

## GoBanking

# Conditions générales applicables aux prestations de services de banque électronique

## 1. Accès aux services de banque électronique

Le contrôle de l'accès aux services de banque électronique (ci-après «GoBanking») ne se fait pas par vérification des signatures par la Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) (ci-après «la Banque») mais par le biais d'un code utilisateur, d'un mot de passe et d'un numéro unique généré par le dispositif fourni à cet effet par la Banque ou envoyé sur le téléphone cellulaire du client.

### 1.1 Mot de passe, dispositif d'accès et code d'accès via SMS

La Banque permet au client de choisir, lors de son premier accès au système, un mot de passe, dont elle n'a pas connaissance. Le client peut modifier ce mot de passe à tout moment lorsqu'il accède au système. Le client et ses mandataires sont seuls responsables de la conservation et de l'utilisation du dispositif d'accès personnel fourni par la Banque au client ainsi que de la carte téléphonique (carte SIM) destinée à recevoir le numéro unique d'accès. Le client s'engage à signaler immédiatement la perte ou le vol du dispositif d'accès personnel et/ou de la carte téléphonique (carte SIM) destinée à recevoir le numéro unique d'accès. En cas de dégradation, de dysfonctionnement ou de toute autre anomalie observée lors de l'utilisation du dispositif d'accès personnel, le client est tenu de retourner ledit dispositif à la Banque afin d'en assurer la désactivation complète avant de se voir fournir un nouveau dispositif d'accès personnel. En cas de dégradation, de dysfonctionnement ou de toute autre anomalie observée lors de l'utilisation de la carte téléphonique (carte SIM) destinée à recevoir le numéro unique d'accès, le client est tenu d'en informer immédiatement la Banque. La responsabilité de la Banque ne pourra pas être engagée si les dommages sont imputables au non-respect de ces devoirs par le client. Le client prend acte de ce que les devoirs susmentionnés doivent également être respectés par ses mandataires, dont il se porte garant et assume la responsabilité. La responsabilité de la Banque ne saurait aucunement être engagée en cas de dommages imputables à des défauts du dispositif d'accès personnel et/ou de la carte téléphonique (carte SIM), sauf cas de négligence grave.

### 1.2 Propriété

L'ensemble des outils électroniques sont mis à la disposition du client exclusivement en vue de l'usage pour lequel ils sont prévus et restent la propriété de la Banque.

## 2. Identification

Le client prend acte de ce que pour les services impliquant l'utilisation d'outils électroniques, notamment les services de GoBanking, la Banque procède à l'identification de la personne autorisée (client, mandataire, utilisateur) uniquement par le biais des outils électroniques mis à disposition, à l'exclusion de tout contrôle de signature ou de pièce d'identité: toute personne correctement identifiée peut donc accéder à la relation d'affaires concernée. Toutes les activités liées au contrôle d'accès décrit ci-dessus sont considérées comme exécutées par le client et ont, par conséquent, force obligatoire pour celui-ci, ce indépendamment du contenu de tout(e) autre document, disposition, publication ou inscription sur des registres

publics. Le client accepte par conséquent sans réserve toutes les transactions enregistrées sur ses comptes/dépôts effectuées sur la base des critères d'identification susmentionnés du client ou de ses mandataires. Le client prend acte de ce qu'il aura automatiquement accès aux nouveaux comptes/dépôts relevant de la même relation qui seront ouverts après souscription du contrat de GoBanking. La Banque se réserve toutefois le droit de refuser l'accès aux informations ou de rejeter des instructions, à tout moment et sans explication, et peut exiger tout autre mode d'identification, notamment par signature ou présentation en personne.

### **3. Mandataires**

Tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales et entités similaires, est considérée comme mandataire aux termes des présentes conditions générales la personne (physique ou morale) désignée sur le formulaire de la Banque prévu à cet effet comme étant au bénéfice d'une procuration spéciale pour l'utilisation du service bancaire électronique GoBanking.

Le mandataire prend acte du fait que les droits et obligations du client prévus dans les présentes conditions générales applicables aux prestations de services de banque électronique s'appliquent également à lui par analogie.

