

## 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (CG) règlent la relation entre la cliente ou le client et PostFinance SA (PostFinance). Ensemble avec les conditions de participation fondamentales «Offre de prestations numériques», «Cartes physiques et virtuelles de PostFinance» et «Trafic des paiements», elles font partie intégrante du contrat dans leur version actualisée ([postfinance.ch/mentions-legales](https://postfinance.ch/mentions-legales)).

Certains produits ou prestations sont éventuellement régis par d'autres éléments contractuels, tels que des conditions de participation, règlements, conditions, manuels, descriptions de produits, factsheets, feuilles d'information et brochures. Ceux-ci s'appliquent également dans la version en vigueur. Les dispositions correspondantes constituent des conventions spéciales en plus de celles des présentes CG et des conditions de participation fondamentales et, en principe, priment sur ces dernières.

Les détails relatifs aux principes et modalités du traitement de données découlent de la «Déclaration générale de protection des données de PostFinance SA» ([postfinance.ch/dpd](https://postfinance.ch/dpd)). Cela concerne en particulier les finalités du traitement de données, les catégories de destinataires des données et les droits en matière de protection des données de la cliente ou du client.

Les produits et services de PostFinance s'adressent en principe à des personnes dont le domicile ou le siège et le lieu de séjour usuel se trouvent en Suisse.

## 2. Légitimation

PostFinance contrôle la légitimation de la cliente ou du client ou de sa représentante ou son représentant avec la diligence usuelle en affaires. Elle utilise des moyens techniques et organisationnels pour détecter et prévenir les abus.

Si PostFinance manque dans ce cadre à la diligence usuelle en affaires, elle assume les dommages directs en résultant.

La cliente ou le client doit conserver avec soin ses documents relatifs à la relation d'affaires avec PostFinance. La cliente ou le client est tenu/e de prendre toutes les mesures de précaution pour écarter le risque d'accès non autorisé ou d'abus, y compris à l'égard de pouvoirs de représentation. **Les opérations pour compte propre effectuées par ses représentant(e)s ne constituent pas un abus; celles-ci sont réputées expressément acceptées par la cliente ou le client.** Si la cliente ou le client constate des irrégularités, elle en informe sans tarder PostFinance.

La cliente ou le client est responsable des dommages dus à une violation de ces obligations de diligence. Si ni la cliente ou le client ni PostFinance n'a manqué à ses obligations de diligence, le dommage est à la charge de la partie dans la sphère d'influence de laquelle est survenue la cause de l'acte dommageable.

## 3. Relation d'affaires avec plusieurs personnes

Si plusieurs personnes entretiennent conjointement une relation d'affaires avec PostFinance, elles sont considérées ensemble comme une ou un partenaire contractuel ou une cliente ou un client. Les personnes participant à la relation d'affaires répondent solidairement envers PostFinance des engagements qui en résultent. Les paiements sur un compte tenu par plusieurs personnes peuvent être inscrits au crédit de ce compte même si l'expéditrice ou l'expéditeur souhaite verser le montant en faveur d'une seule personne.

## 4. Procurations

La cliente ou le client peut se faire représenter par des tiers vis-à-vis de PostFinance pour l'utilisation de certains produits et prestations. Les détails découlent des formulaires de procurations spécifiques. En cas de modification des informations figurant dans la procuration, en particulier en cas de modification des données personnelles des mandataires, PostFinance doit immédiatement être informée. PostFinance se réserve le droit de communiquer ces modifications à la cliente ou au client ou aux mandataires. La procuration revêt un caractère obligatoire jusqu'à sa révocation. En particulier, elle ne s'éteint pas en cas de décès, de déclaration d'absence, de perte de l'exercice des droits civils ou de faillite de la mandante ou du mandant ou de la/du mandataire.

