



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	13
Conditions de Raiffeisen e-banking	16
Conditions de Raiffeisen e-safe	19
Prévention des avoirs en déshérence	21
Déclaration de protection des données	24

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

Edition : 1^{er} janvier 2021

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. La Banque est soumise à la loi sur les banques (LB) et surveillée par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

Le Groupe Raiffeisen se compose des Banques Raiffeisen (différentes sociétés coopératives), de Raiffeisen Suisse (Raiffeisen Suisse société coopérative) et de sociétés du Groupe de Raiffeisen Suisse et des Banques Raiffeisen.

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 également 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, des limites de retrait ou des monnaies.

La date du règlement des créances par compensation et la sélection du ou des gages à aliéner sont définies à l'entière discrétion de la Banque.

7. Conditions (intérêts, prix et autres dispositions)

La Banque définit les taux d'intérêt (intérêts négatifs et intérêts de dépassement compris) applicables au compte. Elle est par ailleurs autorisée à fixer les prix en contrepartie de ses prestations et ses frais de dépôt, et de déterminer toutes autres dispositions (possibilités de retrait, etc.). Ces conditions sont mentionnées 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 unilatéralement le droit de modifier toutes conditions (intérêts négatifs et intérêts de dépassement, ainsi que ses frais de dépôt compris) 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. Positions en monnaie étrangère

Les avoirs et actifs des clients en monnaie étrangère sont placés par la Banque dans une même monnaie. Le client supporte le risque de change, et notamment les éventuelles fluctuations des

cours ou les conséquences à la suite des mesures prises par les autorités du pays concerné.

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 suisses ou étrangères, ou des réflexions en termes de risque de la part de la Banque l'exigent. La Banque peut en particulier refuser des opérations en espèces.

12. Externalisation (outsourcing)

La Banque peut externaliser intégralement ou partiellement des secteurs et des fonctions (administration des titres, trafic des paiements, impression & envoi, service à la clientèle, informatique, par ex.), ainsi que des données bancaires de clients à des prestataires situés en Suisse et à l'étranger. Ceux-ci peuvent à leur tour communiquer les données bancaires des clients à des tiers si ces derniers en ont besoin ou sont tenus à la confidentialité.

13. Protection des données / secret bancaire

Par des mesures adéquates, 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 (i) en cas de procédure judiciaire engagée contre la Banque par le client; (ii) pour la protection des droits de la Banque et la réalisation des garanties du client ou de tiers; (iii) en cas d'encaissement de créances de la Banque à l'encontre du client; et (iv) en cas de reproches publics du client à l'encontre de la Banque ou des autorités suisses et étrangères.
- b) ceci est nécessaire à l'exécution d'ordres et de prestations de services (négoce et garde d'instruments financiers, trafic des paiements, opérations en monnaies étrangères). C'est en particulier pour les retraits à l'étranger (mais aussi en cas de transactions suisses sur des canaux internationaux) que le droit étranger, certaines obligations contractuelles ou d'autres coutumes nécessitent que les données bancaires de clients s'y rapportant soient communiquées à des autorités étrangères ou à des tiers participant à l'exécution; le client confirme pour lui et d'éventuels tiers dont il donne les données à la Banque, que la Banque y est autorisée, même si elle ne contrôle pas la suite de l'utilisation des données. Vous trouverez des détails à ce sujet dans la brochure «Divulgence» (www.raiffeisen.ch/disclaimer ou sur demande). Si le client révoque son accord, ou qu'il ne soutient pas la Banque dans les divul-

gations, celle-ci peut refuser les ordres et les prestations de services, ce qui peut entraîner des blocages, des rétentions de dividendes ou l'aliénation des instruments financiers concernés;

- c) des données sont communiquées dans le cadre d'une externalisation selon le chiffre 12 des CGA;
- d) des données sont échangées au sein du Groupe Raiffeisen dans le cadre de son activité;
- e) ceci a lieu en lien avec la communication écrite de données à des partenaires de coopération en Suisse et à l'étranger par la suite.

