



## Conditions d'utilisation Multibanking

### Article 1 – Multibanking

1.1. Après acceptation par la Banque Cantonale de Fribourg (ci-après dénommée la banque) de la demande formelle d'adhésion signée par le client, la banque met à disposition de ce dernier un accès au Multibanking. Le client désigne, au moyen de « l'Autorisation Multibanking – Administrateur », un ou plusieurs administrateurs disposant d'un droit d'accès pour consulter et exploiter le(s) compte(s) du client par l'intermédiaire du Multibanking. L'/les administrateur/s désigne/nt, au moyen de « l'Autorisation Multibanking – Utilisateur », à son/leur tour un ou plusieurs utilisateurs disposant également d'un droit d'accès aux comptes du client par le biais du Multibanking.

Aux fins de simplification, l'administrateur et l'utilisateur Multibanking seront désignés indistinctement par le terme de « utilisateurs ».

Le client est responsable de s'assurer que les utilisateurs possèdent les connaissances nécessaires pour utiliser Multibanking, en particulier en ce qui concerne la sécurité du terminal (ordinateur de l'utilisateur ou autre type d'appareil permettant d'accéder au Multibanking) et la sécurité sur internet. Le cas échéant, il appartient au client d'assurer la formation des utilisateurs.

1.2. « Multibanking » permet aux utilisateurs d'échanger des données avec des banques tierces agréées par la banque et en conformité avec les normes de sécurité EBICS (Electronic Banking Internet Communication Standard). Par le Multibanking, les utilisateurs peuvent transmettre aux banques tierces des ordres de paiement ou des fichiers d'ordre de paiement par le débit des comptes inscrits au nom du client auprès de ces banques, réceptionner des informations de compte de la part de ces banques et d'afficher ces prestations dans Multibanking.

Le descriptif complet des services du Multibanking et les renseignements utiles à son emploi sont directement accessibles sur le site Internet de la banque (<https://www.bcf.ch/fr/entreprises/digital-banking/services-bancaires/multibanking>). La banque se réserve le droit de modifier ces services et renseignements en tout temps, d'ajouter ou de supprimer des services, en fonction de l'évolution du Multibanking.

### Article 2 – Accès au Multibanking

2.1. L'accès à Multibanking est ouvert à toute personne qui, après avoir été désigné administrateur ou utilisateur Multibanking, s'est identifiée pour la consultation ou pour une transaction à Multibanking :

- par son numéro d'utilisateur;
- par le mot de passe personnel de son choix;
- et par une clé d'identification dont l'utilisation est décrite sur le site Internet de la banque ();

2.2. Lorsqu'un utilisateur s'est identifié conformément au chiffre 2.1, la banque est en droit de le considérer comme autorisé à accéder au Multibanking sans autre légitimation ou vérification supplémentaire. L'identification de l'utilisateur ne se fera donc pas à l'aide d'un contrôle de signature ou d'une pièce d'identité mais uniquement via l'utilisation des moyens d'identifications Multibanking. L'utilisateur qui s'est identifié à conformément au chiffre 2.1 peut, notamment, valablement :

- obtenir des informations (y compris avis et relevés bancaires) auprès de la banque;
- disposer des informations (y compris avis et relevés bancaires) relatives à la/aux prestation(s) détenues auprès de banque(s) tierce(s), sous réserve d'un accès EBICS valablement octroyé par le client auprès de la(les) banque(s) tierce(s);
- passer des ordres relatifs au(x) compte(s) mentionné(s) dans l'Autorisation Multibanking-Administrateur ainsi que sur les comptes ouverts auprès de banques tierces, sous réserve d'un accès EBICS valablement octroyé par le client auprès de la(les) banque(s) tierce(s) ;

La banque est autorisée à envoyer aux banques tierces les ordres que les utilisateurs transmettent à la banque par Multibanking, sans confirmation orale ou écrite du client ou des utilisateurs. Cela vaut aussi dans les cas où il ne s'agirait pas de la personne effectivement autorisée. Le client reconnaît sans réserve que tous les ordres transmis dans le cadre du Multibanking le lient juridiquement et valablement, et ce indépendamment de tout autre règlement de représentation ou publication officielle. Demeure réservé le droit de recours éventuel du client à l'encontre des utilisateurs.

2.3. Le client reconnaît la validité de tous les ordres transmis à la banque par le biais du Multibanking.

Le client reconnaît également que la banque est en droit de considérer que toutes les instructions et communications qui parviennent à celle-ci par ce moyen émanent effectivement des utilisateurs autorisés.

