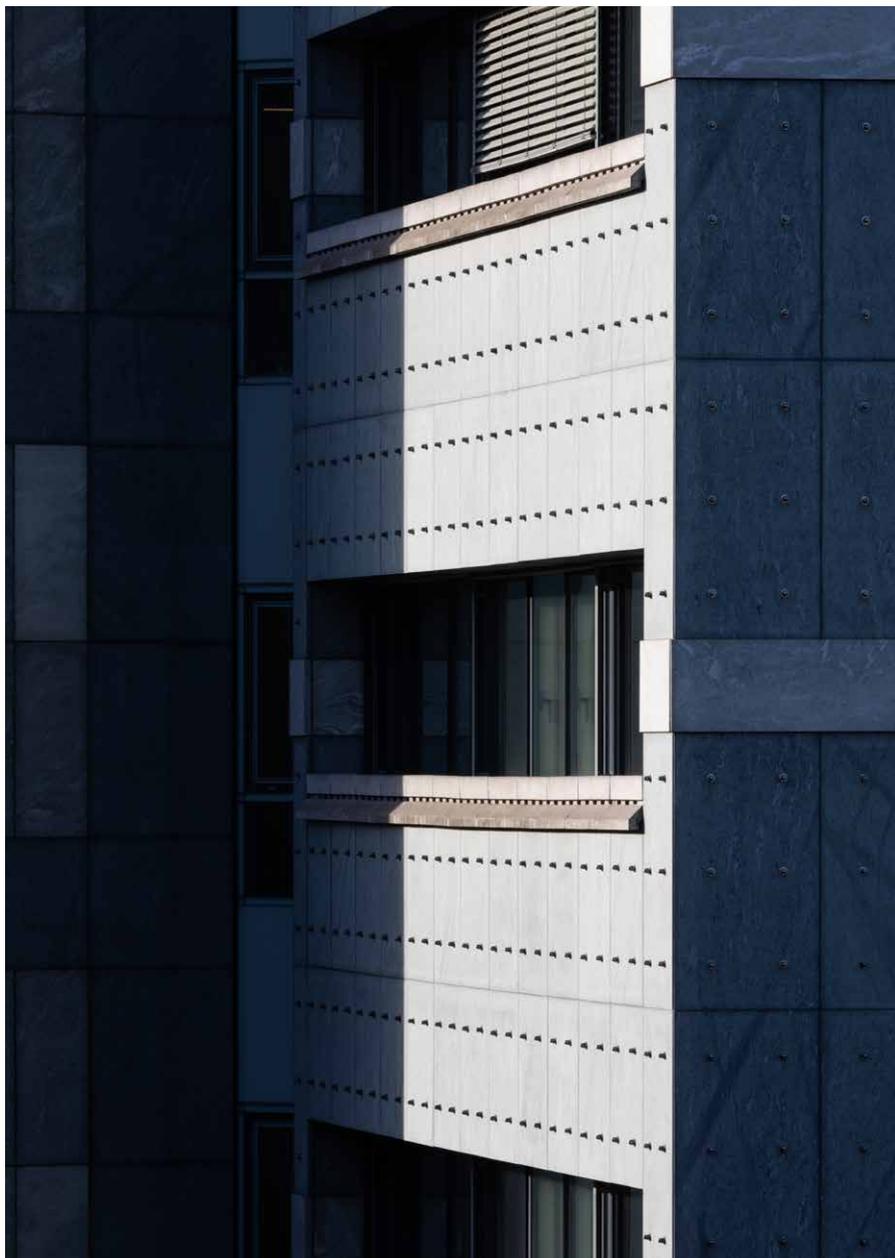


# Politique de durabilité

Mai 2025





# Table des matières

<b>1. Généralités</b>	<b>4</b>
1.1 Objectif de la Politique	4
1.2 Gouvernance et responsabilités	4
1.3 Cycle de révision	5
1.4 Champ d'application	5
<b>2. La durabilité à la BCF</b>	<b>8</b>
<b>3. Ambition et stratégie</b>	<b>9</b>
<b>4. Adhésion à des initiatives et partenariat</b>	<b>11</b>
<b>5. Fondements thématiques de la Politique de durabilité</b>	<b>12</b>
5.1 Environnement	12
5.2 Social	13
5.3 Gouvernance	16
5.4 Produits et services	19

# 1. Généralités



## 1.1 Objectif de la Politique

La présente Politique de durabilité (ci-après la « Politique ») définit les principes généraux, les lignes directrices et les engagements de la Banque Cantonale de Fribourg (ci-après la « **BCF** » ou la « **Banque** ») en matière de développement durable. Elle clarifie comment la BCF intègre les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans l'ensemble de ses activités, conformément à sa mission de banque universelle au service du canton de Fribourg.

