

**1. Le BCV-net en général**

Lors de l'acceptation par la Banque Cantonale Vaudoise (ci-après la Banque) de la déclaration d'adhésion au **BCV-net** signée par le client ou son représentant, ce qui finalise le contrat d'utilisation conclu avec la Banque, chaque utilisateur désigné (soit le client, son représentant ou toute personne autorisée par l'un d'eux) reçoit les renseignements utiles pour l'emploi du **BCV-net**. Les renseignements sont contenus dans l'aide-mémoire et dans d'éventuels autres documents qui lui sont remis. Divers renseignements peuvent être obtenus à l'écran.

**2. Accès aux prestations BCV-net**

2.1. L'accès au **BCV-net** est ouvert pour la consultation (état d'un compte, mouvements) et / ou pour une transaction (ordre de paiement ou de bourse) à toute personne qui lors de son utilisation s'est identifiée :

- par son numéro d'utilisateur **BCV-net**
- par le mot de passe personnel de son choix (chiffres et/ou lettres) BCV Access Card ou Security SMS Code
- par le code NIP personnel (lecteur BCV e-code et carte uniquement)
- par la clé d'identification (BCV Access Card ou lecteur BCV e-code et carte ou Security SMS Code)

2.2. L'utilisateur est tenu de modifier, dès qu'il le reçoit, le premier mot de passe personnel remis par la Banque (en suivant les instructions figurant à l'écran).

Le mot de passe, une fois modifié, constitue un code de chiffres et/ou lettres inconnus de la Banque et librement choisis par l'utilisateur. La Banque conseille de modifier régulièrement cette combinaison.

2.3. Afin que l'utilisateur puisse déterminer la clé d'authentification, la Banque lui remet :

- une BCV Access Card, ou
- un lecteur BCV e-code et carte dont l'utilisation est décrite dans l'aide mémoire, ou
- un Security SMS Code, avec validité limitée dans le temps, envoyé directement sur le téléphone mobile

2.4. Lorsqu'un utilisateur s'est identifié conformément au chiffre 2.1, la Banque est en droit de le considérer comme autorisé à accéder au **BCV-net** sans qu'il doive fournir d'autres preuves de son autorisation. Il peut dès lors valablement :

- transmettre des communications au moyen de la messagerie sécurisée
- disposer des informations relatives au(x) compte(s)/dépôt(s) au(x)quel(s) il a accès,
- passer des ordres au débit du (des) compte(s)/dépôt(s) qu'il a désigné(s) en utilisant exclusivement les fonctions prévues à cet effet.

La banque est aussi en droit de passer valablement au débit du compte du client les ordres ainsi que d'exécuter les instructions et les communications qui lui parviennent par **BCV-net** dès que l'identification s'est faite conformément au chiffre 2.1.

2.5. La Banque a exécuté correctement ses obligations lorsqu'elle a donné suite soit aux demandes de consultations, soit aux ordres de paiement ou de bourse qui lui sont parvenus par l'intermédiaire des fonctions BCV-net prévues à cet effet, sauf en cas de faute grave de sa part.

2.6. La Banque est autorisée selon sa propre appréciation à refuser certains ordres passés par **BCV-net**, notamment lorsqu'il manque la couverture nécessaire ou s'il y a dépassement de la limite de crédit préalablement convenue. Les ordres sont exécutés dans les meilleurs délais.

2.7. Le client reconnaît sans réserve toutes les transactions effectuées par la Banque sur la base d'ordres transmis par un utilisateur au moyen du **BCV-net** sans confirmation écrite. Il reconnaît également que toutes les instructions et communications qui parviennent à la Banque par ce moyen sont considérées comme émanant effectivement de l'utilisateur. Demeure réservé le droit de recours éventuel du client à l'encontre de son représentant ou de l'utilisateur.