### Article 3 – Banques tierces

3.1. Le client consent à ce que l'Administrateur puisse activer des comptes de banques tierces sur le Multibanking. Le client est tenu responsable de l'activation et de l'utilisation de ces comptes.

L'activation des comptes de banques tierces présuppose la conclusion d'un contrat EBICS entre le client du compte de la banque tierce et cette dernière.

Des clés de sécurité EBICS sont générées lors de l'utilisation du Multibanking. Le client doit vérifier avec la banque tierce que la connexion est établie et sécurisée.

3.2. Les ordres de paiement au débit de comptes de banques tierces doivent avoir une forme soutenue et acceptée par la banque et les banques tierces. Ces ordres sont envoyés aux banques tierces sans suivi de contrôle de la part de la banque.

3.3. La banque n'a pas d'influence sur l'exécution des ordres de paiement Multibanking transmis aux banques tierces. Elle exclut toute garantie ou responsabilité à cet égard.

En outre, la banque n'a pas d'influence sur la fréquence ou le contenu des informations des comptes des banques tierces.

3.4. Le client doit s'adresser à la banque tierce en cas de réclamation sur l'exécution d'un ordre de paiement Multibanking transmis à la banque tierce ou les informations de compte reçues de la banque tierce.

### Article 4 – Devoir de diligence du client et des utilisateurs

4.1. L'utilisateur est responsable de ses moyens d'identification ; il lui est recommandé d'en avoir le plus grand soin.

Le client est tenu de s'assurer que les moyens d'identification à Multibanking soient gardés secrets, et ne puissent pas être découverts (y compris par des moyens techniques) afin d'éviter un emploi abusif par des tiers non autorisés. Ceux-ci ne doivent pas être conservés par écrit, ni enregistrés électroniquement.

4.2. Le client supporte tous les risques et dommages résultant de la connaissance par un tiers des moyens d'identification permettant l'accès à Multibanking, et de l'utilisation, même abusive, de ces moyens.

4.3. Si le client ou les utilisateurs ont une raison de craindre que le mot de passe personnel soit parvenu à la connaissance d'un tiers ou que son appareil personnel permettant l'accès à Multibanking est entre les mains d'un tiers, il a l'obligation de le modifier immédiatement. S'il s'agit du code de la clé d'identifications, il doit en informer immédiatement la banque pour qu'elle puisse prendre toutes mesures utiles dans les meilleurs délais.

4.4. Les frais sont à la charge du client et seront prélevés sur un de ses comptes.

### Article 5 – Sécurité, confidentialité et exclusion de la responsabilité de la banque

5.1. La banque n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude et l'exhaustivité des communications transmises électroniquement et des données mises à disposition via Multibanking. En particulier, la banque ne peut pas être tenue pour responsable si les informations (solde, extraits, transactions, etc.) accessibles ne reflètent pas la réalité au moment de la consultation, compte tenu notamment du temps qui peut s'écouler entre l'enregistrement, l'exécution et la comptabilisation des opérations sur le(s) compte(s) du client.

5.2. La banque décline toute responsabilité pour les dommages que pourraient subir le client par suite notamment d'erreurs de transmission, de déficiences techniques, de blocages, de surcharges, d'interruptions, de dérangements ou d'interventions illicites sur le réseau Internet ou téléphonique, ou sur les installations de télécommunication, ou encore d'insuffisances de la part des exploitants de ces installations et réseaux.

La banque ne garantit ni un accès illimité aux canaux électroniques ni une utilisation sans restriction des prestations. De même, la banque ne peut assurer une mise à disposition absolue d'Internet ou des réseaux téléphoniques.

Les ordres envoyés dans le cadre de Multibanking ne sont pas toujours transmis immédiatement après la saisie, ni 24 heures sur 24. Leur transmission dépend notamment de considérations techniques, des horaires et jours d'ouverture de la banque. La banque n'assume aucune responsabilité si les ordres ne peuvent pas être transmis dans les délais escomptés.

5.3. La banque décline également toute responsabilité pour les dommages que pourraient subir le client en cas d'interruption du Multibanking pour une autre cause que celles mentionnées au chiffre 5.2 ci-dessus.

5.4. La banque exclut toute responsabilité quant au matériel des utilisateurs, à l'accès technique aux prestations Multibanking, à l'exploitant du réseau (fournisseur) et au(x) logiciel(s) mis en place pour l'utilisation de Multibanking.

En particulier, la banque n'assume pas de responsabilité pour tous les dysfonctionnements, pannes, dommages que pourrait subir ou qui pourraient être causés à l'équipement du client et/ou des utilisateurs ou aux données qui y sont enregistrées par des déficiences techniques, des dérangements, des surcharges ou des interventions tierces illicites, sauf si une faute grave lui est imputable.

