



Dispositions générales pour les services de paiement

Edition 2/2019



1 Dispositions communes

Les présentes «Dispositions générales pour les services de paiement» s'appliquent à l'exécution de transactions par le biais d'un compte de paiement auprès de la LGT Bank SA (ci-après nommée «Banque»).

Les dispositions aux points 1.1 à 1.12 s'appliquent d'une manière générale à la fourniture de prestations de services de paiement. Le chapitre 2 s'applique à la fourniture de prestations de services de paiement nationaux et transfrontaliers, c'est-à-dire aux opérations de paiement en provenance ou à destination de pays de l'Espace économique européen (EEE) en euros ou dans la devise d'un pays membre de l'EEE à l'extérieur de la zone euro (également en francs suisses), lorsque le prestataire de services de paiement du payeur et celui du bénéficiaire sont tous deux situés dans l'EEE ou lorsque l'unique prestataire de services de paiement intervenant dans l'opération de paiement est situé dans l'EEE.

Le chapitre 2, à l'exception des points 2.2 et 2.5, s'applique aux opérations de paiement dans une devise qui n'est pas la devise d'un Etat membre de l'EEE, lorsque le prestataire de services de paiement du payeur et celui du bénéficiaire sont tous deux situés dans l'EEE ou lorsque l'unique prestataire de services de paiement intervenant dans l'opération de paiement est situé dans l'EEE, pour ce qui concerne les parties de l'opération de paiement qui sont effectuées dans l'EEE.

Le chapitre 2, à l'exception des points 2.2, 2.4, paragraphes 1, 2.5, 2.6.7, 2.6.9, 2.6.10 et 2.8, s'applique également aux opérations de paiement dans toutes les devises lorsqu'un seul des prestataires de services de paiement est situé dans l'EEE, pour ce qui concerne les parties de l'opération de paiement qui sont effectuées dans l'EEE.

Les présentes dispositions constituent pour les consommateurs un contrat-cadre au sens de la loi liechtensteinoise relative aux services de paiement (ci-après nommée «Loi relative aux Services de Paiement»). Les points suivants ne s'appliquent qu'aux consommateurs au sens de la Loi relative aux Services de Paiement (LSP): 1.9, 1.10, 2.6.4, 2.6.6, 2.6.7, 2.6.9, 2.6.10 ainsi que 2.8.

Les obligations d'information prévues dans les articles 48 à 66 de la LSP ne s'appliquent pas aux utilisateurs de services de paiement qui ne sont pas des consommateurs.

Les présentes «Dispositions générales pour les services de paiement» complètent les «conditions générales de vente» (CGV) de la Banque et font partie intégrante de ces dernières. En cas d'éventuelles contradictions entre les «Dispositions générales pour les services de paiement» et les CGV de la Banque, les premières prévalent.

1.1 Informations sur la Banque et sur les autorités de surveillance

Le siège de LGT Bank SA se situe à l'adresse suivante:

Herrengasse 12, FL-9490 Vaduz

Elle est en outre joignable par le biais de l'adresse e-mail info@lgt.com.

Les demandes concernant des transactions concrètes ou des données pertinentes du point de vue du secret bancaire ne peuvent pas être traitées par le biais de ce canal.

Elle est une banque inscrite sous le statut juridique d'une société anonyme dans le registre public de la Principauté du Liechtenstein (numéro de registre public: FL-0001.122.356-7). Pour son activité en tant que banque, elle a reçu une autorisation de l'autorité liechtensteinoise de surveillance des marchés financiers (FMA), Landstrasse 109, case postale 279, FL-9490 Vaduz, et est soumise à sa surveillance.

1.2 Définitions

Les termes suivants s'appliquent au sens des dispositions contractuelles suivantes:

1.2.1 Consommateur

Une personne physique qui, dans le cadre des contrats de services de paiement régis dans la Loi relative aux Services de Paiement, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle;

1.2.2 Identifiant unique

Une combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles indiquée à un utilisateur de services de paiement par le prestataire de services de paiement, que l'utilisateur de services de paiement doit fournir pour permettre l'identification certaine d'un autre utilisateur de services de paiement et/ou de son compte de paiement pour une opération de paiement (par exemple IBAN/International Bank Account Number);

1.2.3 Prestataires de services d'information sur les comptes

Une personne physique ou morale qui fournit des services d'information sur les comptes à titre professionnel et qui gère à cet effet un service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par l'utilisateur de services de paiement soit auprès d'un autre prestataire de services de paiement, soit auprès de plus d'un prestataire de services de paiement;

