

## 1. BCV-connect en général

- 1.1. La Banque Cantonale Vaudoise (ci-après la «Banque») met à la disposition de ses clients ou de leurs mandataires désignés dans la «Déclaration d'adhésion» signée par eux (clients et mandataires étant collectivement désignés ci-après par le terme de «Client») la possibilité de consulter leurs prestations et d'effectuer les opérations spécifiées dans la déclaration susmentionnée par le moyen d'une liaison directe avec la Banque (ci-après «BCV-connect»). Dans ce but, BCV-connect intègre deux environnements distincts, dont le premier servira exclusivement à la consultation des comptes, à la transmission d'ordres de paiement et/ou à l'encaissement par bulletin de versement (BVR) (ci-après l'«Application de paiement»), et le second au contrôle et à la libération, dans un deuxième temps, des ordres de paiement transmis à la Banque par le biais de l'Application de paiement (ci-après le «Portail de validation»).
  - 1.2. Le Client est seul responsable de désigner les utilisateurs de l'Application de paiement (lui-même et/ou un nombre indéfini de personnes [ci-après l'«Utilisateur 1»]) en configurant les accès directement dans son Logiciel de paiement hors ligne (tel que ce terme est défini ci-dessous). La Banque n'intervient pas dans ce processus et ne reçoit du Client aucune information concernant les Utilisateurs 1.
  - 1.3. Le Client peut désigner librement comme utilisateur du Portail de validation lui-même et/ou un nombre indéfini de personnes habilitées par le Client à valider dans le Portail de validation les ordres transmis à la Banque par le biais de l'Application de paiement (ci-après l'«Utilisateur 2»). Le Client recevra ainsi de la Banque un nombre d'accès (ci-après un «Identifiant») correspondant au nombre d'Utilisateurs 2 indiqué dans la Déclaration d'adhésion. La Banque ne reçoit du Client aucune information concernant l'identité des Utilisateurs 2.
  - 1.4. Le Client est seul responsable de l'utilisation des moyens d'authentification que lui remet la Banque. La Banque ne gère pas l'attribution nominative différenciée des rôles d'Utilisateurs 1 et 2.
  - 1.5. Il appartient exclusivement au Client de choisir, instruire et surveiller les Utilisateurs 1 et 2.
  - 1.6. En offrant le service BCV-connect, la Banque met à la disposition du Client une infrastructure d'accès électronique. Il appartient au Client de s'équiper en logiciel et support (i) dont les caractéristiques devront être portées à la connaissance de la Banque et (ii) qui devront être compatibles avec le service BCV-connect.
- ## 2. Accès à l'Application de paiement de BCV-connect
- 2.1. Pour la mise en fonction de l'Application de paiement, la Banque communique au Client un mot de passe qui permet, lors de la première utilisation, de débloquent le support de données qu'elle lui a remis afin d'établir la liaison (Keypack + mot de passe, ci-après le «Kit d'accès»); il est important que le Kit d'accès soit ensuite conservé en lieu sûr par le Client. La mise en fonction du système confère au Client un «Certificat d'identification».
  - 2.2. Une fois la mise en fonction de départ effectuée, le Client peut en tout temps configurer seul dans son

environnement informatique (ci-après le «Logiciel de paiement hors ligne») les accès «Utilisateurs 1» nécessaires. À l'égard de la Banque, tous les Utilisateurs 1 sont identifiés avec le même Certificat d'identification du Client issu de la mise en fonction décrite au point 2.1 ci-dessus. Les Utilisateurs 1 ont tous les mêmes accès, lesquels sont définis dans la Déclaration d'adhésion.

