Luzerner Kantonalbank

Les documents de base

de la Luzerner Kantonalbank AG
(Etat au 1er janvier 2025)

Table des matières

A. Conditions générales 3

B. Conditions d'utilisation des cartes et des codes personnels 8

C. Conditions relatives aux prestations électroniques 10

D. Conditions relatives au système de paiement 17

Annexe: informations visant à éviter les avoirs sans contact, en déshérence et relatives à l'enregistrement de conversations téléphoniques et garantie des dépôts 23

A. Conditions générales

A.1 Objet et champ d'application

Les Conditions générales ci-après ont pour but de régler les bases des relations entre Luzerner Kantonalbank AG (ci-après la «Banque») et les parties en relation avec elle en tant que client (les conventions particulières restent réservées). Par souci de lisibilité, lesdites parties sont désignées comme «client» ou «clients» et renoncent donc à l'utilisation d'autres formulations.

A.2 Vérifications en matière de signatures et de légitimation

La Banque vérifie la signature ou la légitimation des clients, celle de leurs représentants et mandataires avec la diligence usuelle. Le dommage résultant de défauts de légitimation ou de falsifications non décelés est supporté par le client, dans la mesure où la Banque a fait preuve de la diligence usuelle.

A.3 Incapacité civile

Le dommage résultant de l'incapacité civile du client ou de tiers est supporté par le client, à moins que les restrictions concernant les tiers n'aient fait l'objet d'une notification écrite à la Banque ou à moins que la Banque n'ait dû reconnaître l'incapacité civile dans le cadre de son devoir de diligence usuel.

A.4 Informations concernant les clients

A.4.1 Transmission d'informations à des tiers et renseignements obtenus auprès de tiers

La Banque est autorisée à se procurer auprès de tiers tous renseignements sur ses clients nécessaires aux relations d'affaires et à utiliser à ses propres fins des données personnelles dans le respect des dispositions légales. En particulier, la Banque peut transmettre des données relatives à des personnes sollicitant un prêt à la Centrale d'information de crédit (ZEK) et au centre de renseignements sur le crédit à la consommation (IKO) et leur demander des renseignements sur le client. Les obligations légales de renseigner de la Banque s'appliquent par ailleurs.

A.4.2 Externalisation d'activités et de services

La Banque est autorisée à externaliser divers domaines d'activité et des prestations de service (notamment l'informatique, le trafic des paiements, le conseil en placement et la conservation de titres, de droits-valeurs et de jetons (token), les fonctions de compliance, la conservation de données et la révision interne) à d'autres entreprises (outsourcing). Celles-ci sont tenues de respecter les dispositions de confidentialité et le secret bancaire.

A.4.3 Traitement de données et profils de clients

La Banque peut traiter les données de clients (y compris les données de tiers concernés) à des fins propres (p. ex. marketing, études de marché, statistiques, développement de produits, conformité ou gestion des risques) conformément aux dispositions légales sur la protection des données et les droits de la personnalité. Le traitement inclut également en particulier l'analyse et l'évaluation des données, ces processus pouvant aussi s'effectuer automatiquement. Elle peut aussi notamment (en les combinant avec des données de sources de tiers) établir ou exploiter des profils de clients à des fins d'audit, pour assurer un suivi clientèle adéquat ou pour préparer des offres ou des informations. Les profils de clients peuvent conduire à des décisions individuelles automatisées (p. ex. le traitement d'ordres transmis par voie électronique).

A.4.4 Enregistrement d'entretiens téléphoniques

Le client accepte que la banque puisse enregistrer les communications avec le client (par exemple les entretiens téléphoniques, les chats) à des fins de preuve ou d'assurance qualité.

A.4.5 Déroulement des transactions et des prestations de service

Le déroulement de transactions et de prestations de service nationales et transfrontalières peut nécessiter la divulgation de données de clients (y compris de données de tiers concernés, p. ex. d'ayants droit économiques). Cela concerne entre autres des paiements, le trading, la conservation de titres ainsi que des opérations sur dérivés et sur devises. Il s'agit surtout d'informations telles que le nom, l'adresse et le numéro de compte ou le numéro d'identification qui sont communiquées à des tiers intéressés, notamment des administrations, des banques, des entreprises d'investissement ainsi que des opérateurs de systèmes et des gestionnaires d'infrastructures en Suisse et à l'étranger, conformément au droit suisse et étranger comme par exemple les dispositions de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les dispositifs d'autorégulation, les pratiques sur les marchés ou les conditions d'émetteurs, de prestataires et d'autres parties dont la Banque est tributaire pour le traitement de ces transactions. La Banque est en droit de divulguer ces données en son nom propre comme au nom des tiers concernés et le client la soutient lorsqu'elle répond à ces exigences. Il est par ailleurs possible que les établissements impliqués dans les transactions transmettent à leur tour les données à des tiers mandatés, dans d'autres pays, par exemple à des fins de traitement ou de sauvegarde. En outre, le bénéficiaire en Suisse ou à l'étranger reçoit lui aussi les données concernant le donneur d'ordre. Les données de clients parvenues à l'étranger n'y sont plus protégées par le droit suisse mais sont assujetties au système juridique étranger concerné. Les lois et dispositions administratives étrangères peuvent notamment exiger la transmission de ces données à des administrations ou des tiers. Pour de plus amples informations à ce propos, la Banque renvoie aux sites www.swissbanking.org ou www.finma.ch.

A.4.6 Déclaration de confidentialité et autorisation

Il est fait référence par ailleurs à la Déclaration de confidentialité (voir www.lukb.ch/datenschutzerklaerung). Le client autorise par les présentes le traitement de données, la constitution de profils ou la prise de décisions individuelles automatisées qui sont décrits dans la Déclaration et dans les présentes Conditions générales.

A.5 Respect de la législation

Il incombe au client de respecter les dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables, y compris les prescriptions fiscales. Les frais et les dépenses occasionnés par le client à la Banque en raison du non-respect de prescriptions et dispositions applicables peuvent être facturés au client.

A.6 Notification de modifications

Le client est tenu d'informer immédiatement la Banque en cas de modification des renseignements le concernant, tels que l'adresse, le nom ou la raison sociale, le domicile, la nationalité, le statut fiscal, etc. Les informations de la Banque sont considérées comme communiquées lorsqu'elles ont été envoyées à la dernière adresse indiquée par le client.

A.7 Erreurs de transmission

Le dommage provenant de l'utilisation de la poste, du télé-phone, du télex, du téléfax, d'une messagerie électronique, d'Internet, de tout autre moyen de transmission ou d'une entreprise de transport, en particulier par suite de pertes, retards, malentendus, mutilations, irrégularités ou doubles expéditions, est supporté par le client, dans la mesure où la Banque a fait preuve de la diligence usuelle.

A.8 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 d'opérations concernant titres et droitsvaleurs, options, futures, devises – 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.

A.9 Tenue des comptes

Lors du bouclement de compte, la Banque crédite et débite, à son choix, en règle générale en fin de trimestre, de semestre ou d'année les intérêts, commissions et frais convenus ou usuels ainsi que les impôts.
La Banque se réserve le droit de modifier ses taux d'intérêt notamment en cas de changement des conditions sur le marché monétaire et même de prélever des intérêts négatifs sur les avoirs en fonction de la situation du marché monétaire. Elle se réserve en outre le droit de modifier le taux des commissions et les frais et d'introduire de nouveaux frais, notamment de facturer ou prélever des frais de maintien de la liquidité à la place du taux d'intérêt négatif. Les taux d'intérêt, les commissions et les frais actuels peuvent être consultés en permanence. L'information de la clientèle s'effectue via les canaux de communication usuels. La modification ou l'introduction d'intérêts, de commissions ou de frais est considérée comme approuvée par le client s'il ne résilie pas le produit correspondant ou le service concerné dans un délai de 30 jours à partir de la notification (les droits de résiliation ou les délais de résiliation ou de retrait existants ou convenus d'une autre manière restent réservés).
En présence de différents ordres du client, dont le montant total dépasse son avoir disponible ou le crédit qui lui est accordé, la Banque est autorisée à déterminer à son gré quels sont les ordres qui doivent être exécutés complètement, partiellement ou pas du tout, sans égard à la date ou à la réception. La Banque peut rejeter des ordres (par exemple, transactions en espèces) contraires aux directives ou instructions des autorités ou à ses propres considérations en matière de risques.
En cas d'encaissement de paiements en faveur d'un client qui a plusieurs positions débitrices sur les livres de la Banque, la Banque se réserve le droit de décider sur quelles positions débitrices elle impute les paiements.