1.2.4 Contrat-cadre

Un contrat de services de paiement qui régit l'exécution future d'opérations de paiement particulières et successives et qui peut énoncer les obligations et les conditions liées à l'ouverture d'un compte de paiement;

1.2.5 Ordre groupé

Regroupement de plusieurs ordres de paiement sur un formulaire ou un fichier de données;

1.2.6 Payeur

Une personne physique ou morale qui est titulaire d'un compte de paiement et autorise un ordre de paiement à partir de ce compte de paiement, ou, en l'absence de compte de paiement, une personne physique ou morale qui donne un ordre de paiement;

1.2.7 Ordre de paiement

Toute instruction d'un payeur ou d'un bénéficiaire à son prestataire de services de paiement demandant l'exécution d'une opération de paiement;

1.2.8 Prestataire de services d'initiation de paiement

Un prestataire de services de paiement initiant un ordre de paiement à la demande de l'utilisateur de services de paiement concernant un compte de paiement détenu auprès d'un autre prestataire de services de paiement;

1.2.9 Bénéficiaire

Une personne physique ou morale qui est le destinataire prévu de fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement.

1.2.10 Services de paiement

Services fournis à titre professionnel pour l'exécution entre autres de prélèvements, de virements et d'opérations de paiement à l'aide d'une carte de paiement ainsi que services permettant des opérations de dépôt et de retrait;

1.2.11 Utilisateur de services de paiement

Une personne physique ou morale qui utilise un service de paiement en qualité de payeur et/ou de bénéficiaire;

1.2.12 Prestataire de services de paiement

La Banque (par exemple la Poste, établissement financier électronique, établissement de paiement, etc.) du payeur ou du bénéficiaire;

1.2.13 Instrument de paiement

Tout dispositif personnalisé et/ou ensemble de procédures convenu entre l'utilisateur de services de paiement et le prestataire de services de paiement et utilisé pour initier un ordre de paiement.

1.3 Principales caractéristiques des services de paiement

Pour la description des principales caractéristiques des services de paiement, nous renvoyons à la brochure «Services et tarifs supplémentaires – comptes et services de paiement» de la Banque.

1.4 Exécution et refus généraux d'ordres

1.4.1 Exécution d'ordres

Les ordres de paiement sont traités par la Banque avec la diligence requise. Si la Banque a besoin d'informations ou d'instructions supplémentaires pour l'exécution d'un ordre du client titulaire et si elle ne peut pas obtenir ces dernières du client titulaire en temps utile, que ce soit parce que le client titulaire ne souhaite pas être contacté par la Banque ou qu'il n'est pas joignable, la Banque se réserve le droit en cas de doute de ne pas exécuter l'ordre pour la protection du client titulaire. L'utilisateur de services de paiement est tenu de transmettre en temps utile les ordres liés à une date d'exécution définie.

1.4.2 Informations nécessaires à une exécution correcte

Pour pouvoir exécuter correctement un ordre de paiement, la Banque a besoin en particulier des informations suivantes de la part de l'utilisateur de services de paiement:

- Nom et prénom ou entreprise et adresse du domicile/du siège du bénéficiaire ou du payeur dans le cas d'ordres de prélèvements
- Identifiant unique (IBAN – International Bank Account Number)
- Informations sur le prestataire de services de paiement du bénéficiaire (nom de la banque, BIC: Bank Identifier Code et si possible succursale) ou du payeur dans le cas des ordres de prélèvement
- Date de l'exécution
- Opération de paiement isolée ou paiement périodique
- Devise et montant
- Date et signature pour les ordres de paiement écrits. Pour les ordres de paiement électroniques (par exemple par le biais d'E-Banking), les différentes dispositions particulières en vigueur pour les prestations électroniques s'appliquent.

1.4.3 Refus ou exécution ultérieure d'ordres

La Banque n'est pas tenue d'exécuter les ordres pour lesquels il n'existe aucune couverture ou limite de crédit. S'il existe différents ordres de l'utilisateur de services de paiement, dont le montant total est supérieur à son solde disponible ou au crédit qui lui est accordé, la Banque peut déterminer, à sa seule discrétion et en considérant la date ou l'ordre de la réception, les ordres qui devront être exécutés entièrement ou partiellement. La Banque se réserve le droit d'exécuter ultérieurement l'ordre de paiement ou de le refuser, pour autant que les informations nécessaires ne soient pas correctes ou que d'autres raisons juridiques ou réglementaires s'opposent à une exécution. Le client titulaire est informé par la Banque sous une forme adéquate (écrite, orale ou par le biais de voies de communication électroniques) des raisons du refus, pour autant que cette mesure soit possible et qu'elle ne soit pas contraire à d'autres dispositions de droit et/ou ordonnances juridiques ou administratives.