Dans le cadre de l'activité de la Banque, des données concernant la relation d'affaires avec le client peuvent être divulguées aux partenaires de coopération. Le Groupe Raiffeisen peut créer des profils sur les centres d'intérêt et d'autres aspects du client à partir des données personnelles (également de tiers) collectées dans le cadre de la relation client et associées à des données de sources publiques. Outre les finalités stipulées dans la déclaration de confidentialité, ces profils et ces données servent au marketing et à la publicité par le Groupe Raiffeisen pour des produits et des prestations de services sur mesure du Groupe Raiffeisen et de ses partenaires de coopération. Mais les profils et les données personnelles ne sont transmis aux partenaires de coopération à des fins de marketing et de publicité qu'en accord avec le client. Le client peut s'opposer à la création de son profil et aux envois de publicité à tout moment.

Des informations à ce sujet ainsi que sur les principaux partenaires de coopération actuels, le traite-

ment des données et d'autres droits des personnes concernées se trouvent dans la déclaration de confidentialité en vigueur (www.raiffeisen.ch/ disclaimer ou sur demande). Le client ne communique des données de tiers à la Banque que s'il y est autorisé et s'il a suffisamment informé ces tiers au sujet du traitement de leurs données.

Le client prend connaissance du fait que les données situées à l'étranger ne relèvent pas de la protection du droit suisse. Une autorité étrangère telle qu'un tribunal ou d'autres tiers peuvent éventuellement en demander la remise ou accéder à certaines données selon le droit étranger en vigueur.

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 est à la disposition du client s'il entend faire valoir une plainte à l'encontre la Banque. La procédure de conciliation de l'Ombudsman des banques suisses est gratuite pour le client. Vous obtiendrez les coordonnées de l'Ombudsman des banques suisses ainsi que d'autres informations auprès de la Banque ou sur Internet sur www.raiffeisen.ch/ disclaimer.

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.

20. Informations complémentaires

Des informations complémentaires ainsi que des indications sur les prestations de services et les produits sont publiées sur www.raiffeisen.ch/ disclaimer et disponibles auprès de la Banque. Le client déclare accepter ces communications dans leurs versions en vigueur.

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 crédit(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, voire avec ses droits-valeurs.

5. Restitution

Le client peut demander à tout moment le remboursement 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 droit de retenue 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. Rémunérations reçues de tiers

La Banque peut, sur la base de contrats de distribution conclus avec des prestataires de produits, percevoir des rémunérations de tiers pour son activité de vente, notamment de fonds de placement et de produits structurés, 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 ou a perçu par le passé de telles indemnités qu'elle est tenue de restituer au client en vertu de l'art. 400 du code des obligations suisse ou de toute autre prescription légale, le client renonce expressément à ce droit de restitution.

Des informations détaillées sur les bases et le montant des indemnités spécifiques aux produits ainsi que les conflits d'intérêts susceptibles d'en découler sont disponibles à tout moment sur www.raiffeisen.ch/indemnisations et peuvent être demandées à la Banque. Ces informations font partie intégrante du présent règlement, sous leur forme la plus actuelle.

Sur demande, le client sera informé des montants concrètement perçus. Dans des cas particuliers, la Banque se réserve le droit de prélever des frais forfaitaires.

La Banque s'efforce d'éviter tout conflit d'intérêts dans l'accomplissement de ses tâches. Si elle se trouvait dans l'impossibilité de le faire, la Banque préservera les intérêts du client et/ou l'informerait de façon appropriée au sujet du conflit d'intérêts.

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.

Sous réserve de ses obligations légales ou réglementaires, 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 avec des instruments financiers

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 instruments financiers 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 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 et des places de négoce concernées, ainsi que de ceux de la Banque. Un ordre saisi dans le système ne peut plus être révoqué.

Le client reconnaît que la Banque n'exécute les ordres clients concernant certains instruments financiers que si, en acceptant les CGA, il autorise la Banque à divulguer les informations selon le chiffre 13 des CGA pour ce genre d'ordres, et s'il a délié la Banque du secret bancaire dans ce contexte. Si le client révoque son accord, ou qu'il ne soutient pas la Banque dans les divulgations, celle-ci peut refuser les ordres et les prestations de services, ce qui peut entraîner des blocages, des rétentions de dividendes ou l'aliénation des instruments financiers concernés.

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

Le client prend acte du fait qu'une bourse, ou un lieu de négoce 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 ou de tout autre instrument financier 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 et règlements 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. Transactions avec des instruments financiers sans conseil

En cas de transactions avec des titres ou tout autre instrument financier que le client demande à la Banque, sans conseil, et qui ne sont pas fondées sur une recommandation prouvée de la Banque, la Banque ne vérifie pas le caractère approprié ou l'adéquation. Cette information a lieu à ce moment-là et n'est pas réitérée en cas d'autres transactions de ce genre. L'envoi de documentations publicitaires ou autres documents similaires ne constitue aucunement une offre.

