

## Conditions générales pour l'accès au service e-Banking

### 1. Généralités

Les présentes Conditions générales pour l'accès au service e-Banking (ci-après les « Conditions e-Banking ») règlent l'accès par le Client et/ou un(des) tiers désigné(s) (ci-après l'« Utilisateur autorisé ») aux fonctionnalités du service e-Banking de la Banque Audi (Suisse) SA (ci-après la « Banque »).

Le service e-Banking englobe toutes les fonctionnalités permettant au Client de consulter son compte et d'accéder à la correspondance émanant de la Banque, ses relevés de portefeuille périodiques et ses avis d'opérations. Le service e-Banking permet également au Client, à sa demande expresse, de communiquer avec la Banque via une messagerie instantanée (« chat ») et des appels audios ou vidéos.

L'accès au service e-Banking est réalisé via une application mobile, ou via un navigateur Internet.

### 2. Conditions d'accès au service e-Banking

#### Détenteurs d'accès

L'accès au service e-Banking est octroyé après acceptation par la Banque de la demande d'accès signée par le Client et qui inclut l'adhésion aux présentes Conditions e-Banking.

En cas de pluralité de titulaires d'un compte, au moins l'un d'entre eux (et pas uniquement un Utilisateur autorisé) est tenu d'avoir un accès électronique au service e-Banking ; dans un tel cas, les Clients complètent une demande d'accès pour chacun des titulaires de compte pour lequel un accès au service e-Banking est demandé.

Le Client est en droit de demander un accès électronique au service e-Banking pour un ou plusieurs Utilisateur(s) autorisé(s) à la condition que l'Utilisateur autorisé soit une personne physique et qu'il soit au bénéfice d'une Procuration Générale Individuelle ou Collective, d'une Procuration Limitée, d'une Procuration de Gestion ou d'un Droit à l'information ou qu'il soit le représentant et signataire autorisé auprès de la Banque d'une personne morale. Cet accès complète les pouvoirs de l'Utilisateur autorisé, sans les remplacer. Au cas où le Client aurait un gérant de fortune externe (ci-après « GFE ») il est en droit de lui octroyer un accès électronique au service e-Banking et reconnaît, à son entière responsabilité, que le GFE accorde cet accès e-Banking à une ou plusieurs personne(s) physique(s) le représentant.

L'accès de l'Utilisateur autorisé est annulé lorsque le Client révoque la procuration ou le droit à l'information ou la signature autorisée de la personne morale ou le contrat du GFE dont bénéficie l'Utilisateur autorisé, selon le cas. Si seul l'accès au service e-Banking est révoqué par le Client, la procuration ou le droit à l'information ou la signature autorisée de la personne morale ou le contrat du GFE est maintenu.

### Compte(s) concerné(s)

Lorsque le compte est le compte principal, le(s) sous-compte(s) lié(s) sont automatiquement inclus.

### Accès, légitimation et moyens de légitimation

L'accès au service e-Banking nécessite des moyens de légitimation personnels, c'est-à-dire un numéro d'identifiant, un mot de passe et un code fourni par une application mobile spécifique (Token) générant à intervalles réguliers une clé unique (ci-après le « les moyens de légitimation personnels »).

Le mot de passe doit respecter certaines règles de complexité. La Banque se réserve le droit de modifier ces règles pour augmenter la sécurité.

La Banque transmet au Client et/ou à l'Utilisateur autorisé (ci-après le « Détenteur d'accès »), via une adresse email valide, les moyens de légitimation personnels.

Le Détenteur d'accès accède au service e-Banking après vérification de sa légitimation qui intervient lors de la confirmation de la validité des moyens de légitimation personnels utilisés.

Si l'application mobile du e-Banking est utilisée, et après la première authentification réussie, le Détenteur d'accès peut, à son entière responsabilité, activer la vérification biométrique (par ex. empreinte digitale ou reconnaissance faciale) de l'appareil mobile utilisé, aux fins d'accéder au service e-Banking.

Le Client est conscient et accepte que toute personne en mesure de se légitimer correctement est considérée comme ayant un droit d'accès au service e-Banking et qu'elle peut de ce fait accéder aux données relatives au Compte, ainsi qu'aux fonctionnalités y afférentes, sans que la Banque n'ait à procéder à un contrôle supplémentaire.

### Modification des moyens de légitimation personnels

La Banque se réserve le droit, à tout moment et sans avertissement préalable, de modifier les moyens de légitimation personnels. Elle en informe le Client par email.