La Banque est en droit, mais non tenue, d'exécuter un ordre de paiement malgré des informations manquantes ou erronées, pour autant que les informations puissent être complétées ou corrigées par la Banque sans aucun doute.

La Banque ne peut pas être tenue responsable de l'exécution tardive ou de la non-exécution d'ordres en lien avec l'accomplissement d'exigences légales, en particulier conformément à la loi sur l'obligation de diligence (Sorgfaltspflichtgesetz, SPG). La réception de montants inhabituels donne le droit à la Banque, après clarification des circonstances détaillées et à sa propre discrétion, de décider si les montants doivent être crédités sur le compte de paiement ou si un renvoi doit être effectué. Par ailleurs, la Banque se réserve le droit de renvoyer même les valeurs patrimoniales déjà créditées au prestataire des services de paiement du payeur dans le cas où elle n'a pas été suffisamment informée en temps utile du contexte et de la provenance des valeurs patrimoniales. Enfin, la Banque n'est pas tenue d'exécuter les ordres initiés en utilisant des outils informatiques, pour autant qu'aucun accord particulier n'ait été conclu à ce sujet.

La Banque peut facturer au client titulaire les frais découlant de l'information concernant les ordres de paiement refusés, pour autant que le refus soit justifié objectivement.

1.5 Ordre groupé

Pour un ordre groupé, toutes les conditions nécessaires à l'exécution de chacun des ordres de paiement doivent être remplies. Dans le cas contraire, l'ensemble de l'ordre groupé peut être renvoyé par la Banque sans avoir été traité.

1.6 Etablissement, réception et révocation des ordres de paiement

Une opération de paiement n'est considérée comme autorisée que si le client titulaire a approuvé l'opération de paiement avant ou, le cas échéant, après l'exécution en accord avec la Banque. Le client titulaire établit les ordres de paiement généralement par écrit. L'ordre est considéré comme autorisé par la signature valable. Des dispositions particulières s'appliquent pour l'utilisation de moyens de communication électroniques et autres (E-Banking, téléphone, e-mail). L'opération de paiement est également considérée comme autorisée par une approbation du client titulaire conformément à ces dispositions particulières.

L'utilisateur de services de paiement peut révoquer l'ordre de paiement jusqu'au moment de la réception auprès de la Banque, sous réserve des paragraphes suivants.

Le moment lors duquel l'ordre de paiement est pris en charge par la Banque est considéré comme le moment de la réception de l'ordre de paiement. Le compte du client titulaire ne peut pas être débité avant la réception de l'ordre de paiement. Si le moment de la réception ne tombe pas lors d'un jour ouvrable de la Banque, l'ordre est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Les heures limites de réception des ordres peuvent être consultées dans la brochure «Services et tarifs supplémentaires – comptes et services de paiement» de la Banque. Si la livraison d'un ordre de paiement par le client titulaire a lieu après les heures limites de réception des ordres, le paiement peut généralement être exécuté le jour ouvrable suivant. La Banque se réserve toutefois le droit d'exécuter immédiatement également les ordres arrivés après les heures limites de réception. Si le payeur souhaite que l'exécution de l'ordre soit effectuée à un moment ultérieur, ce dernier est considéré comme le moment de la réception. Dans ce cas, le payeur peut révoquer l'ordre au plus tard jusqu'à la fin du jour ouvrable précédant le moment convenu.

Si l'opération de paiement est initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement ou par le bénéficiaire ou par son intermédiaire, le payeur ne peut plus révoquer l'ordre de paiement après avoir donné son consentement à ce que le prestataire de services d'initiation de paiement initie l'opération de paiement ou après avoir donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement en faveur du bénéficiaire.

Toutefois, en cas de prélèvement et sans préjudice du droit au remboursement, le payeur peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

La Banque peut facturer au payeur les frais de révocation d'un ordre de paiement.

1.7 Frais pour les paiements

Des frais peuvent être débités pour les services de paiement. Ces frais peuvent être consultés dans la brochure «Services et tarifs supplémentaires – comptes et services de paiement» de la Banque.

Des frais supplémentaires demeurent en outre réservés conformément aux présentes «Dispositions générales pour les services de paiement».

La Banque peut facturer des frais pour l'accomplissement des autres obligations accessoires. Ces frais s'orientent sur les coûts réels.

1.8 Conversion monétaire

Le paiement est effectué dans la devise souhaitée par le client titulaire.