## 1.2 Gouvernance et responsabilités

Conformément à l'article 25 de la Loi sur la Banque Cantonale de Fribourg (LBCF), le **Conseil d'administration (CA)** assume la direction supérieure et la surveillance générale de la Banque. Il arrête les principes généraux de la politique de la Banque.

Par voie de conséquence, le CA est l'organe suprême responsable de la Politique de durabilité. Il définit la stratégie ESG de la Banque et en supervise la mise en œuvre. Un administrateur ou une administratrice est spécifiquement désignée en tant que responsable ESG au sein du Conseil d'administration.

La mise en œuvre opérationnelle de la stratégie ESG est assurée par la **Direction générale**, qui supervise également le **Groupe de travail ESG (GT ESG)**, une instance transversale composée de divers représentant-e-s au sein de l'organisation de la Banque: Assistanat du Conseil d'administration; Communication; Credit Risk Management; Finances; Immobilier et logistique; IT et canaux digitaux; Juridique, risques et compliance; Marketing et engagement social; Produits et prestations, Ressources humaines.

Le GT ESG se réunit chaque mois et organise des sous-groupes par thématique (produits et prestations durables, la BCF en tant qu'employeur, engagement social, écologie d'entreprise et protection du climat).

Le GT ESG est dirigé par le/la **Responsable RSE**, qui assure la cohérence et l'efficacité des actions menées. Elle est également en charge de l'analyse des risques ESG, du suivi des évolutions réglementaires, ainsi que de la représentation de la Banque dans diverses commissions externes.

La Politique de durabilité est élaborée par le Groupe de travail ESG (GT ESG), piloté par la Responsable RSE. Elle est validée par la Direction générale puis soumise au Conseil d'administration (CA) pour approbation.

### 1.3 Cycle de révision

La mise en œuvre de la Politique repose sur des contrôles réguliers et un processus d'amélioration continue, afin de garantir sa conformité avec l'évolution du cadre légal et réglementaire et de répondre aux attentes des parties prenantes. La Politique fait l'objet d'une revue annuelle.

### 1.4 Champ d'application

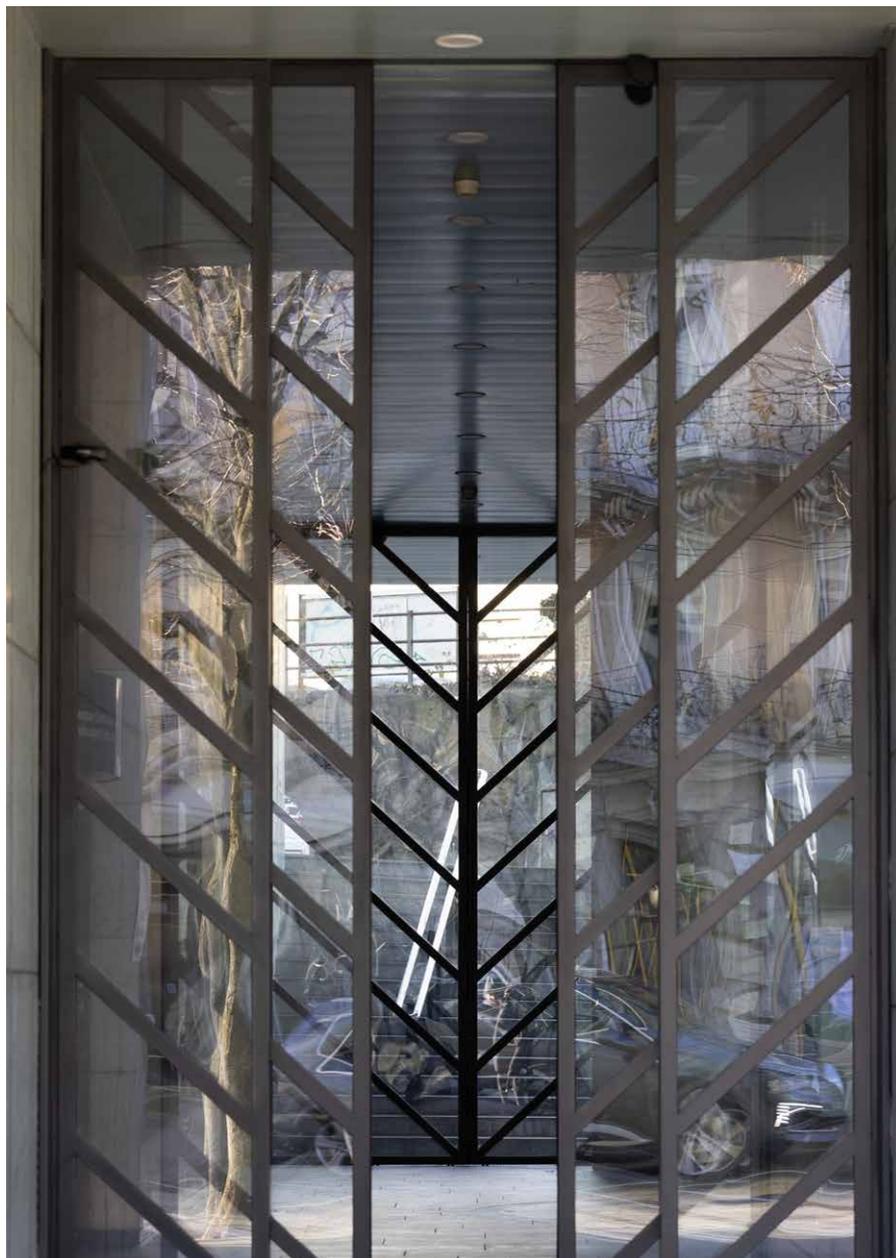
La Politique couvre l'ensemble des activités de la Banque et tient compte de ses principaux impacts et risques ESG : gouvernance responsable, protection de l'environnement, développement économique local, égalité des chances et conditions de travail, responsabilité des produits et services financiers. Elle s'appuie notamment sur les Objectifs de développement durable (ODD) de l'Organisation

