

# Conditions particulières relatives aux services bancaires digitaux de la Zürcher Kantonalbank (novembre 2019)

Pour des raisons de lisibilité, la Banque renonce à l'utilisation systématique de la forme masculine et féminine dans le présent document.

## 1 Champ d'application et hiérarchie des dispositions

- 1.1 Les présentes conditions particulières relatives aux services bancaires digitaux (ci-après «CP Digitaux») s'appliquent aux services digitaux de Zürcher Kantonalbank (ci-après «Services Digitaux» et «Banque») énumérés au chiffre 2.
- 1.2 En complément des présentes CP Digitaux, les Services Digitaux individuels sont soumis aux conditions particulières correspondantes, aux contrats et conditions générales applicables à chacune des opérations bancaires traitées par le biais des Services Digitaux, ainsi qu'aux Conditions générales de la Banque. En cas de contradictions entre ces dispositions, la hiérarchie suivante est applicable:  
(1.) Conditions particulières relatives au service digital en question, (2.) présentes CP Digitaux, (3.) contrats et conditions générales relatifs aux opérations bancaires individuelles et (4.) Conditions générales de la Banque.

## 2 Offre de services

Les Services Digitaux permettent au client d'effectuer ses opérations bancaires en ligne et de communiquer avec la Banque par messagerie électronique. Il peut en particulier consulter les informations de compte et de dépôt, traiter des ordres de paiement et des ordres boursiers, échanger des messages et documents électroniques et signer électroniquement des conventions et déclarations. Les prestations sont décrites en détail sur le site Internet de la Banque, à l'adresse [zkb.ch/efinance](http://zkb.ch/efinance), [zkb.ch/efinance-firmen](http://zkb.ch/efinance-firmen).

## 3 Accès aux Services Digitaux/Légitimation

- 3.1 Sur le plan technique, l'accès aux Services Digitaux s'effectue depuis le terminal du client ou de son mandataire (ci-après appelés collectivement l'«Utilisateur»), par l'intermédiaire du prestataire d'accès choisi par l'Utilisateur (tel qu'un fournisseur d'accès Internet ou opérateur téléphonique). Par «Terminal» on entend le matériel utilisé pour établir l'accès (y compris les terminaux portables tels que les smartphones) et les logiciels correspondants (en particulier les applications). Le Terminal de l'Utilisateur doit répondre aux exigences figurant sur le site Internet de la Banque [zkb.ch](http://zkb.ch).
- 3.2 Pour accéder aux Services Digitaux, il est nécessaire de s'identifier par la saisie des moyens de légitimation. Sont actuellement admis comme moyens de légitimation:
  - a) l'identifiant attribué à l'Utilisateur par la Banque (p. ex. numéro de contrat, nom d'utilisateur) et
  - b) le mot de passe choisi par l'Utilisateur lui-même, et
  - c) pour certains Services Digitaux, un moyen de légitimation supplémentaire mis à disposition ou accepté par la Banque.

Les moyens de légitimation et leur fonctionnement sont décrits dans les instructions remises à l'Utilisateur par la Banque et publiées par ailleurs sur le site [zkb.ch](http://zkb.ch). Par sa première utilisation du moyen de légitimation considéré, l'Utilisateur accepte les instructions. La Banque peut, pour des raisons objectives, échanger ou adapter en tout temps les moyens de légitimation. Elle les communique à l'Utilisateur de manière appropriée.

- 3.3 Dans le cadre de la procédure d'enregistrement ou d'inscription, la Banque est autorisée à communiquer les données d'identification du client à des tiers.
- 3.4 La personne qui s'est légitimée conformément aux dispositions du ch. 3.2 (auto-légitimation) est autorisée à utiliser les Services Digitaux aux yeux de la Banque et, le cas échéant, aux yeux du prestataire de services de certification. La Banque peut donc, sans vérification supplémentaire de la légitimation, laisser cette personne consulter des informations et effectuer des opérations, et accepter d'elle des ordres et des communications à effet contraignant, même si la personne en question n'est en fait pas le titulaire légitime. **Le client accepte sans réserve toutes les opérations, conventions et déclarations effectuées en utilisant ses moyens de légitimation ou ceux de son/ses mandataire(s) dans le cadre des Services Digitaux.** Celles-ci sont contraignantes aussi bien pour le client que pour le mandataire. **Toute instruction, tout ordre et toute communication parvenus à la Banque par cette voie sont réputés avoir été émis et autorisés par le client.**
- 3.5 En cas de doute justifié, notamment pour des raisons de sécurité, la Banque est en droit de refuser l'exécution de services et d'exiger de l'Utilisateur qu'il prouve sa légitimité par un autre moyen.