A.10 Monnaies étrangères

La Banque place les actifs, correspondant aux avoirs du client libellés en monnaies étrangères, dans la même monnaie chez ses banques correspondantes dans ou hors de la zone monétaire en question. Le client supporte en particulier le risque résultant de prescriptions ou restrictions légales ou administratives ainsi que les charges et impôts des pays concernés.

A.11 Effets de change, chèques et autres papiers

La Banque peut débiter 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 débiteur, la Banque conserve contre tout obligé de change les créances découlant du droit de change, du droit de chèque ou d'autres prétentions, et les accessoires, en paiement du montant total de l'effet, du chèque et d'autres papiers.
Dans la mesure où la Banque a fait preuve de la diligence usuelle, le client supporte le dommage résultant d'une perte, d'une utilisation abusive ou d'une falsification de chèques ou de formulaires de commande, ceci même si une annonce de perte a été faite à la Banque. Le client supporte le dommage résultant d'une inscription manquante ou ambiguë de l'unité monétaire.

A.12 Droit de gage et de compensation

La Banque est au bénéfice d'un droit de gage sur tous les actifs qu'elle conserve pour le compte du client chez elle ou dans un autre lieu ainsi que sur les créances du client pour toutes ses prétentions existantes et futures résultant de la relation bancaire ainsi que d'un droit de compensation sur toutes les créances du client indépendamment de la monnaie dans laquelle elles sont libellées ou de leur échéance. Il en va de même pour les crédits et les prêts accordés contre garanties spéciales ou sans garantie. Ce droit de gage et de compensation s'applique également aux éventuels droits à indemnité ou à exonération de la Banque, notamment lorsque des prétentions de tiers (p. ex. des émetteurs, des liquidateurs, des commissaires au sursis concordataire, des administrateurs de faillites ou des autorités) sont formulées à l'encontre de la Banque concernant des transactions et prestations effectuées pour le client ou pour des actifs détenus pour le client. En cas de demeure du client, la Banque peut, à son choix, réaliser les gages de gré à gré ou par voie de

poursuite. La Banque peut également introduire une poursuite par voie de saisie ou de faillite, tout en maintenant le droit de gage. En cas de réalisation, la Banque est autorisée à s'approprier le gage.

A.13 Protection des investisseurs, réclamations et service de médiation

L'étendue de la protection des investisseurs dépend de la classification des clients. Conformément à la loi sur les services financiers (LSFin), les clients professionnels et institutionnels peuvent opter pour une protection des investisseurs plus élevée (opting-in).
Toute réclamation du client relative à l'exécution ou à l'inexécution 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, sans quoi l'exécution respectivement la non-exécution ainsi que les extraits et communications y relatifs seront considérés comme acceptés.
A défaut d'un avis de la Banque, la réclamation doit être présentée dès le moment où celuici aurait dû normalement arriver au client selon les pratiques usuelles et par courrier ordinaire. Le dommage résultant d'une réclamation tardive est à la charge du client.
Si la Banque et le client ne trouvent aucune solution, le client peut se tourner vers l'Ombudsman des banques suisses, Bahnhofstrasse 9, Case postale, 8021 Zurich.

A.14 Résiliation des relations d'affaires

Dans la mesure où aucune autre disposition n'a été convenue par écrit, la Banque est en droit de mettre fin, selon sa libre appréciation et avec effet immédiat, à ses relations d'affaires avec un client, en particulier d'annuler des crédits promis ou accordés, auquel cas le remboursement de toutes créances sera immédiatement exigible.

A.15 Assimilation du samedi à un jour férié

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

A.16 Conditions particulières réservées

Outre les présentes conditions générales, des conditions spéciales établies par la Banque régissent certains domaines. De plus, les opérations de bourse sont soumises aux usances de la place considérée, les crédits documentaires aux Règles et usances uniformes de la Chambre de commerce internationale et les opérations d'encaissement et d'escompte aux conditions générales de l'Association Suisse des Banquiers.

A.17 Secret bancaire

Les organes, les employés et les mandataires de la Banque sont soumis à l'obligation légale de garder le secret sur les transactions des clients (secret bancaire). Le client libère par la présente la Banque de son obligation de garder le secret et renonce au secret bancaire si cela est nécessaire pour préserver des intérêts justifiés de la Banque:

- en cas de mesures judiciaires engagées par le client, ou qu'il menace d'engager, contre la Banque sur le territoire national ou à l'étranger, en cas de dépôt de plaintes ou d'autres communications aux autorités,
- pour garantir ou faire valoir les droits de la Banque vis-à-vis du client et la réalisation de sûretés du client ou de tiers (si des sûretés de tiers ont été constituées pour des créances vis-à-vis du client) sur le territoire national ou à l'étranger,
- en cas de reproches du client envers la Banque formulés en public, auprès de médias ou d'autorités nationales et étrangères,
- si les dispositions applicables en cas de transactions sur des titres ou des droits étrangers exigent une divulgation (voir également le point A.4).

Les obligations d'information de la Banque en application de la loi ou de dispositions régissant la surveillance demeurent réservées.

A.18 Droit applicable, for et lieu d'exécution

Toutes les relations juridiques du client avec la Banque sont soumises au droit suisse. Le for juridique est déterminé par les dispositions légales impératives en la matière. En l'absence de telles dispositions, le for exclusif pour toute procédure est Lucerne, canton de Lucerne. Il en va de même du lieu d'exécution et du for de la poursuite pour les clients sans domicile ou sans siège en Suisse.
La Banque demeure toutefois en droit d'agir auprès du tribunal ou de l'autorité compétents du domicile ou du siège du client ou auprès de tout autre tribunal compétent.

A.19 Modification des documents de base

La Banque se réserve le droit de modifier le contenu des documents de base. Les modifications sont envoyées aux clients ou leur sont communiquées par tout autre moyen approprié. Faute de contestation dans le délai d'un mois, elles sont considérées comme acceptées.

B. Conditions d'utilisation des cartes et des codes personnels

B.1 Objet et champ d'application
L'emploi des cartes de la Banque et des codes personnels correspondants est soumis aux conditions particulières suivantes:

B.2 Prestations
La Banque offre à ses clients différentes prestations selon le genre de compte ou de carte:

a) Carte de compte
La carte de compte est un moyen auxiliaire permettant d'opérer rapidement des transactions au guichet de chaque succursale de la Banque ainsi qu'auprès d'autres banques cantonales sans pour autant que la carte ne remplisse une fonction de légitimation.

b) Carte propre à la banque
En plus de sa fonction de carte de compte, la carte de la Banque permet au client de retirer ou de déposer des espèces 24 heures sur 24 aux distributeurs automatiques de la Banque, d'obtenir des informations sur le solde de son compte et d'avoir accès à d'autres services.

c) Carte de versement
La carte de versement permet de remettre de l'argent liquide à la Banque à porter au crédit d'un compte du client en utilisant les automates aménagés à cet effet conformément aux conditions spéciales pour l'utilisation de la carte de versement.

d) Autres cartes
Complétant les fonctions de la carte de compte, de la carte propre à la Banque et de la carte de versement, d'autres cartes peuvent être utilisées pour avoir accès à des services supplémentaires conformément à leurs conditions d'utilisation. Les conditions sont transmises au client avec la carte. Le titulaire de la carte accepte les conditions d'utilisation de la carte en effectuant la première transaction à l'aide de la carte.

B.3 Utilisateurs
La Banque détermine les genres de comptes pour lesquels une carte et/ou des cartes supplémentaires peuvent être attribuées, avec ou sans code personnel.