des Nations Unies, les normes GRI et les directives de l'Association suisse des banquiers (ASB/SwissBanking).

La Politique s'applique à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de la Banque.

La Politique est notamment complétée et précisée par les documents suivants :

- **Politique de Risque** de la Banque (document interne) décrit l'appétit au risque de la Banque et son approche de cadrage des risques. Les risques liés au climat seront intégrés conformément à la réglementation en vigueur.
- **Politique de Crédit** de la Banque (document interne) définit les principes, lignes directrices et normes encadrant l'activité de crédit, la gestion du risque de crédit et l'appétit au risque. Elle vise à instaurer un cadre de référence homogène pour une mise en œuvre cohérente au sein de la Banque. Elle précise les rôles et responsabilités nécessaires à une gestion rigoureuse du risque de crédit, en conformité avec la Loi sur la Banque Cantonale de Fribourg (LBCF) et la stratégie globale de la Banque. La Politique de Crédit inclut des critères d'exclusion en matière de prise de risque de crédit et en rapport avec les risques et les impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance, envers les contreparties dont l'activité principale correspond à un secteur non durable.
- **Politique de Placement** de la Banque (document public, disponible sur le site de la BCF: <https://www.bcf.ch/sites/default/files/medias/documents/bcf-preferences-esg.pdf>) dont l'objectif est de présenter de manière synthétique les caractéristiques et les risques des investissements qui intègrent de manière plus ou moins marquée des critères ESG et de formaliser les grands principes appliqués par la BCF en matière d'investissement durable.



## 2. La durabilité à la BCF



Depuis 2021, la BCF publie chaque année son Rapport de développement durable (RDD) et la durabilité fait désormais partie des axes stratégiques de la Banque. La BCF concrétise en particulier ses engagements en matière de durabilité à travers les actions suivantes :

- La mise en œuvre d'une Charte de développement durable 2024-2027, qui fixe les principes directeurs en matière de durabilité et les objectifs de la Banque ;
- Le développement de l'offre de produits responsables, tels que l'hypothèque Eco, l'hypothèque Eco Rénovation et les placements ESG ;
- L'accompagnement des client-e-s dans leur transition énergétique, via des conseils personnalisés et des financements ciblés, notamment pour répondre aux objectifs des directives de l'Association suisse des banquiers (ASB/Swiss-Banking) ;
- L'accompagnement des client-e-s dans la détermination de leur préférence ESG et l'allocation de produits financiers correspondants, dans le respect des directives de l'ASB/SwissBanking y relatives.

Un dialogue régulier avec les parties prenantes (client-e-s, collaboratrices et collaborateurs, autorités, partenaires) guide la priorisation des actions.

### 3. Ambition et stratégie



À l'issue d'un processus d'analyse conduit par le Groupe de travail ESG (GT ESG), la BCF a identifié cinq défis prioritaires qui orientent sa stratégie :

- **Garantir l'intégrité des engagements ESG** : assurer que la communication et les produits respectent la réalité des engagements environnementaux, sociaux et de gouvernance, en évitant l'écoblanchiment.
- **Promouvoir la transparence** : fournir des informations conformes aux standards reconnus (GRI, FINMA) et faciliter l'accès des investisseurs aux données pertinentes.
- **Anticiper les risques climatiques** : identifier et cartographier les risques physiques liés au changement climatique sur le portefeuille de crédits.
- **Accompagner la transition des entreprises** : soutenir les entreprises locales dans la mise en conformité avec les évolutions réglementaires et technologiques relatives à la décarbonation.
- **Mesurer et suivre la performance** : définir des indicateurs clés (KPI) pour chaque axe stratégique, afin de suivre les progrès annuels en matière d'objectifs ESG.