**3. Devoir de diligence du client et des personnes autorisées pour les différentes clés d'authentification proposées**

3.1. L'utilisateur est responsable du lecteur BCV e-code et de la carte qui lui sont remis; il lui est recommandé d'en avoir le plus grand soin. L'utilisateur est tenu de garder secret son mot de passe personnel et le NIP du lecteur BCV e-code et carte afin d'éviter un emploi abusif. Les mots de passe personnels ne doivent pas être conservés par écrit. Le client supporte tous les risques résultant de la connaissance par un tiers des marques d'identification de l'utilisateur. Si l'utilisateur a une raison de craindre que ces dernières soient parvenues à la connaissance d'un tiers non autorisé, il a l'obligation de modifier immédiatement ce mot de passe ou le NIP.

Lors de la première utilisation du lecteur BCV e-code et carte, l'utilisateur choisit un code personnel (NIP) modifiable selon son désir. Le lecteur BCV e-code et carte, propriété de la Banque, doit être restituée par l'utilisateur en cas de résiliation du contrat **BCV-net** ou si ses pouvoirs ont été expressément révoqués. Est également réservé le chiffre 7.1 ci-après.

En cas de perte, il avise immédiatement la Banque qui se charge de lui délivrer un lecteur BCV e-code et carte. Les frais sont à la charge du client et sont prélevés sur un de ses comptes.

3.2. En cas de perte de la BCV Access Card, l'utilisateur doit en informer immédiatement la Banque qui prendra toutes mesures utiles dans les meilleurs délais.

3.3. En cas d'authentification par Security SMS Code, le Code SMS est transmis par le réseau téléphonique et il n'est pas crypté. De même, les autres informations transmises par SMS ne sont pas cryptées.

3.3.1. La transmission des SMS passe par les opérateurs mobiles Suisse. Ces derniers pourraient avoir connaissance des informations personnelles que l'utilisateur transmet par l'intermédiaire des SMS et en déduire l'existence d'une relation bancaire entre l'utilisateur et la Banque. La Banque ne peut être tenue pour responsable du contenu de ces informations, ni de tout retard, interruption ou erreur. La réception ou l'envoi des données par SMS ne peuvent être garantis ni par ces tiers, ni par la Banque ou un quelconque partenaire, et elles peuvent ne pas être complètes ou exactes, malgré tout les soins mis pour que le système fonctionne sans erreur.

3.3.2. En cas de vol, perte ou oubli du téléphone mobile ou de son équipement électronique permettant de recevoir et envoyer des SMS, l'utilisateur doit impérativement et immédiatement bloquer sa carte SIM auprès de son opérateur ou informer la Banque qui bloquera son accès à BCV-net dans les meilleurs délais.

3.3.3. En cas de changement de numéro du téléphone mobile ou de son équipement électronique permettant de recevoir et envoyer des SMS, il est de la responsabilité de l'utilisateur d'en informer sans délai la Banque pour assurer le maintien des services SMS.

