

Conditions générales Direct Multibanking

1. Accès à Direct Multibanking

- 1.1 L'accès à Direct Multibanking (Multibanking) n'est accordé qu'aux personnes qui se sont identifiées avec tous les éléments requis, à savoir
- leur ID utilisateur,
 - leurs mots de passe personnels (composés de chiffres, de lettres ou d'une combinaison des deux),
- et les éléments d'identification sélectionnés par le client et/ou toutes les personnes autorisées (ci-après, collectivement, «les utilisateurs») ainsi que proposés et acceptés par Credit Suisse (Suisse) SA (ci-après «la banque»).
- Si la banque requiert une identification supplémentaire des ordres individuels de transfert de compte (ci-après «la confirmation de transaction») pour des raisons de sécurité, les mêmes éléments d'identification doivent être utilisés. Les transactions ne peuvent être initiées sans que tous les éléments d'identification requis soient saisis.
- La banque peut modifier, compléter ou remplacer à tout moment les éléments d'identification mentionnés cidessus.
- 1.2 Le client doit s'assurer que chaque utilisateur modifie sans délai le mot de passe fourni par la banque dès réception de celui-ci. Nous recommandons fortement aux clients de modifier régulièrement leurs mots de passe. Il en va de même pour les certificats proposés ou acceptés par la banque.
- 1.3 La banque considère toute personne fournissant une preuve de son identité conformément au point 1.1 comme autorisée à utiliser ou à activer les services Multibanking.
- La banque peut donc permettre à ladite personne d'utiliser Multibanking pour accéder aux comptes mentionnés dans le formulaire de demande et en disposer, et d'accepter les ordres et communications de l'utilisateur, quel que soit son rapport de droit interne avec le client, indépendamment de toute déclaration contraire sur la documentation de signature de la banque et sans investigation supplémentaire concernant son autorisation. La banque a également le droit, à tout moment et sans justification, de refuser de fournir des renseignements ou d'accepter des instructions, ordres ou communications et d'exiger de l'utilisateur qu'il s'identifie d'une autre manière (par signature ou en se présentant en personne).
- 1.4 Le client accepte sans réserve toutes les transactions exécutées via Multibanking au moyen des éléments d'identification d'un utilisateur en ce qui concerne ses comptes/dépôts activés dans Multibanking. De même, tous les ordres, instructions et communications reçus de cette manière par la banque sont réputés avoir été effectués et autorisés par le client ou l'utilisateur.
- 1.5 L'adresse e-mail de l'interlocuteur chez le client, telle que notifiée dans la demande, sert à l'échange d'informations concernant l'onboarding et le support pour Multibanking uniquement. Le client ne doit donc pas échanger d'autres informations par ce canal.

Le client est conscient que la banque vérifie seulement les adresses électroniques des e-mails qu'elle reçoit. Si certains éléments donnent à penser qu'une personne tierce non autorisée connaît une adresse électronique et a détourné le système, le client doit en informer immédiatement la banque.

Le client est conscient que l'échange d'informations par voie électronique s'accompagne des risques suivants:

- les informations sont transmises sans cryptage sur un réseau ouvert accessible à tous et peuvent être consultées par des tiers. Il est donc possible de tirer des conclusions quant à l'existence d'une relation bancaire;
- les informations peuvent être modifiées par des tiers;
- l'identité de l'expéditeur (adresse e-mail) peut-être
- fictive ou faire l'objet d'une manipulation;
- l'échange d'informations peut être retardé ou perturbé du fait d'erreurs de transmission, de défaillances techniques, de perturbations, de dysfonctionnements, d'interventions illégales, de surcharges du réseau, de blocage malveillant de l'accès électronique par des tiers ou d'autres défaillances de la part du prestataire de réseau.

Le client reconnaît que les instructions d'écriture ou urgentes ne doivent pas être transmises à la banque par email car cette procédure ne peut garantir un traitement rapide.

2. Reporting Multibank

- 2.1 La banque propose un reporting Multibank au sein de Multibanking via les systèmes de Fides, qui transmettent les données au sein de la banque.
- 2.2 Dans le cadre du service de reporting Multibank, la banque transfère les détails du compte associé à Fides. Les informations sur le compte sont mises à la disposition du client de manière appropriée via les systèmes de Fides.

