



# CONDITIONS ET RÈGLEMENTS BCN

[www.bcn.ch](http://www.bcn.ch)

Ort, Datum / Lieu, date /  
Place, date

CHF-Zahlungen innerhalb der Schweiz  
être utilisés en Suisse pour des paye-  
form for CHF-payments with

Nicht  
Ne do  
Do not

# Sommaire

## Conditions et règlements

---

Edition 01.2016

1	<b>Conditions générales</b>	2
2	<b>Conditions particulières des comptes</b>	8
3	<b>Conditions d'utilisation de la carte de débit</b>	10
4	<b>Règlement de dépôt</b>	17
5	<b>Conditions d'utilisation de BCN-Netbanking</b>	22
6	<b>Conditions d'utilisation de BCN Mobile banking</b>	35
7	<b>Conditions d'utilisation du BCN-Direct</b>	38
8	<b>Information aux clients en vue de la rupture de contact</b>	40
9	<b>Garantie des dépôts</b>	43

# 1 Conditions générales

---

Les présentes conditions générales règlent les relations de la Banque avec ses clients. Demeurent réservés les conventions particulières, les règlements spéciaux applicables à certaines catégories d'affaires et les usages bancaires.

## 1.1 Droit de disposition

Les signatures communiquées par écrit à la Banque sont seules valables à son égard jusqu'à notification écrite d'une révocation et sans tenir compte d'inscriptions divergentes dans le registre du commerce ou d'autres publications.

## 1.2 Signature et légitimation

La Banque se réserve le droit de vérifier la signature du client ou de ses mandataires mais n'y est pas tenue. Aucune responsabilité ne lui incombe pour les conséquences de falsification ou de défauts de légitimation, à moins que preuve ne soit faite qu'il y a eu grave négligence de sa part.

Le client reconnaît la validité et admet la force probante des quittances qu'il a signées de manière manuscrite sur un support électronique de données.

## 1.3 Incapacité civile

Le client supporte le dommage résultant de son incapacité civile, à moins qu'elle n'ait fait l'objet d'une publication dans la Feuille Officielle du canton de Neuchâtel. Le dommage résultant de l'incapacité de fondés de pouvoirs ou d'autres tiers est toujours à la charge du client.

## 1.4 Communication de la Banque

Les communications de la Banque sont réputées faites lorsqu'elles ont été envoyées à la dernière adresse indiquée par le client. La date figurant sur le double ou sur la liste d'expédition en possession de la Banque est présumée celle de l'expédition. Le courrier que la Banque doit retenir est considéré comme délivré à la date qu'il porte.

## 1.5 Erreurs de transmission

Le dommage provenant de l'emploi de la poste, du téléphone ou de tout autre moyen de transmission ou d'une entreprise de transport et résultant en particulier de pertes, retards, malentendus, altérations

ou doubles expéditions est à la charge du client sous réserve de faute grave de la Banque.

## 1.6 Défauts dans l'exécution d'un ordre

En cas de dommage dû à l'inexécution ou à l'exécution défectueuse d'un ordre (à l'exclusion des ordres de bourse), la Banque ne répond que de la perte d'intérêts, à moins qu'elle n'ait été mise en garde dans le cas particulier contre le risque d'un dommage plus étendu.

## 1.7 Réclamations du client

Toute réclamation du client relative à l'exécution d'un ordre quelconque ou toute contestation d'un extrait de compte ou de dépôt doit être présentée immédiatement après la réception de l'avis correspondant, mais au plus tard dans le délai fixé par la Banque; s'il ne reçoit pas d'avis, le client doit présenter sa réclamation dès le moment où il aurait dû normalement recevoir un avis qui lui aurait été envoyé par la poste. En particulier, les relevés de comptes ou de dépôts sont considérés comme approuvés par le client à défaut d'une réclamation présentée dans le délai d'un mois. Le dommage résultant d'une réclamation tardive est à la charge du client.

## 1.8 Droit de gage et de compensation

La Banque est au bénéfice d'un droit de gage sur toutes les valeurs qu'elle a en dépôt pour le compte du client, chez elle ou ailleurs et, lorsqu'il s'agit d'avoirs, d'un droit de compensation pour toutes ses créances, sans égard à leurs échéances ni aux monnaies dans lesquelles elles sont libellées, que le crédit ou les prêts aient été accordés contre garantie spéciale ou sans garantie. Lorsque le client est en demeure, la Banque peut à son choix réaliser les gages de gré à gré ou par voie de poursuites.

## 1.9 Respect des lois et responsabilité du client en matière fiscale

Le client est responsable du respect des dispositions légales et réglementaires lui étant applicables, lesquelles incluent entre autres l'obligation de déclaration fiscale et du paiement de l'impôt.

## 1.10 Engagement solidaire

Lorsque plusieurs personnes s'engagent, elles répondent solidairement envers la Banque.

## 1.11 Comptes courants

La Banque crédite et débite les intérêts, commissions et frais convenus ou usuels, ainsi que les impôts, à son choix, en fin de trimestre, de semestre ou d'année. La Banque se réserve le droit de modifier en tout temps ses taux d'intérêt et de commissions, notamment si la situation change sur le marché de l'argent. Elle en informera le client par voie de circulaire, par affichage dans le hall des guichets ou par tout autre moyen approprié. A défaut d'une réclamation présentée dans le délai d'un mois, les extraits de comptes sont tenus pour approuvés. L'approbation expresse ou tacite du relevé de compte emporte celle de tous les articles qui y figurent, ainsi que des réserves éventuelles de la Banque.

Si le client donne plusieurs ordres dont le total excède son avoir ou le crédit dont il dispose, la Banque peut, à son gré, sans tenir compte de la date des ordres et de celle de leur arrivée, décider quels paiements seront effectués en totalité ou partiellement.

Lors d'arrivées de versements en faveur d'un client possédant plusieurs postes débiteurs auprès de la Banque, cette dernière se réserve le droit de déterminer les postes auxquels les versements sont à imputer.

## 1.12 Monnaies étrangères

Les bonifications reçues en monnaies étrangères sont créditées en francs suisses, au cours valable le jour où le montant à créditer est parvenu à la Banque, à moins que le client ait donné des instructions contraires ou qu'il possède un compte dans la monnaie correspondante. Si le client possède uniquement des comptes dans des tierces monnaies, le montant est crédité, au choix de la Banque, dans l'une de ces monnaies.

Les avoirs du client en monnaies étrangères seront placés au nom de la Banque, mais pour compte et aux risques du client, auprès de correspondants dans la zone monétaire en question ou hors de celle-ci. Le client supporte en particulier le risque résultant de restrictions légales ou administratives, de même que les impôts et les charges perçus dans les pays intéressés.

Le client peut disposer de ses avoirs en monnaies étrangères sous forme de ventes ou de virements; il ne peut en disposer sous une autre forme qu'avec l'accord de la Banque.

## 1.13 Comptes en métaux précieux

Les métaux précieux, conformes aux qualités commerciales usuelles, sont comptabilisés dans un «Compte Métal» et gardés dans un dépôt collectif à la Banque ou chez un correspondant. Le client

possède une créance contre la Banque et non un dépôt physique auprès de la Banque.

Après un préavis de deux jours, le client peut demander la livraison physique de ses avoirs en « Compte Métal », au guichet de la Banque. Toutefois, la Banque décline toute responsabilité si pour des raisons majeures la livraison ne peut être effectuée conformément à la demande du client.

Les livraisons de métal sont soumises aux lois en vigueur au lieu de livraison et sont effectuées généralement en lingots de 1 kilo d'un degré minimum de pureté de 995/1000. Pour les lingots plus petits ou plus purs, les suppléments de fabrication sont facturés au client et font l'objet d'un décompte calculé au prix du marché lors de la livraison. Un décompte est également établi au prix du marché si la quantité de métal livrée ne correspond pas au solde du compte. Les impôts, taxes, droits, présents et/ou futurs ainsi que les frais de transport du métal, depuis le guichet de la Banque jusqu'à un autre lieu de livraison, demandé par le client, sont à sa charge. Le client assume en outre les risques de transport.

## 1.14 Effets de change, chèques et autres papiers

La Banque peut débite le compte du client des effets de change, chèques et autres papiers crédités ou escomptés s'ils n'ont pas été payés. Jusqu'à l'acquittement d'un solde de compte éventuel, la Banque conserve contre tout obligé, en vertu du papier, les créances en paiement du montant total de l'effet, du chèque et des accessoires, qu'il s'agisse de créances de droit de change, de droit de chèque ou d'autres prétentions.

Si, pour des effets de change ou des chèques tirés sur des pays étrangers, un recours est exercé contre la Banque dans les délais de prescription applicables dans ce pays, le dommage qui pourrait en résulter sera à la charge du titulaire du compte qui a remis ces effets à la Banque.

## 1.15 Résiliation des relations d'affaires

La Banque se réserve le droit de cesser ses relations d'affaires avec effet immédiat et, en particulier, d'annuler des crédits promis ou accordés; auquel cas le remboursement de toutes créances sera immédiatement exigible. Les conventions contraires demeurent réservées. La résiliation des relations d'affaires n'entraîne ni la résiliation des taux d'intérêts conventionnels ni celle des garanties accordées à la Banque avant le remboursement intégral de ses prétentions.

## 1.16 Jours fériés

Dans toutes les relations avec la Banque, le samedi est assimilé à un jour férié officiel.

## 1.17 Externalisation des activités

La Banque peut déléguer des prestations de services à d'autres entreprises (outsourcing). Sont principalement concernées, mais non exclusivement, les activités en relation avec l'informatique, le trafic des paiements, l'administration de titres et le traitement de données. La Banque assume la responsabilité relative au domaine confié à une entreprise externe. La confidentialité des données concernant les clients est préservée.

## 1.18 Protection des données

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à collecter et à traiter des données personnelles de ses clients et prospects, ainsi que des personnes liées à ceux-ci (mandataire, ayant-droit économique, détenteur du contrôle, etc..). Les données personnelles traitées par la Banque proviennent de plusieurs sources et peuvent être récoltées de différentes manières, soit directement auprès de la personne concernée, soit auprès de tiers, soit par la recherche d'informations dans des bases de données publiques.