## 5. Restriction dans l'exercice des droits civils

La cliente ou le client doit supporter le dommage lié à son incapacité ou à celle de sa représentante/son représentant d'exercer les droits civils, à

moins que PostFinance n'ait été informée au préalable et par écrit de la perte de l'exercice des droits civils ou de la faculté à effectuer en son propre nom et dans son intérêt des opérations bancaires.

## 6. Obligations d'informer

La cliente ou le client est tenu/e de communiquer sans délai de manière correcte et exhaustive à PostFinance toutes les informations personnelles de la cliente elle-même ou du client lui-même, ainsi que des tiers liés à la cliente ou au client, pertinentes pour la relation d'affaires et requises par la loi ou la réglementation (p. ex. ayants droit économiques, représentants/représentants, détentrices/détenteurs du contrôle, mandataires, etc.), ainsi que leur modification. Cela concerne en particulier les informations ou toute modification du nom, de l'adresse ou de l'adresse de correspondance, du domicile/siège, de la nationalité, du statut de U.S. Person, d'ayant droit économique, de représentante ou représentant et de la révocation de procurations, de droits d'accès et de droits de signature ainsi que de l'exercice des droits civils de la cliente ou du client même ou de sa représentante ou de son représentant.

La cliente ou le client est tenu/e de respecter son obligation d'informer par écrit, à moins que PostFinance n'accepte d'autres canaux de communication ou les a convenus avec la cliente ou le client (cf. à ce sujet chiffre 14 CG). La cliente ou le client fait le nécessaire pour que les tiers liés à elle/lui (p. ex. ayants droit économiques, représentantes/représentants, détentrices/détenteurs du contrôle, mandataires, etc.) acceptent la communication de leurs données à PostFinance et leur traitement ultérieur et aient été préalablement informés au moyen de la «Déclaration générale de protection des données de PostFinance SA» ([postfinance.ch/dpd](https://postfinance.ch/dpd)). Sur demande de PostFinance, la cliente ou le client fournit la preuve correspondante. PostFinance est également autorisée à se procurer ces informations ou à se les faire confirmer directement par les personnes participant à la relation d'affaires ou les tiers liés à la cliente ou au client, et donc de révéler la relation d'affaires à ces personnes, pour autant que PostFinance le juge nécessaire, en particulier pour le respect de prescriptions réglementaires.

La cliente ou le client est responsable du maintien du contact avec PostFinance. Si PostFinance ne dispose pas des informations de contact pertinentes pour la relation d'affaires, les dispositions concernant les avoirs sans contact et en déshérence s'appliquent. À cet égard, la cliente ou le client prend note du chiffre 16 b) CG. D'autres informations concernant les avoirs sans contact et en déshérence peuvent être consultées sur Internet à l'adresse [postfinance.ch/mentions-legales](https://postfinance.ch/mentions-legales).

La cliente ou le client est responsable des dommages imputables à une violation de ces obligations d'informer. Les communications de PostFinance sont considérées comme avenues lorsqu'elles ont été envoyées à la dernière adresse connue, publiées officiellement ou transmises au moyen de tout autre canal de communication convenu avec la cliente ou le client.

## 7. Jours ouvrables bancaires

Dans la relation d'affaires avec PostFinance, les samedis, dimanches et jours fériés légalement reconnus ne sont pas considérés comme des jours ouvrables.

## 8. Ordres et erreurs de comptabilisation

Lorsque la cliente ou le client lui transmet un ordre, PostFinance l'exécute, pourvu que les conditions soient remplies (p. ex. respect d'éventuels délais de préavis, légitimation, absence de signes d'abus, respect des prescriptions légales et réglementaires).

Au cas où, suite à l'inexécution, à l'exécution en retard ou imparfaite d'ordres, la cliente ou le client subit des dommages qui ne lui sont pas imputables, PostFinance répond en cas de faute légère seulement de la perte des intérêts. Les taux d'intérêt de PostFinance sont déterminants pour le calcul de la perte. La cliente ou le client est responsable des conséquences résultant notamment d'ordres libellés de manière imprécise, incomplète ou erronée.