- 2.3. L'accès à l'Application de paiement est ainsi ouvert à tout Utilisateur 1 dont le Certificat d'identification correspond à celui du Client, sans qu'il doive fournir d'autres preuves de son autorisation. Il peut dès lors valablement accéder, pour le Client, aux services définis dans la Déclaration d'adhésion.
  - 2.4. Chaque Utilisateur 1 est tenu de garder secret ses codes d'accès personnels du Logiciel de paiement hors ligne. Ces codes d'accès ne doivent en aucun cas être transmis ou rendus accessibles par tout autre moyen à des tiers personnes. Ces codes d'accès ne doivent être ni notés sur l'un des autres moyens de légitimation, ni enregistrés sur un support électronique. Les codes d'accès ne doivent pas être aisés à établir par déduction (p. ex.: pas de numéros de téléphone, de dates de naissance, de numéros de plaques minéralogiques ou de suites de chiffres aisés à déterminer).
  - 2.5. Le Client supporte tous les risques résultant de la connaissance par un tiers des codes d'accès du Logiciel de paiement hors ligne. Si le Client a une raison de craindre qu'un mot de passe soit parvenu à la connaissance d'un tiers non autorisé, il a l'obligation de modifier immédiatement ce code.
  - 2.6. La Banque est ainsi en droit de transmettre pour validation dans le Portail de validation tous les ordres du Client qui lui parviennent par le biais de l'Application de paiement de la part d'une personne identifiée en qualité d'Utilisateur 1.
- ## 3. Accès au Portail de validation de BCV-connect
- 3.1. Le Portail de validation est accessible par internet à l'adresse <https://www.connect.bcv.ch>. Un Utilisateur 2 doit libérer dans le Portail de validation les fichiers de paiement qu'un Utilisateur 1 aura communiqués à la Banque via l'Application de paiement, afin que ces derniers soient exécutés.
  - 3.2. Pour se connecter au Portail de validation, l'Utilisateur 2 devra:
    - saisir son Identifiant
    - insérer la carte BCV e-code dans lecteur BCV e-code
    - saisir son numéro d'identification personnel (NIP) sur son lecteur BCV e-code afin de le déverrouiller
    - saisir sur le lecteur BCV e-code le challenge (combinaison de chiffres) affiché sur le Portail de validation
    - une fois les éléments précédents correctement indiqués, saisir sur le Portail de validation le challenge affiché sur le lecteur BCV e-code.
  - 3.3. Après quatre entrées erronées du NIP sur le lecteur BCV e-code, le système bloque la carte BCV e-code. Le Client a la possibilité de prendre contact avec son conseiller ou le Centre de conseil par téléphone de la Banque pendant les heures d'ouverture afin de

demander un déblocage. Dans tous les cas, la Banque se réserve le droit (i) de procéder aux vérifications nécessaires pour s'assurer de l'identité du Client avant de débloquent ses moyens d'authentification et (ii) de demander une autorisation écrite au Client si nécessaire.