La « Politique de protection des données » de la Banque contient des informations détaillées sur la manière dont la Banque traite les données personnelles et est disponible à l'adresse [www.bcn.ch/lpd](http://www.bcn.ch/lpd). La Banque se réserve le droit modifier en tout temps le contenu de sa « Politique de protection des données ».

La Banque traite les données personnelles sur la base des motifs justificatifs suivants :

- en présence d'un intérêt légitime de la Banque ou d'un tiers, tout en respectant l'intérêt de la personne concernée ;
- afin d'exécuter une obligation contractuelle à l'égard de la personne concernée ;
- afin de respecter une obligation légale ou réglementaire, y compris toute forme de coopération avec une autorité compétente ;
- avec le consentement de la personne concernée.

A partir de moment où la personne concernée a accepté que la Banque traite ses données personnelles, le traitement effectué sur celles-ci est légal. L'accord de la personne concernée peut cependant être révoqué à tout moment. L'éventuel retrait n'a pas d'impact sur tous les traitements effectués en amont et qui ont donc eu lieu avant le retrait du consentement.

### 1.19 Transmission de données dans le trafic des paiements ou les transferts de titres

En tant que donneur d'ordre, le client accepte que ses données, notamment son nom, son adresse et son numéro de compte (IBAN) soient communiquées aux banques, aux exploitants de systèmes de transmission de données (par ex. SWIFT) et aux destinataires du paiement ou des titres.

En cas de transfert à l'étranger, les données ne sont plus protégées par le droit suisse, mais relèvent du droit de l'Etat dans lequel elles sont transmises.

### 1.20 Droit applicable et for

Toutes les relations du client avec la Banque sont soumises au droit suisse. Le lieu d'exécution, le for de poursuites pour les clients domiciliés à l'étranger et le for exclusif de toute procédure est Neuchâtel. La Banque est toutefois en droit d'ouvrir action au domicile du client ou devant tout autre tribunal compétent.

### 1.21 Modifications des conditions générales

La Banque se réserve le droit de modifier les conditions générales en tout temps. Ces modifications sont communiquées au client par voie de circulaire ou par tout autre moyen approprié. Faute de contestation dans le délai d'un mois, elles sont considérées comme approuvées.



## 2 Conditions particulières des comptes

---

### 2.1 Modalités d'exploitation

#### 2.1.1 Limites de retrait

En fonction du type de compte, la Banque fixe des limites périodiques de retraits. Ces limites sont indiquées dans une brochure séparée et peuvent être modifiées en tout temps par la Banque.

Les opérations avec courtage ou commission, les opérations de change ou d'achats d'or ainsi que les débits d'intérêts et amortissement périodiques sur des prêts accordés par la Banque ne sont pas soumis aux restrictions de retraits.

#### 2.1.2 Délais de dénonciation

Pour tout retrait excédant la limite prévue, le délai de dénonciation est en principe de 3 mois. En fonction du type de compte, d'autres délais de dénonciation peuvent être applicables. Si exceptionnellement, la Banque rembourse des sommes non dénoncées, elle est en droit de débiter une retenue d'intérêts ou une pénalité de retrait sur le montant dépassant la limite.

#### 2.1.3 Limites de dépôt

La Banque se réserve le droit d'instaurer en tout temps un montant maximum pour les dépôts.

#### 2.1.4 Rémunération

Les dépôts sont rémunérés au taux officiel et par tranches. La Banque se réserve le droit de modifier en tout temps les tranches ainsi que les taux, notamment si la situation change sur le marché de l'argent. Elle en informe le client par affichage ou tout autre moyen approprié.

Les conditions d'intérêts sont affichées dans les halls de la Banque et sur son site internet : [www.bcn.ch](http://www.bcn.ch).

#### 2.1.5 Bouclement

La Banque crédite et débite les intérêts, commissions et frais convenus ou usuels, ainsi que les impôts, à son choix, en fin de trimestre de semestre ou d'année. La Banque boucle les comptes de manière périodique en fonction du type de compte et adresse un relevé complet du mouvement.

## 2.2 Dispositions générales

Les modifications des conditions de la Banque figurant notamment sur les relevés de comptes qu'elle envoie à ses clients lieront ceux-ci, sauf opposition expresse de leur part adressée dans les 10 jours, par écrit, à la Banque.

Lorsqu'un compte est remboursé, la Banque perçoit les frais encourus ainsi que les frais de clôture.

La Banque se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes conditions qui annulent et remplacent toutes les précédentes.

Pour le surplus, les comptes sont régis par les conditions générales de la Banque Cantonale Neuchâteloise.

## 3 Conditions d'utilisation de la carte de débit

---

### 3.1 Dispositions générales

#### 3.1.1 Possibilités d'utilisation (fonctions)

La carte de débit peut, selon accord, remplir une ou plusieurs des fonctions suivantes :

- carte de prélèvement d'argent comptant en Suisse et à l'étranger (cf. chiffre 3.2)
- carte de paiement pour le règlement de biens et de services, y compris sur internet, en Suisse et à l'étranger (cf. chiffre 3.2)
- carte de prestations de services complémentaires propres à la banque émettrice (cf. chiffre 3.3).

#### 3.1.2 Compte bancaire

La carte de débit est toujours établie en liaison avec un compte déterminé (ci-après désigné « le compte ») auprès de la banque émettrice (ci-après désignée « la banque »).

#### 3.1.3 Ayants droit à la carte

Peuvent être ayants droit à la carte le titulaire de compte, un(e) fondé(e) de procuration ou une personne désignée par le titulaire de compte. La carte de débit est établie au nom de l'ayant droit à la carte.

#### 3.1.4 Propriété

La carte de débit demeure propriété de la Banque.

#### 3.1.5 Frais

La Banque peut prélever au titulaire du compte des frais qui doivent être communiqués sous une forme appropriée, pour l'émission et l'autorisation de la carte de débit ainsi que pour le traitement des transactions effectuées au moyen de la carte. Ces frais sont débités sur le compte pour lequel la carte de débit est émise.

#### 3.1.6 Devoirs de diligence de l'ayant droit à la carte

L'ayant droit à la carte assume en particulier les devoirs de diligence suivants :

a) Signature

Dès réception, la carte de débit doit être immédiatement signée par l'ayant droit à la carte, à l'endroit prévu à cet effet.

b) Conservation

La carte de débit et le NIP de la carte de débit doivent être conservés avec soin et séparément.

c) Confidentialité du NIP de la carte de débit

Le NIP de la carte de débit doit être gardé secret et ne peut en aucun cas être transmis à d'autres personnes par l'ayant droit à la carte. En particulier, le NIP de la carte de débit ne doit pas être noté sur la carte de débit ou conservé avec elle, même sous une forme modifiée.

d) Modification du NIP de la carte de débit

Les NIP de la carte de débit modifiés par l'ayant droit à la carte ne doivent pas comporter de combinaisons aisées à établir (numéro de téléphone, date de naissance, numéro d'immatriculation de voiture, etc.).

e) Transmission de la carte de débit

L'ayant droit à la carte ne peut pas transmettre sa carte de débit. En particulier, il ne doit ni remettre, ni rendre accessible sa carte à des tiers.

f) Sécurité et confidentialité du code d'accès à l'application one

Le code d'accès à l'application one doit être gardé secret et ne peut en aucun cas être transmis à d'autres personnes par l'ayant droit à la carte de débit ou conservé de manière écrite ou numérique non crypté, même sous forme modifiée. De plus, le code d'accès doit être différent des autres codes utilisés pour les comptes en ligne (mail,...)

g) Sécurisation du Smartphone

Le Smartphone où l'application one est installée doit être à jour tant dans son système d'exploitation que dans les applications installées. De plus, l'accès au Smartphone doit être sécurisé.

h) Annonce en cas de perte

Le point de contact désigné par la Banque émettrice doit être avisé immédiatement en cas de perte de la carte de débit ou du NIP de la carte de débit, ainsi que lorsque la carte est laissée dans un distributeur (voir également chiffre 3.2.5).

i) Devoir de contrôle et annonce d'irrégularités

Le titulaire de compte doit vérifier immédiatement les extraits de compte concernés après leur réception et annoncer immédiatement à la Banque d'éventuelles irrégularités, notamment les débits suite à une utilisation abusive de la carte, au plus tard dans les 30 jours après réception de l'extrait de compte de la période comptable respective. Dans les 10 jours après réception du formulaire d'avis de dommage, celui-ci doit être renvoyé à la Banque dûment rempli et signé.

j) Annonce à la police en cas de dommage  
Si des actes punissables ont été commis, l'ayant droit à la carte doit faire une déclaration à la police. Il doit contribuer à clarifier le cas et à diminuer le dommage dans toute la mesure du possible.

### **3.1.7 Couverture**

La carte de débit ne peut être utilisée que si la couverture nécessaire (avoir ou limite de crédit autorisée) est disponible sur le compte.

### **3.1.8 Droit de débit de la Banque**

La Banque est en droit de débiter le compte du titulaire de tous les montants résultant de l'utilisation de la carte de débit.

Le droit de débit de la Banque demeure entier également en cas de différends entre l'ayant droit à la carte et des personnes tierces.

Les montants en monnaie étrangère sont convertis dans la monnaie du compte.

### **3.1.9 Validité et renouvellement de la carte**

La validité de la carte de débit échoit à la fin du mois indiqué sur la carte. Si la marche normale des affaires le permet et à défaut de renonciation expresse de l'ayant droit à la carte, cette dernière sera automatiquement remplacée par une nouvelle carte de débit avant la fin du mois indiqué sur la carte.

### **3.1.10 Résiliation**

Une résiliation est possible en tout temps. Est également considérée comme résiliation la révocation d'une procuration au sens du chiffre 3.1.3. Après la résiliation, la carte de débit doit être restituée à la Banque immédiatement et spontanément. Une demande anticipée de restitution ou une restitution anticipée de la carte ne donne aucun droit au remboursement des frais annuels. Malgré la résiliation, la Banque demeure habilitée à débiter le compte de tous les montants résultant des transactions effectuées avant la restitution de la carte de débit.