B.4 Code personnel
Le code d'Identification Personnel NIP attribué au titulaire du compte ou de la carte se compose de 4 à 6 chiffres que la Banque ellemême ne connaît pas. Le code NIP est octroyé à une carte de compte bien précise. Le titulaire de la carte a la possibilité de modifier lui-même son code NIP.
La carte de compte ainsi que le code NIP correspondant légitiment son utilisateur comme ayant droit vis-à-vis de la Banque. La Banque est en droit de débiter ou de créditer sur le compte correspondant toutes les opérations enregistrées électroniquement au moyen du code NIP.

B.5 Devoir de diligence du client
Le client est tenu de conserver sa carte en lieu sûr. Par ailleurs, il doit garder secret son code NIP et le protéger de tout emploi abusif. En particulier, le code NIP ne doit ni être inscrit sur la carte de compte, ni être conservé ou enregistré à proximité de la carte sous aucune forme. L'entrée du code NIP doit toujours s'effectuer de manière à ce que celuici ne soit pas visible. S'il y a lieu de présumer une utilisation abusive de sa carte et/ou de son code NIP, le client doit en informer la Banque le plus rapidement possible respectivement faire bloquer immédiatement sa carte.
Le client assumera l'entière responsabilité de tout dommage résultant de la perte de sa carte, d'une manipulation incorrecte, d'un emploi abusif ou d'une falsification et supportera lui-même tout risque lié à l'utilisation de son code NIP, dans la mesure où la Banque a fait preuve de la diligence usuelle.

B.6 Retraits
Les retraits d'espèces effectués aux distributeurs automatiques avec la carte et le code NIP ne sont autorisés, dans la limite fixée pour la carte ou la limite globale, qu'à concurrence de l'avoir en compte ou de la limite de crédit disponible. Par ailleurs, la Banque se réserve le droit de modifier, de sa propre initiative, la limite fixée pour la carte ou la limite globale, ou de fixer des plafonds pendant des durées déterminées.

B.7 Accès aux distributeurs automatiques
En règle générale, les distributeurs automatiques sont en service 24 heures sur 24, y compris le dimanche et les jours fériés. La Banque ne garantit pas toutefois l'exactitude ni la complétude des informations (solde de compte, etc.) fournies par les distributeurs automatiques. La Banque décline toute responsabilité pour les dommages causés par des problèmes techniques, des pannes ou des interventions délictueuses dans ses systèmes, dans la mesure où elle a fait preuve de la diligence usuelle.

B.8 Restitution de la carte
La carte reste propriété de la Banque. Elle devra être immédiatement restituée à la Banque en cas de résiliation du compte, de décès, de faillite, d'insolvabilité ou de perte de l'exercice des droits civils du titulaire, de même qu'en cas de violation des présentes dispositions. En cas de révocation d'une procuration, le titulaire de la carte porte la responsabilité de la restitution de la carte précédemment accordée au fondé de procuration. Au cas où il ne serait pas en mesure de la restituer, le titulaire du compte est prié d'en informer immédiatement la Banque afin que cette dernière puisse bloquer la carte. Pour la Banque, la procuration s'éteint soit à la restitution de la carte, soit au moment de son blocage. Enfin, la Banque se réserve le droit d'exiger la restitution de la carte sans en indiquer de motif.

B.9 Perte et blocage
La perte d'une carte de compte et/ou du code NIP doit être annoncée sans délai à la Banque. En cas de perte d'une carte, le client doit demander sans délai le blocage de la carte même en dehors des heures d'ouverture habituelles de la Banque conformément aux conditions spécifiques (par ex. en utilisant l' E-Banking, rubrique «gestion des cartes»). La Banque est autorisée à bloquer la carte et/ou le code NIP et ce, sans indiquer de motif au préalable. En cas d'enquête policière liée à la perte du code NIP ou de la carte ou à leur utilisation abusive, le client autorise la Banque à communiquer aux autorités compétentes les renseignements nécessaires concernant ses données personnelles. L'acceptation de versements ainsi que les remboursements et prolonger les délais de dénonciation. Pour entrer en vigueur, une telle décision devra être affichée dans les espaces de la Banque destinés aux clients.

C. Conditions relatives aux prestations électroniques

C.1 Objet et champ d'application

C.1.1 Champ d'application

Les présentes conditions régissent toutes les prestations électroniques présentes et futures y compris l'utilisation d'interfaces techniques qui relient les systèmes de la Banque à des systèmes tiers (p. ex. logiciels financiers ou plateformes de Banking; ci-après dénommées «prestations»), pour autant que les dispositions spéciales de la Banque pour ces prestations n'en conviennent pas autrement.
Pour les prestations particulières valent, en plus des dispositions supplémentaires, les décisions correspondantes contenues dans les pages internet.

C.1.2 Accès aux prestations

L'accès technique du client/légitimé (désigné par «utilisateur») aux prestations s'effectue par un Provider (tel qu'Internet, la télécommunication, etc.) ou tout autre nouveau moyen de communication choisi par l'utilisateur luimême et spécialement par l'utilisateur ayant obtenu un software par un tiers via Internet, via un téléphone mobile ou par un autre terminal de l'utilisateur qui remplit au moins les exigences requises par les pages Internet de la Banque. Peut accéder aux prestations électroniques toute personne pouvant établir sa légitimation, conformément aux moyens définis par les dispositions spéciales. Sauf convention contraire, les ordres, les communications et autres avis transmis par e-mail ne lient pas la Banque.

C.1.3 Devoirs de diligence de l'utilisateur

L'utilisateur a l'obligation de contrôler lui-même l'intégralité et l'exactitude des données qu'il transmet. Jusqu'à la reprise par le système de la Banque, les données transmises par l'utilisateur restent sous son entière responsabilité. L'utilisateur est tenu de réduire au maximum les risques découlant de l'emploi des canaux électroniques (par exemple Internet, téléphone mobile, etc.) en prenant les mesures de prévention par les moyens techniques actuels (en particulier les programmes antivirus).

C.1.4 Réclamation de l'utilisateur

L'utilisateur qui, après transmission à la banque d'un ordre (par exemple ordre de paiement, ordre de bourse, etc.) par voie électronique, peut se rendre compte que son ordre ne pourra pas ou que partiellement être exécuté par la Banque, doit sans délai adresser une réclamation à ce sujet à la Banque.

C.1.5 Exclusion de garantie et de responsabilité

La Banque ne peut garantir ni un accès illimité aux prestations ni une utilisation sans restriction de cellesci. Elle ne peut pas non plus assurer une mise à disposition absolue d'Internet et la transmission de données par e-mail, SMS, une application, interfaces, etc. dans un délai utile.
La Banque n'assume aucune responsabilité pour les dommages résultant de l'incapacité civile du client ou de ses représentants. De même, la responsabilité de la Banque est exclue pour tout dommage consécutif à l'inexécution par le client d'obligations contractuelles, ainsi que pour les dommages indirects, comme perte de gain ou prestations de tiers.
La Banque n'assume aucune responsabilité que ce soit pour le terminal de l'utilisateur (par exemple ordinateur, téléphone portable, etc.), l'accès technique aux prestations et le logiciel nécessaire pour cela. Elle n'assume pas non plus de responsabilité pour d'éventuels défauts concernant un quelconque logiciel livré le cas échéant par ses soins, par exemple sur un support de données, par téléchargement, etc., pour l'exactitude ou l'exhaustivité des données transmises via une interface technique (p. ex. solde du compte), pour une défaillance de prestataires tiers, respectivement de leurs systèmes, ou pour l'interruption ou la limitation des prestations.
Les prestations électroniques sont acheminées par un réseau ouvert, accessible à chacun (Internet, réseau téléphonique, etc.). La Banque décline donc toute responsabilité pour les dommages consécutifs à l'utilisation du réseau ouvert. En particulier, elle ne répond pas de dommages occasionnés au client à la suite d'erreurs de transmission, de défauts techniques, d'incidents, d'interruptions et de retards (notamment dans le traitement), d'interventions délictueuses dans les installations d'opérateurs de réseau et/ou de télécommunications, de la surcharge de telles installations, de la saturation des accès électroniques due à des actes de vandalisme commis par des tiers, ou enfin d'incidents, d'interruptions ou autres insuffisances de la part des opérateurs de réseau et/ou de télécommunications.
Dans le cas où la banque décèlerait un risque quelconque lié à la sécurité, elle se réserve le droit d'interrompre les prestations électroniques jusqu'à la résolution du problème. La Banque est également autorisée à interrompre les prestations pour des travaux de maintenance.