### 3. Matériel et logiciels informatiques e-Banking

Le Détenteur d'accès est responsable de l'installation, de la configuration et de l'administration (notamment d'effectuer les mises à jour) de ces applications mobiles.

La Banque accorde au Détenteur d'accès le droit non exclusif, non transmissible et gratuit de télécharger l'application mobile e-Banking, de l'installer sur un appareil en possession et sous le contrôle du Détenteur d'accès et de l'utiliser conformément aux présentes Conditions e-Banking.

La Banque ne garantit pas que les applications mobiles répondent aux attentes du Détenteur d'accès, ni qu'ils fonctionnent de manière irréprochable sur les supports informatiques et mobiles du Détenteur d'accès (notamment au regard des applications, programmes, configurations et réseaux choisis par ce dernier).

Le Client est conscient et accepte que l'utilisation d'applications mis à disposition par la Banque sur des appareils non contrôlés par cette dernière peut permettre à des tiers de conclure à l'existence d'une relation bancaire avec la Banque, voire d'accéder à des informations bancaires du Client.

#### **4. Obligations de diligence du Détenteur d'accès**

Tout Détenteur d'accès est tenu d'observer les instructions de la Banque relatives à l'accès et à l'utilisation du service e-Banking notamment les instructions relatives aux mesures de sécurité que la Banque met à disposition via le service e-Banking ou par tout autre moyen approprié.

Tout Détenteur d'accès s'engage à maintenir ses moyens de légitimation personnels confidentiels et à les conserver avec le plus grand soin et en lieu sûr. Ils ne doivent en aucun cas être transmis ou rendus accessibles à des tiers non autorisés et le Détenteur d'accès s'engage à prendre les mesures adaptées à cet effet. Pour des raisons de sécurité, il est également conseillé de changer régulièrement le mot de passe de connexion. Si le Détenteur d'accès suspecte qu'un tiers non autorisé a eu accès à son mot de passe, il a l'obligation de le modifier.

Le Client supporte seul tout dommage subi ou causé par l'inobservation de ces obligations ou en raison d'une mauvaise utilisation des moyens de légitimation personnels. Il supporte également tout dommage résultant de l'utilisation (abusive ou non) de ses moyens de légitimation personnels et de ceux de l'Utilisateur autorisé. La Banque ne peut être tenue responsable, ni des dommages découlant de la transmission des moyens de légitimation personnels à des tiers, ni de ceux résultant d'une utilisation frauduleuse de ces moyens de légitimation personnels.

#### **5. Blocage et fin de l'accès**

L'accès au service e-Banking est bloqué après un certain nombre d'entrées erronées du mot de passe et/ou du Token.

La Banque peut par ailleurs bloquer en tout temps l'accès du Détenteur d'accès au service e-Banking, sans avertissement préalable ni indication de motifs, notamment dans des cas où la sécurité semble compromise ou si un tel blocage est indiqué pour des raisons objectives comme le décès ou l'incapacité du Client ou de l'Utilisateur autorisé. Elle est également en droit de bloquer ou de désactiver durablement l'accès au service e-Banking, notamment en cas de non-utilisation prolongée du service. La Banque décline toute responsabilité en cas de dommages résultant d'un tel blocage.

Le Client peut demander en tout temps (par courrier, e-mail ou verbalement dans les cas urgents) le blocage d'un droit d'accès et des moyens de légitimation personnels d'un Utilisateur autorisé et la Banque procédera au blocage dès réception d'une telle demande. Sous réserve d'une indication contraire, une telle demande de blocage ne concerne que l'accès au service e-Banking, et non pas les pouvoirs de l'Utilisateur autorisé sur le Compte.

Seul le Client peut demander par tout moyen à la Banque la levée du blocage de tout Détenteur d'accès.

En cas de perte ou de vol de ses moyens de légitimation personnels permettant d'accéder au service e-Banking, ainsi qu'en cas de soupçon d'utilisation par une personne non autorisée ou de divulgation de ses moyens de légitimation personnels, le Détenteur d'accès en informe immédiatement la Banque et demande le blocage de l'accès au service e-Banking.

En présence d'un compte-joint ou d'un compte d'une personne morale, un des cotitulaires ou un des cosignataires ne peut pas demander le blocage de l'accès d'un autre cotulaire ou cosignataire, et ce, sous réserve de circonstances exceptionnelles que la Banque demeure libre de prendre en considération.