#### **3.1 Extension de la procuration**

Le mandataire est autorisé à consulter et à disposer, au nom du client, de l'intégralité des avoirs en compte via le service GoBanking. Le mandataire est habilité à exécuter les opérations prévues dans le formulaire «Procuration GoBanking» prévu à cet effet. La procuration est délivrée au(x) titulaire(s) du contrat au(x)quel(s) la relation bancaire est associée. Par conséquent, la procuration s'étend aux tiers affiliés et autorisés par le mandataire tels que les salariés, administrateurs, etc.

Le client reconnaît que tout acte établi par le mandataire et des tiers affiliés et autorisés qui se sont légitimés correctement est contraignant à son égard, en particulier l'ensemble des transactions comptabilisées sur ses comptes/dépôts effectuées par le mandataire via les services de GoBanking.

Le mandataire, et non la Banque, a le devoir et la responsabilité de rendre compte au client de tout acte de gestion établi par ses soins via GoBanking.

Le mandataire et les personnes autorisées par lui reçoivent à leur tour le mot de passe et les moyens techniques leur permettant de se légitimer auprès de la Banque afin de faire l'objet d'une identification unique. La procuration commence au moment où le mandataire reçoit de la Banque le code utilisateur, le mot de passe et le dispositif d'accès personnel ou est habilité à recevoir le code sur son téléphone cellulaire. Le client prend acte du fait que la procuration s'étend automatiquement aux nouveaux comptes/dépôts de la relation bancaire pour laquelle la procuration a été donnée.

#### **3.2 Limitations de la procuration**

Le mandataire n'est pas habilité à clôturer le compte ou à résilier le contrat GoBanking.

Le client prend également acte du fait que la révocation de la procuration spéciale n'entraîne pas automatiquement l'annulation du mot de passe et des moyens de légitimation du mandataire; de même, le décès ou l'interdiction du mandataire ne provoque pas automatiquement la révocation de la procuration spéciale et des moyens de légitimation. La révocation de la procuration générale ou limitée n'entraîne pas automatiquement la révocation de la procuration spéciale pour l'utilisation de GoBanking, ni l'annulation du mot de passe et des moyens de légitimation du mandataire. Dans tous ces cas, la Banque doit recevoir un ordre précis de blocage de la part du client.

### **4. Devoirs de diligence**

Le client est tenu de conserver avec le plus grand soin les moyens d'identification électroniques mis à sa disposition, notamment le dispositif d'accès personnel. Le client s'engage à garder confidentiels les codes

secrets, mots de passe et autres moyens d'identification similaires. Il ne doit, en aucun cas, les communiquer ou les transmettre à d'autres personnes. Par conséquent, les codes et mots de passe ne doivent pas être consignés sur d'autres supports électroniques ni être enregistrés électroniquement sans être dûment sécurisés. Les données personnelles du client, comme sa date de naissance ou d'autres informations aisément identifiables ou reconnaissables, ne doivent pas être utilisées. Si le client soupçonne qu'un tiers a eu connaissance du code, du mot de passe ou autre ou a pris possession du dispositif d'accès personnel et/ou de la carte téléphonique (carte SIM) destinée à recevoir le numéro unique d'accès, il doit immédiatement modifier, annuler ou faire bloquer le code ou le mot de passe. Le client doit signaler sans délai à la Banque la perte de tout moyen électronique, notamment du dispositif d'accès personnel et/ou de la carte téléphonique (carte SIM) destinée à recevoir le numéro unique d'accès. Le client prend acte de ce que ces obligations doivent également être respectées, pour ce qui concerne leurs moyens d'identification, par les mandataires, dont il se porte garant et assume la responsabilité.

## **5. Blocage**

A la demande expresse du client, la Banque bloquera l'accès électronique au service indiqué par le client. Si la demande de blocage émane d'un mandataire du client, la Banque ne bloquera l'accès que pour les moyens électroniques mis à la disposition du mandataire. Dans tous les cas, le client sera tenu pour responsable de tout risque résultant de l'utilisation des moyens d'accès par des tiers non autorisés avant la mise en œuvre du processus de blocage, sauf lorsqu'une négligence grave de la Banque peut être invoquée, notamment en cas de retard d'activation du blocage. Le client prend acte de ce que la demande de blocage ne pourra être faite que durant les horaires d'ouverture du siège central de la Banque. Le blocage ne sera levé qu'avec l'accord écrit du client. La Banque est en droit de bloquer, à tout moment, l'accès du client ou de ses mandataires à tout ou partie des services, sans explication ni préavis.