## 4. Adhésion à des initiatives et partenariats



La BCF est membre de l'Association suisse des banquiers (ASB/SwissBanking) dont elle applique les directives contraignantes en matière de finance durable, à savoir :

- Directives pour les fournisseurs d'hypothèques relatives à l'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments.
- Directives pour les prestataires de services financiers relatives à l'intégration des préférences ESG et des risques ESG ainsi qu'à la prévention de l'écoblanchiment dans le conseil en placement et la gestion de fortune.

La BCF est membre l'Union des Banques Cantonales Suisses (UBCS) qui joue un rôle de coordination, de représentation et d'impulsion stratégique en matière de durabilité pour l'ensemble des banques cantonales. Elle agit comme plateforme commune pour soutenir l'intégration des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les activités bancaires. Dans ce cadre, la BCF collabore notamment avec les banques cantonales romandes pour faire progresser les standards de la finance durable.

La BCF est membre fondatrice de la Fondation Carbon Fri, partenaire de projets de réduction de CO<sub>2</sub>. Elle investit chaque année dans des projets régionaux labellisés (efficacité énergétique d'entreprises artisanales, reboisement, mobilité électrique partagée).

## 5. Fondements thématiques de la Politique de durabilité



### 5.1 Environnement

#### **Émissions de gaz à effet de serre (GES) liées au fonctionnement de la Banque**

La BCF alimente l'ensemble de ses sites en électricité 100% renouvelable certifiée Hydro Fribourg par Groupe E SA. Un plan d'efficacité énergétique vise la réduction progressive des émissions liées aux bâtiments, aux déplacements professionnels et aux consommations informatiques. Les GES générées par les activités de la Banque incluent principalement celles liées aux bâtiments, aux déplacements professionnels et pendulaires, ainsi qu'à l'approvisionnement. La BCF mesure chaque année cette empreinte carbone, ce qui lui offre une vision globale de ses impacts, en facilite le suivi dans le temps et permet de mettre en œuvre des actions pour les atténuer.

#### **Approvisionnement**

La BCF privilégie les fournisseurs locaux et évalue systématiquement leurs pratiques sociales et environnementales. En choisissant en priorité des prestataires établis dans le canton de Fribourg ou en Suisse, elle s'assure de respecter les standards élevés du pays en matière de protection de l'environnement, notamment en ce qui concerne la prévention des risques de pollution.

Les achats de papier sont certifiés FSC et l'ensemble des services IT sont externalisés auprès de Swisscom, reconnue pour ses standards élevés de durabilité.

## 5.2 Social

### **Chaîne d’approvisionnement et droits humains**

Soucieuse de sa responsabilité sociale, la BCF accorde une attention particulière aux droits humains reconnus à l’échelle internationale, en particulier les normes fondamentales du travail, établies par l’Organisation internationale du Travail (OIT), et à évaluer les impacts sociaux des prestations qu’elle sollicite.

Acteur responsable du secteur tertiaire en Suisse, la Banque s’attache à collaborer prioritairement avec des prestataires locaux. Ce choix stratégique contribue à réduire son empreinte, à renforcer son ancrage cantonal fribourgeois et à favoriser un développement économique durable au niveau régional.

Le respect des droits humains et des normes fondamentales du travail est exigé de tous les prestataires de service. Des clauses contractuelles imposent notamment le paiement des charges sociales, la sécurité au travail, la gestion responsable des déchets et les assurances contre les accidents.

### **Implication dans sa communauté**

Chaque année, la BCF soutient des initiatives culturelles, sportives et sociales dans l’ensemble du canton, ainsi que des projets d’éducation financière. Ses actions de sponsoring et ses dons soutiennent des associations et des événements culturels, sportifs, économiques, sociaux et environnementaux, répartis à travers les différentes régions fribourgeoises. Elle s’engage également comme partenaire de grands événements et rassemblements populaires. La BCF investit par ailleurs plusieurs millions de francs dans des commandes aux PME locales, renforçant ainsi le tissu économique.

La BCF est l'un des quatre piliers de l'économie fribourgeoise (4P) avec l'Etablissement cantonal d'assurance des bâtiments (ECAB), Groupe E et les Transports publics fribourgeois (TPF) (<https://www.4p-fr.ch/fr>). Les 4P ont uni leurs forces pour soutenir des projets d'envergure à vocation durable dans divers domaines tels que la culture, la santé, le social et le sport, contribuant ainsi au développement du canton de Fribourg.

