

Conditions d'utilisation du BCN-Netbanking

Edition 2009 / 1

1. Le BCN-Netbanking en général

Lors de l'acceptation par la Banque Cantonale Neuchâteloise (ci-après la Banque) du contrat BCN-Netbanking signé 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 le client) reçoit les renseignements utiles pour l'emploi du BCN-Netbanking. Les renseignements sont contenus dans la notice explicative, les présentes conditions d'utilisation et dans d'éventuels autres documents qui lui sont remis. Divers renseignements peuvent être obtenus à l'écran.

Le BCN-Netbanking se compose :

- du BCN-Netpay (trafic des paiements, consultation des comptes, dépôts et prêts, documents électroniques)
- du BCN-Netinvest (achat / vente de titres).

2. Accès aux prestations BCN-Netbanking

2.1. L'accès au BCN-Netbanking est ouvert à toute personne qui lors de son utilisation s'est identifiée :

- par son numéro de contrat BCN-Netbanking
- par la clé d'identification (BCN-Netcard (carte à puce) et lecteur)

2.2. L'utilisateur est tenu de modifier, dès qu'il le reçoit, le premier Numéro d'identification personnel (NIP) remis par la Banque (en suivant les instructions figurant dans la notice explicative et/ou sur le site internet). Le NIP, une fois modifié, constitue un code de 6 à 8 caractères inconnu de la Banque et librement choisi par l'utilisateur. La Banque conseille de modifier régulièrement cette combinaison.

2.3. Afin de déterminer la clé d'identification, la Banque remet à l'utilisateur une BCN-Netcard (carte à puce) et un lecteur dont l'application est décrite dans la notice explicative. Lors de la première utilisation du lecteur, l'utilisateur choisit un code personnel modifiable selon son désir. La carte à puce est également soumise aux restrictions sous chiffre 7.1 ci-après. **L'utilisateur est responsable du matériel qui lui est remis** ; il lui est recommandé d'en avoir le plus grand soin. En cas de perte, il avise immédiatement la Banque qui se charge de lui délivrer une nouvelle BCN-Netcard et/ou un nouveau lecteur. Les frais sont à la charge du client et sont prélevés sur un de ses comptes. Le lecteur reste propriété de la Banque.

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 BCN-Netbanking, sans qu'il doive fournir d'autres preuves de son autorisation et indépendamment de son rapport juridique interne avec le client et en dépit d'inscriptions dans le Registre du commerce et de publication d'une teneur différente ou de réglementations divergentes contenues dans les formules de spécimen de signatures déposées à la Banque. Il peut dès lors valablement :

- transmettre des instructions et des communications par BCN-Netbanking,
- disposer des informations relatives au(x) compte(s)/dépôt(s)/prêt(s) auquel(s) il a accès,
- passer des ordres au débit du (des) compte(s)/dépôt(s) mentionné(s) dans le cadre de la « déclaration d'adhésion ».
- consulter des avis et relevés bancaires en format électronique relatifs aux prestations désignées dans le contrat

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 BCN-Netbanking dès que l'identification s'est faite conformément au chapitre 2.1 et dans le cadre fixé par le contrat BCN-Netbanking.

2.5. La Banque a respecté ses engagements lorsqu'elle a donné suite soit aux demandes de consultations, soit aux ordres de paiement ou de bourse qui lui sont parvenus par BCN-Netbanking, 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 BCN-Netbanking, 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'ordre transmis par un utilisateur au moyen du BCN-Netbanking 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.

2.8. Lors de l'exécution d'ordres de paiements, la banque indique le nom, l'adresse et le numéro IBAN du donneur d'ordre. Si ces informations sont transmises à l'étranger, elles ne sont plus protégées par le droit suisse, mais relèvent du droit de l'Etat dans lequel elles sont transmises.

3. Devoir de diligence du client et des personnes autorisées

3.1. L'utilisateur est tenu de garder secrets ses mots de passe personnels y compris ceux relatifs au BCN-Netcard 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 qu'un mot de passe soit parvenu à la connaissance d'un tiers non autorisé, il a l'obligation de modifier immédiatement ce mot de passe. S'il s'agit de celui de la BCN-Netcard, il doit en informer immédiatement la Banque qui prendra toutes mesures utiles dans les meilleurs délais.

3.2. Le client doit également respecter les "informations importantes" et les "informations juridiques" du site internet.

4. Exclusion de la responsabilité de la Banque

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. Le trafic BCN-Netbanking du client avec la Banque est effectué via le réseau téléphonique qui n'est pas spécialement protégé à cet effet ou par le réseau Internet dont la communication est cryptée par la Banque. 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.
- 4.3. 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.
- 4.4. La création du système BCN-Netbanking 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 tant du côté de la Banque (qui ne peut en être tenue pour responsable) que de celui du client. Le client prend notamment connaissance des risques suivants :
- Des lacunes dans les connaissances du système et dans les mesures préventives de sécurité sur le terminal de l'utilisateur 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.
 - Il existe un risque permanent que des virus informatiques 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 des logiciels provenant d'une source de toute confiance. L'installation d'un système de dépistage de virus et de protection constitue un complément aux mesures de sécurité. 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 du BCN-Netbanking.
 - Le trafic généré par l'usage du BCN-Netbanking se déroule par l'intermédiaire d'installations de télécommunications publiques qui ne sont pas spécialement protégées (réseau téléphonique, réseau Internet, réseau Vidéotex, 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 télécommunication est exclue.
 - L'établissement d'une caractéristique du trafic par le fournisseur d'accès Internet du client ne peut être exclu. En d'autres termes, ce fournisseur a la possibilité de reconstituer quand et avec qui le client est entré en contact.
- 4.5. Sauf dans le cas d'intention délictueuse ou de négligence grave de sa part, la Banque ne répond en aucune manière de dommages intervenus par suite de l'exécution tardive ou de l'inexécution d'ordres de bourse, provoquée par les dérangements complets ou partiels du BCN-Netinvest (ou plus globalement du BCN-Netbanking), des liaisons ou des autres systèmes boursiers (par exemple : SWX).

