

Conditions d'utilisation pour l'ouverture de prestations en ligne - BCGE.ch

I. Conditions d'utilisation du site

Article 1 - Introduction

La Banque cantonale de Genève (ci-après « BCGE » ou la « Banque ») offre aux personnes physiques (ci-après l' « Utilisateur ») la possibilité d'ouvrir des prestations en ligne directement depuis ce site internet.

L'utilisation de ce site est soumise aux présentes conditions d'utilisation. En naviguant sur le site et/ou en entamant le processus d'ouverture de produits en ligne, vous confirmez que vous avez lu, compris et que vous acceptez les présentes conditions d'utilisation. Si vous n'approuvez pas les présentes conditions d'utilisation, vous êtes priés de quitter immédiatement ce site.

L'Utilisateur qui souhaite ouvrir une prestation est invité à lire préalablement les présentes conditions d'utilisation. Il trouvera au chapitre II. « **Conditions propres à l'ouverture d'une prestation en ligne** » des explications détaillées sur la marche à suivre et le fonctionnement de chaque étape. L'ouverture d'un compte de garantie de loyer suit une procédure différente expliquée au chapitre III. « **Conditions propres à l'ouverture d'un compte de garantie de loyer** »

Article 2 - Avertissement

La Banque Cantonale de Genève exerce son activité en Suisse et dans les juridictions où elle dispose d'une licence à cet effet. Le contenu du site internet de la Banque ne s'adresse pas aux personnes physiques ou morales qui relèvent de juridictions qui interdisent ou restreignent son utilisation. Il appartient à l'utilisateur de s'assurer de la conformité de cet accès à la réglementation qui lui est applicable.

Article 3 - Champ d'application

Les présentes Conditions d'utilisation régissent les rapports juridiques entre l'Utilisateur du site et la Banque pour ce qui relève de l'utilisation du site étant précisé que la Banque ne considérera pas l'Utilisateur comme un client du simple fait qu'il accède au site et l'utilise.

Si l'entrée en relation avec la Banque et l'ouverture d'une prestation sont confirmées à l'Utilisateur au terme du processus d'ouverture de prestations, ce sont les dispositions contractuelles convenues ainsi que les Conditions générales de la Banque qui régiront les rapports contractuels entre le Client et la Banque.

II. Conditions propres à l'ouverture de prestations en ligne (à l'exception du compte de garantie de loyer)

Article 4 - Conditions d'ouverture d'une prestation en ligne

Les titulaires d'un passeport diplomatique ne peuvent entrer en relation avec la Banque qu'en se présentant à l'une de ses agences. Les enfants entre 12 et 14 ans peuvent saisir leurs données personnelles en ligne mais doivent se présenter en agence pour l'identification et la signature des contrats.

L'ouverture d'une prestation en ligne comprend, pour les personnes résidentes en Suisse et âgées de plus de 14 ans, outre une étape de saisie des données personnelles, une étape d'identification (qui inclut une communication audiovisuelle en temps réel), ainsi qu'une étape de signature électronique de la documentation contractuelle. Ces étapes sont effectuées par un prestataire externe, Intrum AG (ci-après Intrum) et QuoVadis Trustlink Schweiz AG (ci-après QuoVadis), auxquels la Banque a délégué ces tâches. Elles sont soumises aux conditions d'utilisation propres à Intrum et QuoVadis.

Article 5 - Etapes du processus d'ouverture d'une prestation en ligne

Le processus d'ouverture d'une prestation en ligne comprend les étapes suivantes :

1. Une étape de sélection des prestations.
L'Utilisateur sélectionne la ou les prestation(s) qu'il souhaite acquérir.
2. Une étape de saisie des données personnelles.
L'Utilisateur doit accomplir cette étape d'un tenant (faute de quoi les données saisies ne sont pas sauvegardées).
A la fin de cette étape, l'Utilisateur peut choisir de se rendre en agence pour procéder à son identification et signer la documentation contractuelle ou de passer à l'identification en ligne. S'il choisit de procéder à l'identification en ligne, il doit entamer cette étape dans les 10 jours. A défaut, il doit recommencer la procédure de saisie des données. Les données saisies en ligne sont transmises à la Banque. La transmission de ces données n'entraîne toutefois pas la conclusion d'un quelconque contrat entre l'Utilisateur et la Banque.