Le crédit et le débit des montants en devises étrangères sont exécutés en francs suisses au taux de change du jour lors duquel le montant correspondant est comptabilisé auprès de la Banque. Les instructions particulières du client titulaire ou l'existence d'un compte dans la devise étrangère correspondante demeurent réservées.

Si le client titulaire ne possède que des comptes dans des devises étrangères, la Banque peut créditer ou débiter le montant dans l'une de ces devises.

Le taux de change est déterminé sur la base du taux interbancaire au moment de la comptabilisation et de la commission selon le modèle de commissions convenu avec le client titulaire. Le taux interbancaire est calculé automatiquement à l'aide des données de marché d'un fournisseur de données externe jusqu'à une valeur seuil définie par la Banque. Pour les transactions supérieures à cette valeur seuil, le département de négociation de la Banque procède à une distribution manuelle en tenant compte des conditions actuelles du marché.

1.9 Obligations d'information

1.9.1 Obligations générales d'information

La Banque met gratuitement à la disposition du client titulaire à tout moment sur papier ou un autre support de données durable les présentes «Dispositions générales pour les services de paiement» ainsi que les informations qu'elles contiennent. Des frais peuvent être demandés pour les informations complémentaires souhaitées par le client titulaire, pour leur mise à disposition plus fréquente ou pour leur transmission par le biais d'autres moyens de communication que ceux prévus.

1.9.2 Informations au payeur dans le cas des opérations de paiement

La Banque communiquera ou mettra gratuitement, une fois par mois et de la manière convenue, à la disposition du payeur, qui correspond à un consommateur, les informations concernant les opérations de paiement particulières (référence, montant, devise, frais, date de valeur), pour autant qu'elle ne soit pas informée immédiatement après l'exécution de la transaction en question (par exemple relevé de compte ou justificatif détaillé).

1.9.3 Informations au bénéficiaire dans le cas des opérations de paiement

La Banque communiquera ou mettra, une fois par mois et de la manière convenue, à la disposition du bénéficiaire, qui correspond à un consommateur, les informations concernant les opérations de paiement particulières (référence, montant, devise, frais, date de valeur), pour autant qu'elle ne soit pas informée immédiatement après l'exécution de la transaction en question (par exemple relevé de compte ou justificatif détaillé).

1.10 Modifications et résiliation des dispositions pour les services de paiement

1.10.1 Modifications du contrat-cadre

La Banque se réserve le droit à tout moment de procéder à des modifications du contrat-cadre. Les modifications du contrat-cadre sont proposées par écrit au plus tard deux mois avant le moment prévu de leur application. Le consentement pour la modification du contrat-cadre est considéré comme fourni lorsque le client titulaire n'a pas communiqué son refus avant le moment proposé de l'entrée en vigueur des conditions modifiées. Dans ce cas, le client titulaire a le droit de résilier gratuitement et sans préavis le contrat-cadre avant le jour proposé de l'application des modifications.

Les taux d'intérêt et de change peuvent être modifiés par la Banque à tout moment et sans en informer le client titulaire. Ces derniers sont communiqués ou mis à disposition sous une forme adéquate.

1.10.2 Durée du contrat

Le présent contrat-cadre est conclu pour une durée indéterminée.

1.10.3 Délais et possibilités de résiliation

Le client titulaire peut résilier le contrat-cadre à tout moment sans préavis. Dans ce cas, les comptes de paiement correspondants doivent être soldés.

Le contrat-cadre peut être résilié gratuitement par le client titulaire après une période de six mois. Dans tous les autres cas, des frais appropriés et orientés sur les coûts peuvent être prélevés. La Banque peut résilier par écrit le contrat-cadre conclu pour une durée indéterminée sous réserve d'un préavis de deux mois. Dans ces circonstances particulières, la Banque peut résilier le contrat-cadre à tout moment.

Les frais payés à l'avance sont remboursés par la Banque au prorata.

1.11 Langue et moyen de communication

La langue prépondérante pour la relation contractuelle correspond à celle utilisée dans la demande d'ouverture de compte ou la demande d'ouverture d'une relation bancaire. La Banque communiquera de manière générale par lettre avec le client titulaire. Les ordres et les communications par le biais d'autres voies de communication ne sont acceptés que sur la base d'un accord écrit séparé. Si un tel accord existe et que le client titulaire s'adresse à la Banque par le biais d'un de ces canaux de communication, la Banque se réserve également le droit de prendre contact avec le client titulaire de la même manière.

Les accords particuliers correspondants s'appliquent concernant les prestations électroniques.