C.1.6 Blocage

Le client peut faire bloquer son propre accès ou celui des légitimés aux prestations. La demande de blocage ne peut être effectuée que durant les heures d'ouverture habituelles de la Banque et doit être suivie immédiatement d'une confirmation écrite.
Le blocage ou l'interruption ne peut être levé que sur demande écrite du client à la Banque.
La Banque est en droit, à tout moment, de refuser, limiter, bloquer ou clôturer l'accès du client et/ou de l'une ou de toutes les personnes légitimées, à certaines ou à toutes les prestations, ainsi que la connexion aux systèmes via l'interface technique, sans justification et sans avis préalable.

C.1.7 Secret bancaire

C.1.7.1 En général
L'utilisateur prend connaissance que le secret bancaire suisse se limite au territoire de la Confédération. Ainsi, toutes les données transmises et/ou déposées à l'étranger ne jouissent d'aucune protection.

C.1.7.2 Internet, téléphonie mobile, etc.
L'utilisateur de prestations électroniques prend connaissance que les données transmises voyagent sur un réseau accessible à chacun. Ainsi, les données peuvent de manière incontrôlée franchir les frontières, même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse. Aussi, l'utilisateur accepte que des informations de la Banque, qui lui sont transmises séparément avec son accord par e-mail, SMS, message push, etc. en règle générale de manière non cryptée, ne sont pas couvertes par le secret bancaire. Même si des données sont transmises cryptées, l'expéditeur et le destinataire ne le sont par contre pas. La connaissance par un tiers d'une relation bancaire reste donc possible.

C.1.7.3 Interfaces techniques
En activant des interfaces techniques, le client accepte que la Banque échange des données avec les prestataires tiers activés par ses soins (par exemple, informations sur le compte). Les systèmes tiers peuvent être domiciliés à l'étranger si bien que les échanges pourraient ne pas toujours être cryptés de bout-en-bout. A cet égard, le client libère la Banque du secret bancaire et d'autres obligations de confidentialité éventuelles.

C.1.8 Sécurité

C.1.8.1 En général

En raison du cryptage appliqué, il est en principe impossible à une personne non autorisée de consulter les données confidentielles d'un client. Au vu de l'évolution incessante de la technique informatique et de développements en matière de cryptage, il n'est cependant pas possible, autant du côté du client que de celui de la Banque, de garantir une sécurité absolue.

L'ordinateur (respectivement le téléphone mobile, etc.) et/ou le réseau informatique de l'utilisateur fait partie intégrante du système. Celuici se trouve donc hors du contrôle de la Banque et pourrait présenter quelques faiblesses.

C.1.8.2 Autres risques

Le client prend également connaissance des risques particuliers suivants et s'engage, après avoir examiné les informations concernant la sécurité mises à sa disposition sur les pages Internet, de prendre toutes les mesures de protections recommandées dans le délai utile:

- Une connaissance insuffisante du système et des mesures préventives de sécurité incomplètes (par exemple données sauvegardées sur le disque dur). Il y a également le danger permanent qu'un virus se propage dans l'ordinateur, principalement lors de contacts avec le monde extérieur, que ce soit par le réseau informatique (par exemple Internet) ou des supports de données physiques. Les programmes antivirus sont à même de réduire ce genre de risques et nous ne pouvons que les conseiller à notre clientèle. Il est donc indispensable que l'utilisateur s'informe de manière précise quant aux moyens de prévention existants.
- Il est important que l'utilisateur ne travaille qu'avec un software de provenance de toute confiance.
- On ne peut exclure la reconstitution d'un cheminement par un fournisseur d'accès Internet ou un fournisseur de logiciels (application, etc.), ce qui signifie que le Provider ou le fournisseur de logiciels a la possibilité d'établir quand et avec qui un client est entré en contact.
- Il n'est pas à exclure non plus que, durant l'utilisation d'Internet, un tiers parvienne à accéder à l'ordinateur du client, sans que ce dernier ne puisse le déceler.
- Si l'utilisateur accepte que la Banque lui transmette de manière séparée des informations par e-mail, SMS, message push, etc., cellesci lui parviendront en général non cryptées.

C.1.9 Dispositions légales étrangères / restrictions à l'importation et à l'exportation

L'utilisateur prend connaissance que l'emploi des prestations électroniques depuis un pays étranger peut éventuellement enfreindre les lois en vigueur dans le pays. Il appartient au client de s'informer auprès des organes compétents, la Banque déclinant toute responsabilité dans ce cas.

Le client est particulièrement rendu attentif au fait qu'il peut exister des restrictions à l'importation et à l'exportation quant aux algorithmes de cryptage, restrictions qu'il peut éventuellement enfreindre lors de l'utilisation des prestations électroniques depuis l'étranger.

C.1.10 Résiliation

La participation aux prestations de la banque peut être résiliée en tout temps par chacune des parties. La résiliation doit être communiquée par écrit à l'autre partie.

C.1.11 Réserve de dispositions légales

D'éventuelles dispositions légales impératives, régissant le fonctionnement et l'utilisation des prestations électroniques demeurent réservées.

C.2 Dispositions spéciales concernant l'E-Banking et les interfaces techniques

C.2.1 Offre de prestations

Les prestations E-Banking offertes (accès via Internet, application, etc.) sont décrites sur les pages correspondantes du site Internet de la banque. Les prestations E-Banking font partie de l'offre de base de la Banque. L'utilisateur peut, conformément aux services convenus avec la Banque, activer des interfaces techniques (par exemple, des interfaces de programmation d'application, ou API). L'utilisateur peut, via ces interfaces techniques, connecter des softwares ou autres prestations de tiers aux services de la Banque (p. ex. E-Banking) et les utiliser (par exemple, connexion aux applications financières ou plateformes de Banking). Le client accepte le fait que des données soient échangées et affichées via ces interfaces ou plateformes, notamment les informations de compte (par exemple IBAN, titulaire de compte, solde du compte et transactions). En fonction de l'offre de prestations, des instructions peuvent également être reçues ou transmises (par exemple, ordres de paiement). La Banque peut supposer que les instructions sont correctes et qu'elles ont été données par des personnes légitimées. Le client est responsable de l'accès aux systèmes de la Banque et de tiers, et indemnise la Banque de tous dommages et créances de tiers. La Banque se réserve le droit de modifier son offre de prestations.

L'échange de données régi par les présentes dispositions concerne les relations d'affaires avec la Banque qui ont leur fondement dans des contrats ou des conditions séparés (par exemple conditions générales, règlement de dépôt, etc.). Dans le domaine des prestations E-Banking, les présentes dispositions prévalent sur d'éventuelles règles divergentes des contrats mentionnés ou des conditions générales.

C.2.2 Moyen de légitimation (légitimation personnelle)

L'accès aux prestations E-Banking est accordé à celui qui s'est légitimé par l'utilisation d'un moyen de légitimation ou interfaces techniques valable pour ce genre de prestations. La Banque met à disposition du client/du légitimé (ciaprès «l'utilisateur») les moyens de légitimation adéquats.

L'envoi des moyens de légitimation est adressé par la Banque à l'adresse connue du client, respectivement du légitimé. Le client prend connaissance et accepte que la Banque ne puisse pas contrôler qui reçoit les moyens de légitimation et les utilise. Spécialement pour les personnes morales et/ou en cas d'envoi à une adresse commerciale, il appartient au client seul de surveiller la réception des moyens de légitimation et leur emploi. Sont considérés comme moyens de légitimation:

a) le numéro de contrat transmis par la Banque au client,
b) son mot de passe personnel, défini par luimême et,
c) un autre moyen d'identification mis à disposition par la Banque (p. ex. LUKB Cronto ou application).

