



### PRÉAMBULE

Le Contrat d'abonnement ePalatine ENTREPRISES se compose des Conditions Particulières, des présentes Conditions Générales, des Conditions Tarifaires, ainsi que de ses éventuels annexes et avenants.

Le présent Contrat d'abonnement ePalatine ENTREPRISES est complété :

- Par la Convention de compte courant,
- Par toutes autres conventions existantes liées à des services spécifiques signées par le Client, par acte séparé.

Les opérations acceptées dans le cadre de ePalatine ENTREPRISES ne sauraient déroger aux Conditions Particulières et/ou Générales d'autres produits ou services ouverts ou à ouvrir, sauf stipulation contraire.

### DÉFINITIONS

**Abonné Principal** : personne physique détenant toutes les prérogatives du service ePalatine ENTREPRISES souscrit.

**Application mobile de la Banque** : programme téléchargeable de façon gratuite et exécutable à partir du système d'exploitation d'un smartphone ou d'une tablette, permettant à l'Utilisateur d'accéder à l'Espace de banque à distance, de consulter les comptes, de réaliser et de valider des ordres, dans la limite du périmètre strict de ses/leur habilitations.

**Authentification** : procédure qui permet de vérifier l'identité de l'Utilisateur, ainsi que la validité de l'utilisation de l'instrument de paiement, y compris l'utilisation des données de sécurité personnalisées.

**Authentification forte** : procédure d'Authentification reposant sur l'utilisation d'au moins deux éléments parmi les trois catégories suivantes :

- 1) une information que l'Utilisateur est seul à connaître (mot de passe, code secret, code PIN)
- 2) l'utilisation d'un appareil qui appartient à l'Utilisateur (téléphone portable, montre connectée, appareil dédié fourni par la Banque...)
- 3) une caractéristique personnelle qui est intimement liée à l'Utilisateur (empreinte digitale, reconnaissance faciale, vocale...)

**Banque** : établissement bancaire désigné dans les Conditions Particulières du contrat ePalatine ENTREPRISES

**Certificat Matériel** : carte d'identité numérique qui permet de sécuriser les échanges sur internet en apportant une Authentification forte ou d'apposer une signature électronique.

**CFONB** : Comité Français d'Organisation et de Normalisation Bancaire.

**Client** : désigne la personne morale ou physique souscrivant un contrat ePalatine ENTREPRISES et titulaire d'au moins un compte courant auprès de la Banque.

**Délégué** : Collaborateur du Client désigné par l'Abonné Principal et habilité à utiliser tout ou partie du Service sous la responsabilité du Client, sans faculté de subdélégation.

**EDI** : Echanges de Données Informatisées (ou Electronic Data Interchange).

L'EDI peut être défini comme l'échange, d'ordinateur à ordinateur, d'entreprise à établissements bancaires, de données concernant des transactions en utilisant des réseaux de télécommunication et des formats normalisés, directement exploitables par leurs systèmes d'informations.

**EBICS** : Electronic Banking Internet Communication Standard. Protocole multi-bancaire utilisé sur Internet avec un haut niveau de sécurité permettant une authentification réciproque par Certificats. Deux modes d'utilisation d'EBICS se distinguent dans le sens Client vers la Banque : EBICS profil T (transport) et EBICS profil TS (transport et signature). Le Client doit s'équiper d'un logiciel de communication EBICS T ou EBICS TS pour pouvoir utiliser le protocole EBICS. EBICS permet des échanges de fichiers volumineux.

**ePalatine ENTREPRISES** : service de banque à distance proposé par la Banque Palatine (ci-après dénommée la « Banque ») auprès de sa clientèle personne morale ou entrepreneur individuel, et placé sous l'autorité d'un Abonné Principal.

**Espace Abonné ou Espace de banque à distance** : espace sécurisé propre à l'Utilisateur, accessible par internet depuis le Site ou depuis l'Application mobile de la Banque où le Service est disponible.