La responsabilité de PostFinance est exclue en cas de force majeure, pour les dommages indirects ou pour les dommages consécutifs et pour un manque à gagner ou pour d'autres dommages qui n'ont pas été occasionnés par PostFinance par une négligence grave ou une faute intentionnelle. Toutes les limitations de responsabilité s'appliquent également dans le cas où PostFinance fait appel à des auxiliaires ou à des tiers pour l'exécution du contrat (cf. chiffre 17 CG). PostFinance exclut toute responsa-

bilité si la cliente ou le client ne respecte pas les obligations de diligence résultant des documents susmentionnés (notamment des conditions de participation) ou qui lui incombent de toute autre façon.

PostFinance s'efforce de mettre à disposition un accès si possible fonctionnel et ininterrompu aux produits et services proposés par PostFinance. Si la fourniture de prestations est entravée par des influences externes (p. ex. pannes de courant ou pénurie d'électricité, pandémies, épidémies, prestations techniques non conformes ou interruptions du réseau de télécommunications, d'Internet, de l'infrastructure informatique, attaques ransomware et réalisation générale de cyberattaques, ainsi que l'utilisation abusive des données par des tiers ou les restrictions de la disponibilité des données qui en résultent), PostFinance fournit ses prestations du mieux possible. Dans ce contexte, elle donne la priorité au service universel, dès lors où cela est techniquement possible et n'entraîne qu'une charge de travail raisonnable. La responsabilité de PostFinance pour de telles baisses de performance n'est engagée que si elle n'a pas fait preuve de la diligence usuelle dans les affaires.

### 9. Contestations

La cliente ou le client est tenu/e d'adresser les contestations relatives à la relation d'affaires sans tarder, au plus tard dans un délai fixé le cas échéant par PostFinance. Cela s'applique en particulier à l'exécution d'ordres et à la réception / non-réception de documents clients tels que des extraits de compte ou de dépôt. Lorsque les contestations de la cliente ou du client ne sont pas remises en temps utile, celle-ci peut être tenu/e de supporter les dommages y afférents. Si aucune contestation n'est envoyée pendant le délai fixé par PostFinance, les contenus (p. ex. extraits de compte et de dépôt) sont réputés approuvés.

### 10. Limite de découvert

Si PostFinance estime à son entière discrétion que les conditions sont remplies (p. ex. vérification de la solvabilité positive, crédits réguliers), elle peut octroyer une limite de découvert pendant un mois au maximum. En cas de dépassement de la limite en termes de temps et/ou de montant, PostFinance est en droit de bloquer le compte à tout moment et sans préavis, de suspendre la limite et d'engager d'autres démarches.

### 11. Monnaies étrangères

Les contreparties correspondant aux avoirs en monnaie étrangère sont placées, au nom de PostFinance mais aux frais et risques de la cliente ou du client, auprès des banques correspondantes situées dans la zone monétaire concernée ou en dehors de celle-ci. La cliente ou le client supporte proportionnellement les conséquences économiques et juridiques d'éventuelles mesures administratives touchant l'avoir de PostFinance dans le pays de la monnaie ou du placement.

En principe, les montants en monnaie étrangère sont crédités ou débités sur le compte indiqué par la donneuse d'ordre ou le donneur d'ordre du paiement, indépendamment de la monnaie utilisée. PostFinance peut créditer le paiement entrant en faveur de la cliente ou du client sur son compte en monnaie étrangère, dans la mesure où celui-ci est dans la monnaie indiquée.

La conversion d'une monnaie d'origine dans une autre monnaie a lieu au cours fixé et publié par PostFinance pour le mode de paiement choisi, au moment où PostFinance exécute la transaction. Les éventuels risques de change (p. ex. en cas de réinscription au crédit du compte suite au rejet de l'ordre/au retour du montant, de panne de système et/ou de suspension de la transaction en cas d'événements particuliers sur le marché) ainsi que les conséquences économiques et juridiques d'éventuelles mesures administratives (p. ex. interdictions de paiement ou de transfert) sont supportés par la cliente ou le client.