Toute personne qui s'identifie comme indiqué cidessus (légitimation personnelle) est considérée par la Banque comme autorisée à recourir aux prestations E-Banking. Cela vaut également pour l'utilisateur qui a accès aux prestations via une interface technique. La Banque peut alors lui accorder l'accès, dans le cadre des opérations définies dans le contrat et sans autre vérification de son droit, à consulter respectivement à mettre à sa disposition et à accepter ses ordres et ses communications de portée juridique. Cela vaut aussi dans les cas où il ne s'agit pas de la personne effectivement autorisée. La Banque a en tout temps et sans

avoir à en indiquer le motif, le droit de refuser l'accès aux prestations E-Banking et à exiger que l'utilisateur fasse valoir sa légitimité sous une autre forme (par signature ou par présentation personnelle).
Le client reconnaît sans aucune réserve toutes les transactions effectuées dans le cadre des prestations E-Banking ou via les interfaces et transmises conformément à ses propres critères de légitimation ou ceux des personnes autorisées. De même, la Banque considère toutes les communications, les instructions et tous les ordres lui parvenant par ce canal comme admis par le client.

C.2.3 Processus de légitimation avec confirmation de transaction

La Banque se réserve le droit d'exiger de l'utilisateur un contrôle de son ordre par le biais d'une confirmation de transaction conformément au chiffre D 2.5 al. 4. Si, dans ces cas, l'utilisateur ne confirme pas la transaction, l'ordre est considéré comme n'ayant pas été passé par l'utilisateur, et n'a donc pas à être traité par la Banque.

C.2.4 Devoirs de diligence de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à modifier immédiatement dès réception le premier mot de passe communiqué par la Banque et ensuite à changer celuici régulièrement. Le mot de passe ne doit pas être composé de signes faciles à découvrir (tels que numéro de téléphone, date de naissance, numéro de plaque de voiture, etc.). Le site Internet de la Banque indique les critères de sécurisation d'un mot de passe ainsi que d'autres consignes de sécurité.
L'utilisateur s'oblige à conserver de manière particulièrement soigneuse et séparée, tous les moyens de légitimation (conformément au chiffre C 2.2, respectivement les fournisseurs de systèmes qui sont connectés aux systèmes de la Banque via les interfaces techniques). L'utilisateur doit par ailleurs s'engager à garder secret les moyens de légitimation (ainsi que ceux des fournisseurs tiers) et à en empêcher tout emploi abusif par des personnes non autorisées. En particulier, ces moyens de légitimation ne doivent pas être contenus non codés ni enregistrés dans le terminal (par exemple ordinateur ou téléphone mobile) de l'utilisateur. De même, l'utilisateur est tenu de ne pas remettre les moyens de légitimation à des tiers ni d'en permettre l'accès de quelque manière que ce soit.
S'il existe une raison de craindre qu'une tierce personne non autorisée ait pu prendre connaissance d'un ou plusieurs moyens d'identification, l'utilisateur doit immédiatement les modifier. Si cela n'est pas possible, l'utilisateur doit immédiatement faire bloquer l'accès aux prestations correspondantes ou bloquer luimême son accès aux prestations d'E-Banking respectivement auprès du fournisseurs tiers.
Si, dans le cadre d'un processus de légitimation avec confirmation de transaction, la Banque exige une telle confirmation, l'utilisateur est tenu de comparer les données qui lui ont été transmises par la Banque (p. ex. application ou ordinateur) avec l'ordre original ou le justificatif original, et de vérifier qu'elles sont correctes. Si, de son point de vue, les données transmises par la Banque sont correctes, l'utilisateur doit, dans la mesure où il souhaite passer l'ordre concerné à la Banque, confirmer celuici (par exemple en entrant le code transmis par la banque). Si, de son point de vue, les données transmises par la banque ne sont pas correctes, l'utilisateur est tenu d'interrompre la transaction.

C.2.5 Risques liés à la vérification de la légitimation et violation des obligations de diligence

Conformément à la convention relative aux moyens de légitimation visée au point C.2.2, le client doit supporter toutes les conséquences qui résultent d'une utilisation – y compris abusive de ses moyens de légitimation ou de ceux de toute personne autorisée (par ex. en cas d'accès non autorisé par un tiers), sauf si la Banque n'a pas res-pecté la diligence usuelle. De même, le client supporte les conséquences qui résultent du non-respect des obligations de diligence incombant à l'utilisateur conformément au point C.2.4 ou de la confirmation d'une transaction transmise par l'utilisateur sans avoir respecté ses obligations de vérification conformément au point C.2.3.

C.2.6 Protection des données

Si l'utilisateur sollicite un service basé sur SMS (par ex. ou de fonctions d'alerte), il prend acte et accepte que la Banque communique le numéro de téléphone qu'il a sélectionné, ainsi que les données qui doivent lui être transmises, aux entreprises de télécommunication nécessaires à l'envoi du SMS.
Les tiers fournisseurs d'applications ou de systèmes d'exploitation mobiles sont susceptibles, dans le cadre de l'utilisation d'une application, de recevoir des données personnelles qu'ils peuvent traiter. Le client accepte que la banque puisse collecter, à des fins d'optimisation de son offre et à des fins statistiques, des données de suivi (tracking) fournissant des renseignements sur le comportement de l'utilisateur.

C.2.7 Ordres de bourse et autres ordres de trading

Les ordres de bourse et de trading ne peuvent pas être exécutés à n'importe quelle heure. Les heures exactes de fonctionnement sont indiquées dans l'offre de prestations E-Banking.
L'utilisateur qui passe un ordre de bourse, s'engage à respecter les normes correspondantes respectives, qui régissent ce genre d'opérations et la place boursière ou de négoce concernée. En outre, le client prend acte du fait que la Banque ne délivre pas de conseil personnalisé pour les transactions boursières ou de trading. L'utilisateur confirme être habitué aux usances des transactions boursières ou de trading et connaître particulièrement le fonctionnement et les risques de telles opérations.
La Banque est autorisée à refuser ou à extourner des ordres de bourse ou de trading de l'utilisateur qui ne seraient pas conformes aux normes correspondantes, qui régissent ce genre de transactions et la place boursière ou de négoce concernée.
L'utilisateur s'engage à consulter la brochure «Risques inhérents au commerce d'instruments financiers», ainsi que les informations sur les risques concernant les prestations E-Banking.

C.3 Conditions particulières pour la transmission électronique des pièces bancaires par E-Banking

C.3.1 Champ d'application

Les conditions particulières pour la transmission électronique des pièces bancaires par E-Banking (appelée par la suite» pièce bancaire électronique») complètent et/ou modifient les conditions relatives aux prestations électroniques (conditions générales et dispositions spéciales concernant l'E-Banking) et s'appliquent à la transmission électronique des pièces bancaires par E-Banking.

C.3.2 Offre de prestations

Les pièces bancaires mises à disposition par la banque électroniquement par E-Banking sont décrites sur les pages internet adéquates de la banque.
L'offre de base de la Banque en matière d'E-Banking inclut l'envoi par voie électronique des pièces à titre de prestation standard.
Le client peut charger la Banque de lui transmettre les pièces concernant ses affaires avec elle sous forme

papier contre paiement de frais.
La Banque se réserve le droit de modifier son offre de prestations.

C.3.3 Lieu de livraison et accès aux pièces bancaires
Le lieu de livraison pour la transmission électronique des pièces bancaires est la boîte aux lettres électronique de l'utilisateur dans le système E-Banking. La Banque est cependant autorisée à transmettre des pièces bancaires uniquement sous forme papier, en tout temps et sans justification. Les pièces bancaires électroniques sont considérées comme transmises de manière régulière à la date à laquelle elles sont mises à disposition par E-Banking. Les délais correspondants, en particulier le délai de réclamation, commencent à courir dès l'accès à chaque pièce bancaire.