3. Identification en ligne.

L'identification en ligne au moyen d'une communication audiovisuelle en temps réel cryptée est effectuée par Intrum. Avant le début de l'entretien audiovisuel, l'Utilisateur doit donner son consentement express pour la vérification de l'identité par vidéo et l'enregistrement audio de l'entretien. Pour effectuer la vérification de l'identité en ligne l'Utilisateur doit disposer d'un ordinateur avec un accès à l'internet et équipé d'une fonction vidéo, d'un appareil photo ainsi que d'un microphone. Alternativement, l'Utilisateur peut télécharger l'application mobile d'Intrum et conclure son identification via son téléphone portable.

Pendant la transmission vidéo, Intrum prend des photographies de l'Utilisateur ainsi que de toutes les pages pertinentes de la pièce d'identité de l'Utilisateur ; Intrum vérifie notamment que les photographies de l'Utilisateur concordent avec la photographie figurant sur la pièce d'identité.

L'identification s'effectue par l'envoi sur le téléphone portable de l'Utilisateur d'un numéro de transaction (TAN) en tant que mot de passe à usage unique en vue de la vérification d'identité. L'Utilisateur doit confirmer ce numéro.

Une fois la procédure d'identification achevée, l'Utilisateur peut immédiatement poursuivre avec la signature en ligne des contrats.

4. Signature en ligne des contrats.

La documentation contractuelle nécessaire à l'ouverture d'une prestation en ligne est signée au moyen d'une *signature électronique qualifiée* au sens de l'art. 14 al. 2^{bis} CO.

L'émission d'un certificat électronique ne peut avoir lieu que moyennant l'identification préalable de l'Utilisateur.

La documentation contractuelle relative à l'ouverture de prestations, préalablement transmise à Intrum par la Banque en format PGF/A, est présentée à l'Utilisateur afin qu'il puisse la lire et décider s'il entend signer le document électroniquement.

Dès que l'Utilisateur a exprimé, par la saisie d'un mot de passe à usage unique qu'Intrum lui a transmis sur son téléphone cellulaire, sa volonté visant à la création d'une signature électronique pour le document qui lui a été présenté, QuoVadis émet une signature électronique qualifiée ayant les propriétés suivantes:

- elle est liée uniquement à l'Utilisateur et permet son identification et,
- elle est liée au document auquel elle se rapporte de telle sorte que toute modification ultérieure du document soit détectable.

Une fois la signature électronique qualifiée des documents effectuée, le certificat électronique fait partie de la signature électronique et est repris dans le document PDF correspondant. Le certificat

électronique comprend le numéro du document d'identification présenté lors de la procédure d'identification, le numéro de portable de l'Utilisateur et la date d'établissement du certificat/de la signature.

Quiconque est en possession du fichier PDF signé électroniquement peut à tout moment consulter les données du certificat. Les tiers peuvent ainsi vérifier les données relatives à l'Utilisateur qui a signé le document et constater que la certification de ces données et l'opération de signature émanent de QuoVadis.

Une fois l'opération de signature achevée, Intrum transmet les documents signés électroniquement par l'Utilisateur à la Banque. Intrum ne garde aucune copie des documents signés électroniquement et ne transmet pas non plus de copie à l'Utilisateur (ce dernier peut les télécharger en ligne ou depuis son Netbanking dans lequel la Banque lui met une copie des documents contractuels à disposition). A l'issue de l'opération de signature, Intrum renvoie également les données relatives à la procédure d'identification à la Banque et les efface chez elle. En revanche, QuoVadis conserve les données relatives au certificat électronique et à l'opération de signature. Cela permet de garantir que l'exactitude du document signé électroniquement puisse être vérifié dans les 10 ans qui suivent sa création. Les certificats délivrés par QuoVadis sont des certificats à courte durée de validité qui ne peuvent être utilisés que pour la procédure de signature unique et ne peuvent donc pas être réutilisés pour d'autres signatures électroniques.