Si l'établissement financier destinataire d'un paiement vers l'étranger ne dispose pas de compte libellé dans la monnaie de l'ordre de paiement, PostFinance peut procéder à une conversion dans la monnaie locale de l'établissement en question.

### 12. Conditions

PostFinance fixe les prix (commissions, y compris les commissions sur avoirs, frais, etc.) et les taux d'intérêt (y compris d'éventuels taux d'intérêt négatifs) pour ses produits et prestations. Elle se réserve le droit de les adapter à tout moment en fonction de la situation sur le marché monétaire et financier, du renchérissement et de toute autre modification de prix. PostFinance peut débiter les prix, les intérêts, les taxes et les frais directement du compte. Les impôts et autres taxes supplémentaires ainsi que les éventuels frais de tiers sont à la charge de la cliente ou du client. PostFinance fixe le moment de l'inscription au crédit ou au débit (date de valeur) des intérêts et des prix ainsi que le moment à partir duquel ou

jusqu'auquel le calcul des intérêts est effectué. Les dépôts et les retraits en cours d'année sont pris en compte pro rata temporis pour le calcul des intérêts.

Les prix, les adaptations de prix et l'introduction de nouveaux prix sont annoncés à la cliente ou au client de façon appropriée et entrent en vigueur au moment indiqué. Les taux d'intérêt et leurs modifications sont publiés sur la page web de PostFinance et entrent en vigueur au moment indiqué sans communication particulière à la cliente ou au client.

En cas de contestation, la cliente ou le client est en droit de résilier le produit ou le service en question avec effet immédiat à compter de la communication. La résiliation doit alors intervenir dans le délai maximal d'un mois suivant la communication. Dans le cas d'une telle résiliation, la cliente ou le client ne doit subir aucun préjudice en matière de délais de résiliation ou de retrait.

### 13. Obligations légales, autres obligations et restrictions des services

PostFinance peut prendre des mesures pour le respect ou la mise en œuvre des dispositions légales ou réglementaires, des accords ou sanctions internationaux, des conventions entre PostFinance et des tiers, afin de garantir une relation d'affaires irréprochable ou pour assurer la compliance ou la sécurité internes. Cela vaut également en cas de conflits d'intérêts pouvant survenir entre différents partenaires contractuels et clientes ou clients de PostFinance, ainsi qu'en cas d'incertitudes concernant la légitimation. En particulier, dans ce genre de cas, PostFinance peut restreindre l'accès à des prestations et produits, limiter la mise à disposition sans donner de justification, annoncer l'existence de la relation d'affaires aux autorités compétentes ou y mettre fin, adapter les conditions, facturer des frais supplémentaires et/ou prendre d'autres mesures appropriées avec effet immédiat. En cas de décès, PostFinance peut bloquer les comptes de la cliente ou du client décédé. La cliente ou le client prend note que, dans ces cas, une responsabilité de PostFinance est exclue.

Sur demande, la cliente ou le client est tenu/e de communiquer à PostFinance tous les renseignements et de lui transmettre les documents justificatifs requis dont elle a besoin pour remplir ses obligations légales et réglementaires ou pour que la relation d'affaires soit irréprochable. La cliente ou le client répond seule du respect des dispositions légales et réglementaires applicables à sa personne (p. ex. l'obligation de déclarer et de payer les impôts). S'agissant du respect des prescriptions légales et réglementaires, PostFinance se réserve le droit de se procurer des informations pertinentes en lien avec la relation d'affaires auprès de tiers.

