

## 1. Champ d'application

Les présentes dispositions régissent la procédure de vérification des conditions à remplir pour une hypothèque PostFinance (*hypothèque en ligne*) effectuée au moyen de la plate-forme Internet de PostFinance (*plate-forme en ligne*) accessible sur [www.postfinance.ch](http://www.postfinance.ch) ainsi que l'analyse de crédit et l'analyse client qui s'en suivent. Pour ce qui est de l'octroi éventuel de l'hypothèque et de la nouvelle relation de compte, les documents client de PostFinance correspondants sont déterminants.

E-finance de PostFinance fait aussi partie intégrante de la *plate-forme en ligne*, lorsque le client passe par ce canal pour demander une hypothèque en ligne et effectue le contrôle rapide (chiffre 6) sans procéder à une nouvelle inscription ou à une nouvelle identification. Les présentes conditions d'utilisation s'appliquent par analogie à toute demande soumise par le canal décrit ci-dessus.

Le client doit accepter les présentes conditions d'utilisation au début du processus sur la *plate-forme en ligne*. Le terme de «client» désigne les personnes des deux sexes.

## 2. Accès, communication, risques

### 2.1 Accès personnel

Toutes les personnes remplissant les critères examinés dans le processus prévu ont accès à la *plate-forme en ligne*. Le client ne doit présenter aucun motif d'exclusion (chiffre 2.2) et doit satisfaire aux exigences fondamentales du contrôle rapide préalable (chiffre 6).

Le client déclare en outre être soumis à un ordre juridique autorisant la fourniture de prestations en ligne. Il est tenu de s'en assurer par lui-même.

### 2.2 Enregistrement, légitimité et vérification de l'identité

L'accès à la *plate-forme en ligne* requiert un enregistrement correct et une légitimation avec les moyens d'accès définis par PostFinance.

Toute personne prouvant sa légitimité vis-à-vis de PostFinance avec les moyens d'accès client est considérée comme habilitée à utiliser la *plate-forme en ligne*, en particulier pour demander la vérification et pour conclure une *hypothèque en ligne*.

Les moyens d'accès ne doivent pas être communiqués à des tiers et doivent être protégés contre toute utilisation abusive par des mesures appropriées. Les mots de passe doivent satisfaire aux exigences de PostFinance. Si le client a des raisons de penser que des tiers non autorisés ont pris connaissance d'un de ses mots de passe, il est tenu de le changer immédiatement.

Les nouveaux clients doivent prouver leur identité selon les standards habituels. PostFinance examine s'il existe des motifs d'exclusion usuels du secteur bancaire, y compris pour les clients existants.

### 2.3 Accès technique

Le client se procure lui-même (terminal final, fournisseur d'accès) et à ses propres coûts l'accès par Internet à la *plate-forme en ligne* de PostFinance.

PostFinance veille à ce que la *plate-forme en ligne* fonctionne, dans toute la mesure du possible, sans panne ni interruption, mais ne peut toutefois garantir un accès permanent. Elle est habilitée à bloquer ou à limiter l'accès en tout temps et sans avis préalable, notamment pour des raisons de sécurité, pour satisfaire à des exigences juridiques ou réglementaires, sur ordre d'une autorité ou pour des travaux de maintenance.

### 2.4 Risques, blocage

Le client assume les risques liés à l'accès à la *plate-forme en ligne* et à son utilisation. Il protège son accès contre toute utilisation abusive en appliquant les mesures qui s'imposent aux appareils et aux logiciels qu'il utilise.

L'accès par Internet est ouvert, non crypté et détectable par des tiers. Il est possible que des personnes non autorisées prennent connaissance de l'établissement de la connexion, consultent des données client et identifient une relation client. La confidentialité à cet égard n'est pas garantie.

Lors de l'accès par Internet, des données clients peuvent être transmises à PostFinance via des connexions à l'étranger. Le client y consent.

Toute action, communication ou consultation sur la *plate-forme en ligne* avec les moyens d'accès sera imputée au client enregistré. Sont concernés en particulier les données client introduites, les documents chargés et la demande d'examen des conditions de financement.

En cas de soupçon d'accès abusif à la *plate-forme en ligne*, le client avertit immédiatement PostFinance, notamment pour examiner l'opportunité de procéder à un blocage.