- 3.4. Dans le cas où le Client souhaite disposer de plusieurs accès de type «Utilisateur 2» (ou modifier le nombre d'accès), il sera le seul en mesure de faire cette demande et de solliciter la Banque pour ajouter, supprimer, modifier ou débloquent ces accès. Le Client recevra le nombre de supports d'accès BCV e-code (identifiant, lecteur, carte et NIP) correspondant au nombre demandé d'Utilisateurs 2.
- 3.5. Après s'être identifié conformément au point 3.2 ci-dessus, un Utilisateur 2 peut avoir accès à une ou plusieurs relations BCV-connect à travers le Portail de validation, en fonction des Clients qui ont conféré un tel accès à l'Utilisateur 2.
- 3.6. Le Client peut choisir lors de la commande des accès pour les Utilisateurs 2 si l'Utilisateur 2 sera en mesure de voir (i) le détail du fichier de paiement ou (ii) uniquement les informations générales du fichier (la date et l'heure d'envoi, le nom du fichier, le type de fichier, le nombre de paiements, le montant global).
- 3.7. L'Utilisateur 2 est tenu de modifier, dès qu'il le reçoit, le premier NIP (ou mot de passe) remis par la Banque. Le NIP, une fois modifié, constitue un code inconnu de la Banque et librement choisi par l'Utilisateur 2. La Banque recommande de modifier régulièrement ce code.
- 3.8. Lorsque l'Utilisateur 2 s'est identifié conformément au point 3.2 ci-dessus, la Banque est en droit de le considérer comme autorisé à accéder au Portail de validation sans qu'il doive fournir d'autres preuves de son autorisation. Il peut dès lors valablement évoluer sur le Portail de validation sur lequel il est autorisé et:
  - consulter la liste des fichiers de paiements en attente de validation
  - libérer les fichiers de paiements
  - voir le détail du fichier de paiements (en fonction des autorisations prédéfinies par le Client – voir point 3.6).
- 3.9. La Banque a exécuté correctement ses obligations lorsqu'elle a donné suite (i) soit aux demandes de consultations, (ii) soit aux ordres de paiement qui lui sont parvenus par l'intermédiaire du Portail de validation.
- 3.10. Le Client est responsable du/des lecteur(s) et de la/des carte(s) BCV e-code qui lui sont remises (pour lui et ses Utilisateurs 2). Il lui est recommandé d'en avoir le plus grand soin. Le Client est seul responsable de la gestion de ses moyens d'authentification et il supporte tous les risques résultant de la connaissance par un tiers des codes d'accès des Utilisateur 2. Si le Client a une raison de craindre que ses codes d'accès sont parvenus à la connaissance d'un tiers non autorisé, il a l'obligation de modifier immédiatement ce mot de passe ou le NIP. En cas de perte du lecteur et/ou de la carte BCV e-code, le Client avise immédiatement la Banque qui se charge de le/les lui remplacer dans les meilleurs délais.
- 3.11. La Banque est autorisée selon sa libre appréciation à refuser certains ordres passés par le biais du service BCV-connect, notamment lorsqu'il manque la couverture nécessaire.

3.12. Le Client reconnaît sans réserve toutes les transactions effectuées par la Banque sur la base de chaque ordre (i) transmis par un Utilisateur 1 au moyen de l'Application de paiement et (ii) confirmé électroniquement via le Portail de validation par un Utilisateur 2.

#### 4. Répartition des risques et devoirs de diligence à charge du Client, de l'Utilisateur 1 et de l'Utilisateur 2

##### *Absence de responsabilité de la Banque*

- 4.1. Considérant la structure du service BCV-connect qui confère au seul Client la maîtrise des accès à ce service, la Banque ne peut exercer aucun contrôle sur les accès et les opérations effectuées. La Banque est autorisée à considérer comme une instruction émanant du Client toute instruction qui parvient à la Banque par le biais du processus de légitimation décrit ci-dessus. **Une telle instruction est valable, indépendamment du fait que cette instruction émane effectivement du Client. Le Client assume l'entière responsabilité pour toute instruction qui parvient à la Banque par le biais du processus de légitimation décrit ci-dessus. Ainsi, le Client assume les risques qui résultent (i) d'une manipulation du système informatique du Client, d'un Utilisateur 1 ou d'un Utilisateur 2, (ii) de l'utilisation frauduleuse du processus de légitimation prévu ci-dessus ou (iii) d'interventions de tiers non autorisés lors de la transmission de données.**
- 4.2. Sauf violation par la Banque de la diligence conforme aux usages en la matière s'agissant du Portail de validation, la Banque n'assume aucune responsabilité pour tous dommages qui pourraient être causés tant à l'équipement du Client qu'aux données qui y sont enregistrées, notamment à la suite de déficiences techniques, de dérangements, d'interventions illicites sur les installations du réseau, de surcharges du réseau, d'engorgements, de dérangements d'internet et d'autres insuffisances.
- 4.3. La Banque n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude et au caractère complet des communications transmises par la Banque par le biais du service BCV-connect. En particulier, les informations concernant les comptes et les dépôts (solde, extraits, transactions, etc.) sont considérées comme provisoires et n'engagent pas la Banque.
- 4.4. Sauf violation par la Banque de la diligence conforme aux usages en la matière s'agissant du Kit d'accès, la Banque exclut expressément toute responsabilité en ce qui concerne le Logiciel de paiement hors ligne, notamment pour les dommages dus à des erreurs de transmission, à des défauts et incidents techniques, à des pannes ou à des interventions illicites causés aux systèmes informatiques du Client, d'un Utilisateur 1 ou d'un Utilisateur 2 ou d'un tiers. Elle ne garantit pas non plus, le cas échéant, que le Logiciel de paiement hors ligne réponde dans toutes ses parties aux attentes du Client, ni qu'il puisse fonctionner de façon irréprochable en combinaison avec d'autres programmes choisis par le Client. Par ailleurs, toute responsabilité est également exclue pour les dommages consécutifs à un dérangement, à une interruption (y compris en raison de travaux de maintenance du système) ou à la saturation des systèmes informatiques de la Banque. 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 de paiement hors ligne.