### 14. Communication avec la cliente ou le client

La cliente ou le client prend note que la communication avec elle peut s'effectuer par courrier, par téléphone, par des canaux électroniques (p. ex. canaux vidéo et audio, chat, e-mail, SMS) ou par des plateformes telles que e-finance etc. aux adresses et aux numéros de téléphone que la cliente ou le client utilise vis-à-vis de PostFinance, qu'elle lui a transmises, ou qui sont connues de cette dernière. PostFinance peut élargir ou restreindre les canaux de communication proposés et leurs applications. La cliente ou le client reconnaît que la communication sur des canaux électroniques comporte des risques accrus d'une violation du secret postal ou bancaire et/ou de la protection des données. Ainsi, la communication peut p. ex. être vue par des personnes non autorisées. PostFinance décline toute responsabilité pour d'éventuels dommages pouvant survenir dans ce contexte.

### 15. Traitement et analyse de données personnelles

La cliente ou le client reconnaît que PostFinance peut traiter des données personnelles selon la Déclaration générale de protection des données, en particulier dans les cas prévus au chiffre 16 CG. Il s'agit des données de la cliente ou du client ainsi que des tiers liés à la cliente ou au client, des données des propres sources et de sources accessibles au public, ainsi que de fournisseurs des données liés à PostFinance par contrat. **Cela permet aussi de créer et d'utiliser des profils, permettant notamment de tirer des conclusions quant aux comportements, préférences et besoins de la clientèle.**

L'analyse et les profils servent en particulier au respect d'obligations légales et réglementaires, à la protection de la cliente ou du client et de PostFinance contre des activités abusives ou délictueuses et à la détermination des intérêts de la cliente ou du client à l'égard de certains produits et services ainsi que de leur nouveau développement ou de leur perfectionnement. En outre, les analyses et les profils permettent de mettre à la disposition de la cliente ou du client des conseils et des offres sur mesure, ainsi que des informations sur les produits et services de PostFinance et

d'entreprises liées à PostFinance. Les analyses et profils sont aussi utiles à des fins d'étude de marché et de marketing, de fidélisation de la cliente ou du client, p. ex. programmes de fidélité ou concours, et d'amélioration continue des processus internes.

**La cliente ou le client peut s'opposer à tout moment à la création et à l'utilisation de profils par PostFinance à des fins marketing.**

D'autres principes et modalités du traitement des données découlent de la «Déclaration générale de protection des données de PostFinance SA» ([postfinance.ch/dpd](http://postfinance.ch/dpd)).

## 16. Confidentialité

PostFinance, ses organes, employés et mandataires sont soumis à des obligations de confidentialité en vertu de la protection des données, du secret bancaire et d'autres prescriptions concernant l'obligation de confidentialité.

**La cliente ou le client reconnaît que PostFinance, ses organes, ses employés et ses mandataires sont libérés de leurs obligations de confidentialité – même après la fin de la relation d'affaires avec la cliente ou le client dans ce contexte – dans les cas suivants:**

### a) Pour respecter des obligations légales et réglementaires, en particulier

- en cas de mise en œuvre d'exigences de gouvernance, de gestion des risques et de respect de prescriptions de compliance, p. ex. pour se procurer des informations sur la cliente ou le client auprès de tiers en Suisse et à l'étranger à des fins de KYC (Know Your Customer);
- en cas d'exécution d'obligations de déclaration vis-à-vis d'autorités suisses;
- pour des vérifications de la solvabilité et recherches de PostFinance auprès de centres d'informations de crédit et d'autorités.