**5.5.** Aucun dispositif de sécurité, même issu de développements les plus récents de la technique, ne saurait garantir une sécurité absolue tant du côté de la banque que du côté des utilisateurs. Le terminal (ordinateur d'un utilisateur ou tout autre type d'appareil permettant d'accéder à Multibanking) échappe au contrôle de la banque et peut constituer un point faible du système. Il existe notamment un risque latent qu'un tiers accède au terminal d'un utilisateur à l'insu de ce dernier lors de l'utilisation des prestations du Multibanking. Malgré toutes les mesures de sécurité, la banque ne peut pas, pour des raisons techniques, assumer de responsabilité en ce qui concerne ce terminal.

Les utilisateurs ont un rôle actif à jouer pour assurer la sécurité du terminal et des informations échangées par Internet. Le client prend notamment connaissance des recommandations non exhaustives suivantes visant à éviter autant que possible des accès abusifs et s'engage à en informer tout éventuel utilisateur :

- Se tenir informé de manière régulière des mesures de précautions à adopter dans l'utilisation du terminal, dans les mesures de sécurité du terminal ou de l'utilisation d'Internet et adopter les mesures de précautions et de sécurité adéquates pour éviter des risques importants.

- Protéger de manière adéquate son ordinateur ou autre type d'appareil permettant d'accéder au Multibanking :

Utilisation d'un logiciel de protection Internet (protection contre les maliciels, antivirus, pare-feux, antispam, etc.), installation de programmes fiables, mise à jour régulières des programmes du terminal, protection suffisante des données mémorisées dans le terminal, sécurisation de la connexion, éviter de naviguer en mode administrateur sur Internet, destruction des données à distance en cas de perte, etc.

- Adopter un comportement prudent dans l'utilisation d'Internet.

Une attention toute particulière doit être portée aux sites visités, éviter les téléchargements sur des forums publics ou réseaux permettant des téléchargements illégaux, être prudent avec les e-mails, ne jamais répondre ou donner suite à un e-mail provenant en apparence de la banque et qui exigerait des informations relatives à la relation bancaire du client ou des utilisateurs, vérifier l'identité et la sécurité des sites utilisés, n'utiliser que des sites sécurisés pour toute opération confidentielle ou financière, ne transmettre des informations confidentielles (adresse e-mail par exemple) qu'à des sites de confiance, etc.

- Protéger de manière adéquate ses moyens d'identification :

Ne pas effectuer de transmission des moyens d'identification à une tierce personne ou à un site n'étant pas celui de la banque, empêcher la visualisation des données saisies à l'écran ou tapées sur clavier, ne pas utiliser des mots de passe trop simples (données personnelles tels que date de naissance, prénom ou mots de passe déjà utilisés sur un autre site, suite de caractères simple, etc.), ne pas mémoriser sur l'appareil les moyens d'identification lorsqu'une clé d'identification n'est pas requise, etc. Le mot de passe et les codes de la clé d'identification ne sont connus que des utilisateurs ; même les collaborateurs de la banque n'ont pas accès à ces informations.

**5.6.** La banque ne répond pas des dommages subis par le client ou les utilisateurs en cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse d'un ordre transmis aux banques tierces par le biais du Multibanking. La banque ne répond que de la transmission diligente, aux banques tierces, de l'ordre reçu par les utilisateurs.

**5.7.** Il n'est pas possible de garantir totalement la sécurité et la confidentialité des transmissions par voie électronique. Le client prend connaissance des risques suivants, qu'il accepte, et s'engage à en aviser les utilisateurs.

Le droit suisse, notamment les dispositions relatives au secret bancaire, se limite au territoire suisse. Les données transmises à l'étranger ne sont donc pas couvertes par le secret bancaire.

La réception des ordres et leur transmission aux banques tierces est effectuée par Internet, sur un réseau ouvert et accessible à tout le monde. La transmission des données et informations par Internet est habituellement transfrontalière et non contrôlée, même si l'expéditeur est le destinataire se trouvent en Suisse. Les données sont cryptées, mais pas l'identité de l'expéditeur et du destinataire.

**5.8.** Le client supporte tout dommage pouvant résulter de l'emploi abusif des moyens d'identification des personnes autorisées. Les utilisateurs sont notamment tenus d'informer immédiatement la banque de toute modification de leur numéro de téléphone et/ou adresse e-mail, ainsi que de toute perte ou vol de leur téléphone, de leur ordinateur ou de tout autre appareil utilisé pour accéder à Multibanking. Ils doivent par ailleurs prendre toutes mesures propres à protéger l'accès à ces appareils.