### **6. Communications de la Banque**

Le Client autorise la Banque à lui adresser toutes les communications qui lui sont destinées (courriers, avis d'exécution, relevés de compte courant et estimations de portefeuille, décomptes, etc.) concernant le Compte, en format électronique sur le service e-Banking, ainsi que toutes les communications concernant les produits et prestations (par ex. dépôts, cartes de crédit, etc.) liés au Compte. Toute communication ainsi transmise au Client déploie les mêmes effets juridiques que si elle avait été envoyée par courrier postal ; elle est considérée comme un original du moment où le Client a demandé l'accès au Service e-Banking et, en conséquence, a choisi ce mode de transmission.

Si elle le juge nécessaire, la Banque se réserve le droit d'utiliser à tout moment tout autre moyen de transmission, en particulier l'envoi par courrier postal de tout document à l'adresse indiquée par le Client.

Sur instruction du Client, la Banque peut également lui envoyer les communications par courrier postal à l'adresse indiquée par le Client et ce, moyennant des frais supplémentaires.

Une communication est réputée être parvenue au Client à la date de sa mise à disposition sur le service e-Banking. Le Client est tenu de prendre connaissance de toute communication qui lui est adressée dans les meilleurs délais et assume l'intégralité des conséquences découlant d'un défaut de diligence de sa part à cet égard.

Le Client est informé que la capacité de stockage du service e-Banking est limitée en temps et en volume et accepte que la Banque puisse supprimer toute communication, qu'elle ait été consultée ou non, datant de plus de 12 mois. En conséquence, il est recommandé au Client de télécharger toute communication sur un support de données qui lui est propre. Le Client peut demander, à ses frais, qu'un duplicata de toute communication lui soit adressé en format papier ou électronique.

La Banque peut également mettre à disposition du Client via le service e-Banking des publications et informations financières à caractère général et non personnalisées, établies par la Banque ou des tiers (p. ex. fournisseurs de données financières ou boursières). Le Client comprend et accepte que ces informations sont communiquées à titre informatif uniquement. Elles ne constituent ni une offre ni une recommandation personnalisée pour l'acquisition ou la vente d'un quelconque produit d'investissement qui tiendrait compte des objectifs de placement, des besoins et de la situation financière du Client. Aucune évaluation de l'adéquation et du caractère approprié des produits et services contenus dans ces publications et informations n'est effectuée. Le Client comprend cet avertissement et s'engage à demander préalablement à tout investissement ou contrat de service un avis indépendant. Pour le surplus, il est expressément renvoyé à la décharge contenue dans ces publications et informations.

### **7. Informations en provenance de distributeurs, terminaux, écrans ou autres systèmes informatiques**

Le service e-Banking fournit certaines informations, comme des taux d'intérêts, des cours de change et des prix. Ces informations et messages affichés ont un caractère purement informatif. Ces cours et informations ne constituent ni une offre ni une recommandation d'acquiescer ou de vendre un instrument financier.

### **8. Service de messagerie instantanée et appels audio/vidéo**

A la demande expresse du Client, et après validation de la Banque, un système de messagerie instantanée qui permet au Détenteur d'accès et à la Banque de communiquer via des messages *chat* (ci-après « les Messages ») et/ou via des appels audio et/ou vidéo (ci-après « les Appels ») peut être mis à sa disposition, via le service e-Banking.

Les Messages adressés par la Banque sont réputés être parvenus au Détenteur d'accès dès qu'ils sont consultables dans la boîte de réception sur le *chat*. Le Client est tenu de prendre connaissance de tout Message qui lui est adressé dans les meilleurs délais et assume l'intégralité des conséquences découlant d'un défaut de diligence de sa part à cet égard.

La Banque se réserve le droit d'enregistrer les Messages et les Appels, et de faire usage des enregistrements pour lui permettre de se défendre, de sauvegarder ou de faire valoir ses droits vis-à-vis du Client en cas de litige ou dans le cadre d'une procédure. Le Client note que les enregistrements sont en principe régulièrement effacés à des échéances déterminées par la Banque. Le Client consent à ce que ces enregistrements soient effectués et utilisés par la Banque, le cas échéant.

Toutes les instructions et communications reçues par la Banque via le service e-Banking sont réputées avoir été données par le (ou au nom du) Client et l'engagent juridiquement. Du moment où l'accès au service e-Banking est accordé conformément aux présentes, la Banque donne suite aux instructions et communications qu'elle reçoit via le service e-Banking. La Banque se réserve toutefois le droit de refuser la fourniture de renseignements ou l'exécution d'instructions/ordres de bourse, et d'exiger que le Détenteur d'accès se légitime d'une autre manière ou confirme toute instruction par téléphone ou par écrit. Par ailleurs, la Banque ne fournit pas de conseils relatifs à des ordres de bourse instruits par le Client. Les décisions d'investissement sont prises par le Client qui en assume seul l'entière responsabilité.