5. Blocage

- 5.1. Après 3 entrées erronées du NIP ou de la réponse au challenge, le système bloque votre accès au BCN-Netbanking. En cas de risque d'emploi abusif, vous pouvez bloquer vous-même votre accès en entrant 5 réponses au challenge erronées. Durant les heures de bureau, vous avez la possibilité de vous adresser à notre Hotline.
- 5.2. L'utilisateur qui ne fait pas usage des prestations BCN-Netbanking durant une période de 360 jours voit son accès supprimé.
- 5.3. Le blocage ne peut être levé par la Banque que sur demande écrite du client ou de son représentant. La Banque se réserve le droit de percevoir des frais en cas de blocages répétitifs du BCN-Netbanking imputables aux clients, suite à un mauvais usage et/ou à des entrées erronées du NIP ou de la réponse du challenge.

6. Taxes

La Banque se réserve le droit de percevoir une taxe pour la consultation de certaines informations disponibles par BCN-Netbanking (tels les flux boursiers). La nature de ces informations et la taxe perçue seront communiquées à l'utilisateur par le canal du BCN-Netbanking.

7. Modification du contrat et de la notice explicative

- 7.1. La Banque se réserve le droit de modifier et de supprimer en tout temps, la teneur des prestations offertes, les présentes conditions et la notice explicative. En particulier, la Banque est en droit de modifier le système d'identification prévu au chiffre 2.1, notamment au gré des développements de la technique.
- 7.2. Les modifications seront communiquées au client ou à l'utilisateur par le canal du BCN-Netbanking 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.

8. Résiliation

Le client et la Banque peuvent, en tout temps, mettre fin à l'utilisation du BCN-Netbanking en tout ou partie, moyennant une résiliation écrite.

9. Hotline

L'utilisateur prend connaissance que la Hotline 0800 820 620 du BCN-Netbanking (appel gratuit depuis la Suisse) est ouverte uniquement durant les heures de bureau soit du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30. En outre, l'utilisateur prend connaissance que des problèmes survenant en dehors des heures d'ouverture de la Hotline ne peuvent être annoncés que le lendemain (jour ouvrable), sans aucune garantie de traitement. La Hotline n'est destinée qu'à des problèmes administratifs ou techniques.

10. Transmission et exécution des ordres de bourse BCN-Netinvest

- 10.1. Le BCN-Netinvest est destiné aux clients qui renoncent à faire appel à la Banque pour obtenir des conseils financiers. Toutes les décisions sont prises par le client lui-même sous sa seule responsabilité. Le client confirme être au fait des risques et usances des opérations de bourse et confirme notamment avoir reçu la brochure «Risques particuliers dans le commerce des titres ». L'utilisateur BCN-Netinvest dispose d'un dossier-titre et d'un compte de gestion par monnaie. Seules les principales monnaies sont disponibles pour le BCN-Netinvest : CHF, EUR, USD, CAD, AUD, GBP ou JPY. Il est destiné aux personnes ayant la signature individuelle.
- 10.2. Le client prend connaissance que le traitement de ses ordres de bourse BCN-Netinvest ne s'effectue pas directement, ni 24 heures sur 24, mais dépend notamment de la réglementation des horaires d'ouverture et des jours fériés de la Banque ainsi que des jours et heures de négoce des places boursières correspondantes.
- Les ordres de bourse du BCN-Netinvest ne peuvent être passés que par Internet et sur un dépôt BCN-Netinvest pour bénéficier du tarif BCN-Netinvest.
- Les ordres de bourse BCN-Netinvest qui parviennent sous forme écrite ou par fax ne sont pas acceptés. L'envoi des ordres de bourse est indépendant de leur comptabilisation. La comptabilisation des ordres exécutés est faite en continu (décalage de quelques heures possibles) sous réserve de la réglementation des horaires d'ouverture et des jours fériés de la Banque ainsi que des jours et heures de négoce des places boursières correspondantes.
- 10.3 Les règles et usances boursières doivent être observées par le client. Les ordres non conformes peuvent être refusés par la Banque. Le client assume seul la responsabilité du respect de ces règles et usances. La Banque ne répond pas des dommages éventuels qui pourraient en résulter.

11. Transfert de titres

Seuls les titres négociables dans le BCN-Netinvest sont autorisés. En cas de doute, prière de contacter la Hotline.

12. Secret bancaire et protection des données

Il est expressément précisé que le droit suisse (par exemple en ce qui concerne le secret bancaire et la protection des données) s'applique sur le territoire suisse et que toutes les données qui parviennent à l'étranger ne jouissent plus de la protection émanant du droit suisse.

13. Droit applicable et for

Toutes les relations juridiques avec la Banque découlant de cette déclaration sont soumises au droit suisse. Le lieu d'exécution et le for exclusif pour tous les genres de procédures est Neuchâtel. La Banque demeure toutefois en droit d'ouvrir une action au domicile du client ou devant tout autre tribunal compétent.