**Jour Ouvrable** : désigne le jour où la Banque ou la banque du bénéficiaire exerce une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement. Du lundi au vendredi ou, pour les opérations réalisées au guichet ou nécessitant une confirmation manuelle, les jours d'ouverture de l'agence, sous réserve des jours de fermeture des systèmes interbancaires permettant le règlement des opérations de paiement.

**Service Banque à Distance ou Service ePalatine ENTREPRISES** : Ensemble des services et fonctionnalités disponibles par Internet dans l'Espace Abonné.

**Site** : désigne le site Internet de la Banque mentionné dans les Conditions Particulières du contrat ePalatine ENTREPRISES Palatine ([www.palatine.fr](http://www.palatine.fr))

**TurboSign** : Extension du navigateur internet qui permet de faire dialoguer ePalatine ENTREPRISES depuis un navigateur Chrome ou Firefox avec le Certificat Matériel. L'installation de cette extension est proposée à l'Abonné Principal à la première utilisation du Certificat dans ePalatine ENTREPRISES. Cette extension est à installer sur chaque poste de travail sur lequel le Certificat Matériel sera utilisé.

**Utilisateur** : désigne l'Abonné Principal et/ou le Délégué.

**Utilisateur Autorisé** : Utilisateur ayant accès au service ePalatine SECUR'PASS.

### ARTICLE 1 - OBJET

Le présent contrat détermine les conditions d'accès et d'utilisation par Internet du Service de banque à distance ePalatine ENTREPRISES fourni par la Banque. Le Service permet au Client, le cas échéant par l'intermédiaire des Utilisateurs dûment habilités, d'effectuer des opérations à distance :

consultation de son ou ses comptes, réalisation d'opérations portant sur son ou ses comptes (saisie d'ordres de paiement, gestion et suivi des ordres de paiement en ligne), utilisation d'autres services/fonctionnalités listés à l'article 6.

Le Service est disponible sur l'Espace de banque à distance du Client, accessible soit via le Site, soit via l'Application mobile de la Banque à télécharger préalablement. Certains services/fonctionnalités sont disponibles uniquement via le Site ou via l'Application mobile de la Banque.

Le Client souscrit à tout ou partie du Service, en choisissant l'un des abonnements disponibles, dans les Conditions Particulières du présent Contrat.

Le Client s'engage à remettre un exemplaire des présentes Conditions Générales et de toute modification à venir à l'ensemble des Utilisateurs pour utiliser le Service ePalatine ENTREPRISES.

La Banque se réserve le droit de modifier le contenu du Service et/ou de l'une des ou de l'ensemble des fonctionnalités du Service notamment en vue d'en améliorer la qualité ou par l'adjonction de nouvelles fonctionnalités. Le cas échéant, le Client sera informé des impacts contractuels et tarifaires éventuels, dans les conditions prévues à l'article 12.

## ARTICLE 2 - MOYENS MATÉRIELS ET TECHNIQUES NÉCESSAIRES À L'UTILISATION DU SERVICE

Il appartient au Client de se procurer à ses frais et sous sa responsabilité les matériels et équipements appropriés ainsi que les moyens de communication (abonnements, accès à Internet...) nécessaires à l'utilisation par internet du Service.

Le Client doit également disposer d'un logiciel de navigation compatible dont les fonctions JavaScript et Cookies sont activées.

Pour l'Application mobile de la Banque, il est nécessaire d'avoir une version minimum du système d'exploitation de l'appareil utilisé, selon les précisions indiquées dans les espaces de téléchargement d'applications (Google Play, Apple Store, etc...).

La mise à jour du matériel, de l'équipement, du système d'information ou des applicatifs de ces matériels est sous la responsabilité du Client.

## ARTICLE 3 - UTILISATEURS

Les Utilisateurs sont les personnes physiques habilitées par le Client à utiliser le Service ePalatine ENTREPRISES pour son compte : l'Abonné principal et les Délégués.

Le Client désigne, le cas échéant, un Abonné Principal dans les Conditions Particulières du présent Contrat. L'Abonné Principal est responsable du paramétrage de ePalatine ENTREPRISES et interlocuteur de la Banque concernant ce paramétrage et l'utilisation du Service. Il a par défaut tous les droits liés à l'utilisation du Service.