### **3.1.11 Modifications des conditions**

La Banque se réserve à tout moment le droit de modifier les présentes conditions. Les modifications seront communiquées sous une forme appropriée et considérées comme approuvées au cas où la carte de débit ne serait pas restituée avant leur entrée en vigueur.

### **3.1.12 Conditions générales**

Pour le reste, les conditions générales de la Banque sont applicables.

## 3.2 La carte de débit comme carte de prélèvement d'argent comptant et de paiement

### 3.2.1 Fonctions de prélèvement d'argent comptant

La carte de débit peut être utilisée en tout temps pour le retrait d'argent comptant conjointement avec le NIP de la carte de débit aux distributeurs automatiques de billets désignés à cet effet en Suisse et à l'étranger, ou avec la signature du justificatif de transaction auprès des commerçants qui signalent cette possibilité, à concurrence des limites fixées pour la carte de débit.

### 3.2.2 Fonction de paiement

La carte de débit peut être utilisée en tout temps pour le paiement de biens et de services en Suisse et à l'étranger, conjointement avec le NIP de la carte de débit ou par signature du justificatif de transaction, auprès des commerçants qui signalent cette possibilité, à concurrence des limites fixées pour la carte de débit.

La carte permet également de payer des biens et des services par internet, smartphones, montres ou autres appareils connectés (pour autant que la carte soit dûment enregistrée) à l'aide de l'application one, à concurrence des limites fixées pour la carte.

### 3.2.3 NIP de la carte de débit (= nombre secret)

En plus de la carte de débit, l'ayant-droit à la carte reçoit de la banque le NIP de la carte de débit, sous pli séparé et fermé. Il s'agit d'un nombre secret propre à la carte, comportant 6 chiffres, obtenu mécaniquement; il n'est connu ni de la banque ni de tiers. Lorsque plusieurs cartes de débit sont établies, chacune reçoit un NIP propre.

### 3.2.4 Modification du NIP de la carte de débit

Il est recommandé à l'ayant-droit à la carte de choisir un nouveau NIP de la carte de débit à 6 chiffres auprès des distributeurs automatiques de billets aménagés à cet effet, remplaçant immédiatement le NIP précédent. La modification peut être effectuée en tout temps et aussi souvent que le titulaire le souhaite. Afin de renforcer la protection contre l'utilisation abusive de la carte de débit, le NIP de la carte de débit choisi ne doit pas comporter de combinaison aisée à établir (cf. chiffre 3.1.6, lettre d)), ni être noté sur la carte de débit ou conservé avec elle, même sous une forme modifiée.

Toute personne qui se légitime à un appareil aménagé à cet effet en utilisant la carte de débit et en composant correctement le NIP de la carte de débit ou en signant le justificatif de transaction est habilitée à effectuer le retrait d'argent comptant ou le paiement au moyen de cette carte de débit. Cela est valable également si cette personne n'est pas

véritablement l'ayant droit à la carte. En conséquence, la Banque est autorisée à débiter le compte du montant de la transaction effectuée et enregistrée électroniquement. Les risques d'une utilisation abusive de la carte de débit sont en principe supportés par le titulaire du compte.

### **3.2.5 Utilisation de l'application one**

L'application one permet d'effectuer des paiements par internet de manière sécurisée. Cette application permet également d'avoir une vue d'ensemble des dépenses. Il est nécessaire de contrôler régulièrement ces transactions et d'annoncer sans délai tout problème détecté. De plus, l'application permet notamment de bloquer une carte, de commander un NIP ou une carte de remplacement.

### **3.2.6 Couverture des dommages en cas de non-responsabilité**

Si l'ayant droit à la carte a observé en tous points les conditions d'utilisation de la carte de débit (en particulier les obligations de diligence conformément au chiffre 3.1.6) et qu'aucune faute ne lui est imputable, la Banque couvre les dommages qui résultent de l'utilisation abusive de la carte de débit par des tiers dans les fonctions de retrait d'argent comptant ou de paiement. Sont également pris en considération les dommages résultant de la falsification ou de la contrefaçon de la carte de débit. Ne sont pas considérés comme « tiers » les ayants droit à la carte et leurs conjoints, ainsi que les personnes vivant dans le même ménage que ceux-ci.

Les dommages couverts par une assurance ainsi que tout dommage consécutif éventuel, de quelque nature qu'il soit, ne sont pas pris en charge.

### **3.2.7 Pannes techniques et interruptions d'exploitation**

Les pannes techniques et les interruptions d'exploitation qui excluent l'utilisation de la carte de débit dans ses fonctions de retrait d'argent comptant ou de paiement ne donnent aucun droit à une indemnité en faveur de l'ayant droit à la carte.

### **3.2.8 Limites d'utilisation**

La Banque fixe des limites d'utilisation pour chaque carte de débit émise et les communique sous une forme appropriée. Il appartient au titulaire du compte d'informer les éventuels fondés de procuration des limites d'utilisation.

Pour des raisons de sécurité, la Banque peut limiter l'utilisation de la carte de débit à une certaine zone géographique. Le titulaire peut demander à ce que la carte soit utilisable en dehors de cette zone géographique, mais il en assume le risque.

### **3.2.9 Justificatif de transaction**

L'ayant droit à la carte reçoit sur demande, lors de retraits d'argent comptant auprès de la plupart des distributeurs automatiques de billets, et automatiquement ou sur demande, lors de paiements de biens et de services, un justificatif de la transaction. La banque elle-même n'envoie par conséquent pas d'avis de débit.

### **3.2.10 Blocage**

La Banque est en tout temps habilitée à bloquer la carte de débit, sans en informer au préalable les ayants droit à la carte et sans avoir à en exposer les motifs.

La Banque bloque la carte de débit lorsque l'ayant droit à la carte en fait la demande expresse, lorsqu'il annonce la perte de la carte de débit et/ou du NIP de la carte de débit, ainsi que lors de la résiliation de la carte. Les ayants droit à la carte sans procuration de compte ne peuvent bloquer que les cartes de débit émises à leur nom.

Le blocage ne peut être exigé qu'auprès du point de contact désigné par la Banque qui a émis la carte.

La Banque est habilitée à débitier le compte en cas de transaction effectuée au moyen de la carte de débit avant que le blocage ne devienne effectif, le laps de temps habituellement requis pour l'exécution d'une telle opération étant pris en considération.

Les frais de blocage peuvent être portés au débit du compte du titulaire.

Le blocage n'est levé que sur déclaration écrite du titulaire du compte adressée à la Banque.

## **3.3 Carte de débit utilisée pour les prestations de services propres de la banque**

### **3.3.1 Fonction multicompte**

Si la carte de débit est utilisée pour d'autres services de la Banque, ces derniers sont réglés selon les dispositions suivantes :

La Banque peut accorder un accès sur ses propres distributeurs à d'autres comptes que celui qui est inscrit sur la carte, mais uniquement au nom du titulaire ou d'un ayant droit à la carte.

Les limites d'utilisation ne sont pas cumulatives.

Le titulaire des comptes auxquels la carte donne accès, assume tout risque résultant de dommages dus à toute disparition, utilisation abusive, révélation du code et falsification ou contrefaçon de la carte.



### 3.3.2 Fonction «automate à versements»

L'ayant droit à la carte a la possibilité, en utilisant les distributeurs automatiques propres à la banque, de verser des montants en espèces, soit sur le compte inscrit sur la carte, soit sur ceux enregistrés au moyen de la fonction multicompte.

Les versements sont enregistrés avec l'aide du NIP de la carte de débit et les justificatifs, fournis à l'ayant droit à la carte par l'automate, tiennent lieu d'avis de crédit.

## 4 Règlement de dépôt

---

### 4.1 Dispositions générales

#### 4.1.1 Objet du contrat

La Banque Cantonale Neuchâteloise, désignée ci-après « la Banque » se charge :

- a) de la garde en dépôt ouvert de tous titres et autres valeurs;
- b) de la garde en dépôt fermé d'objets de valeurs empaquetés et scellés par le déposant lui-même. La Banque peut, sans indication de motifs, refuser les dépôts qu'on voudrait lui confier.

#### 4.1.2 Application des conditions générales

Les conditions générales de la Banque sont applicables à tous les dépôts, dans la mesure où elles n'y sont pas dérogeées par le présent règlement.

#### 4.1.3 Garde

La Banque s'engage à conserver dans ses locaux ou dans d'autres lieux appropriés les dépôts confiés à sa garde avec le même soin qu'elle porte à ses propres valeurs. Elle n'est toutefois pas responsable des cas de force majeure.

#### 4.1.4 Durée de dépôt

En règle générale, le dépôt est constitué pour une durée indéterminée. Sous réserve de directives différentes et de dispositions légales impératives, le déposant ou l'ayant droit peut exiger en tout temps la restitution ou le transfert des valeurs déposées; toutefois, les délais de livraisons usuels devront être respectés. La Banque peut aussi exiger que le déposant retire ou transfère en tout temps son dépôt.

L'expédition et l'assurance des valeurs en dépôt s'effectuent pour le compte, aux frais et aux risques du déposant.

#### 4.1.5 Reçu

La Banque remet au déposant un reçu uniquement lors de dépôts de titres ou de valeurs diverses. Ce document n'est pas un papier-valeur. Pour toutes les autres opérations (achat, souscription, conservation, split, etc.), l'avis de débit ou d'exécution tient lieu de reçu.

#### **4.1.6 Pluralité de déposants**

Si un dépôt est constitué conjointement par plusieurs personnes, celles-ci ne peuvent en disposer que collectivement, sauf convention spéciale entre la Banque et les déposants. Dans tous les cas, les titulaires répondent solidairement de tous les engagements résultant du dépôt.

## **4.2 Dispositions relatives aux dépôts ouverts**

### **4.2.1 Garde**

La Banque est autorisée à garder ou à faire garder ailleurs les papiers-valeurs et métaux précieux sous forme de dépôts collectifs. Le déposant possède alors un droit de copropriété proportionnel au nombre de titres qu'il a déposés. Lors de retraits, la Banque délivre des titres de bonne livraison mais ne portant pas nécessairement les mêmes numéros.

Demeure réservé le cas des titres établis au nom du client ou qui, pour d'autres motifs signalés par le déposant, doivent être gardés séparément.