1.12 Procédures de règlement des litiges

L'office de conciliation peut être sollicité conformément à la Loi relative aux Services de Paiement pour le règlement extrajudiciaire des litiges entre la Banque et l'utilisateur de services de paiement. En cas de litige, elle communique de manière adéquate entre les parties et tente de parvenir à un accord entre ces dernières.

2 Paiement dans le pays et à l'intérieur de l'EEE

2.1 Limitation de l'utilisation des instruments de paiement et de l'accès des prestataires de services de paiement aux comptes de paiement

Pour certains instruments de paiement, des limites de dépenses et des conditions pour le blocage peuvent être définies conformément aux accords séparés.

La Banque se réserve le droit de bloquer un instrument de paiement pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de l'instrument de paiement, à une présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement ou, s'il s'agit d'un instrument de paiement doté d'une ligne de crédit, au risque sensiblement accru que le client titulaire soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans ces cas, la Banque informe le client titulaire de la manière adéquate (écrite, orale ou par le biais des voies de communication électroniques) du blocage de l'instrument de paiement et des raisons de ce blocage, si possible avant que l'instrument de paiement ne soit bloqué et au plus tard immédiatement après, à moins que le fait de fournir cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées ou soit interdit en vertu d'une autre droit applicable. La Banque débloque l'instrument de paiement ou remplace celui-ci par un nouvel instrument de paiement dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

La Banque peut refuser à un prestataire de services d'information sur les comptes ou à un prestataire de services d'initiation de paiement l'accès à un compte de paiement pour des raisons objectivement motivées et documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au compte de paiement de la part dudit prestataire de services d'information sur les comptes ou dudit prestataire de services d'initiation de paiement, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement. Dans ces cas, le client titulaire est informé de la manière adéquate (écrite, orale ou par le biais des voies de communication électroniques) du refus d'accès au compte de paiement et des raisons de ce refus. Cette information est, si possible, donnée au payeur avant que l'accès ne soit refusé et au plus tard immédiatement après ce refus, à moins que le fait de fournir cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées ou soit interdit en vertu d'un autre droit applicable.

La Banque permet l'accès au compte de paiement dès lors que les raisons justifiant le refus n'existent plus.

2.2 Délai d'exécution et date de valeur

Pour les opérations de paiement en euros et en francs suisses au sein du Liechtenstein ainsi que les opérations de paiement entraînant une conversion entre l'euro et la devise d'un Etat membre n'appartenant pas à l'EEE, à condition que la conversion requise soit effectuée au Liechtenstein et que, en cas d'opérations de paiement transfrontalières, le transfert transfrontalier s'effectue en euros, le délai d'exécution maximale correspond à un jour ouvrable. Le délai d'exécution correspond à la période durant laquelle le montant est crédité au bénéficiaire. Pour les opérations de paiement initiées sur papier, les délais sont prolongés d'un jour ouvrable supplémentaire.

Un délai maximal de quatre jours ouvrables s'applique pour les autres paiements à l'intérieur de l'EEE.

La Banque communique au client titulaire à sa demande le délai maximal d'exécution pour une opération de paiement définie qu'il a initiée mais qui n'a pas encore été exécutée.

2.3 Date de valeur et disponibilité des fonds

La date de valeur d'un crédit sur le compte de paiement du bénéficiaire ne doit pas être postérieure à celle du jour ouvrable au cours duquel le montant de l'opération de paiement est crédité sur le compte du bénéficiaire.

La date de valeur d'un débit sur le compte de paiement du payeur ne doit pas être antérieure à celle du jour ouvrable au cours duquel le montant de l'opération de paiement est débité de ce compte de paiement.

2.4 Frais applicables

Dans le cas d'une opération de paiement à l'intérieur de l'EEE, le payeur et le bénéficiaire assument les frais prélevés par leur prestataire de services de paiement respectifs lorsque le prestataire de services de paiement du payeur et celui du bénéficiaire sont tous deux situés dans l'EEE ou lorsque l'unique prestataire de services de paiement intervenant dans l'opération de paiement est situé dans l'EEE.

La Banque communique au client titulaire à sa demande les frais applicables pour une opération de paiement définie qu'il a initiée mais qui n'a pas encore été exécutée.

2.5 Montants transférés et montants entrants

Dans le cas d'un montant entrant, la Banque peut prélever des frais sur le montant transféré avant de le créditer au bénéficiaire. Dans ce cas, le montant total de l'opération de paiement et les frais sont séparés dans l'information donnée au bénéficiaire.