Les valeurs fondamentales des 4P sont énoncées dans la charte 4P et se déclinent comme suit :

- **La proximité** : « Nous sommes proches de nos client-e-s, qu'il s'agisse de collectivités publiques, d'entreprises ou de personnes privées. Nous voulons offrir des prestations attractives. Notre engagement repose sur le principe de l'efficacité, de la compétitivité et de la solidarité. »
- **La durabilité** : « Nous œuvrons dans l'intérêt de la population fribourgeoise. La durabilité est la base d'une activité réussie à long terme qui doit allier responsabilité environnementale, économique et sociétale. »
- **La prospérité** : « Comme partenaires, nous fournissons de multiples services : nous assurons vos bâtiments et améliorons votre sécurité, nous vous approvisionnons en énergie et vous proposons des solutions énergétiques globales, nous traitons vos affaires financières et facilitons vos déplacements. Nos prestations au service de l'économie et de la population fribourgeoise sont notre priorité et nous voulons les promouvoir à l'avenir. »

- **La fiabilité** : « Notre collaboration se fonde sur une longue tradition de services. Nous sommes des partenaires fiables notamment grâce à des prestations qualitatives et innovantes. Nous souhaitons répondre à vos attentes, mais mieux encore, les anticiper. Ainsi, nous pouvons vous offrir une meilleure sécurité, la performance et la confiance que vous êtes en droit d'attendre de notre part dans un environnement en constante évolution. »

### **Employeur de référence**

En tant qu'important pourvoyeur d'emplois du canton de Fribourg, la BCF est certifiée Fair-ON-Pay Advanced pour l'égalité salariale. La Banque offre des modèles de travail flexibles, un programme complet de formation continue et un dispositif de santé et de bien-être au travail. Un Conseil des jeunes recueille les suggestions des collaboratrices et collaborateurs pour améliorer l'organisation et le bien-être au travail.

Chaque année, la BCF confie à un organisme indépendant le soin de mesurer la satisfaction de son personnel. Ce sondage anonyme permet de recueillir des informations précises sur les conditions et le climat de travail, la qualité de l'encadrement, ainsi que le niveau d'engagement et d'implication des collaboratrices et collaborateurs. Par ailleurs, la satisfaction des employé-e-s fait également l'objet d'un suivi dans le cadre des évaluations annuelles des objectifs, qui offrent un espace structuré pour exprimer leur ressenti sur l'année écoulée.

## 5.3 Gouvernance

### Éthique des affaires

La Banque place l'éthique des affaires au cœur de ses engagements en veillant à la transparence, à l'intégrité et à la conformité dans l'ensemble de ses activités. Des directives internes claires guident les collaboratrices et les collaborateurs afin de prévenir les conflits d'intérêts et de garantir un comportement responsable et intègre. Des formations régulières sont dispensées pour renforcer la culture de l'éthique et de la conformité. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de bâtir une relation de confiance durable avec toutes les parties prenantes de la Banque.

### Conformité

La BCF consacre des ressources importantes à la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, la corruption et la fraude fiscale. Les risques ESG sont intégrés dans le cadre des politiques de gestion des risques et de crédit.

La conformité constitue un pilier essentiel de la stratégie de gouvernance de la Banque. Le service compliance veille au respect des lois, des règlements et des normes internes dans l'ensemble des activités, tant au niveau national qu'international. Une structure dédiée, dotée d'experts, assure une veille réglementaire continue et met en œuvre les dispositifs nécessaires pour anticiper les évolutions. Des contrôles réguliers et des audits internes permettent d'identifier les risques et d'y apporter des réponses rapides et adaptées. La Banque promeut également une culture de la conformité en formant ses collaboratrices et ses collaborateurs et en instaurant des mécanismes de signalement (whistleblowing). Cet engagement fort renforce la résilience de la Banque et protège les intérêts des client-e-s et des différents partenaires. En intégrant pleinement la conformité à ses processus, la Banque agit de manière responsable et durable.

## Protection des données

La BCF accorde une importance primordiale à la protection des données personnelles, dans le respect de la législation suisse (notamment loi fédérale sur la protection des données) et des standards du secteur bancaire. Elle s'engage à un traitement licite, transparent, sécurisé et proportionné des données de ses client-e-s, partenaires et collaborateurs.

La Banque applique des principes stricts tels que la finalité déterminée, la minimisation des données, leur exactitude, une durée de conservation limitée et des mesures de sécurité robustes. Une gouvernance interne est en place, avec en particulier un délégué à la protection des données (DPO) chargé de la conformité en la matière.