Lorsque des valeurs placées en dépôts collectifs sont tirées au sort en vue de leur remboursement, la Banque les répartit entre les déposants copropriétaires en procédant à un second tirage au sort suivant une méthode garantissant des chances égales à tous les déposants copropriétaires.

Les obligations, obligations de caisse et autres titres émis par la Banque peuvent être dématérialisés et comptabilisés pendant toute la durée du dépôt. Les obligations de caisse de la Banque ne peuvent être livrées physiquement.

### **4.2.2 Dépôt à l'étranger**

Sauf convention contraire, la Banque dépose les titres et fonds destinés à rester à l'étranger en son nom propre, mais pour le compte et aux frais de son client, auprès d'un correspondant chargé de les garder et de les administrer selon les règles usuelles de la place.

Les titres tirés au sort sont répartis entre les clients selon un tirage interne.

### **4.2.3 Prise en charge**

Si l'enregistrement au nom du déposant de valeurs en dépôt est impossible ou non usuel, la Banque peut les faire enregistrer à son propre nom ou au nom d'un tiers, toutefois pour le compte et aux risques du déposant.

#### 4.2.4 Droits non incorporés dans un titre

Pour les droits non incorporés dans un titre dont l'impression est différée, la Banque est habilitée :

- a) à faire procéder à l'annulation des titres existants,
- b) à procéder aux actes d'administration usuels aussi longtemps que ceux-ci sont exercés par la Banque et à donner à la société émettrice les instructions nécessaires et à obtenir de cette dernière les renseignements indispensables,
- c) sur demande du client, à exiger en tout temps de la société émettrice l'impression et la délivrance des titres,
- d) à exécuter des ordres de bourse en qualité de contractant.

#### 4.2.5 Administration

Il appartient au client de prendre les mesures destinées à sauvegarder les droits afférents aux papiers-valeurs et autres objets de valeur en dépôt. La Banque procède cependant, dès le jour de la constitution du dépôt, même sans ordre exprès du déposant :

- à l'encaissement ou à la réalisation, aux meilleures conditions, des coupons d'intérêt et de dividendes échus;
- à la surveillance des tirages, dénonciations, amortissements de titres ainsi qu'à l'encaissement des titres remboursables d'après les listes dont elle dispose, sans assumer toutefois de responsabilité à cet égard;
- au renouvellement des feuilles de coupons et à l'échange des certificats intérimaires contre des titres définitifs;
- aux opérations de fractionnement de titres (split) et de dividendes en actions (stock dividendes);
- à la vente des droits de souscription non exercés, au plus tard le dernier jour de cotation en bourse.

Sur ordre du déposant donné par écrit et en temps utile, la Banque se charge en outre :

- des conversions;
- des versements à effectuer sur des titres non entièrement libérés;
- de l'exercice ou de la réalisation des droits afférents aux titres déposés.

Si ces instructions ne lui parviennent pas à temps, la Banque est en droit, mais n'y est pas tenue, d'agir selon sa propre appréciation.

#### **4.2.6 Ecritures**

A l'exception des opérations en capital qui sont maintenues dans la monnaie d'origine, les notes de crédits et débits (revenus, droits de garde, etc.) sont comptabilisées pour le client sur un compte en francs suisses, à moins que d'autres instructions n'aient été données en temps utile ou stipulées lors de l'ouverture du dépôt.

#### **4.2.7 Droits de garde/Emoluments de tiers**

Pour la garde et la gérance des titres qui lui sont remis en dépôt ouvert, la Banque perçoit des droits de garde calculés conformément au tarif en vigueur. Ceux-ci peuvent être modifiés en tout temps. Les droits de garde comprennent le dédommagement pour la conservation des valeurs données en dépôt et leur comptabilisation.

Pour les titres déposés auprès d'un correspondant, d'éventuels droits de garde supplémentaires seront prélevés. La Banque a droit au paiement d'une commission pour ses actes d'administration notamment ceux qui sont énumérés ci-dessus. Pour des prestations particulières telles que retraits et livraisons de valeurs, transferts de dépôts, etc., la Banque comptera au déposant ses propres débours ainsi que les frais ou commissions usuels.

La Banque peut percevoir des émoluments de tiers sous forme d'indemnités de distribution en liaison avec la commercialisation de placement collectifs de capitaux ou de produits d'assurance. Ces émoluments font partie intégrante de la rémunération de la Banque et lui sont acquis.

#### **4.2.8 Transmission des données**

La garde de valeurs ou les opérations sur celles-ci peuvent nécessiter la divulgation des informations personnelles relatives au client, au donneur d'ordre, au bénéficiaire ou à l'ayant droit économique sur la base de dispositions légales et réglementaires suisses ou étrangères. A cette fin, le client accepte que la BCN communique ses données personnelles et/ou celles relatives au donneur d'ordre, au bénéficiaire ou à l'ayant droit économique (notamment identité, coordonnées et nationalité). Le client délie la BCN du secret bancaire dans la mesure nécessaire à la transmission de ces données. Le client comprend que les données transmises à l'étranger ne sont plus protégées par le droit suisse, mais soumises au droit étranger applicable.

#### **4.2.9 Gestion de fortune**

En vertu d'un accord écrit particulier (mandat de gestion), la Banque se chargera, en outre, de gérer les avoirs qui lui sont confiés. Pour la couverture des frais entraînés, la Banque est autorisée à prélever une commission supplémentaire.

#### **4.2.10 Relevés de dépôt**

La Banque adresse périodiquement, au moins à la fin de chaque année civile, un relevé des valeurs déposées. Le déposant devra signaler immédiatement tout désaccord éventuel. Ce relevé est considéré comme reconnu et approuvé lorsque aucune contestation écrite n'est parvenue à la Banque dans un délai d'un mois à compter de la date de l'envoi.

Sur demande, un relevé avec estimation fiscale des valeurs et revenus de l'année peut être remis contre paiement d'un émolument spécial.

#### **4.2.11 Modifications**

La Banque se réserve le droit de modifier en tout temps le présent règlement. Chaque modification sera communiquée au déposant par circulaire ou toute autre manière appropriée. La nouvelle teneur du règlement sera considérée comme approuvée si aucune objection écrite n'est faite dans les 30 jours qui suivent l'avis de modification.

### **4.3 Dispositions relatives aux dépôts fermés**

#### **4.3.1 Remise du dépôt**

En règle générale, le dépôt scellé doit être muni d'une déclaration de valeurs; l'emballage doit porter l'adresse exacte du déposant et être scellé ou plombé de telle sorte qu'il soit impossible de l'ouvrir sans rompre le sceau ou le plomb.

#### **4.3.2 Contenu**

Les dépôts scellés ne doivent contenir que des objets précieux ou des documents, à l'exclusion de tous objets inflammables ou dangereux ou, d'une façon générale, impropres à être conservés dans une banque. Le déposant est responsable de tout dommage résultant d'une infraction à cette règle. La Banque se réserve le droit de demander au déposant de justifier la nature des objets déposés.

#### **4.3.3 Responsabilité**

La responsabilité de la Banque est limitée au montant de la valeur déclarée. A concurrence de cette valeur, tout dommage doit être prouvé. Le déposant doit s'assurer, lors du retrait du dépôt, que le sceau ou le plomb est intact. La quittance signée lors du retrait du dépôt libère la Banque de toute responsabilité.

#### **4.3.4 Droit de garde**

Le déposant doit s'acquitter, pour la garde des dépôts scellés, de droits calculés conformément au tarif en vigueur.

## 5 Conditions d'utilisation de BCN-Netbanking

---

### 5.1 BCN-Netbanking

#### 5.1.1 A propos du client et de l'utilisateur

Dans le cas où le client est différent de l'utilisateur, il est de la responsabilité de l'utilisateur d'avertir le client du recours aux prestations de BCN-Netbanking.

L'utilisateur reconnaît posséder les connaissances nécessaires pour utiliser BCN-Netbanking, en particulier en ce qui concerne la sécurité du terminal (ordinateur de l'utilisateur ou autre type d'appareil permettant d'accéder à BCN-Netbanking) et la sécurité sur internet.

Le client reconnaît sans réserve que toutes les transactions effectuées dans le cadre de BCN-Netbanking le lient juridiquement et valablement, et ce indépendamment de tout autre règlement de représentation ou publication officielle. Demeure réservé le droit de recours éventuel du client à l'encontre de l'utilisateur.

Le client ou son représentant, en vertu d'une procuration remise à la Banque, sont ci-après désignés par le terme « utilisateur ».

#### 5.1.2 Mise à disposition de l'accès

Après acceptation par la Banque Cantonale Neuchâteloise (ci-après dénommée la Banque) de la demande formelle d'adhésion signée par l'utilisateur, la Banque met à sa disposition un accès à BCN-Netbanking.

#### 5.1.3 Descriptif des services

Le descriptif des services de BCN-Netbanking et les renseignements utiles à son emploi sont directement accessibles sur le site internet de la Banque ([www.bcn.ch](http://www.bcn.ch)). La Banque se réserve le droit de modifier ces services et renseignements en tout temps, d'ajouter ou de supprimer des services, en fonction de l'évolution de BCN-Netbanking. L'utilisateur admet expressément qu'il est réputé les connaître dès le moment de leur publication sur le site internet de la BCN ([www.bcn.ch](http://www.bcn.ch)).

### 5.2 Accès à BCN-Netbanking

#### 5.2.1 Droits d'accès

L'accès à BCN-Netbanking est ouvert à toute personne qui s'est identifiée pour la consultation ou pour une transaction :

- par son numéro d'utilisateur;

- par un mot de passe personnel de son choix (cf point 5.2.2)
- et par une clé d'authentification dont l'utilisation est décrite sur le site internet de la Banque ([www.bcn.ch](http://www.bcn.ch)).

La Banque se réserve le droit de compléter, de modifier ou de remplacer à tout moment les moyens d'identification mentionnés ci-dessus, notamment au gré des développements de la technique.

Pour des raisons de sécurité, la Banque peut demander une légitimation supplémentaire pour l'exécution de certains ordres: la clé d'identification devra alors être utilisée faute de quoi aucune transaction ne sera exécutée.