3. Devoir de diligence du client

- 3.1 Le client est tenu de s'assurer que tous les moyens d'identification (cf. point 1.1) sont gardés secrets par les utilisateurs et préservés de toute utilisation abusive de la part de personnes non autorisées. Il importe en particulier que, une fois modifiés (cf. point 1.2), les mots de passe ne soient notés nulle part ni stockés dans l'ordinateur du client sans protection. Le client supporte tous les risques liés à la divulgation des moyens d'identification d'un utilisateur.
- 3.2 S'il y a lieu de penser que des tiers non autorisés ont pris connaissance d'un élément d'identification mentionné au point 1.1, l'élément en question doit être modifié.
- 3.3 Le client assume l'entière responsabilité de toutes les conséquences résultant de l'utilisation – ou de l'utilisation abusive – de ses éléments d'identification ou des éléments d'identification d'autres utilisateurs.

4. Sécurité dans Multibanking, exclusion de la responsabilité de la banque

- 4.1 Malgré les plus grandes précautions, aucune sécurité absolue n'est garantie au client ou à la banque. **L'appareil terminal de l'utilisateur fait partie du système. Toutefois, il n'est pas sous le contrôle de la banque et peut constituer un maillon faible.** Malgré toutes ses mesures de sécurité, la banque ne peut pas, pour des raisons techniques, assumer de responsabilité en ce qui concerne ce terminal (cf. point 5.2 concernant les risques).
- 4.2 L'utilisateur prend notamment conscience des risques suivants:
- Une connaissance insuffisante du système et l'absence de mesures de sécurité suffisantes sur le terminal de l'utilisateur peuvent faciliter les accès non autorisés (p. ex. sauvegarde de données insuffisamment protégées sur le disque dur, transferts de fichiers, informations

affichées à l'écran, etc.). Il incombe à l'utilisateur d'obtenir des informations sur les précautions de sécurité qui s'imposent.

- L'établissement d'un profil de comportement de l'utilisateur par l'exploitant du réseau (p. ex. fournisseur d'accès Internet ou de service SMS) ne peut être exclu. En d'autres termes, cet exploitant peut reconstituer quand et avec qui l'utilisateur est entré en contact.
- Il existe un risque latent qu'un tiers accède à l'ordinateur du client à son insu pendant que celui-ci utilise des prestations Multibanking.
- Il existe également un risque que des virus informatiques ou similaires contaminent le terminal de l'utilisateur lorsque ce dernier se connecte à un serveur externe afin d'accéder au réseau (p. ex. Internet, SMS). Des logiciels de sécurité appropriés qui sont disponibles sur le marché peuvent aider l'utilisateur à prendre les mesures de sécurité qui s'imposent.
- Il est important que l'utilisateur n'installe que des logiciels provenant de sources fiables.

4.3 **La banque n'offre aucune garantie quant à l'exactitude et à l'exhaustivité des données de Multibanking mises à la disposition de l'utilisateur. Les informations relatives aux comptes (soldes, relevés, transactions, etc.) et, plus généralement, les informations disponibles telles que les cours boursiers et les taux de change, sont considérées comme non contraignantes. Les données de Multibanking ne constituent pas des offres engageant la banque, sauf indication contraire explicite.**

4.4 La banque décline toute responsabilité pour les préjudices subis par l'utilisateur du fait d'erreurs de transmission, défauts techniques, surcharges du système, interruptions (y compris maintenance du système), dysfonctionnements, ou résultant de l'accès illégal ou du blocage malveillant des infrastructures et réseaux de télécommunication, ou d'autres déficiences des exploitants des infrastructures et réseaux de télécommunication.

4.5 Pour autant qu'elle a normalement exercé son devoir de diligence commerciale, la banque n'est pas responsable des conséquences des dysfonctionnements ou interruptions, en particulier dans le traitement, pouvant affecter les opérations Multibanking de la banque (p. ex. dysfonctionnements ou interruptions provoqués par une intervention illégale dans le système de la banque).

4.6 En outre, la banque décline expressément toute responsabilité en ce qui concerne les logiciels (p. ex. sur disquette/CD-ROM ou par téléchargement) et le matériel (y compris les moyens d'identification) éventuellement fournis, ou pour les conséquences de la transmission d'un logiciel par le réseau (p. ex. Internet).