#### 4. Exclusion de la responsabilité

- 4.1. La Banque n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude et au caractère complet des communications transmises. En particulier, les informations concernant les comptes et les dépôts (solde, extraits, transactions, etc.) sont considérées comme provisoires et n'engagent pas la Banque. De même, les communications transmises ne sont jamais des offres fermes, sauf si le contraire a été expressément stipulé. Ainsi les informations concernant les cours de la bourse et des devises ne sont qu'indicatives et ne lient jamais la Banque.
- 4.2. La messagerie **BCV-net** est conçue uniquement pour l'échange d'informations. Elle ne peut être utilisée pour la transmission d'ordres ou d'instructions à caractère juridique (tels qu'ordres de paiement ou de bourse) : la Banque n'exécutera donc pas de tels ordres ou instructions qui lui parviendraient par le biais de la messagerie, toute responsabilité de sa part étant alors exclue.  
Les informations et propositions transmises par la messagerie ne sauraient engager la Banque, puisqu'un engagement juridiquement valable nécessite une signature collective à deux.
- 4.3. Le trafic **BCV-net** avec la Banque est effectué par le client via le réseau téléphonique qui n'est pas spécialement protégé à cet effet, ou par une connexion Internet cryptée. **En raison du haut degré technologique du cryptage utilisé, certains pays l'interdisent sur leur territoire. Il appartient au client ou à l'utilisateur de s'assurer qu'il ne fait pas usage du réseau crypté depuis un pays connaissant une telle législation.** La Banque décline toute responsabilité pour les dommages que pourrait subir le client ou l'utilisateur par suite de déficiences techniques, de dérangements ou d'interventions illicites sur le réseau téléphonique ou Internet.
- 4.4. La Banque n'assume pas non plus de responsabilité quelconque pour tous dommages qui pourraient être causés tant à l'équipement du client qu'aux données qui y sont enregistrées, notamment suite à des déficiences techniques, des dérangements, des interventions illicites sur les installations du réseau, des surcharges du réseau, des engorgements, des dérangements d'Internet et d'autres insuffisances.
- 4.5. La création du système **BCV-net** a fait l'objet d'un soin tout particulier. Pour la sécurité de l'utilisateur, un système à plusieurs niveaux a été développé faisant appel, entre autres, à des procédés cryptographiques de haut standard. Grâce à ceux-ci, les données confidentielles de l'utilisateur sont strictement protégées. Toutefois, aucun dispositif de sécurité, même répondant aux développements les plus récents de la technique, ne peut garantir une sécurité absolue. Le client prend notamment connaissance des risques suivants :
- Des lacunes dans les connaissances du système et les mesures préventives de sécurité peuvent favoriser un accès abusif (par ex. protection insuffisante des données mémorisées sur le disque dur, transferts de fichiers, rayonnement des écrans, etc.). Il incombe au client de s'informer exactement au sujet des mesures préventives de sécurité applicables.
  - L'établissement d'une caractéristique du trafic par le fournisseur d'accès Internet du client ne peut être exclue. En d'autres termes, ce fournisseur a la possibilité de reconstituer quand et avec qui le client est entré en contact.
  - Il existe un risque permanent que des virus d'ordinateur contaminent l'ordinateur du client lorsqu'il utilise Internet et qu'il entre en contact avec le monde extérieur par le biais de réseaux d'ordinateurs ou de disquettes. C'est pourquoi, il est primordial de ne travailler qu'avec un logiciel provenant d'une source de toute confiance.

La Banque exclut expressément toute responsabilité en ce qui concerne le logiciel qu'elle aurait éventuellement fourni. Elle ne garantit pas non plus, cas échéant, que le logiciel réponde dans toutes ses parties aux attentes de l'utilisateur ni qu'il puisse fonctionner de façon irréprochable en combinaison avec d'autres programmes choisis par l'utilisateur.

La Banque ne fournit pas l'accès technique à ses prestations. Le client doit s'en charger lui-même. La Banque n'assume donc aucune responsabilité ni pour l'exploitant du réseau (fournisseur) ni pour le logiciel requis pour l'utilisation de **BCV-net**.

Le trafic de **BCV-net** se déroule par l'intermédiaire d'installations de télécommunications publiques qui ne sont pas spécialement protégées (réseau téléphonique, réseau Internet, réseau Telepac, etc.). Toute responsabilité de la banque pour des dommages causés au client ou à ses fondés de procuration par suite d'erreurs de transmission, de déficiences techniques, d'interruptions, de dérangements ou d'interventions illégales sur les installations de télécommunications est exclue.

#### 5. Le blocage

Après 4 entrées erronées du mot de passe ou de la clé d'identification, le système bloque l'accès de l'utilisateur à **BCV-net**. En cas de risque d'emploi abusif, l'utilisateur peut bloquer lui-même son accès en entrant 4 fois un mot de passe ou une clé d'identification erronée.

Pour les possesseurs de la BCV Access Card ou du **Security SMS Code**, l'utilisateur a la possibilité de débloquent 24h sur 24 son accès **BCV-net**.

Le client a aussi la possibilité de s'adresser à notre hotline durant les heures de bureau. Dans tous les cas la Banque se réserve le droit de demander une autorisation écrite du client afin de procéder au déblocage.