#### 4 Devoirs de diligence de l'Utilisateur

##### a) Concernant les moyens de légitimation

- 4.1 L'Utilisateur est tenu de modifier le **mot de passe** que lui communique la Banque **immédiatement après sa réception, puis régulièrement par la suite.** Le mot de passe ne doit pas se composer de combinaisons faciles à deviner (telles que numéro de téléphone, date de naissance, numéro de plaque d'immatriculation).
- 4.2 L'Utilisateur doit garder secrets tous les moyens de légitimation et les protéger contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. En particulier, les mots de passe ne doivent pas être sauvegardés sans protection sur le Terminal de l'Utilisateur, ni enregistrés de quelque autre manière. Les moyens de légitimation ne doivent pas

être remis à des tiers ou être rendus accessibles à des tiers. Les messages provenant en apparence de la Banque et invitant l'Utilisateur à saisir ou révéler ses données de légitimation (p. ex. demandes reçues par e-mail ou e-mail contenant un lien vers un site Internet exigeant un login, appelés e-mails de phishing) doivent être immédiatement supprimés sans réponse. L'Utilisateur doit suivre les instructions données pour le moyen de communication en question.

- 4.3 Si l'Utilisateur craint que **des tiers non autorisés aient obtenu connaissance de son moyen de légitimation**, il est tenu de remplacer ou modifier immédiatement **ledit moyen de légitimation.** Si cela n'est pas possible, l'Utilisateur doit immédiatement **faire bloquer ou bloquer lui-même l'accès aux Services Digitaux concernés** (cf. ch. 6).

##### b) Concernant le Terminal de l'Utilisateur

- 4.4 L'Utilisateur est tenu de réduire au minimum le risque d'accès non autorisé à son Terminal (p. ex. via l'Internet). En particulier, il doit maintenir à jour le système d'exploitation et le logiciel de navigation. En outre, il doit prendre les précautions de sécurité habituelles en matière de réseaux électroniques publics, p. ex. en utilisant un logiciel anti-virus et un pare-feu. Ces derniers doivent toujours être maintenus à jour. L'Utilisateur doit installer sans tarder les mises à jour et correctifs de sécurité proposés par les éditeurs de logiciels. Il incombe à l'Utilisateur de se renseigner sur les mesures de sécurité nécessaires en consultant la page Internet [zkb.ch](http://zkb.ch), de mettre en œuvre ces mesures et de maintenir son Terminal au dernier état de la technique.

- 4.5 Si l'Utilisateur craint que des **tiers non autorisés** aient eu **accès à son terminal**, il est tenu d'en **aviser immédiatement la hotline de la Banque (ch. 22).**

##### c) Concernant la saisie de données

- 4.6 L'Utilisateur est responsable de l'exhaustivité et de l'exactitude des données saisies par ses soins. Il en est responsable jusqu'au moment où lesdites données sont reprises dans le système de la Banque aux fins de traitement ultérieur.

4.7 Si, après avoir passé un ordre à la Banque par voie électronique (p. ex. ordre de paiement, ordre de bourse, etc.), l'Utilisateur constate que l'ordre n'a pas été exécuté par la Banque conformément aux instructions ou n'a été exécuté que de manière partielle, il doit soumettre immédiatement une réclamation auprès de la Banque. En cas d'incertitude quant au statut d'un ordre, l'Utilisateur peut prendre contact avec le conseiller à la clientèle ou utiliser la hotline de la Banque (ch. 22).