### **5.2.2 Mot de passe**

Dès réception du premier mot de passe personnel remis par la Banque, l'utilisateur est tenu de le modifier sans délai, en suivant les indications figurant sur la notice explicative et/ou le site internet de la Banque. Le mot de passe, une fois modifié et librement choisi par l'utilisateur, est inconnu de la Banque. La Banque recommande de modifier régulièrement le mot de passe et de le conserver en un lieu sûr. Pour des raisons de sécurité, le mot de passe ne doit pas permettre d'établir un lien avec l'utilisateur (par exemple: date de naissance, mot de passe déjà utilisé sur un autre site internet, etc.).

### **5.2.3 Moyens d'authentification**

La Banque met à disposition de l'utilisateur des moyens d'identification dont l'utilisation est décrite sur le site internet de la Banque ([www.bcn.ch](http://www.bcn.ch)). Sauf instructions contraires écrites de l'utilisateur, la Banque envoie ces moyens d'identification à la dernière adresse communiquée par celui-ci.

Il appartient à l'utilisateur de s'assurer de la réception des moyens d'identification et, par la suite, de leur emploi. Dès l'annulation d'un accès BCN-Netbanking par la Banque, les moyens d'identification sont désactivés.

### **5.2.4 Perte, vol, oubli ou dommage sur le moyen d'authentification**

En cas de perte, de vol, d'oubli ou de dommage rendant l'utilisation de la clé d'identification impossible, l'utilisateur avise immédiatement la Banque, qui se charge au besoin de bloquer les accès BCN-Netbanking, de délivrer une nouvelle clé d'identification et, sur demande, un nouveau mot de passe (cf. point 5.3.3). Les frais sont à la charge de l'utilisateur qui autorise expressément la Banque à les prélever directement.



### **5.2.5 Identification de l'utilisateur et exécution des ordres**

Lorsqu'un utilisateur s'est identifié conformément au chiffre 5.2.1, la Banque est en droit de le considérer comme autorisé à accéder à BCN-Netbanking sans autre légitimation ou vérification supplémentaire. L'identification de l'utilisateur ne se fera donc pas à l'aide d'un contrôle de signature ou d'une pièce d'identité mais uniquement via l'utilisation des moyens d'identification à BCN-Netbanking. L'utilisateur qui s'est identifié conformément au chiffre 5.2.1 peut dès lors valablement, notamment :

- disposer des informations (y compris avis et relevés bancaires) relatives à la/aux prestation(s) désignée(s) dans le contrat BCN-Netbanking et/ou BCN Mobile banking ;
- passer des ordres relatifs au(x) compte(s)/dépôt(s) mentionné(s) dans le contrat BCN-Netbanking et/ou BCN Mobile banking.

La Banque est autorisée à débiter valablement le(s) compte(s) et dépôt(s) désigné(s) par l'utilisateur et à exécuter les ordres (y compris les ordres de bourse) que l'utilisateur transmet à la Banque par BCN-Netbanking, sans confirmation orale ou écrite

### **5.2.6 Refus d'exécution**

La Banque peut, selon sa propre appréciation, refuser certains ordres passés par BCN-Netbanking et/ou BCN Mobile banking, notamment lorsque ceux-ci apparaissent contraires à ses obligations contractuelles ou légales, ou lorsqu'il manque la couverture nécessaire.

### **5.2.7 Validité des transactions**

L'utilisateur reconnaît la validité de toutes les transactions effectuées par la Banque sur la base d'ordres transmis par BCN-Netbanking. L'utilisateur reconnaît également que la Banque est en droit de considérer que toutes les instructions et communications qui parviennent à celle-ci par ce moyen émanent effectivement de l'utilisateur autorisé.

### **5.2.8 Point de contact Hotline e-services**

Une ligne téléphonique ci-après dénommée « Hotline e-services » est mise à disposition exclusive de l'utilisateur en vue d'obtenir des informations ou services liés à BCN-Netbanking.

L'utilisateur prend connaissance que

- la Hotline e-services est ouverte durant les heures indiquées sur le site internet de la Banque;
- des problèmes survenant hors des heures d'ouverture de la Hotline e-services ne peuvent être annoncés que le jour ouvrable bancaire suivant, sans aucune garantie de traitement dans l'intervalle.

La Hotline e-services n'est destinée qu'à un support administratif ou technique de BCN-Netbanking et/ou BCN Mobile banking.

## 5.3 Devoir de diligence de l'utilisateur

### 5.3.1 Responsabilité à l'égard des moyens d'identification

L'utilisateur est responsable de ses moyens d'identification ; il lui est recommandé d'en avoir le plus grand soin.

L'utilisateur est tenu de s'assurer que les moyens d'identification à BCN-Netbanking soient gardés secrets et ne puissent pas être découverts (y compris par des moyens techniques), afin d'éviter un emploi abusif par des tiers non autorisés.

Les moyens d'identification ne doivent pas être conservés par écrit, ni enregistrés électroniquement

### 5.3.2 Responsabilité à l'égard de la divulgation des moyens d'identification

L'utilisateur supporte tous les risques et dommages résultant de la connaissance par un tiers des moyens d'identification permettant l'accès à BCN-Netbanking, et de l'utilisation, même abusive, de ces moyens.

### 5.3.3 Obligation d'informer la Banque

Si l'utilisateur a une raison de craindre que le mot de passe personnel soit parvenu à la connaissance d'un tiers, il a l'obligation de le modifier immédiatement. Si son appareil personnel permettant l'accès à BCN-Netbanking se trouve entre les mains d'un tiers, il a l'obligation d'en aviser immédiatement la Banque pour qu'elle prenne les mesures utiles dans les meilleurs délais, l'art. 5.2.8 ci-dessus étant réservé. S'il s'agit d'une utilisation non autorisée de la clé d'identification, il doit en informer immédiatement la Banque pour qu'elle puisse prendre toutes les mesures utiles dans les meilleurs délais, l'art. 5.2.8 étant réservé. Les frais sont à la charge de l'utilisateur qui autorise expressément la Banque à les prélever directement.

## 5.4 Sécurité, confidentialité et exclusion de la responsabilité de la Banque

### 5.4.1 Conformité des informations

La Banque n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude et l'exhaustivité des communications transmises électroniquement et des données mises à disposition via BCN-Netbanking. En particulier, la Banque ne peut pas être tenue pour responsable si les informations (solde, extraits, transactions, etc.) accessibles ne reflètent pas la réalité au moment de la consultation, compte tenu notamment du

temps qui peut s'écouler entre l'enregistrement, l'exécution et la comptabilisation des opérations sur le(s) compte(s)/dépôt(s) du client.

De même, les informations généralement accessibles comme les cours de bourse ou de change, sont temporaires et indicatives uniquement et n'engagent pas la Banque. Les données et informations figurant sur BCN-Netbanking ne sont pas des offres fermes, sauf si le contraire est expressément stipulé.

La Banque n'assume aucune responsabilité pour les transactions (notamment les ordres de bourse) réalisées via BCN-Netbanking et ne vérifie pas si de telles transactions sont conformes à d'éventuels objectifs de placement du client. Les règles et usances applicables en matière boursière et autres transactions sur titres doivent être respectées par l'utilisateur. Il appartient à l'utilisateur de s'informer à cet égard ainsi que sur les éventuels risques financiers encourus. L'utilisateur admet que la Banque n'a pas de devoir d'information à son égard sur ces questions.

#### **5.4.2 Transmission et exécution des ordres de bourse**

Les négoce de titres sont destinés 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 dispose d'un dossier titre et d'un compte de gestion par monnaie. Seules les principales monnaies sont disponibles pour les négoce de titres. Il est destiné aux personnes ayant la signature individuelle.

Le client prend connaissance que le traitement de ses ordres de bourse 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 ne peuvent être passés que par internet et sur un dépôt ad-hoc pour bénéficiaire du tarif préférentiel. La Banque n'est pas tenue d'exécuter les ordres de bourses qui lui parviennent d'une autre manière, par exemple courrier, fax, e-mail. L'envoi des ordres de bourse est indépendant de leur comptabilisation. La comptabilisation des ordres exécutés est faite en continu (décalage de quelques heures possible) 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.

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.

Seuls les titres négociables dans les négoce de titres sont autorisés. En cas de doute, prière de contacter la Hotline e-services.

### **5.4.3 Limitation de responsabilité liée à des conséquences matérielles**

La Banque décline toute responsabilité pour les dommages que pourrait subir l'utilisateur par suite notamment d'erreurs de transmission, de déficiences techniques, de blocages, de surcharges, d'interruptions, de dérangements ou d'interventions illicites sur le réseau internet ou téléphonique, ou sur les installations de télécommunication, ou encore d'insuffisances de la part des exploitants de ces installations et réseaux.

La Banque ne garantit ni un accès illimité aux canaux électroniques ni une utilisation sans restriction des prestations.

De même, la Banque ne peut assurer une mise à disposition absolue d'internet ou des réseaux téléphoniques.

Les ordres passés dans le cadre de BCN-Netbanking ne sont pas toujours exécutés immédiatement après la saisie, ni 24 heures sur 24. Leur traitement dépend notamment de considérations techniques, des horaires et jours d'ouverture de la Banque ainsi que, le cas échéant, des places boursières. La Banque n'assume aucune responsabilité en cas de perte si les ordres ne peuvent pas être exécutés dans les délais escomptés.

Dans le cadre de l'utilisation des services BCN-Netbanking, ou de messagerie électronique, la durée des communications et le délai d'envoi d'un e-mail sont dépendants de la qualité du réseau internet ou téléphonique. La Banque ne peut être tenue pour responsable de retards, délais inhabituels, erreurs ou interruptions de réseau.

Les opérateurs téléphoniques facturent les connexions internet effectuées depuis un réseau mobile (coûts de roaming inclus): l'utilisateur a la responsabilité de contrôler ces coûts qui ne sont pas dépendants de la Banque et dont elle ne saurait non plus être tenue pour responsable.