### b) Pour l'exécution du contrat, de transactions et services, en particulier

- en cas de recherches en Suisse et à l'étranger pour éviter les avoirs en déshérence, p. ex. par la prise de contact de PostFinance avec des autorités, d'anciens tiers liés à la cliente ou au client (p. ex. ayants droit économiques, représentantes/représentants, détentrices/détenteurs du contrôle, mandataires, etc.) ou de personnes dont PostFinance sait qu'elles ont été en contact avec la cliente ou le client. Si les mesures de recherche de PostFinance restent infructueuses, les dispositions relatives aux avoirs sans contact et en déshérence trouvent application;
  - pour repérer et traiter des conflits d'intérêts susceptibles de survenir entre PostFinance et sa cliente ou son client dans l'exploitation quotidienne;
  - dans le cadre de l'exécution successorale en cas de décès de la cliente ou du client, dès lors que la cliente ou le client confère à ses héritières ou ses héritiers et aux tiers liés à elle/lui un droit contractuel à l'information;
  - en cas de recherches liées à des transactions sur un compte chez PostFinance ou auprès d'une banque tierce;
  - dans la mesure où cela est nécessaire pour l'exécution d'obligations contractuelles de PostFinance vis-à-vis de la cliente ou du client ou pour l'exécution de transactions et prestations nationales ou transfrontalières (p. ex. trafic des paiements, achat, dépôt et retrait, conservation et vente de titres ou valeurs en dépôt, commerce de devises étrangères et métaux précieux, transactions avec produits dérivés / OTC). Afin que PostFinance soit en mesure d'exécuter ces transactions ou prestations, la cliente ou le client reconnaît que PostFinance doit divulguer les données nécessaires à des tiers en Suisse et à l'étranger impliqués dans ces transactions et prestations, notamment banques, prestataires de paiement, bourses, broker, référentiels centraux, organes d'exécution et sous-dépositaires, émetteurs, autorités ou leurs représentantes/représentants. Il revient à PostFinance de déterminer quelles données doivent être considérées comme nécessaires ou appropriées à ces fins.
- Cela vaut en particulier aussi pour les paiements effectués au guichet.** La cliente ou le client est tenu/e de garantir que les tiers liés à elle/lui savent qu'il est possible que leurs données personnelles puissent ou doivent être divulguées à ces fins et ont donné leur consentement à cet effet. PostFinance décline toute responsabilité en résultant.

### c) Pour préserver les intérêts légitimes de PostFinance, de la cliente ou du client ou des tiers liés à la cliente ou au client (p. ex. ayants droit économiques, représentantes/représentants, détentrices/détenteurs du contrôle, mandataires, etc.), en particulier

- en cas de litiges, si la cliente ou le client et/ou d'autres parties impliquées dans la relation d'affaires resp. les valeurs patrimoniales, tels que

des ayants droit économiques, menacent d'introduire ou introduisent contre PostFinance (y compris en qualité de tiers) des démarches juridiques, plaintes ou autres communications auprès d'autorités en Suisse (y compris l'Ombudsman des banques suisses) ou à l'étranger ou pour garantir ou exécuter les prétentions de PostFinance en Suisse ou à l'étranger vis-à-vis de la cliente ou du client ou de tiers impliqués dans la relation d'affaires ainsi que la réalisation de sûretés de la cliente ou du client ou de tiers;

- en cas d'encaissement en Suisse ou à l'étranger de créances à l'encontre de la cliente ou du client en faveur de PostFinance ou d'autorités ayant un intérêt prépondérant;
- pour protéger PostFinance, la cliente ou le client et les tiers qui lui sont liés en cas de soupçon d'activités abusives ou frauduleuses ou en cas de panes de données et de cybercriminalité en Suisse et à l'étranger.
- en cas de risques de réputation, en particulier en cas de reproches exprimés par la cliente ou le client, par les tiers liés à elle/lui, par d'autres tiers à l'encontre de PostFinance ou exprimés par le grand public ou les médias, en Suisse ou à l'étranger.
- en cas de demande d'autorités étrangères pour honorer des obligations de renseigner ou de déclarer ou pour des raisons de compliance selon le droit étranger, en particulier dans le cadre de procédures d'entraide judiciaire.
- pour satisfaire les besoins marketing, notamment pour du marketing et du conseil personnalisé et individualisé à la cliente ou au client, pour des études de marché et pour le développement de produits, services et offres de PostFinance, pour autant que la cliente ou le client ne s'y oppose pas (cf. ci-dessous).

Dans les cas susmentionnés, le traitement peut porter sur des données de tiers liés à la cliente ou au client. La cliente ou le client informe les tiers de ces traitements et, sur demande de PostFinance, fournit la preuve que ces tiers y ont consenti.

