune décision individuelle affectant le traitement automatisé des données à caractère personnel du client. Si des décisions individuelles automatisées concernant le client devaient être appliquées, Raiffeisen en informera le client.

10. Elaboration de profil

Le Groupe Raiffeisen traite les données à caractère personnel du client en partie dans le but d'évaluer certaines caractéristiques du client et d'établir ainsi un profil. Le Groupe Raiffeisen utilise notamment le profil pour conseiller le client de manière optimale, pour définir la distribution et le marketing en fonction des besoins individuels du client et pour effectuer des études de marché. En l'absence d'un autre fondement juridique concernant l'établissement du profil, le client consent à l'établissement du profil dans les CGA, chiffre 13 Protection des données / secret bancaire.

11. Mesures destinées à garantir la protection des données

Le Groupe Raiffeisen utilise un système de management de la sécurité de l'information (SMSI). Ce dernier comprend un système de contrôle et de directives intégrant des mesures techniques et organisationnelles de protection des données personnelles. Au-delà du niveau de protection générale, des mesures explicites et basées sur le risque sont définies dans les procédures et réglementations internes afin de protéger les données personnelles. Les cyberrisques sont gérés grâce à des mesures techniques et organisationnelles. Les contrôles de sécurité en matière de services informatiques internes et externes s'orientent sur les normes établies du marché. Le Groupe Raiffeisen adapte la protection des données personnelles au niveau de menace dans un processus d'amélioration continu.

12. Contact de la personne responsable

En cas de requête du client concernant la protection des données, l'interlocuteur est le préposé à la protection des données du Groupe Raiffeisen:

Raiffeisen Suisse société coopérative
Préposé à la protection des données
Raiffeisenplatz 4
9000 St-Gall
Suisse

datenschutzbeauftragter@raiffeisen.ch
www.raiffeisen.ch