Article 6 - Déclarations de l'Utilisateur

Pour que Intrum puisse effectuer l'identification en ligne et que QuoVadis puisse effectuer la signature en ligne des contrats, l'Utilisateur déclare :

- qu'il accepte que la Banque transmette à Intrum et QuoVadis les données nécessaires ainsi que les documents à signer et qu'il délègue à cet effet la Banque du secret bancaire dans la mesure nécessaire à l'identification en ligne et à la signature en ligne des contrats ;
- qu'il confirme que toutes les données et informations qu'il fournit lors de la procédure d'identification sont exactes.

III. Conditions propres à l'ouverture d'un compte de garantie de loyer en ligne

Article 7 - Conditions d'ouverture d'un compte de garantie de loyer en ligne

Seuls peuvent ouvrir un compte de garantie de loyer en ligne les Utilisateurs majeurs, fiscalement domiciliés en Suisse et pour autant que le logement pour lequel la garantie de loyer est demandée soit situé sur le canton de Genève.

La garantie de loyer fournie par la Banque est soumise à la loi genevoise du 18 avril 1975 protégeant les garanties fournies par les locataires. Au surplus, les dispositions de l'art. 257e CO sont applicables à la garantie.

Article 8 - Etapes du processus d'ouverture d'un compte de garantie de loyer en ligne

Pour autant que les conditions énumérées à l'article précédent soient remplies, l'Utilisateur peut ouvrir un compte de garantie de loyer en ligne pour lui-même ou pour une tierce personne.

Après avoir renseigné ses données personnelles (nom, adresse, données de contact), l'Utilisateur doit indiquer le propriétaire ou la régie s'occupant de la location puis fournir les données relatives au bien loué (montant de la garantie, adresse du bien loué, date de début de la location, nom du ou des locataires).

L'Utilisateur a la possibilité de choisir par quel canal il souhaite recevoir l'IBAN de son compte BCGE Garantie loyer : soit par SMS, soit par courrier postal.

Si l'Utilisateur choisit la réception de l'IBAN par SMS, son numéro de téléphone est vérifié. Pour cela, un code de vérification est envoyé sur le numéro de téléphone indiqué par l'Utilisateur. L'Utilisateur doit confirmer ce code.

L'Utilisateur doit ensuite télécharger la copie d'une pièce d'identité en cours de validité ainsi que la première page du contrat de location (sur laquelle figure la désignation des parties au contrat de bail et du bien loué).

Une fois en possession de son IBAN, l'Utilisateur dispose d'un délai de 20 jours pour effectuer le transfert du montant de la garantie de loyer sur le compte de garantie de loyer. Au-delà, la banque se réserve le droit de supprimer le compte et d'annuler la demande.

A réception des fonds sur le compte, la Banque transmet au Titulaire du compte le contrat de garantie de loyer. Le Titulaire du compte doit transmettre à son Bailleur une copie du contrat, accompagné de l'original de l'avis de crédit. **Seul l'original de l'avis de crédit du montant indiqué à l'art. 1**

des dispositions générales du contrat de garantie de loyer vaut preuve de la constitution de la garantie.

IV. Communications avec la Banque et coûts

Article 9 - Communications

L'Utilisateur peut soumettre des questions de nature technique ou de procédure en entrant en contact avec la Banque comme suit :

- i) Il peut appeler un Conseiller pendant les heures d'ouverture du service bancaire en ligne en utilisant le numéro indiqué sur le site ;
- ii) Il peut demander à être rappelé par un Conseiller ; les plages horaires pendant lesquelles un Conseiller peut le rappeler sont indiquées sur le site ;
- iii) Il peut utiliser la messagerie du site pour soumettre ses questions à la Banque. Les réponses lui seront données par courriel.

Article 10 - Coûts

L'ouverture d'une prestation en ligne est gratuite pour l'Utilisateur.

Toutefois, les frais de communication et de transmission qui sont facturés par le fournisseur internet de l'Utilisateur sont à la charge de ce dernier.