Par ailleurs, le Client prend dûment note que les Messages ou les Appels qui sont adressés à la Banque sont traités conformément aux relations contractuelles existantes avec la Banque, soit pendant les jours bancaires ouvrables à Genève et durant les heures d'ouverture habituelles de la Banque. Sous réserve d'une faute grave de sa part, la Banque ne peut être tenue responsable pour les dommages (y compris ceux résultant d'une variation des cours) découlant d'un décalage dans le temps entre les Messages/Appels et l'exécution des instructions données via le service e-Banking. La Banque, qui considère tout Message/Appel comme provenant du Détenteur d'accès, est en droit de requérir toute information complémentaire qu'elle estime nécessaire avant l'exécution d'une instruction/un ordre et ne peut pas être tenue, en tel cas, responsable d'un dommage découlant d'un retard d'exécution.

### **9. Risques liés aux terminaux et à l'utilisation du réseau Internet**

Aucun dispositif de sécurité qu'il soit mis en place par la Banque ou le Détenteur d'accès ne peut garantir une sécurité absolue. La Banque ne contrôle pas les terminaux ni l'environnement d'utilisation du Détenteur d'accès. L'utilisation de ces terminaux et d'Internet peut s'avérer dangereuse (par ex. : virus, cookies, protection insuffisante des données mémorisées, risque d'un accès non autorisé, actes illicites). Il est de ce fait important que le Détenteur d'accès n'utilise que des terminaux, logiciels, réseaux provenant de source fiable.

Malgré les mesures de sécurité prises, la Banque décline toute responsabilité pour les dommages découlant des terminaux appartenant au Détenteur d'accès. Le Détenteur d'accès reconnaît et accepte les risques liés à l'utilisation du service e-Banking.

Le Client est informé par ailleurs des risques liés à l'échange de données et d'informations via les réseaux de transmission de données publics et privés, comme les risques de (i) manipulation de son système informatique et autres appareils et/ou ceux de l'Utilisateur autorisé, (ii) utilisation frauduleuse de ses moyens de légitimation personnels et/ou de ceux de l'Utilisateur autorisé, (iii) intervention illicite d'un tiers non autorisé lors de la transmission des données. Le Client en assume seul les conséquences.

### **10. Disponibilité des fonctionnalités du service e-Banking et interruptions**

Certaines des fonctionnalités du service e-Banking peuvent ne pas être disponibles au moment de la demande d'accès par le Client au service e-Banking. De même, la Banque se réserve le droit, en tout temps et à sa discrétion, soit de ne pas offrir les fonctionnalités susmentionnées, soit d'y mettre un terme.

La Banque se réserve également le droit d'interrompre à tout moment et sans avertissement préalable l'accès au service e-Banking, notamment si elle décèle des risques en matière de sécurité (par ex. interventions illicites), et ce jusqu'à ce que ces risques aient été éliminés, ou en cas de travaux de maintenance du service e-Banking.

### **11. Restrictions locales et risques liés à la législation étrangère**

La Banque se réserve le droit, sans avertissement préalable, de ne pas fournir ou ne plus fournir l'accès à certaines fonctionnalités du service e-Banking en fonction des réglementations locales applicables au pays de résidence, domicile et/ou de connexion du Détenteur d'accès.

L'utilisation des fonctionnalités du service e-Banking, notamment à l'étranger, peut, selon les circonstances, ne pas être en conformité avec certaines règles de droit étranger. Il incombe au Détenteur d'accès de s'informer, notamment sur les législations applicables dans son pays de résidence, domicile et/ou de connexion, sur l'utilisation des fonctionnalités du service e-Banking. La Banque n'assume aucune responsabilité en la matière.

### **12. Responsabilité**

La Banque décline toute responsabilité pour les dommages consécutifs à des erreurs de transmission, des défauts et incidents techniques, des pannes ou des interventions illicites sur les terminaux, écrans ou autres systèmes informatiques du Détenteur d'accès ou d'une saturation des serveurs ou systèmes informatiques. La responsabilité de la Banque est exclue pour des dommages causés au Client par

des erreurs de transmission, des défauts techniques, des surcharges de système, des interruptions (y compris travaux de maintenance liés au système), des dérangements, des interventions illégales ou un blocage intentionnel sur les installations, les réseaux ou en raison d'autres insuffisances de la part des exploitants de ces installations et réseaux.

La Banque décline également toute responsabilité concernant les logiciels et le matériel qu'elle a fourni, y compris pour des dommages résultant de la transmission ou intervenant lors de la transmission de logiciels via Internet.