15. Offre sur le marché prise en compte

Le conseil en placement ou de gestion de fortune fourni par la Banque comprend des titres et d'autres instruments financiers («instruments financiers») conformément aux listes de placements définies par la Banque et régulièrement modifiées. Les listes de placements contiennent des instruments financiers qui sont émis, gérés, développés ou contrôlés par la Banque ou à la demande de Raiffeisen Suisse («instruments financiers de Raiffeisen») ainsi que des instruments financiers sélectionnés de fournisseurs tiers. En cas d'instruments financiers possédant des propriétés comparables, les instruments financiers de Raiffeisen et ceux des cocontractants peuvent être privilégiés par rapport à ceux des fournisseurs tiers. Dans le cadre d'un conseil en placement gratuit, les instruments financiers peuvent comprendre des prestations pécuniaires telles que des rémunérations reçues de tiers, par exemple.

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:

- IBAN ou numéro du compte à débiter
- nom et adresse du client
- 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 tenue 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:

- IBAN ou numéro du compte à débiter
- nom et adresse du client
- 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:

- IBAN ou numéro de compte à débiter
- nom et adresse du client
- 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.

Les prestations e-banking Raiffeisen peuvent aussi être utilisées par les clients via l'app e-banking Raiffeisen. Le client prend acte du fait que le téléchargement, l'installation et l'utilisation de l'app e-banking Raiffeisen permettent à des tiers de faire le lien entre la relation clients et Raiffeisen. Le client déclare approuver l'utilisation active de l'app e-banking Raiffeisen, qui implique le risque que ses données puissent être transmises aux exploitants des App Store et traitées par ceux-ci suivant leurs propres conditions.

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 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 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.

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 (e-safe) 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.

Les documents électroniques restent enregistrés dans la boîte de réception électronique (e-safe).

La Banque est responsable de l'authenticité et de l'inaltérabilité des documents électroniques jusqu'à leur distribution dans la boîte de réception électronique (e-safe).

Après l'envoi du document électronique dans sa boîte de réception électronique (e-safe), 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.

Demeurent réservées les conditions Raiffeisen e-safe suivantes.

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'expéditeur et le destinataire sont identifiables au moyen de l'adresse IP. Un tiers peut donc faire le lien entre l'expéditeur et le destinataire d'une part et la relation bancaire d'autre part.

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.

Conditions de Raiffeisen e-safe

1. But et champ d'application

Les conditions suivantes régissent l'utilisation des prestations e-safe Raiffeisen et s'appliquent en complément des conditions générales d'affaires (CGA) de Raiffeisen et des conditions e-banking Raiffeisen. Elles s'appliquent en complément d'éventuels accords contractuels particuliers.

2. Prestations e-safe Raiffeisen

L'e-safe Raiffeisen comprend une structure de documents / de classement à plusieurs niveaux et peut être utilisé par les clients avec ou sans e-banking Raiffeisen.

2.1 Utilisation sans l'e-banking Raiffeisen

L'e-safe Raiffeisen permet d'enregistrer des documents privés de façon sécurisée et de les gérer conformément au ch. 4 des conditions e-banking Raiffeisen. En outre, il permet d'enregistrer et de gérer les mots de passe en toute sécurité, et aussi de partager, sous forme cryptée, des documents avec d'autres personnes.

2.2 Autres fonctionnalités disponibles avec l'e-banking Raiffeisen

Avec l'accès via l'e-banking Raiffeisen, le client peut également consulter automatiquement tous les documents bancaires mis à disposition par la Banque (e-documents) et créer un espace supplémentaire aux fins du partage direct avec sa Banque Raiffeisen.

3. Obligations de diligence du client

Le client est tenu de conserver soigneusement ses instruments de légitimation personnels. Au de-

meurant, le chiffre 4 des conditions e-banking Raiffeisen s'applique.

Le client utilise les prestations e-safe Raiffeisen uniquement à des fins personnelles. Le client est entièrement responsable des documents qu'il dépose dans l'e-safe, et notamment du fait que ces documents ne comportent pas de contenus interdits ou susceptibles de provoquer des préjudices et d'enfreindre la loi. Est prohibée toute utilisation de l'e-safe pour une quelconque activité interdite ou illégale et pour des activités qui vont à l'encontre des droits de tiers tels que les droits d'auteurs, les brevets, les droits commerciaux et les droits de personnalité.