Le client prend connaissance du fait que PostFinance peut, de son propre chef, bloquer ou limiter l'accès (chiffre 2.3), et que des défaillances involontaires de la *plate-forme en ligne* peuvent en outre survenir, par exemple en cas de panne affectant le matériel ou le logiciel, d'interruption ou de surcharge du réseau, d'erreur de transmission, d'intervention de personnes non autorisées dans les installations et les réseaux de télécommunication ou d'engorgement délibéré de l'accès par des tiers. Le client reconnaît et accepte d'assumer ces risques.

## 2.5 Communication

Le contact avec le client s'établit en premier lieu par la *plate-forme en ligne*, sur laquelle le client saisit ses données et les informations relatives à l'*hypothèque en ligne* souhaitée de manière autonome et demande l'examen des conditions. Il peut charger certains documents; d'autres devront être envoyés à PostFinance par courrier postal. Aucune correspondance à ce sujet n'est échangée par e-mail. En cas de besoin, le client peut recevoir un soutien en appelant le numéro de téléphone indiqué. Il consent à recevoir des e-mails de confirmation non cryptés et non personnalisés sur l'état d'avancement de l'examen.

## 3. Protection des données

PostFinance garantit la confidentialité des données, informations et documents transmis par le client. Cette protection ne s'applique pas en dehors de la *plate-forme en ligne*.

Demeurent réservées les restrictions mentionnées dans les présentes conditions d'utilisation et sur la *plate-forme en ligne*, en particulier conformément aux chiffres 4 et 5.

## 4. Déclarations de consentement

Le client consent expressément à ce que:

- des renseignements relatifs à la demande d'hypothèque soient demandés à des tiers, p.ex. à des autorités, des compagnies d'assurance ou d'autres instances.
- le terrain grevé soit visité par PostFinance ou des tiers mandatés en vue de l'établissement d'un rapport de visite.

Demeurent réservées les autres déclarations sur la *plate-forme en ligne*.

## 5. Traitement des données

Le client consent à ce que les données soient traitées en Suisse et à l'étranger.

PostFinance traite les données et les informations que le client saisit sur la *plate-forme en ligne*, en vue d'une optimisation du processus et pour d'éventuels conseils techniques de suivi.

Le client accepte que ses données d'enregistrement soient conservées dans tous les cas, c'est-à-dire également en cas d'interruption du processus ou les *conditions de l'hypothèque en ligne* devaient ne pas être remplies, afin qu'il puisse ultérieurement utiliser la *plate-forme en ligne* ou s'inscrire à d'autres prestations électroniques de PostFinance avec le même login sans devoir à nouveau s'enregistrer.

Le client accepte qu'en cas de rejet de l'*hypothèque en ligne*, les données, informations et documents chargés soient conservés temporairement, jusqu'à la prochaine opération de suppression périodique réalisée par PostFinance. Jusque-là, PostFinance est en droit de contacter le client en cas d'interruption du processus.

PostFinance a le droit d'étudier le comportement du client au cours du processus (chiffre 7), anonymisé, au moyen d'outils d'analyse (p.ex. Webtrends).

## 6. Spécifications fondamentales pour les hypothèques en ligne (contrôle rapide)

PostFinance limite l'*hypothèque en ligne* aux cas de financement simples. Elle examine par conséquent de manière automatique, au début du processus (contrôle rapide), si le client remplit les conditions fondamentales requises.

## 7. Ni conseil ni recommandation

Le client agit sur la *plate-forme en ligne* de manière autonome, c'est-à-dire sans conseil ni recommandation de PostFinance. Pour un examen plus approfondi, il sera invité à livrer d'autres données et informations sur lui-même et sur le bien immobilier grevé ainsi que des documents relatifs au financement souhaité et des documents client munis de sa signature. PostFinance ne vérifie pas si le financement correspond au profil du client.

Le client déclare que les données et informations introduites sur la *plate-forme en ligne* sont conformes à la vérité, c'est-à-dire exactes, exhaustives et actuelles. Il déclare également conformes à la vérité les documents de financement et les documents client transmis. En cas de transmission de données contraires à la vérité par le client, PostFinance peut rejeter l'*hypothèque en ligne* ou suspendre avec effet rétroactif un financement déjà octroyé et faire valoir d'éventuelles créances relatives à ce financement vis-à-vis du client.