#### *Devoirs du Client, de l'Utilisateur 1 et de l'Utilisateur 2*

- 4.5. Le Client (ainsi que chaque Utilisateur 1 et Utilisateur 2) est tenu de conserver avec le plus grand soin ses moyens de légitimation personnels. Ceux-ci ne doivent en aucun cas être transmis ou rendus accessibles par tout autre moyen à des tiers. Les codes ne doivent être ni notés sur l'un des moyens de légitimation, ni enregistrés sur un support électronique. Les codes ne doivent pas être aisés à établir par déduction (pas de numéros de téléphone, de dates de naissance, de numéros de plaques minéralogiques, de suites de chiffres aisés à déterminer, etc.). Il est interdit de réagir aux e-mails soi-disant émis par la Banque et invitant le destinataire à communiquer ses moyens de légitimation personnels (p. ex. en les saisissant sur un site internet). Le cas échéant, il conviendra d'informer immédiatement la Banque. S'il existe un motif de supposer qu'une autre personne a eu connaissance des codes, le Client doit immédiatement les modifier. Toute perte d'un moyen de légitimation personnel doit être signalée immédiatement à la Banque.
- 4.6. Il est possible qu'un tiers non autorisé tente d'accéder au système informatique du Client. Par conséquent, le Client doit prendre les mesures usuelles de protection pour limiter les risques de sécurité existants (par exemple les risques inhérents aux réseaux électroniques publics tels qu'internet). Le Client veillera en particulier à maintenir à jour son système d'exploitation et son navigateur, c'est-à-dire qu'il lui appartient d'installer les correctifs de sécurité (patches) mis à disposition et recommandés par les différents prestataires. Le Client est tenu de prendre les précautions de sécurité usuelles pour les réseaux électroniques publics (par exemple en installant un pare-feu et en utilisant des programmes antivirus actualisés en continu). Il incombe au Client de s'informer précisément sur les mesures de sécurité nécessaires et de s'y conformer. En outre, le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires à la protection des éventuelles données enregistrées sur son système informatique. Les obligations prévues dans cette disposition s'appliquent également à chaque Utilisateur 1 et à chaque Utilisateur 2.

#### *Exclusion de responsabilité de la Banque pour les risques liés à l'infrastructure technique*

- 4.7. Les communications intervenant dans le cadre du service BCV-connect entre le Client et la Banque sont effectuées via le réseau électronique qui n'est pas spécialement protégé à cet effet ou par le réseau internet chiffré par la Banque. **En raison du haut degré technologique de chiffrement utilisé, certains pays interdisent l'utilisation d'un réseau internet chiffré sur leur territoire. Il appartient au Client, respectivement à chaque Utilisateur 1 et Utilisateur 2, de s'assurer qu'il ne fait pas usage du réseau chiffré depuis un pays connaissant une telle législation.** La Banque décline toute responsabilité pour les dommages que pourrait subir le Client ou chaque Utilisateur 1 ou Utilisateur 2 par suite de déficiences techniques, de dérangements ou d'interventions illicites sur le réseau électronique ou le réseau internet.
- 4.8. Le système BCV-connect a fait l'objet d'un soin tout particulier. Pour la sécurité du Client et de chaque