**La cliente ou le client reconnaît que PostFinance, dans les cas susmentionnés, en particulier pour exécuter des contrats, des transactions et des services (chiffre 16 b) CG), peut aussi transférer des données de la cliente ou du client et de tiers liés à la cliente ou au client à des destinataires se trouvant à l'étranger.**

**La cliente ou le client reconnaît par ailleurs que la confidentialité n'est plus soumise au droit suisse en cas de traitement de données à l'étranger et sort de la sphère d'influence de PostFinance.**

PostFinance ne peut par exemple pas exclure un éventuel accès des autorités ou de tiers aux données de la cliente ou du client en cas de prestations transfrontalières, comme dans le cadre du trafic des paiements via SWIFT.

Dans certaines circonstances, pour des raisons légales ou réglementaires, PostFinance ne peut pas divulguer des informations de la cliente ou du client en lien avec des transactions et des prestations. La cliente ou le client prend note que, dans ces cas, toute responsabilité de PostFinance en résultant est exclue.

**D'autres principes et modalités du traitement des données, les détails relatifs à la transmission et au traitement de données clients ainsi qu'aux droits de la cliente ou du client découlent de la «Déclaration générale de protection des données de PostFinance SA» ([postfinance.ch/dpd](http://postfinance.ch/dpd)).**

## 17. Recours à des tiers / délocalisation de prestations et activités (externalisation) / sous-traitance

PostFinance est autorisée, en particulier aux fins exposées aux chiffres 15 et 16 CG, à recourir à des tiers, ainsi qu'aux sous-traitants de ceux-ci, en Suisse et à l'étranger. Dès lors que PostFinance recourt à des tiers ou à leurs sous-traitants ou externalise certains domaines d'activités, la cliente ou le client prend note que dans ce contexte, des données clients sont transmises ou qu'il est possible d'y accéder et qu'elles peuvent être traitées par ces tiers, y compris par leurs sous-traitants, en Suisse ou à l'étranger. PostFinance a l'obligation de sélectionner, d'instruire (notamment en ce qui concerne la confidentialité) et de contrôler avec soin les prestataires de services. PostFinance et ses prestataires externes sont tenus, légalement ou par contrat, de respecter les obligations de confidentialité correspondantes. L'accès aux données permettant de connaître l'identité de la cliente ou du client est protégé par des mesures techniques et organisationnelles appropriées.

## 18. Compensation, droit de gage et de rétention

PostFinance a, pour toutes ses créances existantes et futures provenant de la relation d'affaires avec la cliente ou le client, quelle que soit leur échéance ou la monnaie, un droit de compensation et un droit de gage

sur toutes les valeurs patrimoniales qu'elle conserve elle-même ou auprès de tiers pour le compte de la cliente ou du client. Pour les créances futures, PostFinance a le droit de retenir des valeurs patrimoniales correspondantes. Le droit de gage de PostFinance naît avec la créance. Dès que la cliente ou le client est en demeure pour sa prestation, PostFinance est en droit de réaliser les gages par voie de poursuite ou de gré à gré.

## 19. Durée et résiliation

### a) Dispositions générales

La relation d'affaires entre la cliente ou le client et PostFinance est conclue pour une durée indéterminée. La relation d'affaires ou certains produits ou prestations peuvent être résiliés à tout moment par écrit par les deux parties contractantes, sous réserve de la lettre b) ci-après et à défaut de conventions divergentes. Il peut être dérogé à l'exigence de la forme écrite dans des cas particuliers lorsque PostFinance autorise la résiliation par d'autres moyens de communication (p. ex. communication numérique).