La Banque est autorisée à bloquer à tout moment, sans indication de motifs ni annonce préalable, l'accès au BCV-net du client et/ou des utilisateurs dès qu'elle l'estime nécessaire, notamment pour des raisons de sécurité.

#### 6. Taxes

La Banque se réserve le droit de percevoir une taxe pour la consultation de certaines informations disponibles par **BCV-net**. La nature de ces informations et la taxe perçue seront communiquées à l'utilisateur par le canal du **BCV-net**.

#### 7. Résiliation

Le client et la Banque peuvent, en tout temps, mettre fin à l'utilisation du **BCV-net** en tout ou en partie, moyennant résiliation par écrit.

En cas de non utilisation des prestations BCV-net **pendant plus de 12 mois** par l'utilisateur, la BCV se réserve le droit d'annuler son accès, ce qui mettra également automatiquement fin au contrat d'utilisation du BCV-net.

#### 8. Modification du contrat

La Banque se réserve le droit de modifier ou de supprimer en tout temps, la teneur des prestations offertes, les présentes conditions et leurs dispositions complémentaires, l'aide mémoire et l'aide en ligne. En particulier, la Banque est en droit de modifier le système d'identification prévu au [chiffre I. 2.1](#), notamment au gré des développements de la technique.

Les modifications seront communiquées au client ou à l'utilisateur par le canal du **BCV-net** ou tout autre moyen jugé approprié par la Banque et seront considérées comme approuvées, sauf avis contraire du client dans un délai d'un mois.

#### 9. Conditions générales, droit applicable et for

Les conditions générales de la Banque sont également applicables aux présentes conditions et à leurs dispositions complémentaires, en particulier les clauses relatives à l'application du droit suisse et du for à Lausanne, au siège de la Banque.

## **Dispositions complémentaires applicables aux virements nationaux et internationaux.**

### **10. Conditions posées à l'exécution d'un ordre de paiement**

Pour que la BCV puisse exécuter un virement (ci-après « l'ordre de paiement ») les conditions suivantes doivent être remplies:

#### **a. Données relatives à l'ordre de paiement qui doivent être complètes, exactes et cohérentes entre elles**

L'utilisateur doit indiquer :

- le compte à débiter ;
- le montant à virer, sans oublier la monnaie concernée ;
- le numéro ou l'IBAN du compte à créditer ;
- les nom, prénom et adresse du bénéficiaire du paiement s'il s'agit d'une personne physique, ou sa raison sociale et l'adresse de son siège s'il s'agit d'une personne morale;
- le BIC (Bank Identifier Code) et/ou le nom et l'adresse de l'établissement financier du bénéficiaire du paiement;
- la date d'exécution souhaitée pour l'ordre de paiement.

**Pour pouvoir être exécutés selon la norme SEPA (« Single Euro Payments Area », ou « espace unique de paiement en euros »), les ordres de paiement électronique par BCV-net doivent impérativement remplir les quatre conditions suivantes :**

- 1. leur montant doit être libellé en euros,**
- 2. ils doivent contenir le BIC de l'établissement financier du bénéficiaire du paiement,**
- 3. ils doivent indiquer l'IBAN du compte à créditer et**
- 4. le code « frais partagés » est obligatoire.**

**A défaut, l'ordre de paiement sera traité de manière ordinaire et au tarif habituel non SEPA.**

#### **b. Couverture disponible**

Le compte à débiter indiqué par le client doit afficher au moment de l'exécution de l'ordre de paiement un avoir ou une limite de crédit correspondant au moins au montant du paiement à effectuer.

#### **c. Absence d'interdiction/de restriction du droit de disposition**

Il n'existe en particulier aucune prescription légale ou réglementaire, ni aucune décision administrative ou judiciaire, ni aucune convention (par ex : nantissement de l'avoir en compte) excluant l'exécution de l'ordre de paiement.

En cas d'ordre groupé, les conditions susmentionnées doivent être remplies pour chacun des paiements constituant ledit ordre, sans quoi ce dernier peut être rejeté dans sa totalité (voir chiffre 12).