## 5 Confirmation de transaction

Pour accroître la sécurité, la Banque peut demander à l'Utilisateur de valider son ordre (confirmation de transaction). **Dans ce cas, l'Utilisateur est tenu de vérifier l'exactitude des données qui lui ont été transmises par la Banque.** S'il estime que les données sont correctes, il doit confirmer son ordre. Ce n'est qu'après réception de cette confirmation que l'ordre est réputé avoir été donné. **Si l'Utilisateur estime que les données transmises par la Banque ne sont pas correctes, il est tenu d'interrompre la transaction et d'en informer la Banque** (ch. 22). **Si la Banque ne reçoit pas de confirmation de transaction, l'ordre est réputé ne pas avoir été donné et la Banque n'est pas tenue de le traiter.**

## 6 Blocage par l'Utilisateur

6.1 L'Utilisateur peut faire bloquer l'accès aux Services Digitaux. Le blocage peut être ordonné à la hotline de la Banque (ch. 22). Par ailleurs, l'Utilisateur peut **bloquer lui-même à tout moment** son accès en saisissant à plusieurs reprises des moyens de légitimation incorrects jusqu'à apparition du message de blocage.

6.2 Le blocage peut être levé sur demande de l'Utilisateur.

## 7 Risques

7.1 Conformément au **ch. 3.4, le dommage résultant de l'utilisation abusive de ses moyens de légitimation ou de ceux de son mandataire, p. ex. en cas d'accès illicite de tiers** ou de fraude, est à la charge du client **dans la mesure où l'Utilisateur a manqué à son obligation de diligence.** Si l'abus ou la fraude survient dans le domaine d'influence d'une des deux parties et que ni la Banque ni l'Utili-

sateur n'ont manqué à leur obligation de diligence, alors le dommage est à la charge de cette partie. **De même, le client supporte les conséquences découlant de la violation des devoirs de diligence de l'Utilisateur énoncés au ch. 4, ou d'une confirmation de transaction donnée par l'Utilisateur en violation des devoirs de vérification prévus au ch. 5.**

En utilisant les Services Digitaux, le client assume en outre les risques suivants:

7.2 Les réseaux publics et privés de transmission de données servant à l'échange d'informations ainsi que le Terminal de l'Utilisateur font partie intégrante du système global. Toutefois, ils échappent au contrôle de la Banque et peuvent devenir un point faible du système. En particulier, ils peuvent faire l'objet d'interventions de tiers non autorisés. Par ailleurs, des erreurs de transmission, des retards ainsi que des interruptions ou des défaillances peuvent se produire au sein du système. Par exemple, les informations transmises par la Banque via e-mail, SMS ou message Push peuvent faire l'objet d'une erreur d'acheminement ou être retardées. **Le client ne peut faire valoir aucune prétention à l'égard de la Banque du fait de tels incidents.**

## 8 Ordres de bourse

8.1 L'Utilisateur peut en principe transmettre des ordres de bourse à tout moment, pour autant que cette prestation soit comprise dans l'ensemble des Services Digitaux. **Toutefois, le traitement des ordres de bourse ne peut pas être assuré à toute heure, ni toujours immédiatement après leur saisie. Il est effectué, entre autres, en fonction des jours et heures de négoce de la bourse concernée, ainsi que des horaires de travail et de traitement du service qui en est chargé ou de la succursale responsable de la gestion du compte.** Pour plus d'informations, voir l'offre de prestations des Services Digitaux (ch. 2).

8.2 La Banque a le droit de **refuser**, d'annuler ou d'extourner les ordres de bourse de l'Utilisateur qui ne répondent pas aux normes applicables à la transaction ou à la place boursière concernée.

## 9 Moyen de communication sécurisé

9.1 Dans le cadre de ses Services Digitaux, la Banque met à disposition un moyen de communication sécurisé pour l'échange d'informations entre l'Utilisateur et la Banque («messaging»).

9.2 **L'Utilisateur prend acte que la messagerie n'est disponible ni pour les ordres de bourse ou de paiement, ni d'une façon générale pour les messages à caractère urgent.** Dans ces cas, il convient d'utiliser les fonctions standard ou les canaux prévus à cet effet. La Banque ne traite les messages que pendant les heures d'ouverture normales.

## 10 Acceptation électronique de dispositions particulières/Indications d'ordre juridique et informations sur les risques

10.1 Pour certains Services Digitaux, des conditions particulières doivent être acceptées avant que les services concernés puissent être utilisés. La Banque peut soumettre ces conditions à l'Utilisateur sous forme électronique. Ces conditions peuvent avoir pour objet un élargissement de l'offre de Services Digitaux. L'Utilisateur décide s'il désire utiliser les services électroniques en question conformément aux dispositions applicables; dans l'affirmative, il accepte par voie électronique les dispositions relatives à ces services. Par l'acceptation de l'Utilisateur, ces conditions lient aussi bien le client (en tant que titulaire du compte ou du dépôt) que son mandataire. Les conditions et déclarations acceptées ou soumises par voie électronique ont la même force probante que les accords signés à la main.