C.3.4 Obligations de communication
Le client reconnaît expressément, que la Banque remplit son devoir de communication par la transmission électronique des pièces bancaires.

C.3.5 Enregistrement et conservation des pièces bancaires
Le client est luimême responsable dans le cadre d'éventuelles dispositions légales concernant en particulier le contenu, l'enregistrement et la conservation des pièces comptables électroniques. Le client prend connaissance qu'une pièce bancaire électronique est mise à disposition de l'utilisateur dans sa boîte à lettre électronique dans le système E-Banking pendant une période de 720 jours; elle n'est plus disponible une fois le délai passé.

C.3.6 Renonciation
Le client peut en tout temps demander à la Banque de lui transmettre de nouveau sous forme papier les pièces concernant ses opérations bancaires. Le client reconnaît cependant que les pièces bancaires électroniques déjà mises à sa disposition par la Banque sont considérées comme valablement transmises.

C.3.7 Conditions/Prix
La commande de pièces bancaires supplémentaires sous forme papier ou électronique est payante. Les frais pour ces prestations sont calculés conformément au tarif des frais de la Banque. Des modifications ou des adaptations de ces frais seront communiquées au client de manière appropriée.

D. Conditions relatives au système de paiement

D.1 Dispositions générales
D.1.1 Champ d'application
D.1.1.1 Les dispositions qui suivent s'appliquent à l'exécution et la réception de virements nationaux et étrangers dans le système de paiements sans numéraire libellés dans toutes les monnaies (ci-après dénommés ordre de paiement ou encaissement de paiement).

D.1.1.2 Elles s'appliquent à tous les virements exécutés par l'intermédiaire de la Banque, indépendamment du produit de système de paiement utilisé pour les exécuter.

D.1.2 Autres conditions relatives au système de paiement
D.1.2.1 Ces conditions relatives au système de paiement ne s'appliquent cependant pas aux virements qui sont effectués à l'aide de cartes de crédit, de cartes bancaires ou autres, par prélèvement ou par le biais de systèmes de paiement d'autres fournisseurs tiers.

D.1.2.2 Les autres conditions spéciales concernant également le système de paiement demeurent réservées.

D.2 Ordre de paiement
D.2.1 Indications devant figurer sur l'ordre de paiement
D.2.1.1 Une condition préalable à l'exécution d'un ordre de paiement est que le donneur d'ordre communique à la Banque les indications suivantes:

- nom et prénom ou raison sociale et adresse du domicile/du siège du donneur d'ordre;
- IBAN (International Bank Account Number) du compte à débiter du donneur d'ordre;
- nom et prénom ou raison sociale et adresse du domicile/du siège du bénéficiaire;
- IBAN du compte du bénéficiaire qui sera crédité au lieu indiqué (par ex. pour des paiements en Suisse ou en Europe);
- sinon, IBAN ou numéro de compte avec le code bancaire national ou BIC (Business Identifier Code) et nom de l'établissement financier du bénéficiaire;
- montant du virement et monnaie dans laquelle il est libellé;
- autres informations nécessaires selon le type de paiement (par ex. références dans la section paiement de la QR-facture);
- date d'exécution souhaitée de l'ordre de paiement;
- date et signature pour les ordres de paiement écrits.

Les conditions relatives aux prestations électroniques s'appliquent aux ordres de paiement transmis par voie électronique.

D.2.1.2 Outre les indications mentionnées au point D.2.1.1, le client qui émet des ordres de paiement à l'étranger libellés dans toutes les monnaies ou des ordres de paiement en Suisse libellés dans des monnaies étrangères doit donner les indications suivantes:

- règlement des frais (frais partagés ou à la charge du donneur d'ordre ou bien du bénéficiaire);
- si nécessaire: autres indications spécifiques selon le pays.

D.2.1.3 En plus des indications mentionnées aux points D.2.1.1 et D.2.1.2, des critères spéciaux doivent être respectés pour les ordres de paiement effectués conformément à la norme SEPA (SEPA = Single Euro Payments Area), en particulier:

- l'euro est la monnaie dans laquelle le montant du virement est libellé;
- l'établissement financier du bénéficiaire doit faire partie du système SEPA;
- disposition à appliquer en matière de frais «partage des frais» (le donneur d'ordre et le bénéficiaire paient les prix appliqués par leur propre établissement financier);
- aucun avis/aucune instruction à la LUKB n'est enregistré;
- la priorité «normale» est sélectionnée.

Les autres critères à respecter pour les ordres de paiement exécutés selon la norme SEPA sont publiés sur les pages Internet de la Banque et peuvent être obtenus sur demande à tout moment auprès de la Banque.

D.2.2 Exécution de l'ordre de paiement

D.2.2.1 La Banque exécute un ordre de paiement au nom du client dès lors que les indications indispensables sont fournies, que les indications selon le point D.2.1 sont complètes et exactes, ne font apparaître aucune contradiction et satisfont également aux conditions qui suivent (points D. 2.2.2 à D.2.2.4).

D.2.2.2 Le client doit disposer, au moment de l'exécution du paiement, d'avoirs librement disponibles sur le compte à débiter ou d'une ligne de crédit librement disponible équivalant au moins au montant du virement, y compris les sommes correspondant aux prix applicables.

D.2.2.3 Aucune interdiction ou restriction en matière de disponibilité ne doit faire obstacle à l'exécution de l'ordre de paiement, en particulier aucune prescription légale ou réglementaire, aucune ordonnance administrative, aucune mesure de sanction ou convention nationale ou internationale que la Banque est tenue de respecter (par ex. nantissement des avoirs).

D.2.2.4 Il ne doit, en outre, exister aucun doute sur le droit du client donneur d'ordre, ou de la personne qu'il a mandatée, à disposer de ces avoirs.

D.2.2.5 La Banque est en droit, mais n'est pas tenue, d'exécuter l'ordre de paiement dans l'intérêt du client en dépit d'indications manquantes ou erronées dès lors qu'elle est, de toute évidence, en mesure de les corriger et/ou de les compléter.

D.2.2.6 La Banque peut exécuter un ordre de paiement dans l'intérêt du client en dépit de l'absence d'avoirs.

D.2.2.7 Si les conditions selon les points cidessus D.2.2.1 à D.2.2.4. ne sont remplies qu'après la date d'exécution souhaitée et qu'aucune instruction contraire n'a été donnée par le client, la Banque peut aussi exécuter l'ordre de paiement après la date d'exécution souhaitée, au lieu de rejeter l'ordre de paiement.

D.2.2.8 Après exécution de l'ordre de paiement, le compte est débité en appliquant la date d'exécution. Lorsque le compte est débité du montant correspondant, l'ordre de paiement n'est plus révocable.

D.2.3 Ordre groupé

En cas d'ordre groupé, toutes les conditions énoncées dans les présentes dispositions doivent être remplies pour chacun des ordres de paiement. Dans le cas contraire, la Banque rejette globalement l'ordre groupé sans traiter aucun ordre de paiement. Cependant elle peut, dans l'intérêt du client, exécuter les différents ordres de paiement de l'ordre groupé qui remplissent les conditions prévues aux présentes dispositions.

D.2.4 Date d'exécution et heures limites de réception des ordres

D.2.4.1 La Banque exécute un ordre de paiement à la date d'exécution souhaitée s'il a été réceptionné au centre de traitement au plus tard à cette date. Si l'ordre ne mentionne aucune date d'exécution, il est exécuté dans les 3 jours ouvrables bancaires qui suivent sa réception par la Banque. Cette règle s'applique sous réserve des points D.2.4.2 (Heures limites de réception des ordres) et D.4.1 (Date de débit et de crédit) ainsi que de retards dus à des clarifications devant être obtenues par la Banque avant d'exécuter l'ordre de paiement (par ex. clarifications liées au point ci-dessus D.2.2). Le client ne peut faire valoir aucun droit à l'encontre de la Banque en raison d'un retard de ce type.