## **6. Exécution des ordres**

### **6.1 Exécution des ordres boursiers**

Le client prend acte de ce que ses ordres boursiers ne seront pas traités directement ou 24h sur 24 mais en fonction, notamment, des jours et des heures de négoce des marchés boursiers concernés et de la réglementation relative aux jours considérés fériés par la législation fédérale et cantonale applicable au siège central de la Banque et/ou du service chargé du traitement de ces ordres. En outre, le client prend acte de ce que le cours des titres affiché sur l'écran de saisie des ordres boursiers est donné à titre purement indicatif et ne constitue ni une offre ni une garantie quant au prix d'exécution effectif.

### **6.2 Exécution des ordres de paiement**

Seul un jour ouvrable peut être choisi comme date d'exécution. Sont donc exclus les jours considérés fériés par la législation fédérale et cantonale applicable au siège central de la Banque et/ou du service chargé de traiter les ordres. La date d'exécution ne correspond pas nécessairement à la date de valeur de crédit et/ou de débit du paiement, dans la mesure où ceux-ci dépendent notamment de la disponibilité en compte et du type de paiement.

## **7. Conseil personnel**

Le client prend acte de ce que la Banque ne fournit, en principe, aucun conseil personnel, quelles que soient les opérations sur titres effectuées par le biais des systèmes de GoBanking. Le client déclare, par conséquent, connaître les usages en vigueur pour les opérations boursières, notamment les structures et les risques des différents types de produits, ainsi que les conditions contractuelles spécifiques de la Banque.

## 8. Secret bancaire / protection des données

Le client prend acte de ce que la législation suisse en matière de secret bancaire et de protection des données personnelles ne s'applique que sur le territoire suisse et que, par conséquent, toutes les données transmises à l'étranger ne bénéficient plus de la protection conférée par le droit suisse; cette restriction s'applique en particulier aux paiements internationaux (à des destinataires étrangers ou à des destinataires suisses en devises étrangères). Le client prend également acte de ce que lorsque les données sont transmises par paquets cryptés, les données personnelles de l'émetteur et du destinataire ne sont pas codées; des tiers peuvent donc en déduire l'existence d'une relation bancaire. En outre, le client prend acte de ce que des tiers peuvent potentiellement accéder à toutes les données transmises via Internet. Enfin, le client prend acte de ce que, compte tenu des caractéristiques du réseau, les données sont souvent transmises hors des frontières territoriales de la Suisse, y compris lorsque l'émetteur et le destinataire de ces données se trouvent tous deux en Suisse.

## 9. Restrictions

Le client prend acte de ce que le recours aux services de GoBanking depuis l'étranger peut, dans certaines circonstances, constituer une violation de lois du pays concerné.

Le client est tenu de s'informer par ses propres moyens sur la législation applicable. La Banque décline toute responsabilité en cas de préjudice subi par le client suite à l'utilisation des services de GoBanking depuis l'étranger.

Le client prend acte de ce que la Banque interdit expressément l'accès au service GoBanking aux personnes domiciliées dans les pays suivants: États-Unis, Canada, Japon, Australie et Nouvelle-Zélande.

## 10. Communications du client / de la Banque

La Banque ne fournit aucune garantie quant à l'exactitude et à l'exhaustivité des informations et des données transmises par le biais d'appareils automatiques, de terminaux ou d'autres systèmes informatiques, notamment pour les communications relatives aux comptes et dépôts (soldes, relevés, transactions, etc.). De même, les informations d'ordre général, comme les taux de change et les cours boursiers, doivent être considérées comme temporaires et, en tout état de cause, non contraignantes pour la Banque.

Le client recourant au service GoBanking utilisera ce canal pour donner ses ordres à la Banque. Exceptionnellement et sur accord écrit préalable, la Banque pourra également accepter des ordres donnés par les canaux habituels. Sauf indication écrite contraire du client, priorité sera donnée, en cas de contradiction, aux ordres passés via le système de GoBanking.

En aucun cas le client ne pourra transmettre ses ordres et communications par courrier électronique, même s'il reçoit un message de la Banque par ce canal.

Les données et communications auxquelles le client accède ou qu'il reçoit via le système de GoBanking ne constituent en aucun cas une offre ayant force obligatoire aux termes de la loi, sauf si elles sont expressément désignées comme telles.