10.2 La Banque doit assortir certains Services Digitaux, ou certaines informations publiées, de mentions légales ou d'informations sur les risques. Par leur communication, ces mentions et informations sur les risques lient le client et son mandataire. S'il ne veut pas les accepter, il doit renoncer au service ou à l'information en question.

## 11 Mise à disposition électronique de correspondance, justificatifs et documents contractuels

11.1 Le client autorise la Banque à mettre à la disposition de l'Utilisateur la correspondance et les justificatifs tels que les extraits de compte et de dépôt, les avis de crédit et de débit, les confirmations, les décomptes, les autres avis et les documents contractuels (**«correspondance, justificatifs et documents contractuels»**) sous forme électronique. Si un tel document n'est pas (encore) disponible au format électronique ou ne peut pas, pour d'autres raisons objectives, être envoyé par voie électronique, le client le reçoit au format papier. Les informations concernant la disponibilité électronique de la correspondance, des justificatifs et des documents contractuels sont publiées en ligne à la page [zkb.ch/bankbelege](http://zkb.ch/bankbelege) et peuvent également être obtenues auprès de la Banque.

11.2 Sur demande, la Banque envoie la correspondance, les justificatifs et les documents contractuels au client par la Poste. Le client accepte que la Banque lui facture des frais pour l'envoi postal. Le tarif correspondant est publié sur le site [zkb.ch/dispositions](http://zkb.ch/dispositions) (prix et conditions).

11.3 **La correspondance, les justificatifs et les documents contractuels sont considérés comme remis au client dès qu'ils sont mis à la disposition du client pour la première fois par le biais des Services Digitaux.** Il incombe au client de prendre connaissance en temps utile des documents mis à sa disposition par voie électronique.

11.4 Le client reconnaît que la Banque a rempli **ses obligations de communication et de reddition des comptes par la mise à disposition électronique** de la correspondance, des justificatifs bancaires et des documents contractuels.

## 12 Signature électronique de conventions et déclarations

- 12.1 La Banque peut mettre à la disposition de l'Utilisateur une fonction permettant la signature électronique de conventions et déclarations («signature»). Cette fonction permet à l'Utilisateur d'apposer, sur une convention ou déclaration au format électronique, une signature électronique selon les règles ou qualifiée, confirmant par là son acceptation du contenu de la convention ou déclaration en question. Les conventions et déclarations à **signature électronique** ont le **même effet juridique que si elles avaient été signées à la main et représentent l'original du document correspondant**.
- 12.2 Les conventions et déclarations portant la signature électronique de l'Utilisateur lui sont mises à disposition par la Banque dans le cadre des Services Digitaux.
- 12.3 L'Utilisateur autorise la Banque à mettre les informations requises pour l'établissement de certificats (p. ex. nom, prénom et numéro de téléphone portable) à la disposition d'un prestataire de services de certification mandaté par elle.

## 13 Législations étrangères et restrictions à l'importation et à l'exportation

- 13.1 Pour les utilisateurs domiciliés à l'étranger ou de nationalité étrangère, l'offre de Services Digitaux peut être soumise à des restrictions juridiques susceptibles de limiter l'étendue des services proposés.
- 13.2 L'Utilisateur prend acte du fait que, par l'utilisation des Services Digitaux, il se peut qu'il contrevienne aux restrictions en vigueur à l'importation ou à l'exportation (en particulier pour les moyens de légitimation et les algorithmes de cryptage qu'ils contiennent), ou à d'autres dispositions de droit étranger. Il incombe à l'Utilisateur de s'informer à ce sujet. En cas de doute, il doit renoncer à utiliser les Services Digitaux, respectivement à importer ou exporter les moyens de légitimation.