Le client décide si un certain document doit exister sous forme papier et/ou réunir d'autres critères formels pour être juridiquement valable.

4. Enregistrement des valeurs patrimoniales digitales

Dans l'e-safe Raiffeisen, le client ne doit pas enregistrer de monnaies digitales (par ex. clés privées de Bitcoin et autres cryptomonnaies), d'œuvres d'art digitales professionnelles ni de valeurs patrimoniales cryptées.

5. Protection des données

L'ensemble des données téléchargées par la Banque ou les utilisateurs et enregistrées dans l'e-safe sont cryptées et ne sont pas consultables par des tiers. Ni Raiffeisen, ni DSwiss AG ne peuvent accéder aux documents ni aux instruments de légitimation du client.

En présence d'un indice qualifié signalant un manquement grave aux conditions, Raiffeisen se réserve le droit de prendre les mesures adaptées telles que la consultation du contenu de l'e-safe, le blocage de l'accès à ce dernier ou d'autres mesures que Raiffeisen considère adéquates.

6. Transmission des données par internet / Secret bancaire

Les prestations de service e-safe Raiffeisen sont proposées par le biais d'internet et de ce fait, sur un réseau ouvert et accessible à tous. Malgré l'utilisation des technologies de sécurité les plus modernes, une sécurité absolue ne peut être garantie ni par la Banque, ni au client. La transmission des données par internet est habituellement transfrontalière et non contrôlée. Il en va de même pour une transmission de données lorsque l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse. Les paquets de données transmis sont certes cryptés, mais l'expéditeur et le destinataire sont identifiables au moyen de l'adresse IP. Un tiers peut donc faire le lien entre l'expéditeur et le destinataire d'une part et la relation bancaire d'autre part.

7. Utilisation de l'app e-safe Raiffeisen

Les prestations e-safe Raiffeisen peuvent aussi être utilisées par les clients via l'app e-safe Raiffeisen. Le client prend acte du fait que le téléchargement,

l'installation et l'utilisation de l'app e-safe Raiffeisen permet à des tiers de faire le lien entre la relation client et Raiffeisen. Le client déclare approuver l'utilisation active de l'app e-safe Raiffeisen, qui implique le risque que ses données puissent être transmises aux exploitants de l'Appstore et traitées par ceux-ci à leur gré.

8. Modification / Ajustement

Raiffeisen se réserve le droit de modifier à tout moment les prestations e-safe Raiffeisen, de les interrompre ou de les arrêter définitivement. Les modifications et ajustements sont signalés au client en temps opportuns.

9. Responsabilité

Raiffeisen décline toute responsabilité pour les préjudices ou pertes subis par le client du fait de l'utilisation non conforme des prestations e-safe Raiffeisen. De même, Raiffeisen ne saurait être tenue responsable des dommages ou pertes que subit le client du fait de la perte ou du vol de données, de l'interruption des prestations, de la modification ou suppression des données et de leur divulgation non intentionnelle, et qui ne résultent pas d'un manquement au devoir de diligence de Raiffeisen.

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 coffre-fort peuvent être ouverts et leur contenu conservé auprès de la banque concernée lorsque 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 en particulier à caractère personnel des clients du Groupe Raiffeisen et complète les Conditions générales d'affaires (CGA).

Le Groupe Raiffeisen se compose des Banques Raiffeisen (différentes sociétés coopératives), de Raiffeisen Suisse (Raiffeisen Suisse société coopérative) et de sociétés du Groupe de Raiffeisen Suisse et des Banques Raiffeisen. Lorsqu'il est question du Groupe Raiffeisen dans la présente déclaration de confidentialité, ce sont toujours le Groupe Raiffeisen et les différentes sociétés du Groupe Raiffeisen qui sont sous-entendus.

2. Données utilisées

Le Groupe Raiffeisen traite les données à caractère personnel que le client met à sa disposition, (y compris dans le cadre de la visite ou de l'utilisation des offres en ligne et hors connexion, comme en particulier les sites web et les apps), qui sont connues dans le cadre de la relation d'affaires, qui sont accessibles publiquement (par ex. les données du registre foncier, du registre du commerce, du registre des poursuites, les données de géolocalisation, les données d'Internet, des médias sociaux, de la presse, par exemple), qui sont disponibles auprès des autorités, qu'il est possible de se procurer auprès de tiers (organismes de crédit, commerçants d'adresses, données de solvabilité ou de rating, par exemple) ou qu'il a reçues de la part de partenaires de coopération (cf. chiffre 13 des CGA). Il traite également les données résultant du traitement de ce genre de données.