D.2.4.2 Si la réception de l'ordre de paiement par la Banque a lieu après l'heure limite de réception des ordres, ou si la date d'exécution est passée, le paiement ne peut être exécuté en règle générale que le jour ouvrable bancaire suivant. Le client peut se renseigner auprès de la Banque sur les heures limites de réception des ordres. Elles sont publiées, en outre, sur les pages Internet de la Banque.

D.2.5 Renonciation au rapprochement de données

Le client donneur d'ordre prend acte que la bonification en faveur de l'établissement financier du bénéficiaire est effectuée en règle générale uniquement à l'aide de l'IBAN ou du numéro de compte indiqué dans l'ordre de virement, c'est-à-dire sans rapprochement avec le nom et l'adresse du bénéficiaire. L'établissement financier du bénéficiaire peut néanmoins se réserver la possibilité de procéder à un rapprochement, selon son appréciation, et de rejeter le virement en cas d'absence de concordance.

D.2.6 Rejet de l'ordre de paiement

D.2.6.1 La Banque informe le client dans un délai utile et selon des modalités appropriées, par ex. avec l'extrait de compte, si l'ordre de paiement n'a pas pu être exécuté par la Banque par ex. -parce qu'une condition au moins n'était pas remplie ou que l'exécution après le débit du compte a été rejetée par une partie participante (par ex. une banque correspondante ou l'établissement financier du bénéficiaire). Si elle en a connaissance et qu'elle y est autorisée, la Banque communique également le motif du rejet. Si le montant du virement est déjà débité, la Banque crédite à nouveau le montant remboursé sur le compte débité en appliquant la date de valeur de l'encaissement par la Banque. En matière de conversion/risque de change, le point D.4.2 est applicable.

D.2.6.2 Si la Banque est en mesure d'éliminer elle-même le motif du rejet de l'ordre de paiement, elle peut aussi, sans consulter le client, exécuter l'ordre de paiement dans l'intérêt du client, mais elle n'est pas tenue de le faire.

D.2.7 Risque lié à des tiers, risque de transfert et risque d'insolvabilité

D.2.7.1 La Banque sélectionne les parties participant à l'exécution de l'ordre de virement (par ex. banque correspondante) et leur donne des instructions avec la diligence d'usage. Si l'une des parties sélectionnées par la Banque (par ex. établissement financier du bénéficiaire) ou une partie à laquelle la Banque a dû avoir recours à défaut d'autres possibilités de choix ne remplit pas ses obligations, le client ne peut faire valoir aucun droit à ce titre à l'encontre de la Banque.

D.2.7.2 Les virements peuvent être retardés ou empêchés par des circonstances échappant au contrôle de la Banque, en particulier en raison de dispositions et mesures (inter)nationales (par ex. restrictions légales ou réglementaires telles que sanctions, interdictions de transfert ou restrictions liées aux systèmes de change et de paiement) ou en raison de l'insolvabilité d'une banque correspondante ou destinataire participante. Le client ne peut faire valoir aucun droit à l'encontre de la Banque en raison d'un retard ou blocage de ce type ou de la nonexécution de l'opération.

D.3 Encaissement du paiement

D.3.1 Bonification d'un encaissement de paiement uniquement à l'aide de l'IBAN et du numéro de compte.

D.3.1.1 La Banque crédite les paiements encaissés sur le compte indiqué dans le virement à l'aide de l'IBAN ou du numéro de compte sans effectuer de rapprochement des autres indications avec le nom (ou la raison sociale) et l'adresse du titulaire du compte.

D.3.1.2 La Banque se réserve cependant le droit d'effectuer un rapprochement selon son appréciation et, en cas de non concordance, de procéder conformément au point D.3.2 (sous réserve du point D.3.1.3).

D.3.1.3 Si le rapprochement fait apparaître que des indications de moindre importance concernant les paiements encaissés font défaut ou sont erronées, la Banque est en droit, mais n'est pas tenue de procéder à la bonification du paiement encaissé dès lors qu'elle est en mesure de compléter les indications sans qu'il existe de doute.

D.3.2 Contrepassation du virement ou blocage d'un paiement encaissé

D.3.2.1 Si le rapprochement fait apparaître que des indications de moindre importance concernant les paiements encaissés font défaut ou sont erronées ou imprécises (par ex. absence d'IBAN ou de numéro de compte ou IBAN ou numéro de compte erroné, données manquantes concernant l'auteur du virement), ou si un rapprochement conformément au point D.3.1.2 concernant des paiements encaissés fait apparaître des contradictions, la Banque retourne le paiement. La Banque procède de la même façon si elle est empêchée de procéder à la bonification pour d'autres raisons (compte supprimé, prescriptions légales ou réglementaires telles que prescriptions relatives au blanchiment d'argent, ordonnances administratives, sanctions nationales ou internationales que la Banque est tenue de respecter, etc.) si tant est qu'elle n'est pas obligée de bloquer le paiement encaissé.

D.3.2.2 Dans les cas mentionnés au point D.3.2.1, la Banque peut effectuer des vérifications afin d'apprécier le contexte et demander des instructions de paiement corrigées ou complétées auprès de l'établissement financier du donneur d'ordre pour pouvoir décider de procéder à une bonification à un retour ou à un blocage du paiement. Le client ne peut faire valoir aucun droit à l'encontre de la Banque en raison des retards qui en découlent.

D.3.2.3 En cas de blocage ou de contrepassation du virement, la Banque est en droit de communiquer le motif de la non-exécution à toutes les parties participantes (y compris le donneur d'ordre). Il n'est pas exclu que des tiers tirent d'éventuelles conclusions quant à la relation bancaire du client.

D.3.3 Droit de la Banque de contrepasser une écriture de crédit

D.3.3.1 La Banque est en droit de débiter à tout moment le compte du client du montant crédité (y compris les intérêts courus depuis la bonification) ou d'en exiger la restitution d'une autre façon s'il s'avère que la Banque a imputé ce crédit à tort, notamment par erreur ou de manière erronée ou contrairement aux dispositions applicables.

D.3.3.2 En cas d'encaissement de paiements libellés en devises qui sont liés au paiement d'une couverture (c'est à dire l'achat de devises correspondantes par un autre établissement financier), la Banque se réserve le droit de ne procéder à la bonification qu'après avoir obtenu la confirmation de l'encaissement du paiement de couverture par la banque correspondante. Si la Banque procède à la bonification avant la réception de la confirmation, la bonification est effectuée sous réserve qu'à tout moment, la Banque débite à nouveau le compte du client du montant crédité (y compris les intérêts courus depuis la bonification) ou en demande la restitution d'une autre façon si elle ne reçoit pas le paiement de couverture de sa banque correspondante dans un délai de 3 jours ouvrables bancaires.

D.3.3.3 La Banque informe le client en cas de contrepassation d'une bonification.

D.4 Dispositions communes

D.4.1 Date de débit et de crédit

D.4.1.1 Si une date de débit ou de crédit tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié (bancaire), la Banque est en droit de procéder au débit ou à la bonification le jour ouvrable bancaire précédent ou suivant.

D.4.1.2 Le client prend acte que les bonifications pour le bénéficiaire peuvent être également retardées en raison des réglementations étrangères concernant les jours ouvrables bancaires et les jours fériés (bancaires) et d'autres dispositions de l'établissement financier du bénéficiaire applicables aux bonifications.

D.4.2 Risque de change

Les crédits et débits libellés en monnaies étrangères sont effectués en francs suisses, en appliquant le cours du jour où le montant a été crédité ou débité à la banque, sauf si le client a donné des instructions contraires en temps voulu ou s'il est titulaire d'un compte dans la monnaie correspondante. Si le client n'est titulaire que de comptes en monnaies étrangères, la Banque peut créditer ou débiter, selon le cas, les montants dans l'une de ces monnaies selon son appréciation.

D.4.3 Déclaration de débits et de bonifications
La déclaration de débits et de bonifications est mise à la disposition du client en règle générale dans un délai d'un mois au plus. Les accords particuliers conclus avec le client demeurent réservés.