### **5.4.4 Limitation de la responsabilité en cas d'interruption du service**

La Banque décline également toute responsabilité pour les dommages que pourrait subir l'utilisateur en cas d'interruption de BCN-Netbanking pour une autre cause que celles mentionnées au chiffre 5.4.2 ci-dessus.

#### **5.4.5 Limitation de la responsabilité en lien avec les équipements techniques**

La Banque exclut toute responsabilité quant au matériel de l'utilisateur à l'accès technique aux services BCN-Netbanking, à l'exploitant du réseau (fournisseur) et au(x) logiciel(s) mis en place pour l'utilisation de BCN-Netbanking. En ce qui concerne le logiciel qu'elle aurait éventuellement fourni ou auquel elle aurait donné accès, la Banque ne peut pas garantir qu'il puisse fonctionner de façon irréprochable individuellement ou en combinaison avec d'autres programmes choisis par l'utilisateur.

Sauf en cas de faute grave de sa part, la Banque n'assume en particulier pas de responsabilité pour tous les dysfonctionnements, pannes, dommages que pourrait subir ou qui pourraient être causés à l'équipement de l'utilisateur ou aux données qui y sont enregistrées par des déficiences techniques, des dérangements, des surcharges ou des interventions tierces illicites.

#### **5.4.6 A propos de la sécurité sur internet**

Aucun dispositif de sécurité, même issu des développements les plus récents de la technique, ne saurait garantir une sécurité absolue tant du côté de la Banque que du côté de l'utilisateur. Le terminal (ordinateur de l'utilisateur ou autre type d'appareil permettant d'accéder à BCN-Netbanking) échappe au contrôle de la Banque et peut constituer un point faible du système. Il existe notamment un risque latent qu'un tiers accède au terminal de l'utilisateur à l'insu de ce dernier lors de l'utilisation des services BCN-Netbanking. Malgré toutes les mesures de sécurité préconisées et prises, la Banque ne peut pas assumer de responsabilité en ce qui concerne ce terminal.

L'utilisateur a un rôle actif à jouer pour assurer la sécurité du terminal et des informations échangées par internet. L'utilisateur prend notamment connaissance des recommandations non exhaustives suivantes visant à éviter autant que possible des accès abusifs :

- se tenir informé de manière régulière des mesures de précautions à adopter dans l'utilisation du terminal, dans les mesures de sécurité du terminal ou de l'utilisation d'internet et adopter les mesures de précautions et de sécurité adéquates pour éviter des risques importants;
- protéger de manière adéquate son ordinateur ou autre type d'appareil permettant d'accéder à BCN-Netbanking : utilisation d'un logiciel de protection internet (protection contre les maliciels, anti-virus, pare-feux, antispam, etc.), installation de programmes fiables, mises à jour régulières des programmes du terminal, protection suffisante des données mémorisées dans le terminal, sécurisation de la connexion, éviter de naviguer en mode administrateur sur

- internet, destruction des données à distance en cas de perte, etc. ;
- adopter un comportement prudent dans l'utilisation d'internet. Une attention toute particulière doit être portée aux sites visités, éviter les téléchargements sur des forums publics ou des réseaux permettant des téléchargements illégaux, être très prudent avec les e-mails, ne jamais répondre ou donner suite à un e-mail provenant en apparence de la Banque et qui exigerait des informations relatives à la relation bancaire du client ou de l'utilisateur, vérifier l'identité et la sécurité des sites utilisés, n'utiliser que des sites sécurisés pour toute opération confidentielle ou financière, ne transmettre des informations confidentielles (adresse e-mail par exemple) qu'à des sites de confiance, etc.;
  - protéger de manière adéquate ses moyens d'identification : ne pas effectuer de transmission des moyens d'identification à une tierce personne ou à un site n'étant pas celui de la Banque, empêcher la visualisation des données saisies à l'écran ou tapées sur clavier, ne pas utiliser de mots de passe trop simples (données personnelles tels que date de naissance ou mot de passe déjà utilisé sur un autre site, suite de caractères simple, etc.), ne pas mémoriser sur l'appareil les moyens d'identification lorsqu'une clé d'identification n'est pas requise, etc. Le mot de passe personnel n'est connu que de l'utilisateur.

L'utilisateur est tenu de s'assurer que les risques pouvant affecter la sécurité des données et des communications sont réduits au maximum, en s'informant régulièrement sur les mesures de précaution requises et en installant le dispositif de sécurité adéquat. La Banque met à disposition de l'utilisateur sur son site internet ([www.bcn.ch](http://www.bcn.ch)) quelques conseils utiles qui ne sauraient engager la Banque et dont l'exhaustivité n'est pas garantie. Dans tous les cas, l'utilisateur est seul responsable de son terminal et de l'utilisation qui en est faite, y compris dans les cas d'un accès à BCN-Netbanking ou de l'utilisation de la session par un tiers avec les moyens d'identification de l'utilisateur.

#### **5.4.7 Défaut dans l'exécution d'un ordre**

En cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse d'un ordre passé par BCN-Netbanking, la Banque ne répond de l'éventuel dommage immédiat en résultant qu'en cas de faute grave de sa part. La Banque décline toute responsabilité pour les dommages directs et indirects, les dommages de tiers (y compris l'utilisateur), ainsi que les dommages résultant de l'inexécution d'engagements contractuels du client envers des tiers. En cas de faute légère, la Banque n'assume aucune responsabilité pour les éventuels dommages causés par ses auxiliaires, qu'il s'agisse de dommages directs ou indirects.

#### **5.4.8 Messagerie**

La messagerie BCN-Netbanking est conçue pour recevoir toute demande de l'utilisateur relative à des opérations pouvant être effectuées par BCN-Netbanking (demande d'extrait de compte, formulaire pour procuration, conseil, etc.), à l'exception de ce qui suit. Cette messagerie ne peut pas être utilisée pour la transmission d'instructions au personnel de la Banque comme par exemple des ordres de paiement ou de bourse, ni pour l'annulation d'ordres préalablement donnés. La Banque n'exécutera donc pas les ordres ou instructions qui lui parviendraient par le biais de la messagerie BCN-Netbanking, ni ne procédera à l'annulation d'ordres de paiement ou de bourse qui lui parviendraient par le biais de la messagerie BCN-Netbanking, toute responsabilité de sa part étant alors exclue. La Banque ne saurait être engagée par les informations et éventuelles propositions transmises via sa messagerie BCN-Netbanking puisqu'un engagement juridiquement valable de la Banque nécessite une signature collective à deux des personnes autorisées.

#### **5.4.9 Risques sur la confidentialité**

Il n'est pas possible de garantir totalement la sécurité et la confidentialité des transmissions par voie électronique. L'utilisateur prend connaissance des risques suivants, qu'il accepte :

- les services BCN-Netbanking sont effectués par internet, sur un réseau ouvert et accessible à tout le monde. La transmission de données et informations par internet est habituellement transfrontalière et non contrôlée, même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse. Les données sont cryptées, mais pas l'identité de l'expéditeur et du destinataire. L'utilisateur en est conscient et l'accepte en recourant aux services BCN-Netbanking ;
- lorsque l'utilisateur est connecté à l'internet et accède aux services BCN-Netbanking, son fournisseur d'accès internet ou d'autres acteurs sur internet peuvent identifier les contacts entre l'utilisateur et la Banque et, par-là, établir un lien de relation bancaire.

### **5.5 Blocage**

#### **5.5.1 Conditions de blocage**

La Banque se réserve le droit de bloquer en tout temps l'accès à BCN-Netbanking en tout ou partie, sans devoir en indiquer le motif et sans dénonciation préalable. Elle fera en particulier usage de ce droit, en vue d'éviter toute immixtion de personnes non autorisées, en cas de tentatives d'identification incorrectes.

### **5.5.2 Conditions de déblocage**

Dans l'hypothèse susmentionnée, le blocage ne sera levé par la Banque que sur demande écrite de l'utilisateur.

## **5.6 Modalités de la procuration**

### **5.6.1 Validité des droits d'accès**

Les droits conférés à l'utilisateur dans le contrat BCN-Netbanking restent valables jusqu'à leur révocation écrite par l'utilisateur, son représentant légal ou ses héritiers. Il est expressément prévu que les pouvoirs ainsi conférés ne s'éteignent pas par le décès ou par la perte de l'exercice des droits civils du client, mais qu'ils restent en vigueur jusqu'à révocation écrite des héritiers ou du représentant légal. Les pouvoirs communiqués à la Banque dans le contrat BCN-Netbanking sont valables sans égard aux inscriptions divergentes consignées dans le Registre du commerce, d'autres publications officielles ou consignées sur d'éventuels autres documents déposés auprès de la Banque.

### **5.6.2 Etendue des droits d'accès**

Au sens des présentes conditions, est une personne autorisée celle qui a été désignée en tant que telle par le client par une (des) autorisation(s) générale(s) ou spéciale(s).

Les pouvoirs conférés par une autorisation générale ou spéciale ne donnent pas un accès automatique à BCN-Netbanking. Les accès aux services de BCN-Netbanking doivent être expressément demandés et formalisés par un contrat BCN-Netbanking.

- le contrat BCN-Netbanking doit être signé dans tous les cas par l'utilisateur ;
- dans le cadre d'un accès aux comptes/dépôts d'une société, quelle que soit sa forme, le contrat BCN-Netbanking doit être signé par l'utilisateur et la(les) personne(s) pouvant engager la société selon les documents reconnus par la Banque et déposés à la Banque (listes de signatures, statuts de la société ou publications officielles de la société, inscriptions aux registres du commerce, etc.).

### **5.6.3 Révocation des droits d'accès**

La révocation d'une (des) autorisation(s) générale(s) ou spéciale(s), hors du canal de distribution BCN-Netbanking, n'implique pas la révocation d'autorisation(s) d'utiliser les services BCN-Netbanking et inversement.



## 5.7 Frais

L'utilisateur reconnaît à la Banque le droit de percevoir des frais pour la consultation de certaines informations disponibles par BCN-Netbanking. La nature de ces informations et les frais perçus seront communiqués à l'utilisateur.

La Banque se réserve le droit de facturer ses prestations BCN-Netbanking, respectivement de modifier les tarifs existants. La Banque est expressément autorisée à prélever directement d'éventuels frais correspondants.