2.6 Mesures de sécurité/responsabilité et remboursement

2.6.1 Obligations de l'utilisateur de services de paiement

L'utilisateur de services de paiement habilité à utiliser un instrument de paiement est tenu:

- a d'utiliser l'instrument de paiement correspondant conformément aux conditions régissant l'émission et l'utilisation de ce dernier et
- b d'informer sans tarder la Banque ou l'entité désignée par celle-ci de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de l'instrument de paiement conformément aux accords particuliers dès qu'il en a connaissance. Le client titulaire a la possibilité de faire une telle annonce gratuitement dans le cas de la perte, du vol ou du détournement de l'instrument de paiement. Seuls les coûts de remplacement directement imputables à l'instrument de paiement peuvent être facturés.

Dès qu'il reçoit un instrument de paiement, le client titulaire prend, en particulier, toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées contre l'accès non autorisé.

Si l'utilisateur de services de paiement n'est pas un consommateur, il est responsable sans limite de montant des pertes liées à la violation de ses devoirs de diligence, quel que soit le type de faute commise.

2.6.2 Notification en cas de fraude ou de risques de sécurité

La Banque informera le client titulaire sous une forme adéquate (écrite, orale ou par le biais de voies de communication électroniques) de l'éventuel blocage et de ses raisons dans le cas d'une fraude présumée ou réelle ou dans le cas de risques de sécurité, pour autant que cette mesure soit possible et qu'elle ne soit pas contraire à d'autres dispositions de droit et/ou ordonnances juridiques ou administratives.

2.6.3 Notification et correction des opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées

Le client titulaire doit informer par écrit sans tarder la Banque au moment où il a connaissance d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée donnant lieu à une réclamation, y compris au titre des points 2.6.7, 2.6.9 et 2.6.10. L'utilisateur de services de paiement fournit la notification sans tarder au moment où il a connaissance d'une telle opération de paiement, au plus tard dans un délai de 13 mois suivant la date de débit de son compte.

Pour les Clients titulaires qui ne sont pas des consommateurs, ce délai est de 30 jours suivant la date de débit.

2.6.4 Preuve de l'authentification et de l'exécution des opérations de paiement

Lorsqu'un client titulaire nie avoir autorisé une opération de paiement qui a été exécutée ou affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il incombe à la Banque de prouver que l'opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre du service fourni par la Banque.

Lorsqu'un client titulaire nie avoir autorisé une opération de paiement qui a été exécutée, il incombe à la Banque ou au prestataire de services d'initiation de paiement, dans le cas où l'opération de paiement a été initiée par le biais d'un prestataire de services d'initiation de paiement, de fournir les enregistrements sur l'utilisation d'un instrument de paiement et au besoin d'autres éléments permettant de prouver que le client titulaire a autorisé l'opération de paiement, a agi avec des intentions frauduleuses, ou n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou à plusieurs des obligations qui lui incombent en vertu du point 2.6.1.

2.6.5 Responsabilité de la Banque en cas d'opérations de paiement non autorisées

Si le client titulaire n'a pas autorisé une opération de paiement, la Banque rembourse sans attendre au client titulaire le montant de l'opération de paiement non autorisée, au plus tard jusqu'à la fin du jour ouvrable suivant. Ce délai court dès le moment où la Banque a pris connaissance de l'opération de paiement ou après en avoir été informée.

La Banque rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La Banque s'assure que la date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

Si l'opération de paiement est initiée par le biais d'un prestataire de services d'initiation de paiement, la Banque rembourse sans attendre au client titulaire le montant de l'opération de paiement non autorisée, au plus tard jusqu'à la fin du jour ouvrable suivant. La Banque rétablit au besoin le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

Aucune obligation de remboursement au sens du paragraphe 1 ne s'applique lorsque la Banque pouvait supposer de manière justifiée qu'il existait une fraude.

2.6.6 Responsabilité du client titulaire en cas d'opérations de paiement non autorisées

Par dérogation au point 2.6.5, le client titulaire peut être tenu de supporter, jusqu'à 50 francs suisses ou la contre-valeur en euro, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé ou au détournement d'un instrument de paiement.

Il n'existe aucune responsabilité de la part du client titulaire lorsque la perte, le vol ou le détournement d'un instrument de paiement ne pouvait être détecté par le client titulaire avant le paiement, sauf si le client titulaire a agi frauduleusement; ou la perte de l'instrument de paiement est due à des actes ou à une carence d'un salarié de la Banque, d'un agent de la Banque, d'une succursale de la Banque, ou d'un prestataire de services de paiement ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

Le client titulaire supporte toutes les pertes occasionnées par une opération de paiement non autorisée si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de la part du client titulaire ou du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, aux obligations qui lui incombent en vertu de l'article 2.6.1. Dans ce cas, le montant maximal visé au premier paragraphe ne s'applique pas.