En cas de résiliation de certains produits ou prestations ou de l'ensemble de la relation d'affaires, ou si PostFinance n'est plus en mesure de conserver des valeurs patrimoniales et des avoirs déposés pour des raisons légales, réglementaires, liées aux produits ou autres, la cliente ou le client est tenu/e de communiquer à PostFinance, sur demande, où ces valeurs patrimoniales et avoirs doivent être transférés. Si la cliente ou le client omet de communiquer ces informations même après l'octroi d'un délai supplémentaire et approprié fixé par PostFinance, PostFinance peut, aux frais de la cliente ou du client, liquider ces valeurs patrimoniales et avoirs, les déposer, les livrer physiquement ou faire parvenir à la cliente ou au client sous une forme appropriée le produit ainsi que les avoirs résiduels à sa dernière adresse connue.

### b) Dispositions particulières relatives au service universel

PostFinance peut exclure des clientes et clients de l'utilisation des prestations du trafic des paiements selon la législation postale (service universel) si des dispositions nationales ou internationales sont contraires à la fourniture des prestations ou que de graves dommages sur le plan juridique ou en termes de réputation risquent d'être occasionnés.

L'exclusion entière ou partielle d'une cliente ou d'un client des services susmentionnés est en particulier possible:

- si PostFinance ou son personnel devait, dans le cadre de l'exécution du mandat de service universel par rapport à la cliente ou le client concernée, aller à l'encontre de sanctions ou d'accords internationaux, de prescriptions légales, de dispositions réglementaires ou de décisions des autorités publiques;
- si l'utilisation de ses prestations par la cliente ou le client engendre des risques financiers considérables pour PostFinance;
- si la surveillance de la relation client en vue de remplir ses obligations de diligence engendrait des coûts disproportionnés pour PostFinance (p. ex. en raison d'une mauvaise coopération de la cliente ou le client);
- si la cliente ou le client refuse la collaboration nécessaire afin de remplir les obligations de diligence, ou que, sciemment, elle ne la facilite pas ou la rend impossible;
- si le comportement de la cliente ou du client devait se révéler abusif, déloyal, autrement illicite ou punissable, par exemple en cas de cybercriminalité, de non-déclaration de valeurs patrimoniales ou d'activité d'intermédiaire financier non autorisée;
- s'il existe des soupçons que des valeurs patrimoniales déposées proviennent d'un acte déloyal, illicite ou punissable;
- en cas de violence ou de menaces de sérieux préjudices vis-à-vis de PostFinance ou de son personnel;
- si un solde négatif n'a pas été compensé malgré plusieurs mises en demeure.

## 20. Modifications

PostFinance se réserve à tout moment le droit de modifier les produits et services proposés. Elle peut modifier à tout moment les présentes CG et les conditions de participation fondamentales, ainsi que les autres éléments contractuels, tels que les conditions de participation, règlements, conditions, manuels, descriptions de produits, factsheets, feuilles d'information et brochures, de même que la Déclaration générale de protection des données. Les modifications des CG et des conditions de participation fondamentales sont communiquées préalablement, de manière appropriée, avec indication de la date d'entrée en vigueur, et sont réputées acceptées si la cliente ou le client ne résilie pas le rapport contractuel dans un délai d'un mois. Les modifications des autres éléments contractuels sont publiées sur les pages web de PostFinance et

s'appliquent dès leur publication. Les versions actuellement en vigueur des CG et des conditions de participation sont également disponibles sur Internet ([postfinance.ch/mentions-legales](https://postfinance.ch/mentions-legales)).

## 21. Droit applicable et for

Dans les limites de la loi, tous les rapports juridiques entre la cliente ou le client et PostFinance sont soumis au droit matériel suisse. Sous réserve de dispositions légales impératives contraires, le for exclusif pour toute procédure est Berne. Sauf accord contraire, le lieu d'exécution est Berne. Pour les clientes et clients qui ne sont pas domiciliés en Suisse ou n'ont pas leur siège en Suisse, le lieu d'exécution est également le for de poursuite.

Avant d'actionner les tribunaux ordinaires, la cliente ou le client a la possibilité de porter le litige devant l'Ombudsman des banques suisses aux fins de conciliation en vue d'une procédure de médiation.

© PostFinance SA, version août 2024