## 5.8 Documents électroniques (e-documents)

L'utilisateur peut charger la Banque de lui remettre, via BCN-Netbanking, les justificatifs de certaines opérations bancaires.

La Banque a correctement exécuté ses obligations lorsqu'elle a remis les documents précités à l'utilisateur via BCN-Netbanking. La Banque est cependant en tout temps en droit de remettre les justificatifs bancaires seulement ou également sous forme de papier, sans indication de motifs.

Les justificatifs sont réputés régulièrement reçus le jour où ils sont mis à disposition via BCN-Netbanking. Faute de réclamation au plus tard dans le délai de 30 jours, les justificatifs bancaires seront considérés comme acceptés.

L'utilisateur reconnaît expressément que, par la remise électronique des justificatifs bancaires, la Banque remplit notamment ses obligations en matière de communication et de compte rendu.

L'utilisateur est responsable de la conservation des justificatifs bancaires lesquels sont mis à disposition dans BCN-Netbanking pendant une durée de 18 mois.

## 5.9 Législation étrangère

Dans certaines circonstances, des lois étrangères peuvent être enfreintes par l'utilisation de BCN-Netbanking. Il appartient à l'utilisateur de s'informer à ce sujet et de s'assurer que toutes les règles et restrictions applicables sont respectées. En particulier, en raison du haut degré de cryptage des données circulant sur internet, certains pays l'interdisent sur leur territoire. La Banque décline toute responsabilité en cas de non-respect de la législation applicable par l'utilisateur.

## 5.10 Marketing

L'utilisateur autorise la Banque à utiliser les données de BCN-Netbanking à des fins de marketing. Ces données ne seront pas communiquées à des tiers et ne seront utilisées qu'à des fins

statistiques (notamment fréquence d'utilisation) et promotionnelles (transmission d'offres ou prestations de la BCN) afin de déterminer au mieux les besoins de la clientèle.

## 5.11 Modification du contrat

### 5.11.1 Modifications des conditions d'utilisation de BCN-Netbanking

La Banque se réserve le droit de modifier ou de supprimer en tout temps, les présentes conditions.

### 5.11.2 Information aux utilisateurs

Les modifications des présentes conditions d'utilisation seront notifiées à l'utilisateur, par le canal BCN-Netbanking ou par tout autre moyen jugé approprié par la Banque. A défaut de contestation écrite dans le délai de 30 jours dès leur communication, les modifications seront considérées comme approuvées. Les conditions d'utilisation sont disponibles sur le site internet de la Banque ([www.bcn.ch](http://www.bcn.ch)). L'utilisateur s'engage à les consulter, régulièrement, et est réputé les connaître et les avoir acceptées.

## 5.12 Résiliation

### 5.12.1 Droits de résiliation

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

### 5.12.2 Blocage en raison de non-utilisation

L'utilisateur qui ne fait pas usage des services BCN-Netbanking durant une période prolongée ininterrompue voit son accès bloqué voire supprimé sans résiliation écrite.

### 5.12.3 Conditions de résiliation

La résiliation effective du contrat BCN-Netbanking intervient, au plus tard, deux jours ouvrables après que la Banque soit en possession de l'avis écrit de résiliation; le contrat BCN-Netbanking et ses accès restent actifs jusqu'à l'annulation des accès BCN-Netbanking par la Banque. Tant que l'annulation des accès n'est pas effective, l'utilisateur peut encore transmettre ou modifier des ordres au moyen de BCN-Netbanking.

Dès que la Banque a annulé les accès à BCN-Netbanking, la résiliation est effective et les accès de l'utilisateur dans le contrat BCN-Netbanking ne sont plus possibles. Les pouvoirs conférés aux utilisateurs dans le contrat BCN-Netbanking sont alors automatiquement annulés.

#### **5.12.4 Exécution des ordres après résiliation**

Les ordres transmis par BCN-Netbanking pendant la durée du contrat BCN-Netbanking restent valables même si leur date d'exécution est postérieure à la résiliation du contrat. Seul l'utilisateur peut, par écrit, les annuler définitivement ou les modifier.

Suite à l'annulation des accès BCN-Netbanking, la Banque ne procède à l'annulation ou la modification d'un ordre BCN-Netbanking que si l'avis écrit de l'utilisateur demandant l'annulation ou la modification d'un tel ordre lui parvient au plus tard trois jours ouvrables avant la date d'exécution dudit ordre.

#### **5.12.5 Sauvegarde des documents électroniques (e-documents)**

L'utilisateur est responsable de télécharger et enregistrer/imprimer les e-documents avant la résiliation d'un accès BCN-Netbanking.

#### **5.12.6 Propriété du matériel**

Le matériel permettant l'accès au BCN-Netbanking appartient à la Banque. Il doit être restitué à celle-ci après la résiliation des services BCN-Netbanking.

### **5.13 Conditions générales, droit applicable et for**

#### **5.13.1 Conditions générales**

Les Conditions générales de la Banque sont également applicables dans le cadre de la relation BCN-Netbanking, de même que toutes dispositions spéciales de la Banque régissant certains services offerts dans le cadre de BCN-Netbanking. Demeurent réservées les dispositions légales impératives régissant l'utilisation des réseaux de télécommunication.

#### **5.13.2 Droit applicable**

Toutes les relations juridiques de l'utilisateur avec la Banque découlant des présentes conditions sont soumises au droit suisse uniquement, à l'exclusion de ses règles de conflit de droit.

#### **5.13.3 For**

Le lieu d'exécution des obligations qui découlent de ces relations juridiques est fixé à Neuchâtel. Les contestations éventuelles seront portées devant les tribunaux compétents de la République et canton de Neuchâtel. L'utilisateur renonce au droit d'être assigné devant les tribunaux de son domicile. La Banque demeure toutefois en droit d'ouvrir action au domicile de l'utilisateur ou de saisir tout autre tribunal légalement compétent.

## 6 Conditions d'utilisation de BCN Mobile banking

---

Les présentes «Conditions d'utilisation du service BCN Mobile banking» font partie intégrante des conditions d'utilisation BCN-Netbanking, disponibles sur le site de la BCN ([www.bcn.ch](http://www.bcn.ch)). Vous admettez expressément les connaître et les accepter. En cas de contradiction, les présentes conditions d'utilisation prévalent concernant le service BCN Mobile banking.

### 6.1 Buts et domaines d'utilisation de l'application

Le service offert via l'application BCN Mobile banking vous permet d'afficher sur votre appareil des informations par exemple sur votre compte, votre dépôt, vos transactions ainsi que, le cas échéant, d'autres informations, via un canal de communication crypté. Il vous suffit pour cela de télécharger l'application BCN Mobile banking (éventuellement auprès d'un prestataire tiers) et de l'installer sur votre appareil. Une fois l'application BCN Mobile banking installée sur votre appareil, inscrivez-vous en utilisant les moyens de légitimation personnels (nom d'utilisateur et mot de passe) mis à votre disposition par la Banque. Avec l'application BCN Mobile banking, vous pouvez aussi accéder avec votre appareil à votre messagerie sécurisée BCN-Netbanking, consulter des cours de bourse ou des taux de change, bénéficier de services de géolocalisation (notamment géoblocking), et numériser avec votre appareil des bulletins de versement qui pourront être envoyés à la Banque dans le cadre du service BCN Mobile banking.

### 6.2 Risques et acceptation

L'utilisation du service BCN Mobile banking, notamment en raison du téléchargement, de l'installation et/ou de l'utilisation de l'application BCN Mobile banking et donc de ses points de référence avec des tiers (par ex. Apple, Android, opérateurs de réseau, fabricants d'équipements) comporte des risques, notamment :

- 1) divulgation de la relation bancaire ainsi que d'informations bancaires vis-à-vis de tiers (par ex. en cas de perte de l'appareil ou du fait de l'enregistrement d'informations concernant le téléchargement ou l'utilisation de l'application BCN Mobile banking par Apple Inc. ou Google et, éventuellement, de l'accès d'autorités étrangères à ces informations), le secret bancaire ne pouvant de ce fait pas être garanti, ce que vous acceptez en utilisant le service BCN Mobile banking ;

- 2) interruptions des systèmes et autres perturbations affectant la transmission susceptibles de retarder, d'altérer, d'entraîner des erreurs d'acheminement ou d'effacer des informations;
- 3) usage frauduleux aux conséquences dommageables du fait de l'interception d'informations par des tiers;
- 4) consultation des informations en cas de perte de l'appareil;
- 5) transmission de faux bulletins de versement ou falsification de bulletins de versement numérisés.

En cliquant pour accepter les présentes dispositions particulières, vous acceptez de prendre ces risques et relevez la Banque à la fois du secret bancaire vous concernant et de toute responsabilité éventuelle résultant des risques inhérents à l'utilisation du service et de l'application BCN Mobile banking.

Vous prenez en outre connaissance du fait que les informations mises à disposition par la Banque sont considérées comme provisoires et sans engagement et que l'affichage des informations dans l'application BCN Mobile banking peut être différent de l'affichage dans d'autres services en ligne de la Banque, notamment dans BCN-Netbanking.

### 6.3 Application BCN Mobile banking

Pour l'utilisation du service BCN Mobile banking, la Banque vous accorde le droit non exclusif, non transmissible et gratuit de télécharger l'application BCN Mobile banking (éventuellement auprès d'une partie tierce autorisée), de l'installer pour votre usage privé sur un appareil en votre possession, et de l'utiliser dans le cadre du service BCN Mobile banking.

L'application BCN Mobile banking peut contenir des logiciels dont la licence est accordée par des tiers et dont l'utilisation est limitée aux actes énumérés au paragraphe ci-dessus.

La Banque ne garantit d'aucune manière le fonctionnement et l'exploitation de l'application BCN Mobile banking. La Banque n'est notamment pas tenue d'actualiser l'application BCN Mobile banking, de l'améliorer, de l'étendre ou d'assurer une assistance. La Banque se réserve le droit, auquel vous consentez expressément, de supprimer ou de faire supprimer à tout moment et sans préavis l'application BCN Mobile banking de votre appareil.

La Banque ne garantit pas le fonctionnement de l'application BCN Mobile banking sur votre appareil et avec votre opérateur de réseau.