Au moyen de la fonction « délégation » du Service disponible sur son Espace Abonné sur le Site, le Client par l'intermédiaire de l'Abonné Principal, a la possibilité de créer et de gérer, à son initiative et sous sa seule responsabilité, des accès secondaires au Service. L'Abonné Principal définit à partir de l'Espace Abonné et pour chaque Utilisateur secondaire, appelé Délégué, la liste des fonctionnalités autorisées sur tout ou partie des comptes dont l le Client est titulaire à titre professionnel, dans le cadre de son activité professionnelle.

Il est précisé, concernant l'ensemble de ces Utilisateurs habilités par le Client, que leurs habilitations/autorisations valent délégation de pouvoirs spécifiquement applicables au présent contrat quels que soient les pouvoirs communiqués par ailleurs à la Banque, cette dernière n'ayant pas d'autres contrôles à effectuer. L'Abonné Principal et chaque Délégué accèdent à l'Espace Abonné avec ses propres identifiant et moyens d'Authentification.

L'Abonné Principal peut également désigner, pour le compte et sous la responsabilité du Client, des Collaborateurs porteurs de carte bancaire à usage professionnel en qualité de Délégué, afin que ces derniers puissent réaliser, via un dispositif d'authentification forte, des opérations de paiement par carte bancaire sur internet. Dans ce cadre précis, le Client reconnaît que ces Utilisateurs n'auront accès à aucun des services proposés par le Service ePalatine ENTREPRISES à l'exception du module changement de mot de passe et du dispositif d'Authentification forte Sécur'Pass.

Le Client a l'obligation de déclarer à la Banque la création d'un nouveau Délégué ou la suppression d'un Délégué selon la procédure communiquée par la Banque. Tout changement d'Abonné Principal doit faire l'objet d'un avenant au Contrat.

Pour la création d'un Délégué, le Client doit fournir à la Banque une pièce d'identité de celui-ci et indiquer sa fonction dans l'entreprise. Une fois que la Banque a procédé aux contrôles nécessaires et créé le Délégué dans son système d'information, alors l'Abonné Principal est en mesure, dans l'Espace Abonné, d'habiliter le Délégué à accéder au Service et de lui attribuer des droits d'utilisation.

## ARTICLE 4 - MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

### 4.1 AUTHENTIFICATION FORTE POUR L'ACCÈS AU SERVICE ET SON UTILISATION

Chaque Utilisateur du Service doit être équipé d'un identifiant, d'un mot de passe et d'un moyen d'Authentification forte pour accéder à l'Espace Abonné.

Chaque Utilisateur dispose d'un identifiant qui lui est propre. Pour accéder au Service, l'Utilisateur doit saisir cet identifiant et le mot de passe associé et utiliser son dispositif d'Authentification forte chaque fois que la Banque le lui demande.

Lors de la mise en place du Service, un identifiant ainsi qu'un mot de passe provisoire sont attribués à l'Abonné Principal.

L'Abonné Principal est tenu de modifier son mot de passe provisoire qu'il a reçu, lors de sa première connexion. Ce mot de passe pourra être modifié, à tout moment, par celui-ci et à sa seule initiative et par la Banque pour des mesures de sécurité.

L'Abonné Principal pourra ensuite créer les Délégués. Au moment de cette création, un identifiant et un mot de passe provisoire seront automatiquement attribués à chaque Délégué. Chaque Délégué est tenu de modifier son mot de passe provisoire qu'il a reçu, lors de sa première connexion.

De plus, le Client doit équiper chaque Utilisateur du Service, de l'un des dispositifs d'Authentification forte suivants (détaillés dans les articles 4.2 à 4.5), et est invité à se rapprocher de la Banque à ce titre :

- Code à usage unique communiqué par SMS ;
- ePalatine SECUR'CAP (lecteur d'authentification par carte à puce) ;

- Certificat matériel associé à son code confidentiel, ;
- ePalatine SECUR'PASS ;
- Tout autre dispositif que la Banque jugera adéquat.