## 14 Exclusion de garantie et responsabilité

- 14.1 La Banque ne peut pas garantir en tout temps l'absence de dysfonctionnements ou d'interruptions de l'accès à ses Services Digitaux. Elle se réserve le droit d'interrompre momentanément ou durablement les Services Digitaux, notamment pour parer aux risques de sécurité ou en réponse à la législation étrangère ou aux restrictions à l'importation et à l'exportation (ch. 13). De même, la Banque est en droit de suspendre ses Services Digitaux pour effectuer des travaux de maintenance. La Banque supporte le dommage éventuel découlant de ces dysfonctionnements, interruptions ou blocages dans la mesure où elle n'a pas procédé avec la diligence d'usage en affaires. Dès lors que la Banque a fait preuve de la diligence d'usage en affaires, le dommage est à la charge du client. Pour transmettre des ordres ou des communications en cas de dysfonctionnement, d'interruption ou de blocage, l'Utilisateur doit contacter directement le conseiller à la clientèle ou la succursale concernée de la Banque par les autres moyens disponibles.
- 14.2 Lorsqu'elle affiche et transmet des données, informations, messages, etc. (ci-après «données»), la Banque observe la diligence d'usage en affaires. **La Banque exclut toute garantie et responsabilité supplémentaires quant à l'exactitude, à l'exhaustivité et à l'actualité des données. Les données concernant les comptes et dépôts (soldes, extraits, transactions, etc.) et les informations généralement disponibles telles que les cours de bourse et de devises, sont à considérer comme provisoires et sans engagement, à moins qu'elles ne soient expressément décrites comme engageant la Banque. Les données mentionnées dans les services ne constituent des offres fermes que si elles sont désignées comme telles.**

La Banque se procure une partie des données (p. ex. informations financières) auprès de tiers. Des détails à ce sujet figurent sur le site [zkb.ch](http://zkb.ch). La Banque a choisi avec soin ces fournisseurs de données. Elle décline toute responsabilité pour les données obtenues de tiers. En particulier, les cours peuvent être affichés avec un certain retard.

14.3 L'Utilisateur doit contrôler immédiatement après réception le matériel et logiciel remis par la Banque pour l'utilisation des Services Digitaux et signaler immédiatement tout défaut à la Banque. Pour les défauts signalés en temps utile, le client a droit uniquement au remplacement du matériel ou logiciel défectueux. En outre, la Banque exclut toute garantie et responsabilité quant à l'absence de défauts du matériel et du logiciel et quant à la possibilité de les utiliser en dehors des Services Digitaux ou en combinaison avec les autres systèmes de l'Utilisateur ou de tiers. Si des défauts du matériel ou du logiciel sont constatés, l'Utilisateur doit immédiatement cesser d'utiliser les Services Digitaux et informer la Banque.

14.4 Dans les domaines où elle garantit l'exécution de ses prestations avec la diligence d'usage en affaires, la Banque répond uniquement des dommages directs et immédiats subis par le client. Toute responsabilité pour les dommages indirects ou consécutifs subis par le client est exclue.

## 15 Procurations

15.1 **Le client est tenu d'informer ses mandataires du contenu des présentes CP Digitaux et de veiller à ce qu'ils respectent toutes les obligations découlant de ces CP Digitaux** (notamment celles des ch. 4 et 13.2).

15.2 Une procuration donnée aux mandataires pour l'utilisation de Services Digitaux reste en vigueur jusqu'à sa révocation adressée à la Banque (ch. 22). Elle ne s'éteint pas avec le décès ou la perte de l'exercice des droits civils du client, mais demeure en vigueur jusqu'à sa révocation écrite, sans égard à d'éventuelles informations contraires figurant au registre du commerce ou dans d'autres publications. La révocation met fin simultanément aux accords contractuels conclus entre la Banque et le mandataire concernant l'utilisation des Services Digitaux relativement au compte ou dépôt du client.

## 16 Secret bancaire

16.1 Lors de la transmission de données par le biais d'un réseau ouvert accessible à tous (p. ex. Internet, SMS), il est possible que les données soient transmises à l'étranger, même si l'expéditeur et le

destinataire sont situés en Suisse. **En règle générale, les informations de la Banque (p. ex. des notifications) que l'Utilisateur se fait envoyer par e-mail, SMS, etc. – c'est-à-dire en dehors des Services Digitaux – ne sont pas cryptées. Par conséquent, ces informations ne sont pas protégées par la législation suisse (secret bancaire suisse, protection des données).** Même en cas de transmission cryptée, l'expéditeur et le destinataire ne sont pas cryptés. Les tiers (p. ex. le fournisseur d'accès Internet) ont donc la possibilité d'avoir connaissance de l'existence d'une relation bancaire.