## 8. Conclusion en ligne conditionnelle et examen approfondi des conditions

Sur la *plate-forme en ligne*, PostFinance procède uniquement à un premier examen des conditions fondamentales requises pour une *hypothèque en ligne*. Si celles-ci sont respectées, PostFinance conclut l'*hypothèque* avec le client à **condition** que celui-ci soumette les documents client signés et la documentation de financement dans leur intégralité et dans le délai imparti, que les données fournies soient exactes, exhaustives et actuelles et qu'il remplisse effectivement les conditions pour le financement et l'acceptation en tant que client.

En réceptionnant les indications du client, la documentation et les documents client signés, PostFinance s'engage uniquement à **examiner librement les conditions mentionnées**, mais n'est pas tenue d'octroyer une *hypothèque en ligne*. Les indications et les documents transmis au client ne constituent pas non plus une offre et ne sont donc pas contraignants.

Ceci s'applique également au taux d'intérêt réservé communiqué au client dans le cadre du processus. Cette réserve est valable pour la durée indiquée, afin que le client puisse demander l'examen de l'*hypothèque en ligne* et envoyer la documentation requise et les documents signés dans les délais prévus dans le cadre du processus. Si le client observe ces délais et que PostFinance peut octroyer l'*hypothèque* souhaitée sans modification, le taux d'intérêt réservé s'applique. Dans tous les autres cas, la réserve devient caduque.

Après réception des données en ligne, de toute la documentation requise et de tous les documents client signés, PostFinance vérifie si les conditions de financement usuelles du secteur bancaire ainsi que les conditions pour l'acceptation en tant que client sont remplies. Elle vérifie notamment l'identité des nouveaux clients et l'absence de motif d'exclusion (chiffre 2.2). Les conditions de financement sont conformes aux directives internes et externes applicables à PostFinance.

Si PostFinance octroie l'*hypothèque* souhaitée, elle fait parvenir au client les documents client contresignés et une confirmation de produit. A partir de ce moment-là seulement, le financement revêt un caractère contraignant pour PostFinance. Le versement de l'*hypothèque* n'a lieu que lorsque toutes les conditions pour le financement et l'acceptation en tant que client sont remplies et que tous les documents client sont signés.

En cas de divergence entre les données fournies par le client, d'une part, et la confirmation de produit ou les documents client, d'autre part, ces derniers priment. Le client vérifie les documents et signale les éventuelles divergences à PostFinance.

## 9. Recours à des tiers et cession de créances à des tiers

PostFinance est en droit de mandater des tiers en Suisse ou à l'étranger pour l'exécution du contrat avec le client. Le même principe s'applique au traitement des données (chiffre 5).

PostFinance informe le client, au cours du processus, que ses données et informations peuvent être transmises à des partenaires de coopération en Suisse et à l'étranger, et ce en vue d'une cession de l'éventuelle créance hypothécaire.

## 10. Limitation de responsabilité

PostFinance examine préalablement sur la *plate-forme en ligne* si le client remplit les conditions fondamentales requises pour une *hypothèque en ligne*. Si tel est le cas, elle octroie le financement au client seulement sous conditions et lui offre la possibilité de soumettre les données, la documentation et les documents client de manière simplifiée, gratuite et autonome. Le client renonce à recevoir des conseils et sollicite un examen plus approfondi du financement mentionné en faisant parvenir la documentation.

PostFinance exclut par conséquent toute responsabilité pour une *hypothèque en ligne* octroyée sous conditions ainsi que pour les procédures réalisées sur la *plate-forme* ou en lien avec celle-ci, dans les limites autorisées par la loi. Elle exclut en particulier toute responsabilité quant au choix du produit et aux dommages pouvant résulter, pour le client, d'événements liés à son domaine de risque (chiffres 2.2 à 2.4 notamment) ou à la communication avec PostFinance (chiffre 2.5).

## 11. Modification de l'accès en ligne

PostFinance se réserve le droit de modifier ou de suspendre en tout temps l'accès à la *plate-forme en ligne*.

## 12. Droit applicable et for

Les présentes conditions d'utilisation sont soumises au droit suisse. Le for exclusif est Berne (Suisse).