Lorsque la Banque n'exige pas une authentification forte du client titulaire, le client titulaire ne supporte aucune perte financière éventuelle à moins qu'il ait agi frauduleusement. Lorsque le bénéficiaire ou son prestataire de services de paiement n'accepte pas une authentification forte du client titulaire, il doit rembourser le préjudice financier causé au prestataire de services de paiement du payeur.

Dans le cas de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée d'un instrument de paiement, le client titulaire ne doit supporter aucune conséquence financière négative s'il a informé immédiatement la Banque ou l'entité qu'elle a désignée. Ceci ne s'applique pas lorsque le client titulaire a agi frauduleusement.

Si la Banque ne met à disposition aucune procédure adéquate, conformément à l'article 78, paragraphe 1, lettres c et e de la LSP, pour permettre à l'utilisateur de services de paiement de procéder à une notification au sens de l'article 77, lettre c de la LSP, le client titulaire n'est pas responsable des conséquences financières découlant de l'utilisation de l'instrument de paiement. Ceci ne s'applique pas lorsque le client titulaire a agi frauduleusement.

2.6.7 Erreur lors de l'exécution d'un ordre de paiement initié par le client titulaire

Lorsqu'un ordre de paiement est directement initié par le client titulaire, la Banque est, sans préjudice des points 2.6.3, 2.6.11 paragraphe 4 et 2.7, responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du client titulaire, à moins que la banque puisse démontrer au payeur et, le cas échéant, à la banque du bénéficiaire que le montant de l'ordre de paiement est arrivé auprès de la banque du bénéficiaire en temps utile conformément au point 2.2. Dans ce cas, c'est la banque du bénéficiaire qui est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard de ce dernier.

Dans le cas d'une mauvaise exécution de la part de la Banque, la Banque rembourse immédiatement le montant de l'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée et, le cas échéant, rétablit le compte de paiement du client titulaire débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du client titulaire est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée pour laquelle l'ordre de paiement est initié par le client titulaire, la Banque s'efforce immédiatement, sur demande, quelle que soit la responsabilité représentée, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche au client titulaire. Aucun frais n'est imputé au client titulaire pour cela.

2.6.8 Erreur lors de l'exécution d'un ordre de paiement initié par le client titulaire par le biais d'un prestataire de services d'initiation de paiement

Lorsque l'opération de paiement est initiée par le client titulaire par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement, la Banque rembourse immédiatement le montant de l'opération de paiement non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

2.6.9 Erreur lors de l'exécution d'un ordre de paiement initié par le bénéficiaire

Lorsqu'un ordre de paiement est initié par ou par l'intermédiaire du bénéficiaire, la banque est responsable à l'égard du bénéficiaire, en principe sous réserve des points 2.6.3, 2.6.11 paragraphe 4 et 2.7:

- de la bonne transmission de l'ordre de paiement à la banque du payeur
- du traitement de l'opération de paiement conformément à ses obligations au sens du point 2.3

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée pour laquelle le prestataire de services de paiement du bénéficiaire n'est pas responsable au titre du paragraphe 1, c'est la Banque qui est responsable à l'égard du payeur. Dans ce cas, la Banque rembourse, le cas échéant, immédiatement le montant de l'opération de paiement non autorisée et, si nécessaire, rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du client titulaire est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité. Cette obligation ne s'applique que lorsque la Banque peut prouver que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement même si l'exécution de l'opération de paiement est simplement retardée.

La Banque est redevable à l'égard du client titulaire des frais dont il est responsable et des intérêts supportés par le client titulaire du fait de la non-exécution ou de la mauvaise exécution, y compris l'exécution tardive, d'une opération de paiement.

2.6.10 Mauvaise exécution d'une réception de paiement

La Banque veille à ce que le montant de l'opération de paiement soit à la disposition du client titulaire immédiatement après que ce montant a été crédité sur le compte de paiement de la Banque.

En cas de transmission tardive de l'ordre de paiement par le prestataire de services de paiement du payeur ou de traitement tardif par la Banque, la date de valeur attribuée au montant de l'opération sur le compte de paiement du client titulaire n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

En outre, la Banque est responsable à l'égard du bénéficiaire du traitement de l'opération de paiement conformément aux obligations qui lui incombent.