### **11. Exécution de l'ordre de paiement**

Lorsque les conditions prévues au chiffre 10 sont remplies, la BCV exécute l'ordre de paiement à la date souhaitée par le donneur d'ordre; demeurent néanmoins réservées les dispositions figurant sous le chiffre 16 (Date de crédit/débit) et le chiffre 20 (Heure de réception [« cut-off times »]).

La BCV a le droit, mais n'a pas l'obligation, d'exécuter l'ordre de paiement même lorsque les informations transmises par le donneur d'ordre sont inexactes ou incomplètes au vu du chiffre 10.a., à condition toutefois qu'elle soit en mesure de rectifier et/ou de compléter elle-même ces informations.

La BCV décide librement si elle souhaite ou non exécuter l'ordre de paiement lorsque la couverture disponible est insuffisante.

Le compte indiqué par le donneur d'ordre est débité à la date d'exécution (= date de valeur).

### **12. Rejet de l'ordre de paiement**

Lorsque l'une ou plusieurs des conditions prévues au chiffre 10 ne sont pas remplies et que cela conduit soit la BCV à ne pas exécuter l'ordre de paiement, soit une autre partie à la transaction (la chambre de compensation ou l'établissement financier du bénéficiaire, p. ex.) à refuser l'exécution dudit ordre alors que le compte du client a déjà été débité, la BCV en informe le client dans un délai raisonnable et sous une forme appropriée en lui précisant le motif du rejet. Si le compte du client a déjà été débité, la BCV crédite à nouveau le montant du paiement sur ledit compte après retour du paiement par l'établissement financier du bénéficiaire. Si l'ordre de paiement concerné a nécessité une conversion monétaire, les dispositions du chiffre 18 demeurent réservées (« Conversions monétaires et risques de change »).

Si elle est en mesure de corriger elle-même les manquements à l'origine du rejet de l'ordre de paiement, la BCV a le droit, mais n'a pas l'obligation, d'exécuter à nouveau ledit ordre, et ce sans consulter le donneur d'ordre.

### **13. Crédit**

Tout paiement entrant est crédité sur le compte correspondant au numéro de compte ou à l'IBAN indiqué dans l'ordre de paiement (demeurent réservées les dispositions des chiffres 14 et 15).

Toutefois, si la monnaie dans laquelle est tenu le compte bénéficiaire indiqué dans l'ordre de paiement ne correspond pas à la monnaie dans laquelle est libellé le montant du paiement, et que le client dispose d'un autre compte tenu dans la monnaie du paiement, la BCV peut décider de créditer ce dernier compte.

### **14. Renonciation à la vérification des données**

Pour les cas où il est bénéficiaire, le client autorise la BCV à lui créditer le montant viré sur la seule base de l'IBAN ou du numéro de compte indiqué dans l'ordre de paiement, c'est-à-dire sans vérifier si ce sont bien également ses nom et adresse qui figurent dans lesdits ordres.

La BCV se réserve malgré tout le droit de procéder à la vérification en question lorsque cela lui semble nécessaire, et de rejeter les ordres de paiement présentant des incohérences. En cas de rejet, elle est en outre autorisée, mais pas obligée, à informer l'établissement financier du donneur d'ordre des incohérences constatées.

Pour les cas où il est donneur d'ordre, le client accepte que l'établissement financier de son bénéficiaire crédite le montant viré sur la seule base de l'IBAN ou du numéro de compte indiqué dans son ordre de paiement, c'est-à-dire sans vérifier si ce sont bien également les nom et adresse du/des titulaire(s) du compte correspondant à cet IBAN ou à ce numéro de compte qui sont indiqués dans lesdits ordres. L'établissement financier du bénéficiaire peut malgré tout se réserver le droit lui aussi de procéder à la vérification en question lorsque cela lui semble nécessaire, et de rejeter les ordres de paiement présentant des incohérences.

## **15. Retours de paiements entrants**

Les paiements entrants pour lesquels aucun IBAN ou numéro de compte, ou aucun IBAN ou numéro de compte existant, n'est indiqué, ou ne pouvant être crédités pour un quelconque autre motif (prescriptions légales ou réglementaires, décisions administratives ou judiciaires, compte supprimé, p. ex.) sont retournés à l'établissement financier du donneur d'ordre.