## 11. Exonération de responsabilité de la Banque

La Banque ne pourra, sauf négligence grave imputable à elle, être tenue pour responsable des dommages résultant d'erreurs de transmission, de défauts ou défaillances techniques, d'interruptions de service ou d'interventions illicites sur les systèmes informatiques du client ou de tiers.

Le client prend acte de ce que les opérations de GoBanking s'effectuent via Internet, qui est un réseau ouvert. Par conséquent, la responsabilité de la Banque ne saurait être engagée en cas de préjudice subi par le client suite à des erreurs de transmission imputables au réseau, à une surcharge du réseau, à des problèmes techniques ou à des dysfonctionnements, à des actions autorisées ou illicites sur le réseau ou à toute autre intervention sur le réseau imputable aux fournisseurs d'accès ou à des tiers.

En particulier, la Banque ne saurait être tenue pour responsable des prestations des fournisseurs d'accès, qui ne peuvent en aucun cas être considérés comme des agents de la Banque.

Demeurent réservés les cas de négligence grave imputable à la Banque.

Le client déclare connaître tous les risques inhérents à l'utilisation d'Internet (virus, pirates informatiques, etc.).

La Banque ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable du fonctionnement du matériel technique et des programmes informatiques nécessaires, sauf négligence grave de sa part.

La Banque ne peut notamment pas être tenue pour responsable des préjudices découlant de pannes ou d'interruptions de fonctionnement de son système, notamment en cas d'intervention de tiers, dès lors qu'elle a agi avec la diligence nécessaire. Le client assume tous les risques liés à l'utilisation, y compris illicite, de ses moyens d'identification ou de ceux de ses mandataires, sauf en cas de négligence grave de la part de la Banque.

La Banque décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou d'exécution tardive des ordres, sauf négligence grave de sa part.

La Banque décline toute responsabilité pour les cas non expressément prévus dans les présentes conditions générales, sauf négligence grave de sa part. De même, la Banque décline toute responsabilité concernant les actes de ses agents dans l'exercice de leurs fonctions, y compris dans les cas non prévus dans les présentes conditions générales, sauf négligence grave desdits agents.

## **12. Validité / Modification des dispositions en vigueur**

Les présentes dispositions s'appliquent aux prestations de GoBanking ainsi qu'aux autres services de la Banque pour lesquels le client et ses mandataires recourent à des moyens électroniques (notamment cartes à puce/client, codes, mots de passe, appareils et logiciels d'authentification, etc.). Toutes les autres dispositions, notamment les conditions générales, régissant les rapports entre le client et la Banque sont applicables. En cas de divergence, les présentes conditions générales prévalent. Toutefois, les éventuelles conditions spécifiques applicables à des services déterminés prévalent sur les présentes conditions générales. La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales et les éventuelles conditions spécifiques relatives aux services susmentionnés, ainsi que les guides d'utilisation correspondants. Les modifications seront communiquées au client sous forme écrite, par voie électronique, par courrier ou par tout autre moyen approprié. En l'absence de contestation dans le mois suivant la date de leur communication ou en cas d'utilisation ultérieure des systèmes électroniques, ces modifications seront considérées comme acceptées et approuvées. La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des dispositions de la présente convention n'affecte en rien la validité ou l'applicabilité des autres dispositions. Dans un tel cas, les parties au contrat conviennent d'interpréter et de modifier la présente convention de façon à se rapprocher le plus possible de l'intention de la disposition nulle ou inapplicable.

## **13. Résiliation**

Le client comme la Banque peuvent résilier à tout moment, par lettre recommandée, tout ou partie des services auxquels s'applique la présente convention. En cas de résiliation, tous les moyens électroniques fournis par la Banque doivent être restitués sans délai et spontanément au siège central de la Banque. Nonobstant la résiliation, la Banque est autorisée à effectuer, de manière contraignante pour le client, tous les ordres passés avant restitution des moyens électroniques.

## **14. Droit applicable et for**

Tous les rapports entre le client et la Banque sont régis par le droit suisse.

Le lieu d'exécution, le for de poursuite, dans le cas de clients domiciliés à l'étranger, et le for exclusif pour tous les litiges sont au siège de la Banque qui tient le compte. La Banque se réserve toutefois le droit d'engager une action devant le tribunal du domicile du client ou devant tout autre tribunal compétent.