La confidentialité est assurée par des accès restreints et des obligations contractuelles, y compris pour les prestataires externes. Des dispositifs techniques tels que le chiffrement, la journalisation, les sauvegardes sécurisées et les tests de sécurité protègent les données. La formation continue du personnel, soumis au surplus au respect du secret bancaire, renforce cette protection. Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, de suppression ou d'opposition. En cas d'incident, des procédures de réaction rapide, incluant l'analyse d'impact et la notification aux autorités, sont activées.

La Banque évalue régulièrement les risques liés au traitement des données. Toute réclamation peut être adressée au DPO ou au Préposé fédéral à la protection des données. Une déclaration relative à la protection des données (privacy notice, lien : <https://www.bcf.ch/fr/la-bcf/propos-de-nous/informations-juridiques/protection-des-donnees>), disponible aisément sur le site internet de la Banque, précise les traitements et droits associés.

## **Cyberrisques**

La gestion des cyberrisques est intégrée au dispositif global de contrôle des risques de la BCF. Un centre de surveillance analyse les journaux de sécurité en temps réel et déclenche des réponses rapides en cas d'incident. La Banque réalise des tests d'intrusion et des audits externes réguliers, applique les normes FINMA et externalise l'ensemble de ses prestations IT auprès de Swisscom (Suisse) SA, certifiée ISO 27001 et élue en 2020 entreprise la plus durable au monde dans le secteur des télécommunications par le magazine World Finance. Des formations obligatoires sont organisées chaque année pour l'ensemble du personnel (à temps plein ou à temps partiel) afin de réduire le risque lié au facteur humain.

## 5.4 Produits et services

### **Impact environnemental des financements**

La BCF intègre les enjeux environnementaux dans ses activités de crédit et d'investissement en évaluant systématiquement les risques ESG, en respectant un cadre légal strict et en appliquant des critères d'exclusion pour les secteurs non conformes à ses engagements durables, conformément à la Politique de Crédit de la Banque.

Pour les financements hypothécaires, la Banque s'appuie notamment sur des outils de calcul spécifiques (ex. calculateur de rénovation et de CO<sub>2</sub>), afin d'évaluer la consommation de CO<sub>2</sub> et l'efficacité énergétique des bâtiments. Les principes et critères de durabilité intégrés à sa Politique de Crédit aident à orienter les décisions vers des solutions plus durables.

La BCF vise à promouvoir des financements responsables, à réduire l'empreinte carbone de ses opérations et financements, et à encourager la transition énergétique, notamment par des produits dédiés comme l'« Hypothèque Eco » et l'« Hypothèque Eco Rénovation ».

La Banque participe notamment à des exercices de mesure et d'alignement (ex. Evaluation annuelle du portefeuille hypothécaire par Wüest Partner AG ; Test Climatique PACTA), afin d'analyser ses avancées et de mesurer les impacts environnementaux de ses financements.

Les collaboratrices et collaborateurs reçoivent régulièrement des formations sur les critères ESG, l'évaluation de la durabilité dans l'immobilier et les solutions de financement favorisant la préservation de la valeur à long terme et l'efficacité

énergétique des bâtiments. Ce renforcement des compétences leur permet de mieux accompagner la clientèle et de promouvoir des projets respectueux de l'environnement. Ces formations permettent de répondre aux exigences des directives de l'ASB/SwissBanking applicables en la matière.

### **Accès au financement**

En sa qualité de banque cantonale et conformément à la Loi sur la Banque cantonale de Fribourg (LBCF), la BCF a pour but de :

- a) contribuer au développement de l'économie du canton ;
- b) pourvoir aux besoins financiers de la population et de lui fournir la possibilité de placements sûrs de son épargne et de ses capitaux ;
- c) procurer des ressources financières au canton.

La BCF s'engage à garantir un accès équitable, transparent et responsable au financement pour l'ensemble de la population et des acteurs économiques du canton – particuliers, entreprises, associations, institutions et corporations de droit public. En tant que banque universelle, elle propose une gamme complète de services, allant des prestations bancaires de base aux solutions de crédit, d'investissement et de prévoyance, en adaptant ses offres aux besoins spécifiques de chaque client-e.

Fidèle à sa mission, la BCF favorise l'inclusion financière à travers un maillage territorial dense, avec 26 succursales réparties dans le canton, un réseau étendu de guichets et de bancomats, ainsi que des dispositifs spécifiques pour le dépôt de liquidités. Sa plateforme en ligne FRiBenk (<https://fribenk.ch/fr/external?0=>) complète cette offre en facilitant l'accès au financement hypothécaire de manière simple et rapide.

La Banque veille à offrir des conditions justes, à garantir la transparence dans ses démarches et à soutenir des projets ayant un impact positif pour le canton. Cette approche illustre concrètement son engagement social, son ancrage local et sa contribution au développement durable du canton.