V. Utilisation du site

Article 11 - Risques liés à l'utilisation d'internet

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 :

- le droit suisse, notamment les dispositions relatives au secret bancaire, se limite au territoire suisse. Les données transmises de l'étranger ou à l'étranger ne sont donc pas couvertes par le secret bancaire.
- les communications passent par internet, soit un réseau ouvert et accessible à tout le monde. La transmission de données et d'informations par internet est habituellement transfrontalière et non contrôlée, même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse. Les communications sont cryptées mais pas l'identité de l'expéditeur et du destinataire.
- lorsque l'Utilisateur est connecté à l'internet et accède au site de la Banque 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.

Article 12 - Comportement sur internet

La navigation sur internet et l'utilisation d'outils technologiques (ordinateur, téléphone mobile, tablette, etc.) comporte des risques en matière de sécurité. Les techniques de fraudes évoluant constamment, il devient impératif de s'en prémunir en restant vigilant et en adoptant des comportements de prudence systématiques. A ce titre, la Banque a regroupé sur la rubrique « sécurité et prévention » de son site internet (www.bcge.ch) des informations utiles et recommandations à observer. Ces dernières sont destinées à la protection des données de l'Utilisateur qui doivent rester personnelles et confidentielles. L'Utilisateur y trouvera les mesures de précautions à prendre face aux cyberattaques, tentatives de fraudes et escroqueries. Ces informations l'aideront à identifier les éléments d'alerte et à adopter le comportement adéquat face à des éléments suspects pouvant engendrer des dommages à son encontre ou à celle de ses proches tels que tentatives d'usurpation d'identité, de phishing, de vol d'identité/session/mot de passe/données, d'ingénierie sociale notamment.

Article 13 - Sites liés

La Banque n'assume aucune responsabilité concernant le contenu d'autres sites liés ou menant au présent site.

Article 14 - Exclusion de garantie

La Banque ne garantit pas l'exactitude, le caractère exhaustif ou la mise à jour des informations figurant sur le présent site. Elle se réserve le droit de les modifier en tout temps et sans préavis.

Dans la mesure où il n'est pas possible de garantir totalement la sécurité ou la fiabilité des transmissions sur l'internet, la Banque ne garantit pas une transmission de données exempte d'erreurs ni ne garantit que les informations figurant sur le site n'aient pas été altérées suite à des défaillances techniques, des dérangements ou des interventions tierces illicites sur le réseau internet.

La Banque prend des mesures afin de s'assurer que le contenu de son site ne contienne pas de virus informatiques, mais les Utilisateurs doivent prendre toute mesure utile pour protéger leur ordinateur : installation d'un programme de détection des virus mis régulièrement à jour ainsi que sauvegarde de leurs données informatiques. La Banque n'endosse aucune responsabilité pour les dommages que les Utilisateurs pourraient subir à l'occasion de leur visite sur le site, faute pour eux d'avoir pris ces précautions de base.

Dans les limites autorisées par la loi, la Banque (soit ses administrateurs, ses employés ou ses agents) ne sera en aucun cas responsable envers qui que ce soit de dommages directs ou indirects, de frais ou de dommages de quelque nature que ce soit, contractuels ou délictuels, négligence

comprise, résultant de l'utilisation de ce site ou de l'incapacité à accéder au site ou de l'utiliser.

Article 15 - Copyright

Tout élément se trouvant sur ce site est la propriété exclusive de la Banque, sous réserve de droits appartenant à des tiers. Le site est destiné à un usage strictement personnel. Toute copie, toute reprise ou tout usage des photographies, illustrations et graphismes, ainsi que toute reprise de la mise en page figurant sur ce site, ainsi que toute copie ou reprise en tout ou partie des textes cités sur ce site sont strictement interdits, sous réserve de l'autorisation expresse écrite de l'ayant droit.

Toute reprise ou tout usage, à quelque titre que ce soit, des marques textuelles, graphiques ou combinées (comme notamment les logos) déposées par la Banque ou dont elle est bénéficiaire sont également interdits, sous réserve de l'autorisation expresse écrite de l'ayant droit.