2.6.11 Identifiant unique erroné

Un ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique est réputé être correctement exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire indiqué par l'identifiant unique.

La Banque se réserve le droit, dans le cas de paiements entrants sur la base de dispositions légales ou à sa propre discrétion, de procéder à une comparaison de l'identifiant unique avec le nom et l'adresse du client titulaire et de renvoyer l'ordre de paiement en cas de non-concordance. Dans le cas d'un tel renvoi, la Banque est autorisée à informer le prestataire de services de paiement du payeur concernant la non-concordance.

La Banque se réserve également le droit de vérifier l'exhaustivité de l'identifiant unique dans le cas de paiements sortants sur la base de dispositions légales ou à sa propre discrétion et de renvoyer l'ordre de paiement dans le cas d'un identifiant unique incomplet.

Si l'identifiant unique indiqué par l'utilisateur de services de paiement est erroné, la Banque est responsable conformément aux points 2.6.7, 2.6.9 et 2.6.10 de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de l'opération de paiement. Si l'utilisateur de services de paiement fournit des informations en sus de celles prévues au point 1.4.2, la Banque n'est responsable que de l'exécution des opérations de paiement conformément à l'identifiant unique fourni par l'utilisateur de services de paiement.

2.6.12 Recouvrement de paiements avec identifiants uniques erronés

Si le client titulaire a envoyé par erreur l'ordre de paiement à un mauvais identifiant unique, la Banque s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds de l'opération de paiement. Au cas où il n'est pas possible de récupérer les fonds, la Banque fournit au client titulaire, sur demande écrite, toutes les informations dont elle dispose et qui présentent un intérêt pour le client titulaire afin que celui-ci puisse introduire un recours devant une juridiction pour récupérer les fonds. La Banque peut imputer des frais de recouvrement au client titulaire.

Si le client titulaire a initié un ordre de paiement avec un identifiant unique erroné, la Banque est responsable conformément aux points 2.6.7, 2.6.9 et 2.6.10 de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de l'opération de paiement.

2.6.13 Indemnisations financières complémentaires

D'autres droits peuvent découler de dispositions légales ou de dispositions contractuelles particulières.

2.7 Exclusion de la responsabilité

La responsabilité en lien avec l'autorisation et l'exécution d'opérations de paiement ne s'applique pas aux circonstances anormales et imprévisibles échappant au contrôle de la partie qui fait valoir ces circonstances, dont les suites auraient été inévitables malgré tous les efforts déployés, ni lorsque le prestataire de services de paiement est empêché d'accomplir ses obligations selon la Loi relative aux Services de Paiement en raison d'obligations juridiques particulières.

2.8 Remboursement d'opérations de paiement initiées par ou par l'intermédiaire du bénéficiaire

Le client titulaire a droit vis-à-vis de la Banque au remboursement de la totalité du montant d'une opération de paiement autorisée qui a été initiée par ou par l'intermédiaire du bénéficiaire et qui a déjà été exécutée, pour autant que:

- a le montant exact de l'opération de paiement n'était pas indiqué lors de l'autorisation et
- b le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le client titulaire pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat-cadre et des circonstances pertinentes dans ce cas.

A la demande de la Banque, le client titulaire doit prouver que ces conditions sont remplies. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du client titulaire est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

Dans le cas des prélèvements, le client titulaire a en outre un droit inconditionnel au remboursement. Dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, la Banque doit soit rembourser le montant total, soit justifier son refus de remboursement en indiquant les organismes que le client titulaire peut alors saisir conformément au point 1.12 s'il n'accepte pas les raisons données.

Lors de la vérification du profil des dépenses passées du client titulaire conformément au paragraphe 1, lettre b, les éventuelles contestations du client titulaire en lien avec une opération de change ne doivent pas être prises en considération lorsque la Banque a procédé à une opération de paiement avec le taux de change convenu avec le client titulaire conformément à l'article 56, paragraphe 1, lettre b, chiffre 3 LSP.

Le client titulaire n'a aucun droit au remboursement lorsqu'il a autorisé directement la Banque à exécuter l'opération de paiement et que la Banque ou le bénéficiaire a informé sous une forme convenue le client titulaire au moins quatre semaines avant l'échéance de la future opération de paiement.

Le client titulaire doit faire une demande de remboursement du total du montant d'une opération de paiement autorisée initiée par ou par l'intermédiaire du bénéficiaire dans un délai de huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités de son compte.

3 Validité

Les présentes «Dispositions générales pour les services de paiement» entrent en vigueur le 1^{er} octobre 2019 et remplacent les dispositions antérieures.