### 6.4 Exclusion de responsabilité

Vous connaissez et acceptez les risques liés au service BCN Mobile banking et notamment le risque de divulgation de la relation bancaire et d'informations bancaires vis-à-vis de tiers (cf. point 6.2). En acceptant les présentes conditions d'utilisation, vous libérez la

Banque de toute responsabilité pour tout éventuel dommage, médiat ou immédiat, résultant de l'utilisation du service BCN Mobile banking ainsi que du téléchargement, de l'installation et/ou de l'utilisation de l'application BCN Mobile banking (par ex. en cas de perte de l'appareil), sauf en cas de faute grave de la Banque.

La Banque exclut par ailleurs toute garantie ou responsabilité quant à la mise à jour, l'exactitude et l'exhaustivité des informations affichées sur l'équipement périphérique.

## 6.5 Modification et remplacement du service

La Banque se réserve le droit de compléter, modifier ou remplacer à tout moment et sans préavis l'étendue du présent service ou de suspendre ce dernier.

## 6.6 Frais et taxes

La Banque fournit le service BCN Mobile banking et se réserve le droit d'introduire une éventuelle indemnité/taxe pour ce service. Pour le transfert de données par internet (« roaming » inclus), les taxes indiquées dans le contrat que vous avez signé avec votre opérateur de réseau s'appliquent et ne concernent en aucun cas la Banque dont vous admettez qu'elle ne peut pas en être tenue pour responsable. Nous vous recommandons de vous informer de leur montant auprès de votre opérateur de réseau.

## 6.7 Traitement des données personnelles

Vous autorisez la Banque à utiliser, en interne, toutes les informations traitées en lien avec l'utilisation de l'application BCN Mobile banking (par ex. données personnelles, géographiques, informations sur l'équipement) dans le cadre et pour la fourniture du service BCN Mobile banking, conformément à la politique générale de la Banque relative au traitement de données personnelles ([www.bcn.ch](http://www.bcn.ch)) et aux conditions d'utilisation de BCN Mobile banking.

## 7 Conditions d'utilisation de BCN-Direct

---

### 7.1 Description

La Banque Cantonale Neuchâteloise (ci-après la « Banque ») met à la disposition de sa clientèle (ci-après le « titulaire ») la possibilité de consulter ses prestations et d'effectuer certaines opérations par le moyen d'une liaison directe avec la Banque.

Les dites opérations et les prestations concernées sont spécifiées dans la « Déclaration d'adhésion » signée par le titulaire.

### 7.2 Prérequis techniques

En offrant la prestation BCN-Direct, la Banque met à la disposition du titulaire une infrastructure d'accès par internet; il appartient à ce dernier de s'équiper en logiciel et support dont les caractéristiques devront être portées à la connaissance de la Banque et admises par elle avant l'établissement de la liaison BCN-Direct.

### 7.3 Mise en fonction du système BCN-Direct

Pour la mise en fonction du système BCN-Direct, la Banque met à la disposition du titulaire les diverses informations permettant d'authentifier la connexion.

Lors de la première connexion, l'utilisateur doit procéder à l'échange de clés afin d'établir définitivement la liaison avec la Banque; il est donc important que les informations transmises par la Banque soient conservées en lieu sûr.

Le titulaire désigné peut seul déterminer à quelle(s) autre(s) personne(s) il donne l'autorisation d'utiliser la liaison BCN-Direct et par conséquent peut seul décider de son retrait. Toute modification dans ce sens devra être communiquée à la Banque par écrit.

### 7.4 Champ de responsabilité

Considérant la structure de la prestation BCN-Direct, qui confère au seul titulaire la maîtrise de cette prestation, la Banque ne peut exercer aucun contrôle sur les accès et opérations. Elle est donc fondée à considérer comme valablement émise toute instruction qui lui parvient par le biais de la liaison BCN-Direct. En conséquence, le titulaire reconnaît que la Banque ne peut encourir aucune responsabilité pour l'exécution des opérations.

Elle attire par ailleurs l'attention du titulaire sur le fait que BCN-Direct

consiste en une liaison par internet dont elle ne peut contrôler ni la qualité de fonctionnement, ni la sécurité ni la confidentialité des transmissions.

## 7.5 Droit applicable et for

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit suisse exclusivement. Le for pour tout litige à leur sujet étant fixé à Neuchâtel, la Banque conservant toutefois le droit d'ouvrir action au domicile du client ou devant tout autre tribunal compétent.

## 7.6 Dispositions complémentaires

Pour le surplus, les conditions générales de la Banque sont applicables.



## 8 Information aux clients en vue de prévenir la rupture de contact

---

Il peut arriver que le contact avec des clients d'une banque soit rompu et que les avoirs déposés dans la Banque deviennent en déshérence. Les clients concernés et leurs héritiers les oublient parfois définitivement.

En pareilles circonstances, les dispositions légales et réglementaires 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;
- à 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, et pour autant que le montant déposé dépasse CHF 500.- (cinq cents francs suisses), ils sont publiés;
- Si aucun ayant droit ne réclame les avoirs dans un délai d'un an à compter de la publication, ils sont transférés à la Confédération. Ce transfert entraîne l'extinction de toutes prétentions y afférentes.

### 8.1 Recommandations

#### 8.1.1 Changement 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 la Banque, veuillez nous en informer sans délai.

#### 8.1.2 Instructions spécifiques

Si vous vous absentez pour une durée prolongée et souhaitez que la Banque vous envoie les communications vous concernant à une autre adresse ou conserve votre correspondance, veuillez nous donner les instructions correspondantes. Veuillez aussi nous indiquer comment vous joindre en cas d'urgence.

#### 8.1.3 Octroi de procurations

De manière générale, il est recommandé de désigner un(e) fondé(e) de procuration à qui nous pourrions nous adresser en cas de rupture de contact.

#### 8.1.4 Communication d'informations à une personne de confiance / dispositions testamentaires

Afin de prévenir la rupture de contact et la déshérence, n'hésitez pas à communiquer des informations sur vos relations bancaires à une personne de confiance. Toutefois, nous ne pourrions renseigner cette

personne que si vous l'y avez autorisé par une procuration écrite (si possible au moyen d'un formulaire de la Banque).

Vous pouvez également mentionner les avoirs déposés auprès de la Banque par exemple dans des dispositions testamentaires, en citant nommément l'établissement concerné.

## 8.2 Mesures prises par la banque en cas de rupture de contact

### 8.2.1 Mesures immédiates

Lorsque nous constatons que notre correspondance ne parvient plus à un client, par exemple en raison d'un changement d'adresse, nous tentons de rétablir le contact avec la diligence requise et, notamment, de trouver la nouvelle adresse du client.

### 8.2.2 Autres mesures en cas de ruptures de contact

D'autres mesures sont prises conformément au principe de proportionnalité et en fonction du montant des avoirs concernés. Nous pouvons 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 restent infructueuses, ou si le contact ne peut être rétabli avec le client pour d'autres motifs, la rupture de contact est réputée établie. Dans ce cas, en vertu des Directives de l'Association suisse des banquiers, nous sommes tenus :

- 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, pour les avoirs supérieurs à CHF 500, les enregistrer dans une banque de données centralisée dans laquelle seul l'Ombudsman des banques suisses peut effectuer une recherche dans l'intérêt des ayants droit; 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 transférer les avoirs au Département fédéral des finances si, pendant le délai de publication, aucun ayant droit n'a fait valoir de prétentions justifiées. Le transfert des avoirs entraîne l'extinction de toutes prétentions y afférentes.

### **8.2.3 Maintien des droits y compris en cas de rupture de 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 en compte courant et avoirs analogues sont placés de manière à préserver les intérêts du client;
- les dépôts titres sont maintenus, les fonds issus de remboursements de titres et les revenus cumulés en résultant sont réinvestis dans des valeurs analogues ou appropriées;
- les compartiments de coffre-fort peuvent être ouverts et leur contenu conservé de manière centralisée.

### **8.2.4 Coûts**

Les frais et coûts habituellement facturés s'appliquent également en cas de rupture de contact et de déshérence. S'ils sont supérieurs à la fortune disponible, la relation d'affaires peut être clôturée.

En outre, la Banque est en droit d'imputer sur le compte 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 liés au traitement de prétentions manifestement infondées peuvent être imputés à la personne qui soumet la demande.

## 9 Garantie des dépôts

---

### 9.1 Convention des banques et maisons de titres suisses relative à la garantie des dépôts

#### **Mes dépôts sont-ils protégés par la garantie des dépôts esisuisse?**

Oui, la Banque Cantonale Neuchâteloise a l'obligation, comme toute banque et toute maison de titres en Suisse, de signer l'Autorégulation « Convention entre esisuisse et ses membres ». Les dépôts des clients sont donc assurés jusqu'à un plafond de CHF 100'000 par client. Sont également considérées comme dépôts les obligations de caisse déposées auprès de la banque émettrice au nom du déposant. C'est esisuisse, dont le fonctionnement est expliqué en détail à l'adresse <https://www.esisuisse.ch/fr>, qui assure la garantie des dépôts en Suisse.

### 9.2 Garantie du Canton de Neuchâtel

Selon l'article 4 de la loi sur la Banque Cantonale Neuchâteloise : **« L'Etat garantit les engagements de la Banque ».**

La garantie de l'Etat, intégrale et sans limite, s'applique à tous les avoirs de la clientèle auprès de la BCN, c'est-à-dire à tous les avoirs déposés et inscrits dans ses livres (notamment, comptes courants, privés, épargne, à terme, épargne 3<sup>e</sup> pilier ou encore obligations de caisse émises par la BCN).



Banque Cantonale Neuchâteloise  
Place Pury 4  
CH-2001 Neuchâtel  
[www.bcn.ch](http://www.bcn.ch)

Valable dès : voir sommaire (12.2023)

L'Etat de Neuchâtel garantit les engagements de la BCN

**La BCN est certifiée EcoEntreprise et s'engage pour l'environnement**  
Ce document est imprimé dans le canton de Neuchâtel sur du papier certifié FSC, une production engagée pour la sécurité sociale des travailleurs et pour le développement durable des forêts.