La BCV se réserve malgré tout le droit de créditer les paiements entrants pour lesquels aucun IBAN ou numéro de compte n'est indiqué lorsque, d'une part, ces paiements ne sont pas effectués dans le cadre de la norme SEPA et que, d'autre part, les informations transmises lui permettent d'identifier le bénéficiaire.

Lorsqu'elle retourne un paiement entrant, la BCV est autorisée, mais pas obligée, à en communiquer les raisons à l'ensemble des parties à la transaction y compris au donneur d'ordre.

## **16. Date de crédit/débit**

Lorsque la date de crédit ou de débit tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié, la BCV est habilitée, sauf convention contraire avec le client, à reporter l'opération de crédit ou de débit au premier jour ouvrable bancaire suivant cette date.

Pour les cas où il est donneur d'ordre dans le cadre de paiements internationaux, le client prend note du fait que les opérations de crédit peuvent également être retardées en fonction des jours ouvrables bancaires et des jours fériés en vigueur dans les pays concernés, ce dont la BCV ne saurait être tenue pour responsable.

## **17. Avis de crédit/débit**

Les avis des opérations de débit et de crédit effectuées sont mis à la disposition du client sous une forme appropriée dans un délai maximum d'un mois. Demeurent réservées les conventions particulières concernant leur date, leur forme et le type d'avis.

## **18. Conversions monétaires et risques de change**

Lorsque le client ne possède aucun compte tenu dans la monnaie dans laquelle est libellé le montant du paiement à créditer ou à débiter et qu'il ne donne par ailleurs aucune instruction contraire, ce montant est crédité ou débité dans une autre monnaie sur un compte choisi par la BCV.

La conversion monétaire ainsi nécessaire est effectuée sur la base du cours appliqué par la BCV à la transaction concernée au moment où celle-ci est traitée.

Les risques de change éventuellement encourus (en cas de rejet/retour de paiement conformément aux chiffres 12 et 15, p. ex.) sont supportés par le client.

## **19. Frais**

La BCV est habilitée à facturer des frais pour l'exécution des ordres de paiement (y compris leur rejet), pour le traitement des entrées de paiement (y compris leur retour) ainsi que pour les conversions monétaires.

Elle est en droit de débiter ces frais directement d'un compte du client.

Les conditions de frais sont communiquées au client sous une forme appropriée. La BCV peut les modifier à tout moment, toute modification étant également communiquée au client sous une forme appropriée.

## **20. Heure de réception (« cut-off times »)**

L'heure de réception des ordres de paiement à effectuer le jour même (« cut-off times ») est fixé à 13h (heure locale de Lausanne).

Tout ordre de paiement parvenu à la BCV après cette heure ne pourra généralement être exécuté que le jour ouvrable bancaire suivant.

## **21. Traitement et transmission des données**

Le client accepte que ses données, en particulier son nom, son adresse, son IBAN ou son numéro de compte et, de manière générale, l'ensemble des informations énumérées au chiffre 10.a., soient communiquées lors de l'exécution de ses ordres de paiement nationaux et internationaux aux banques impliquées (notamment aux correspondants bancaires suisses et étrangers de la BCV), aux opérateurs de systèmes de trafic des paiements suisses et étrangers ( par ex : SIC, SWIFT, etc.) et aux bénéficiaires en Suisse et à l'étranger desdits ordres. Il accepte également que chacune des parties aux transactions concernées puisse transmettre à son tour les données en question, pour traitement subséquent ou pour sauvegarde, à des tiers mandatés par elle et éventuellement basés dans d'autres pays qu'elle.

Le client prend en outre note du fait que les données transférées à l'étranger ne sont plus protégées par le droit suisse mais relèvent du droit du pays concerné, ainsi que du fait que les lois et décisions administratives ou judiciaires de ce même pays peuvent exiger la transmission des dites données aux autorités ou à d'autres tiers.