4.7 Si elle décèle des risques en matière de sécurité, la banque se réserve le droit d'interrompre à tout moment l'accès aux prestations Multibanking jusqu'à élimination de ces risques, dans le but de protéger le client. La banque ne répond pas des dommages éventuels découlant d'une telle interruption.

4.8 La banque décline toute responsabilité pour les dommages causés au client qui résultent de l'inexécution d'engagements contractuels de ce dernier envers des tiers, ainsi que pour les dommages indirects et les dommages consécutifs, tels que le manque à gagner ou les prétentions de tiers.

4.9 La banque décline toute responsabilité pour les dommages causés par une négligence mineure de l'équipe de support dans l'exercice de ses fonctions.

5. Blocage

La banque est autorisée à bloquer à tout moment, sans justification ni préavis, l'accès par le client et/ou tout ou partie des utilisateurs à tout ou partie des services si elle estime avoir des raisons suffisantes d'agir ainsi.

6. Confidentialité bancaire

6.1 Le client prend acte que la nature de Multibanking suppose l'échange d'informations entre la banque et Fides. Par conséquent, le client libère la banque de son obligation de maintenir la confidentialité à l'égard de Fides et d'autres parties (p. ex. d'autres banques) impliquées dans

l'offre des services Multibanking.

6.2 Le client prend acte que les données sont transmises via un réseau ouvert (p. ex. Internet, SMS) et peuvent transiter sans contrôle par l'étranger. Cela s'applique également aux transferts de données entre un expéditeur et un destinataire situés en Suisse. Bien que chaque paquet de données (à l'exception des SMS) soit transmis sous forme codée, l'identité de l'expéditeur et celle du destinataire (ainsi que le message SMS) ne sont pas cryptées. Il est par conséquent possible pour un tiers d'en déduire l'existence d'une relation bancaire ou de paiement entre le client ou le bénéficiaire.

6.3 Le client note également que le droit suisse en matière de secret bancaire et de protection des données ne s'applique pas hors du territoire suisse et ne couvre donc pas les données transmises vers ou à partir de pays étrangers.

7. Législations étrangères/restrictions d'importation et d'exportation

7.1 L'utilisateur prend acte du fait que l'utilisation des services Multibanking depuis l'étranger peut, selon les circonstances, enfreindre certaines règles de droit étranger. Il lui incombe de s'informer à ce sujet. La banque décline toute responsabilité en la matière.

7.2 L'utilisateur prend acte du fait que l'utilisation de Multibanking depuis l'étranger peut constituer une violation de restrictions d'importation et d'exportation régissant les algorithmes de codage.

8. Modifications de la convention

La banque se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions et/ou les services Multibanking. Le client et l'utilisateur seront informés de ces modifications dans Direct ou par tout autre moyen approprié. Les modifications sont réputées acceptées à moins que la banque ne reçoive une notification écrite indiquant le contraire dans un délai d'un mois. Dans tous les cas, les modifications sont réputées acceptées lors de l'utilisation suivante des services Multibanking.

9. Marketing

Le client et tous les utilisateurs autorisent l'accès aux données client et leur utilisation dans Multibanking par la banque aux fins de son activité de marketing (incluant l'offre de produits et services sur mesure au client).

10. Traitement des données à des fins de protection

Le client et tous les utilisateurs prennent acte que la banque peut traiter toutes les données de transaction à des fins de sécurité, notamment pour créer des profils de transaction servant à prévenir des opérations frauduleuses et à protéger ainsi le client.

11. Résiliation

Les deux parties peuvent résilier le présent contrat Multibanking à tout moment par écrit. Le client adressera sa lettre de résiliation à son interlocuteur au sein de la banque.

12. Réserves relatives aux dispositions légales

12.1 Les dispositions légales régissant le fonctionnement et l'utilisation de l'infrastructure et des réseaux de télécommunication demeurent réservées et s'appliquent également à Multibanking dès leur entrée en vigueur.

12.2 L'utilisateur reconnaît que d'autres restrictions concernant les prestations et les fonctions de Multibanking peuvent s'appliquer à des clients/utilisateurs domiciliés dans certains pays.

13. Frais

La banque se réserve le droit d'introduire des frais pour ses services ou de modifier à tout moment les frais existants.