**5.9.** Le client prend connaissance que la nature du Multibanking suppose l'échange d'informations entre la banque et d'autres parties. Par conséquent, le client libère la banque de son obligation de maintenir la confidentialité à l'égard d'autres parties (p.ex. d'autres banques) impliquées dans l'offre des services Multibanking.

## **Article 6 – Blocage**

6.1. La banque se réserve le droit de bloquer en tout temps l'accès à Multibanking en tout ou partie sans devoir indiquer le motif et sans dénonciation préalable. Elle fera en particulier usage de ce droit, en vue d'éviter toute immixtion décelée de personnes non autorisées ou en cas de tentatives d'identifications incorrectes.

6.2. Dans l'hypothèse susmentionnée, le blocage ne peut être levé par la banque que sur demande écrite du client.

## **Article 7 – Frais**

Le client reconnaît à la banque le droit de percevoir des frais pour la consultation de certaines informations disponibles par Multibanking. La nature de ces informations et les frais perçus seront communiqués au client et aux utilisateurs.

## **Article 8 – Législation étrangère**

Dans certaines circonstances, des lois étrangères peuvent être enfreintes par l'utilisation de Multibanking. Il appartient au client et aux utilisateurs de s'informer à ce sujet et de s'assurer que toutes les règles et restrictions applicables sont respectées. En particulier, en raison du haut degré de cryptage des données circulant sur Internet, certains pays l'interdisent sur leur territoire. La banque décline toute responsabilité en cas de non-respect de la législation applicable par le client ou les utilisateurs.

## **Article 9 – Marketing**

Le client autorise la banque à utiliser ses données client liées au Multibanking à des fins marketing. Ces données ne seront pas communiquées à des tiers et ne seront utilisées qu'à des fins statistiques (notamment fréquence d'utilisation) et promotionnelles (transmission d'offres) afin de déterminer aux mieux les besoins de la clientèle.

## **Article 10 – Modification du contrat**

10.1. La banque se réserve le droit de modifier ou supprimer en tout temps les présentes conditions d'utilisation.

10.2. Les modifications des présentes conditions d'utilisation seront notifiées au client, pour lui-même et pour les utilisateurs, par le canal Multibanking ou par tout autre moyen jugé approprié par la banque. À défaut de contestation écrite du client dans le délai d'un mois dès communication, les modifications seront considérées comme approuvées. Les conditions d'utilisation sont disponibles sur le site Internet de la banque (<https://www.bcf.ch>). Le client et toute personne autorisée s'engagent à les consulter.

## **Article 11 – Résiliation du contrat**

11.1. Le client et la banque peuvent, en tout temps et sans préavis, mettre fin à l'utilisation du Multibanking en tout ou partie, moyennant un avis écrit.

11.2. La résiliation effective du contrat Multibanking intervient, au plus tard, un jour ouvrable après que la banque est en possession de l'avis écrit de résiliation du client ; le contrat Multibanking et ses accès restent actifs jusqu'à l'annulation des accès Multibanking par la banque. Tant que l'annulation des accès n'est pas effective, les utilisateurs peuvent encore transmettre ou modifier des ordres au moyen de Multibanking.

Dès que la banque a annulé les accès à Multibanking, la résiliation est effective et les accès des utilisateurs dans le contrat Multibanking ne sont plus possibles. Les pouvoirs conférés aux utilisateurs dans le contrat Multibanking sont alors automatiquement annulés.

11.3. Les ordres transmis aux banques tierces pendant la durée du contrat Multibanking restent valables s'ils nécessitent une exécution ultérieure à la résiliation du contrat. Il incombe au client de s'adresser à la banque tierce concernée et demander, le cas échéant, l'annulation ou la modification d'un ordre dont l'exécution était fixée ultérieurement.

## **Article 12 – Conditions générales, droit applicable et for**

12.1. Les Conditions générales de la banque sont au surplus applicables au Multibanking. Demeurent réservées les dispositions légales impératives régissant l'utilisation des réseaux de télécommunication.

12.2. Toutes les relations juridiques du client avec la banque découlant des présentes conditions sont soumises au droit suisse.

12.3. Le lieu d'exécution et le for pour toutes les procédures sont à Fribourg, sous réserve de recours au Tribunal fédéral de Lausanne. La banque demeure toutefois en droit d'ouvrir action au domicile du client ou devant tout autre tribunal compétent.