Utilisateur 1 ou Utilisateur 2, un système à plusieurs niveaux a été développé, faisant appel, entre autres, à des procédés de chiffrement de haut standard. Grâce à ceux-ci, les données confidentielles du Client 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, chaque Utilisateur 1 et chaque Utilisateur 2 prennent notamment connaissance des risques suivants:

- Des lacunes dans le système de l'ordinateur utilisé (PC, tablettes, smartphones etc.) pour accéder au service BCV-connect et dans les mesures préventives de sécurité peuvent favoriser un accès abusif (p. ex. protection insuffisante des données mémorisées sur le disque dur, transferts de fichiers, 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 à internet du Client ne peut être exclu. En d'autres termes, ce fournisseur a la possibilité de reconstituer quand et avec qui le Client, un Utilisateur 1 ou un Utilisateur 2 sont entrés en contact.
- Il existe un risque permanent que des virus informatiques ou similaires s'introduisent dans l'ordinateur du Client, d'un Utilisateur 1 ou d'un Utilisateur 2 lorsque ce dernier se connecte à un réseau et que son ordinateur communique avec un réseau. Il est ainsi de la responsabilité exclusive du Client ainsi que de chaque Utilisateur 1 et Utilisateur 2, qu'ils fassent recours à des logiciels de sécurité aptes à garantir la sécurité nécessaire et qu'ils n'utilisent que des logiciels provenant de sources fiables. La Banque n'a aucun moyen de vérifier si la sécurité de l'ordinateur du Client, de l'Utilisateur 1 ou de l'Utilisateur 2 présente un caractère suffisant ou de détecter que l'ordinateur utilisé est infecté lorsqu'il se connecte au service BCV-connect.

- 4.9. La Banque attire par ailleurs l'attention du Client sur le fait que le service BCV-connect consiste en une liaison par câble électronique dont elle ne peut contrôler ni la qualité du fonctionnement, ni la sécurité ni la confidentialité des transmissions. Toute responsabilité de la Banque pour des dommages causés au Client ou à un Utilisateur 1 ou à un Utilisateur 2 par suite d'erreurs de transmission, de déficiences techniques, d'interruptions, de dérangements ou d'interventions illégales sur les installations de télécommunications est exclue. Le Client s'engage à attirer l'attention des Utilisateurs 1 et des Utilisateurs 2 sur les avertissements formulés par la Banque dans le présent document.

#### **5. Modification du contrat**

- 5.1. La Banque se réserve le droit de modifier ou de supprimer en tout temps la teneur des prestations offertes et les présentes conditions. En particulier, la Banque est en droit de modifier les systèmes d'identification prévus dans le présent document, notamment au gré des développements de la technique.
- 5.2. Les modifications seront communiquées au Client par le moyen jugé approprié par la Banque et seront considérées comme approuvées par acte concluant après la première réutilisation du service BCV-

connect ou, au plus tard, sauf avis contraire écrit du Client, dans un délai d'un mois à compter de la date de la communication.

## **6. Résiliation**

- 6.1. Le Client et la Banque peuvent en tout temps mettre fin à l'utilisation du service BCV-connect, moyennant une résiliation par écrit.
- 6.2. En cas de résiliation, le Client doit restituer à la Banque le lecteur BCV e-code (et tout autre support remis par la Banque dans le cadre du service BCV-connect). Malgré la résiliation, la Banque est en droit d'exécuter valablement, à charge du Client, toutes les transactions instruites conformément au processus décrit ci-dessus avant la date de remise, à la Banque, du lecteur BCV e-code (ou tout autre support remis

par la Banque dans le cadre du service BCV-connect).

## **7. Droit applicable et for**

- 7.1. **Toutes les relations juridiques du Client avec la Banque découlant de ces Conditions d'utilisation sont soumises au droit suisse. Le lieu d'exécution et le for exclusif pour tous les genres de procédure est Lausanne. La Banque demeure toutefois en droit d'ouvrir action au domicile du Client ou devant tout autre tribunal compétent.**

## **8. Conditions générales**

- 8.1. **Pour le surplus, les Conditions générales de la Banque sont applicables.**