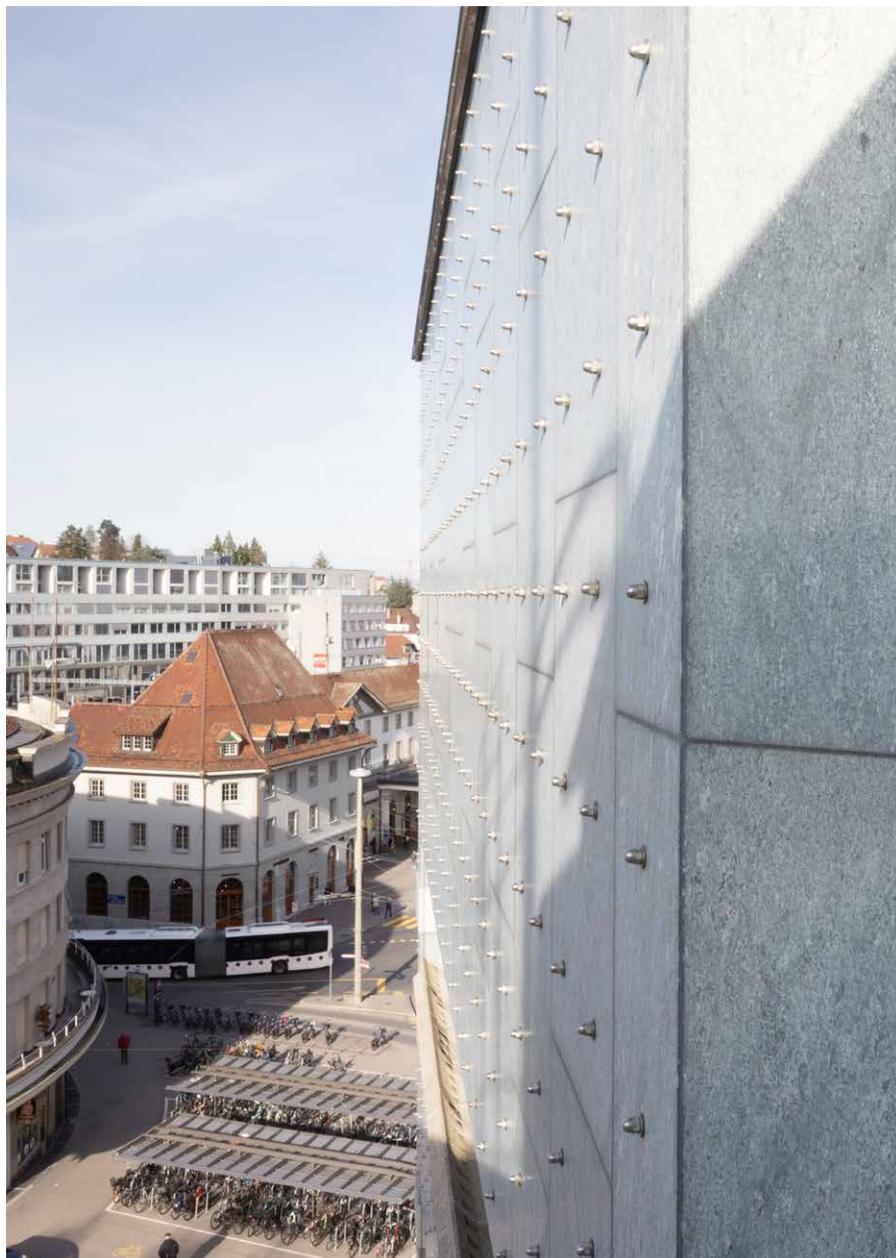
### **Financements responsables**

Par sa politique responsable d'octroi de crédits, la BCF est un acteur incontournable de la prospérité de son espace économique et une chaîne d'approvisionnement stable. Les opérations de crédit jouent un rôle important dans le modèle d'affaires de la BCF. Géographiquement, elles sont principalement axées sur le canton de Fribourg et sur les régions limitrophes.

La BCF propose des produits hypothécaires durables, tels que : l'« Hypothèque Eco » et l'« Hypothèque Eco Rénovation », qui s'adressent aux propriétaires respectant certaines normes énergétiques lors de l'achat ou de la construction d'un bien immobilier, ainsi que lors de la rénovation ou de l'agrandissement d'un immeuble d'habitation, locatif, commercial, artisanal ou industriel. En plus d'un conseil personnalisé dès le premier contact avec la BCF, les client-e-s bénéficient d'un rabais sur le taux fixe à moyen et long terme.