### **13. Réclamations**

Toute réclamation du Client relative aux opérations exécutées sur son compte, de quelque nature que ce soit, doit être présentée par écrit immédiatement après la mise à disposition sur le service e-Banking de l'avis correspondant, et ceci même s'il a demandé à recevoir les mêmes avis par courrier postal, mais au plus tard dans un délai de trente (30) jours suivant la mise à disposition sur le service e-Banking de l'avis relatif à l'opération contestée. Faute de réclamation écrite formulée dans le délai prescrit, l'opération considérée est réputée approuvée par le Client, ce dernier supportant seul un éventuel dommage en découlant.

### **14. Secret bancaire et protection des données**

Le secret bancaire suisse ne s'applique qu'aux informations (y compris les données informatiques) en Suisse. Le Client comprend et accepte que les données auxquelles le Détenteur d'accès peut accéder sur le service e-Banking circulent par Internet, un réseau public ouvert sur lequel la Banque n'a aucun contrôle. Elles peuvent de ce fait transiter par l'étranger, même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse, ou être interceptées, lues, voire altérées par des tiers. Par ailleurs, le Détenteur d'accès peut également accéder aux données depuis l'étranger où les données ne sont plus protégées par le secret bancaire suisse. L'accès aux données depuis l'étranger peut également conduire à une application du droit étranger, voire à une intervention des autorités locales étrangères. Il appartient au Détenteur d'accès de vérifier le droit étranger applicable. Le Client déclare expressément renoncer à la protection du secret bancaire dans le cadre de ses relations avec la Banque découlant du service e-Banking.

Le Client est aussi conscient et accepte que le service e-Banking puisse contenir des données personnelles. Le Client autorise par ailleurs la Banque et tout tiers fournisseur de logiciels ou services nécessaires à l'installation, à l'accès et à l'utilisation des fonctionnalités du service e-Banking à traiter (notamment collecter, enregistrer, utiliser, conserver, communiquer ou effacer) toutes les informations jugées utiles en lien avec l'utilisation des fonctionnalités du service e-Banking (notamment, ses données personnelles, son adresse IP, sa géolocalisation, la date et l'heure d'accès, et tous autres types d'informations techniques). Le traitement de ces données vise à améliorer les services de la Banque, la performance du site Internet et des logiciels ; les données peuvent aussi être traitées à des fins statistiques. La Banque peut également utiliser les données du Client à des fins de marketing.

Pour le surplus, les Conditions Générales de la Banque, en particulier les dispositions sur le secret bancaire et la protection des données demeurent applicables.

Le Client est également renvoyé aux « Conditions d'utilisation » et à la « Notice de protection des données personnelles » de la Banque.

### 15. Frais

Les frais pour l'utilisation du service e-Banking, y compris pour la remise des moyens de légitimation personnels, leur remplacement ou des commandes supplémentaires figurent dans les conditions tarifaires de la Banque.

### 16. Modifications

La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les conditions d'accès, de fonctionnement et d'utilisation du service e-Banking.

La Banque se réserve également le droit de modifier à tout moment et sans préavis les présentes Conditions e-Banking ainsi que les frais d'utilisation du service e-Banking.

Toute modification des présentes Conditions e-Banking et des frais d'utilisation du service e-Banking est notifiée au Client via le service e-Banking. Tout Détenteur d'accès est automatiquement informé de leur existence et de leur date d'entrée en vigueur au moment de sa première utilisation des fonctionnalités du service e-Banking après la diffusion des modifications via le service e-Banking. Le Client qui n'accepte pas les modifications doit, au plus tard dans un délai d'un mois suivant la date de diffusion des modifications, mettre un terme à l'utilisation du service e-Banking selon les modalités prévues à l'article 17 ci-dessous.

### 17. Résiliation

Le Client et la Banque peuvent, en tout temps et par tout moyen, mettre fin à l'utilisation du service e-Banking. En cas de pluralité de titulaires ou signataires du Compte, la notification écrite doit émaner de l'ensemble des titulaires ou signataires.

La Banque est par ailleurs en droit de mettre fin à l'utilisation du service e-Banking en cas de non-utilisation de ce service pendant une période de 12 mois et ce sans préavis.

En cas de résiliation, la Banque exécute les instructions transmises par le Détenteur d'accès autorisé via le service e-Banking avant le retrait des accès.

### 18. Droit applicable et for

Pour le surplus les conditions générales de la Banque s'appliquent, en particulier la clause sur le droit applicable et le for.