16.2 **Le téléchargement, l'installation et l'utilisation d'applications** telles que «ZKB Mobile Banking» sur un Terminal créent des points de contact avec des tierces parties (dont notamment l'exploitant de l'App Store) pouvant permettre de déduire l'existence d'une relation client avec la Banque. Des tiers (notamment Apple, Google et les exploitants de réseau) sont ainsi en mesure d'en conclure à l'existence d'une relation d'affaires avec la Banque. Il peut aussi arriver que des données franchissent les frontières, même si l'Utilisateur est situé en Suisse. L'Utilisateur en prend acte et, ainsi, délègue la Banque de l'obligation de respecter le secret bancaire.

## 17 Propriété intellectuelle des programmes, fonctions et marques

17.1 Tous les programmes et fonctions accessibles par le biais des Services Digitaux sont la propriété exclusive de la Banque ou de tiers (notamment en ce qui concerne les droits d'auteur, de marque, de dessins et modèles et les autres droits). La Banque accorde au client une licence gratuite, non exclusive et non transmissible lui permettant d'utiliser les Services Digitaux conformément aux dispositions correspondantes. Toute réédition entière ou partielle, modification, mise en lien, transmission, ingénierie inverse, décompilation, copie entière ou partielle et tout désassemblage des programmes et fonctions ou du code source sont interdits sans l'autorisation écrite préalable de la Banque. Si l'Utilisateur enfreint ces prescriptions, son droit de jouissance s'éteint et il est responsable envers la Banque et les tiers concernés des dommages qu'il a occasionnés par cette infraction.

17.2 «Zürcher Kantonalbank», «ZKB» et le logotype ZKB sont des marques déposées de la Banque. «Apple», «iPhone» et «App Store», «Google» et «Android» sont des marques déposées d'Apple et de Google respectivement. Aucune partie des présentes CP Digitaux ni des programmes et fonctions n'octroie une licence ou un droit quelconque d'utiliser une marque déposée ou un logo.

### **18 Modification des dispositions et de l'offre de services**

La Banque a le droit **de modifier** en tout temps les présentes CP Digitaux, les conditions particulières et l'offre de services (ch. 2) relatives aux Services Digitaux. Elle communique la modification au client pour lui-même et ses mandataires au moyen d'un affichage électronique, d'une communication dans le cadre des Services Digitaux ou sous une autre forme appropriée. La modification est réputée approuvée en l'absence de contestation dans un délai de 30 jours après sa communication. Demeurent réservées les modifications de l'offre de services pour lesquelles aucune annonce préalable n'est possible en raison de motifs objectifs.

### **19 Résiliation**

Aussi bien le client que la Banque peuvent résilier en tout temps la participation à tout ou partie des Services Digitaux de la Banque, ce sans délai de résiliation (ch. 22).

Sans instruction contraire de l'Utilisateur, la Banque est autorisée, mais non obligée, à traiter les ordres qui se trouvent en suspens au moment de la résiliation.

### **20 Nullité partielle**

Si une ou plusieurs des présentes dispositions s'avèrent nulles, illicites ou impossibles à faire valoir, les dispositions restantes conservent toute leur validité.

### **21 Droit applicable et for**

Toutes les relations juridiques entre l'Utilisateur et la Banque sont soumises **au droit** matériel **suisse**. Le lieu d'exécution et le for de poursuite pour les utilisateurs ayant leur domicile/siège à l'étranger est Zurich 1. Le **for** exclusif pour toute procédure est **Zurich 1** ou le domicile/siège du défendeur. Demeurent réservés les fors impératifs prévus par la loi.

### **22 Contacts**

**La hotline** (blocage compris) et **l'adresse de correspondance** de la Banque pour les Services Digitaux sont indiquées sur le site Internet de la Banque ([zkb.ch](http://zkb.ch)). La hotline est accessible aux heures de service indiquées sur le site Internet.

#### **Hotline**

Case postale, 8010 Zurich

Hotline (y compris blocage) +41 (0)844 840 140

E-mail [online@zkb.ch](mailto:online@zkb.ch)

Internet [zkb.ch](http://zkb.ch)