Il s'agit en particulier de données relatives à la personne (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), d'autres données concernant les titres et autres instruments financiers (telles qu'elles sont exigées par les régimes juridiques étrangers), ainsi que de données sur les besoins des clients (par ex. canaux de contact préférés, intérêt concernant les produits et les services), données présentées sur les sites web d'entreprises, et des profils élaborés à partir de toutes ces données relatives aux intérêts et autres aspects du client.

Le Groupe Raiffeisen traite donc également les données personnelles du client et des personnes liées par une relation client (telles que les ayants droit économique, les partenaires, etc.) qu'il reçoit de la part de tiers ou leur achète. En plus des catégories de données personnelles déjà mentionnées, il s'agit également des catégories de données personnelles suivantes: données relatives à des procédures ou à des enquêtes d'autorités, de tribunaux, d'associations et d'organisations (tels que des organismes d'autorégulation) et d'autres instances, données de registres publics, données

d'organismes de crédit, de commerçants d'adresses, données de solvabilité et de rating de tiers, données de banques, d'assurances, de partenaires de coopération et commerciaux du Groupe Raiffeisen, de cocontractants de distribution et autres du Groupe Raiffeisen (en lien, par exemple, avec des produits et des prestations de services de clients ou pour des clients, en particulier concernant des achats en projet ou effectués, des paiements, des réclamations, etc.), données sur la profession et d'autres activités du client, données provenant de personnes se trouvant dans l'environnement du client telles que l'employeur, les proches, des conseillers, des avocats, etc. (en particulier pour le traitement des contrats), procurations, références et données de contact du client avec des tiers (procès-verbaux, notes de dossiers, etc.), données sur le respect des prescriptions légales comme la lutte contre le blanchiment d'argent, les restrictions à l'exportation, données de la presse et des médias en général, d'Internet, données sociodémographiques, données de géolocalisation, données sur les centres d'intérêt du client (pour le marketing, par exemple), données collectées lors de l'utilisation de sites Web et d'applications (adresse IP, adresse MAC de produits électroniques comme des smartphones, des ordinateurs, etc., les indications sur ces appareils et leurs configurations, les cookies, la date, l'heure et la durée d'une connexion, les contenus visités, les fonctions utilisées, les commandes effectuées ou essayées, les sites Web et les données de localisation référents).

Selon le chiffre 13 des CGA, le client s'engage à ne communiquer au Groupe Raiffeisen que les

données de tiers pouvant être traitées selon les CGA et la déclaration de confidentialité. De par le traitement de leurs données par le Groupe Raiffeisen, ces tiers ont été informés à ce sujet par le renvoi à la déclaration de confidentialité.

3. Bases juridiques et finalité du traitement

Le Groupe Raiffeisen traite les données personnelles conformément aux dispositions relatives à la protection des données applicables et aux finalités mentionnées ci-après dans les points a-d en son nom propre ou pour le compte d'un tiers, en particulier dans l'intérêt du Groupe Raiffeisen ou des partenaires de coopération ou commerciaux ou, si une justification est nécessaire, selon les justifications également mentionnées ci-après dans les points a-d:

a) Afin d'exécuter nos obligations contractuelles

Le Groupe Raiffeisen traite les données du client dans le but d'exécuter les obligations contractuelles découlant de la relation d'affaires, en particulier avec le client.

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, ainsi que des personnes liées par une relation (comme des ayants droit économique, des partenaires). Celles-ci comprennent par ex. les traitements ayant pour objectif la gestion des risques et l'obligation de déclaration aux autorités et aux tiers.

- c) Dans l'intérêt légitime du Groupe Raiffeisen ou de tiers

Le Groupe Raiffeisen traite les données du client et des personnes liées par une relation client (comme les ayants droit économiques, les partenaires, etc.) à des fins d'étude de marché, de développement de produits (produits et prestations de services), de conception et de gestion de produits, de prestations de service et d'offres (y compris de sites web, d'apps, de plateformes), de publicité (y compris de publicité directe sur des médias électroniques) et de marketing du Groupe Raiffeisen, mais aussi de partenaires de coopération de banques tierces (pour leurs produits, leurs prestations de services et leurs offres).