D.4.4 Prix
D.4.4.1 La Banque est en droit d'appliquer un prix pour l'exécution des ordres de paiement aussi bien que pour le traitement des paiements encaissés, les prestations complémentaires liées à ceuxci (comme par ex. recherches, demandes de restitutions, reproduction de données ou tâches manuelles liées à des instructions spéciales du client) et pour les opérations de change. Le prix en question peut inclure des coûts qui sont facturés à la Banque par des établissements financiers participant à l'exécution d'un virement. En fonction du type d'ordre de paiement, l'établissement destinataire du paiement peut appliquer un prix. Le client reconnaît que l'établissement peut transférer tout ou partie du prix à la Banque, et renonce à toute demande de restitution.

D.4.4.2 Les prix figurent sur les barèmes séparés qui sont applicables, qui sont également publiés sur Internet et qui peuvent être obtenus à tout moment sur demande. La Banque se réserve le droit d'ajuster les barèmes de prix à tout moment, notamment aux évolutions des conditions de marché ou pour d'autres raisons matérielles. Les modifications sont apportées de bonne foi et communiquées au préalable au client de façon appropriée.

D.4.4.3 La Banque est en droit d'appliquer les augmentations de prix directement sur le compte du client.

D.4.4.4 Concernant l'encaissement de paiements, la Banque est en droit de déduire du montant à créditer les augmentations de prix applicables avant la bonification.

D.4.5 Empêchement des abus
La Banque vérifie avec la diligence d'usage les ordres de paiement qu'elle réceptionne. Le client est tenu, pour sa part, de conserver avec soin les documents relatifs aux paiements (reçus, ordres de paiement, caractéristiques d'identification et de légitimation, etc.) pour empêcher que des personnes non autorisées ne puissent y avoir accès. Le client doit prendre toutes les mesures de précaution nécessaires pour éviter les abus et les fraudes.

Annexe

Information visant à éviter les avoirs en déshérence ou pour lesquels la Banque ne possède pas de contacts

1. Disposition générale
Il arrive régulièrement que le contact avec des clients de la Banque s'interrompe et que les avoirs déposés à la Banque deviennent alors des avoirs en déshérence ou pour lesquels la Banque ne dispose pas de contacts. Cela peut conduire à des problèmes et à des situations indésirables pour toutes les parties concernées, en particulier si, du côté du client et de ses héritiers, ces avoirs finissent par sombrer dans l'oubli.
Pour empêcher cela, l'Association suisse des banquiers, en collaboration avec les banques suisses, a notamment élaboré les lignes directrices et les mesures suivantes.

2. Comment éviter les avoirs en déshérence et pour lesquels la Banque ne possède pas de contacts
2.1 Changements d'adresses et de noms
Les clients sont priés d'informer la Banque sans délai s'ils changent de lieu de résidence ou si l'adresse utilisée par la Banque n'est plus exacte et doit être modifiée, par ex. à la suite d'un changement de nom.

2.2 Instructions spéciales
La Banque demande à être informée par le client si celuici part en voyage pour une période relativement longue afin de savoir si les correspondances de la Banque doivent être envoyées, par ex. à l'adresse d'un tiers ou si le courrier du client doit être conservé «en banque restante» pendant cette période.

2.3 Attribution de procuration
De manière générale, il est recommandé de désigner une personne autorisée pouvant être contactée par la Banque en cas d'absence de contact ou de déshérence.

2.4 Information de personnes de confiance/dispositions testamentaires
Un autre moyen d'éviter l'absence de contact ou la déshérence consiste à faire en sorte que le client informe une personne de confiance de sa relation avec la Banque. Toute-fois, la Banque ne peut communiquer de renseignements à cette personne de confiance que si le client lui a donné procuration par écrit. Ensuite, les clients ont la possibilité de mentionner les valeurs déposées en désignant la banque correspondante, par ex. dans une disposition testamentaire.

3. Mesures envisageables par les banques en cas d'absence de contact ou de déshérence
L'Association suisse des banquiers a notamment défini à l'intention des banques suisses, sous la forme de lignes directrices, les mesures suivantes à appliquer en cas d'absence de contact et de déshérence:

3.1 Mesures immédiates
Dès que la Banque constate que ses courriers adressés à un client par la poste ne sont plus distribués à cause d'un changement d'adresse, elle doit essayer de trouver la nouvelle adresse avec la diligence requise. Elle peut aussi mandater des tiers pour effectuer des recherches. Ces tiers sont bien sûr soumis au secret professionnel comme les employés de la Banque euxmêmes. Ainsi le secret bancaire est respecté. De même, la Banque suivra les instructions spéciales ou divergentes données par les clients conformément aux lignes directrices et à la législation en vigueur.

3.2 Autres mesures

Si les recherches engagées par la Banque sont infructueuses ou s'il n'est pas possible de prendre contact avec un client pour d'autres raisons, les banques suisses sont tenues, dans le cadre des lignes directrices édictées par l'Association suisse des banquiers:

- d'enregistrer en interne les valeurs patrimoniales de ces clients au niveau d'un service central,
- de procéder à un marquage spécifique de ces valeurs afin de pouvoir les signaler à la Centrale de recherche. Les responsables de ce service équipé des dispositifs de sécurité les plus modernes sont également soumis au secret professionnel, prescrit par la législation bancaire, tout comme les employés de la Banque (secret bancaire).

4. Maintien des droits

Les droits des clients sont préservés même en cas d'absence de contact ou de déshérence. La Banque ne s'écarte des dispositions contractuelles que dans l'intérêt présumé du client. Ainsi, il est possible de transférer un compte courant et des avoirs similaires dans des placements ayant un profil de risque conservateur, tels que comptes d'épargne, obligations de caisse ou parts de fonds de placement. Le maintien de l'épargne s'effectue aux conditions applicables de la Banque. Il en va de même pour les ordres de gestion dans la mesure où l'objectif de placement défini n'est pas contraire aux intérêts évidents du client.

5. Coûts

Les frais et les coûts habituellement prélevés par la Banque sont applicables même en cas d'absence de contact ou de déshérence. La Banque peut en outre imputer au client les coûts qu'elle engage pour les recherches effectuées ainsi que le traitement particulier et la surveillance des valeurs en déshérence ou pour lesquels la Banque ne possède pas de contacts. La Banque définira l'étendue des recherches à effectuer selon le principe de la proportionnalité, en particulier en fonction des valeurs concernées.

Informations relatives à l'enregistrement des conversations téléphoniques

La Banque peut enregistrer des conversations téléphoniques à des fins de preuve ou dans le cadre de l'assurance qualité conformément au point A.4 de ses Conditions générales. Sont notamment enregistrées de manière générale, également en raison de dispositions réglementaires, les conversations téléphoniques avec le centre de conseil, la hotline pour le blocage des cartes, la trading Line, le négoce, la gestion de fortune (asset management) et les collaborateurs du Private Banking et du centre de compétence des produits structurés. En raison de la présente disposition ou du fait de ses conversations téléphoniques avec la Banque, le client accepte l'enregistrement des conversations téléphoniques.

Garantie des dépôts

La garantie des dépôts est organisée par l'association esisuisse et protège les avoirs détenus sur les comptes des clients privés et professionnels en cas de faillite d'une banque ou d'une maison de titres. La Luzerner Kantonalbank AG est membre de l'association esisuisse. La garantie est réglementée par la loi et limitée à un montant maximal de CHF 100 000 par client et par établissement. Les comptes multiples sont comptabilisés conjointement. esisuisse garantit la couverture des avoirs protégés dans le cadre de l'autorégulation des banques et des maisons de titres suisses. Les avoirs détenus auprès de la Luzerner Kantonalbank AG sont protégés par la garantie des dépôts dans la mesure légale. De plus amples informations sont disponibles sur www.esisuisse.ch.

La Luzerner Kantonalbank AG est une société par actions conformément à l'article 620 ss. du Code des obligations (CO), qui a son siège à Lucerne et est une banque universelle qui effectue des opérations de banque usuelles conformément aux principes bancaires reconnus. Elle est soumise à la Loi sur les banques (LB) et est surveillée par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).