### **Crédits aux PME et économie cantonale**

La Banque joue un rôle central dans le soutien à l'économie cantonale en facilitant l'accès au financement pour les petites et moyennes entreprises (PME) et pour les corporations de droit public, qui constituent le socle du tissu économique cantonal. Conformément à sa mission et à son engagement en matière de durabilité, la BCF oriente ses activités de crédit de manière à favoriser un développement économique équilibré, résilient et respectueux de l'environnement. Aussi, l'octroi de crédits va de pair, à la BCF, avec l'intégrité, le respect de principes éthiques ainsi que les critères de développement durable.



La BCF propose une gamme complète de solutions de financement adaptées aux besoins des PME, couvrant l'ensemble du cycle de vie des entreprises : création, développement, croissance, transmission ou encore transition écologique.

Elle accorde une attention particulière aux entreprises innovantes, aux entreprises artisanales, agricoles ou industrielles actives dans le canton, ainsi qu'aux projets créateurs d'emplois locaux.

Les conseillères et conseillers de la Banque, répartis dans les différentes régions du canton, offrent un accompagnement de proximité, personnalisé et fondé sur une connaissance fine du tissu économique local.

La BCF intègre les critères de risque ESG dans les demandes de financement, conformément à sa Politique de Crédit.

### **Placements et investissements responsables**

La BCF intègre les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans sa stratégie d'investissement et applique les directives de l'Association suisse des banquiers (ASB/SwissBanking) tout en privilégiant la transparence et la clarté dans la communication ESG. Les client-e-s sont classé-e-s selon leurs préférences ESG (neutre, intéressé ou très intéressé), ce qui guide la composition de leurs portefeuilles. Dans ce contexte, les fonds et mandats de gestion répondent aux attentes des client-e-s « intéressé-e-s » par les caractéristiques ESG de leurs investissements en appliquant des critères d'exclusion ainsi qu'une approche « best-in-class » via les données de la société MSCI.

De plus, en ce qui concerne les placements en actions suisses, la BCF met également en œuvre la méthode de l'actionnariat actif. Pour les investisseurs « très intéressés » par les caractéristiques ESG de leurs investissements, deux approches supplémentaires complètent le processus de sélections des instruments, à savoir l'investissement thématique et l'investissement à impact.

L'ensemble du processus repose sur des données externes fiables et des ajustements réguliers de la politique de placements. Cette démarche vise à concilier performance financière et responsabilité sociétale à long terme.

### **Or Fairtrade et traçable**

La BCF ne vend et n'achète que de l'or certifié Fairtrade ou traçable, à l'exception de ses anciens lingots.

Le label Fairtrade Max Havelaar est utilisé pour les lingots de 1 à 20 grammes. Il garantit une meilleure protection des personnes et de l'environnement dans l'exploitation artisanale de l'or. Le code Fairtrade permet la traçabilité de l'or jusqu'à la mine.

La désignation « traçable » est désormais utilisée pour les lingots d'un poids supérieur à 20 grammes et assure la traçabilité pour preuve de l'origine de l'or.

## **Protection du client**

La BCF met en place des processus rigoureux pour protéger ses client-e-s à chaque étape de leur expérience bancaire, de l'ouverture de compte à la gestion des crédits et placements. Afin de prévenir toute erreur dans le traitement des opérations client-e-s, le principe de la double vérification (principe des quatre yeux) est appliqué.

La BCF assure également l'inclusion numérique en offrant notamment des services adaptés aux personnes moins familiarisées avec les technologies.

En cas de problème, les client-e-s peuvent contacter leur conseillère ou leur conseiller ou faire une réclamation via plusieurs canaux. Un suivi systématique des réclamations permet d'améliorer continuellement les services afin d'offrir des prestations de qualité à la clientèle.

Les client-e-s ont la possibilité de s'adresser en tout temps et gratuitement à l'Ombudsman des banques suisses (médiateur neutre) afin de faire part de leurs doléances et de trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties.

Plus d'informations sont disponibles sous : <https://bankingombudsman.ch/fr/>

### **Siège central Fribourg**

1701 Fribourg  
Boulevard de Péroilles 1

### **Fribourg ville**

Bourg  
Hôpital cantonal  
Rue de Romont  
Schoenberg

### **Succursales**

1616 Attalens  
1754 Avry-Centre  
1630 Bulle  
1637 Charmey  
1618 Châtel-St-Denis  
3210 Chiètres  
1741 Cottens  
1784 Courtepin  
1611 Le Crêt  
1564 Domdidier  
1731 Ependes  
1470 Estavayer-le-Lac  
1726 Farvagny  
3175 Flamatt  
3186 Guin  
3280 Morat  
1716 Planfayon  
1746 Prez-vers-Noréaz  
1680 Romont  
1712 Tavel  
1687 Vuisternens-devant-Romont



**Banque Cantonale**  
de Fribourg

Bd de Pérolles 1  
Case postale  
1701 Fribourg

0848 223 223  
[www.bcf.ch](http://www.bcf.ch)