De plus, le Groupe Raiffeisen traite certaines données à des fins de communication et de traitement de demandes de tiers (par ex. d'autorités ou de demandes des médias), d'études de marché et de sondages d'opinion, d'éclaircissements ou de prévention de délits ou de toute autre conduite fautive, de prévention de dommages et de pertes (lutte contre la fraude, enquête interne, lutte contre les abus, etc.), de poursuite de prétentions juridiques ou de défense dans des procédures et des procès devant des autorités ou de leur part, de tribunaux ou de toute autre instance, de respect du droit étranger, de garantie de l'exploitation et de l'infrastructure (en particulier l'infrastructure informatique et les offres en ligne de manière générale, les bâtiments, les distributeurs automatiques, etc.), de protection des personnes et

des valeurs (par ex. la création de listes de visiteurs, le contrôle des entrées, la vidéosurveillance, les scans, les enregistrements), de gestion des affaires, de gestion des risques, d'achats et de ventes, de reprise ou de fusion de personnes morales ou de parties de celles-ci ainsi que d'achats ou de ventes de secteurs opérationnels.

- 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. Ainsi, en particulier, dans le cas de l'envoi de publicité par e-mail, de la création et de l'utilisation de profils pour individualiser et personnaliser des produits, des prestations de services et des offres, ainsi que dans le cas de l'envoi de publicité et de marketing du Groupe Raiffeisen et de partenaires de coopération de banques tierces.

4. Droit d'opposition et de révocation

A tout moment et, avec effet pour l'avenir, 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 intérêts prépondérants ou toute autre justification ne permettent 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 par courrier, ou dans l'e-banking. 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). Les données pour les campagnes publicitaires ou les informations générales sont généralement préparées quelques semaines à l'avance. Il est donc notamment possible que de la publicité soit encore envoyée un certain temps après avoir fait usage d'un droit d'opposition ou de révocation.

5. Destinataire de données personnelles /

Transmission de données à des tiers

Les données personnelles sont communiquées à différentes catégories de destinataires. Il s'agit des catégories suivantes en Suisse et à l'étranger:

- tiers (tels que courtiers, contreparties, acteurs du marché, destinataires de paiements, émetteurs, bourses, chambres de compensation, dépositaires centraux, négociants et autres prestataires, etc.) participant à l'exécution des ordres des clients ou aux transactions et à la fourniture de prestations de services;
- entreprises et sociétés du Groupe Raiffeisen (communication au sein du Groupe Raiffeisen);

- prestataires travaillant pour le Groupe Raiffeisen (y compris donneurs d'ordres comme les fournisseurs informatiques) dans le cadre de la fourniture de leurs prestations de services au Groupe Raiffeisen, aux sous-traitants et à tout autre partenaire commercial;
- autorités et services officiels de surveillance, de poursuites pénales et autres;
- autres parties impliquées dans des procédures juridiques ou des litiges juridiques éventuels ou effectifs;
- clients et personnes autorisées à signer, en particulier en lien avec des comptes joints, ou des clients entreprises;
- acquéreurs ou personnes intéressées par l'achat de secteurs opérationnels, de sociétés ou de toute autre partie du Groupe Raiffeisen;
- partenaires de coopération du Groupe Raiffeisen aux fins mentionnées dans le chiffre 3 de la présente déclaration de confidentialité. (Vous trouverez la liste des principaux partenaires de coopération actuels dont les données personnelles sont transmises sur www.raiffeisen.ch/ disclaimer ou auprès de la Banque. Le client peut à tout moment faire valoir son droit d'opposition et de révocation selon le chiffre 4 de la présente déclaration de confidentialité. Concernant la transmission des profils et des données qui y sont liées, nous renvoyons au chiffre 10 de la présente déclaration de confidentialité).

6. Communication des données à l'étranger

Une communication des données personnelles par le Groupe Raiffeisen à l'étranger – en particulier vers l'Europe, mais en lien avec l'exécution des contrats, le respect des obligations légales et de

différentes prestations de services de tiers (par ex. des prestations informatiques) et dans le monde – a lieu lors de l’externalisation de secteurs opérationnels (outsourcing), dans le cadre du respect des obligations contractuelles ou légales par le Groupe Raiffeisen ainsi que lors de la collaboration avec des partenaires de coopération et commerciaux ou des fournisseurs de prestations domiciliés à l’étranger dans le cadre des finalités du traitement. Une communication des données personnelles à l’étranger peut également avoir lieu à des fins de procédures administratives et juridiques à l’étranger, pour la préparation ou l’exécution de contrats ou, exceptionnellement, aux autres fins mentionnées dans le chiffre 3 de la présente déclaration de confidentialité.