"BCGE" et "Banque Cantonale de Genève", etc. sont des marques déposées par la Banque.

Article 16 - Restriction d'utilisation

La Banque se réserve le droit d'interdire, à sa seule discrétion et sans avoir à fournir quelque justification que ce soit, l'accès à son site aux Utilisateurs qui en feraient un usage abusif ou inapproprié.

Article 17 - Modifications des conditions d'utilisation du présent site

La Banque se réserve le droit de modifier en tout temps et sans préavis les présentes conditions d'utilisation. Il appartient à l'Utilisateur de consulter les conditions d'utilisation en vigueur avant toute utilisation du site. En consultant et en utilisant ce site, l'Utilisateur accepte expressément les présentes conditions d'utilisation.

VI. Charte internet traitement des données personnelles

Article 18 – Collecte et traitement des données personnelles

La Banque collecte et traite de manière confidentielle les données personnelles de l'Utilisateur conformément aux modalités de sa "Notice en matière de protection des données", disponible sur le site internet de la Banque (www.bcge.ch).

Article 19 - Clause de non-responsabilités

La Banque n'engage pas sa responsabilité en cas de non-respect par l'Utilisateur de ses consignes générales de sécurité (telles que l'installation par l'utilisateur d'un programme anti-virus régulièrement mis à jour, etc.). Le non-respect de ces règles peut engager la responsabilité de l'Utilisateur vis-à-vis de la Banque et de ses clients si son attitude a conduit à une faille dans les mesures de sécurité mises en place sur le site de la Banque.

La Banque n'est pas responsable d'une inexactitude concernant les données personnelles si ces erreurs proviennent d'une indication erronée de la part de l'Utilisateur. En cas d'inexactitude due à d'autres causes, la responsabilité de la Banque se limite exclusivement à accorder à l'utilisateur l'exercice du droit d'accès et de correction des données personnelles.

Bien qu'elle mette tout en œuvre pour protéger les données personnelles, la Banque n'est pas responsable de la sécurité des données personnelles qui lui sont transmises sur l'internet, dans la mesure où il n'est pas possible de garantir totalement la sécurité des transmissions sur l'internet. Elles sont communiquées aux propres risques de l'Utilisateur. En revanche, la Banque met tout en œuvre pour assurer leur confidentialité dès qu'elles ont été rentrées dans son système.

Sauf en cas de dol ou de faute grave, la Banque ne peut être tenue pour responsable pour aucun dommage direct, indirect, accessoire, particulier, dérivé, y compris, entre autres, les dommages pour manque à gagner, perte de clientèle, de jouissance, de données ou d'autres pertes intangibles (même si la Banque a été avertie de la possibilité de ces dommages) résultant de l'accès au site; de son téléchargement ou téléchargement de tout contenu sur le site; de son utilisation ou de l'impossibilité de l'utiliser; de son indisponibilité; du coût de l'achat de biens et de services de remplacement résultant de tous biens, données, informations ou services achetés ou obtenus, de messages reçus ou d'opérations conclues, par le biais du site ou à partir du site; de l'accès non autorisé aux transmissions de données, de leur altération, perte ou destruction; de déclarations ou du comportement de tout tiers sur le site; des résultats du site, de tous sites qui lui sont reliés, et de tous documents diffusés sur ceux-ci; ou de toute autre question ayant trait au site.

L'Utilisateur convient qu'indépendamment de tout texte législatif ou de toute loi contraire, toute réclamation ou motif d'action découlant de ou lié à l'utilisation du site doit être déposé(e) dans le délai d'un (1) an après que cette réclamation ou ce motif d'action a pris naissance.

VII. Droit applicable et for

Le droit applicable aux présentes conditions d'utilisation est le droit suisse à l'exclusion de ses règles de conflits de lois.

Le for pour tout différend lié au site ou qui découlerait de son utilisation est à Genève.

Article 20 - Adresse de contact

Pour tout renseignement sur ce site, vous pouvez envoyer un courriel à l'adresse suivante : info@bcge.ch.

(Ed. 2024)