Lors de la communication des données personnelles à l’étranger, le Groupe Raiffeisen garantit en principe que l’Etat concerné dispose d’une protection des données appropriée ou qu’une protection des données appropriée est assurée par des clauses de protection des données standard ou que le client a donné son accord, dans la mesure où, exceptionnellement, la communication n’est pas effectuée en vertu d’une dérogation légale en vue d’une procédure administrative et juridique à l’étranger ou d’une exécution de contrats notamment. Les clauses contractuelles standard sont accessibles sur www.raiffeisen.ch/disclaimer.

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 long-

temps 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. Dans ces circonstances, le client a droit à la portabilité des données, c’est-à-dire qu’il peut demander à la Banque l’émission des données personnelles dans un format usuel.

Dans tous les cas, ces droits sont soumis à certaines conditions (la vérification de l’identité, par exemple) et à certaines restrictions (intérêts prépondérants d’autres parties ou d’obligations légales).

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, conformément

aux dispositions légales, et lui concéder les droits prévus par la loi.

10. Elaboration de profil

Le Groupe Raiffeisen peut créer des profils sur les personnes intéressées et d'autres aspects d'une personne à partir des données collectées (en particulier les données mentionnées dans le chiffre 2 de la présente déclaration de confidentialité, telles que les données de base, les données contractuelles, les données sur les transactions, les données provenant de l'utilisation des offres en ligne et hors connexion du Groupe Raiffeisen, etc.) sur un client et des personnes liées par une relation client (ayants droit économique, partenaires, par ex.) Il peut se procurer des données sur ces personnes à partir de sources publiques (registre du commerce, registre foncier, médias sociaux, par ex.) ou de partenaires de coopération et les intégrer dans ces profils.

Les profils sont utilisés (avec d'autres données) pour la gestion des risques, l'exécution des contrats, la lutte contre les abus, le respect des obligations légales, des finalités non liées aux personnes (études de marché, développement des produits, etc.). Ces profils servent (avec d'autres données) également à la conception, à la gestion, à l'individualisation et à la personnalisation des produits, des prestations de services et des offres, à la publicité (y compris la publicité directe via les médias électroniques) et au marketing du Groupe Raiffeisen, ainsi que de partenaires de coopération de banques tierces (pour leurs produits, leurs prestations de services et leurs offres). Les profils et les coordonnées néces-

saires à ces fins ainsi que d'autres données du client peuvent être communiquées au sein du Groupe Raiffeisen et dans le cadre de l'activité professionnelle des partenaires de coopération, dans la mesure où ils s'engagent à les garder confidentielles; mais ils traitent ces données sous leur propre responsabilité.

En l'absence d'un autre fondement juridique concernant l'établissement du profil, le client a consenti à l'établissement du profil dans le chiffre 13 des CGA. Dans le chiffre 13 des CGA, le client a également consenti à être contacté dans ce but par le Groupe Raiffeisen (sur les canaux de contact que le client a indiqués ou acceptés, y compris les e-mails), mais peut révoquer ce consentement à tout moment.

Avec le chiffre 13 des CGA, il a en outre consenti à la création et à l'utilisation des profils en vue d'individualiser et de personnaliser les produits, les prestations de services et les offres, la publicité et le marketing du Groupe Raiffeisen et des partenaires de coopération de banques tierces et s'est déclaré d'accord avec le traitement des données qui est décrit. Mais il peut en particulier s'opposer à la création de son profil à des fins de publicité et de marketing à tout moment. Vous trouverez les indications sur le droit d'opposition dans le chiffre 4 de la présente déclaration de confidentialité. La liste des principaux partenaires de coopération actuels est disponible sur www.raiffeisen.ch/disclaimer ou auprès de la Banque.

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

La Banque Raiffeisen concernée ou Raiffeisen Suisse est responsable du traitement des données personnelles.

En cas de requête du client concernant la protection des données, l'interlocuteur est le préposé à la protection des données du Groupe Raiffeisen, et en même temps conseiller protection des données, au sens de la loi révisée sur la protection des données:

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

datenschutzbeauftragter@raiffeisen.ch
www.raiffeisen.ch