L'utilisation de ce dispositif d'Authentification forte sera exigée par la Banque lors du premier accès à l'Espace Abonné et au moins tous les 90 jours ou chaque fois que cela s'avère nécessaire pour raisons de sécurité.

L'utilisation de ce dispositif d'Authentification forte pourra aussi être requise pour la réalisation d'opérations de paiement ou d'opérations sensibles, dont notamment la validation d'un ordre de virement en ligne ou l'ajout de nouveaux bénéficiaires de virement (BIC/ IBAN) à la liste des bénéficiaires déjà existants.

Ce dispositif peut également être utilisé pour accéder aux espaces de signature électronique des contrats.

#### 4.2. EPALATINE SECUR'PASS

Dans le cadre de l'abonnement à ePalatine ENTREPRISES, chacun des Utilisateurs (Abonné Principal ou Délégué) a accès à ePalatine SECUR'PASS, dispositif d'Authentification forte lui permettant notamment, depuis l'Application mobile de la Banque et sous réserve de ses habilitations et dans la limite de celles-ci :

- D'accéder à l'Espace de banque à distance et au(x) compte(s) courant(s) du Client ;
- De sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services ;
- De valider certaines opérations sensibles initiées depuis l'Espace de banque à distance du Client (accessible sur le Site ou sur l'Application mobile dédiée) ;
- De valider des opérations de paiement réalisées depuis l'Espace de banque à distance du Client (virements) ou réalisées à distance par carte bancaire (e-commerce) ;
- De valider depuis l'Espace de banque à distance du Client la saisie en ligne des effets de commerce, ainsi que la saisie, la validation et le transfert de fichiers d'ordres de paiement du Client ;
- De s'authentifier lors de la souscription par le Client de produits et services commercialisés par la Banque par voie dématérialisée en ayant recours à un dispositif de signature électronique.

La liste des fonctionnalités offertes par ePalatine SECUR'PASS est susceptible d'évolution. Le Client et l'Utilisateur en sont informés via l'Application mobile de la Banque ou via la documentation s'y rapportant.

ePalatine SECUR'PASS complète ou se substitue, le cas échéant, aux autres modes d'Authentification, en permettant à l'Utilisateur de bénéficier de possibilités étendues.

L'enrôlement à ePalatine SECUR'PASS est effectué par tout Utilisateur, dans l'Espace de banque à distance du Client, depuis l'Application mobile, par la saisie de certains numéros aléatoires de sa carte bancaire en cours de validité et active, émise par la Banque. L'enrôlement peut se faire également par une demande formulée par le Client auprès d'un conseiller en agence pour équiper l'Abonné Principal. L'Utilisateur doit posséder un smartphone compatible et préalablement enrôlé, dont le numéro a été préalablement déclaré à la Banque en tant que téléphone sécurisé. Afin d'utiliser ePalatine SECUR'PASS, l'Utilisateur doit également activer le service à partir de son accès à l'Espace de banque à distance du Client, depuis l'Application mobile dédiée. L'activation de ePalatine SECUR'PASS nécessite la saisie par l'Utilisateur d'un code ePalatine SECUR'PASS qu'il a choisi.

Le changement de smartphone initialement enregistré nécessitera l'enrôlement du nouvel appareil.

Le choix, l'enregistrement, la modification, la réinitialisation et la conservation du code ePalatine SECUR'PASS sont de la responsabilité de l'Utilisateur. Il lui appartient notamment de veiller à le conserver strictement secret, au même titre que l'ensemble des identifiants/mots de passe liés à son accès à l'Espace de banque à distance du Client ou à ses moyens de paiement. La Banque n'a aucun accès à ce code ePalatine SECUR'PASS.

Il est conseillé à l'Utilisateur de changer son code ePalatine SECUR'PASS fréquemment, de ne pas choisir un code ePalatine SECUR'PASS simple aisément décelable par un tiers, et de ne pas choisir un code ePalatine SECUR'PASS identique à celui qu'il utiliserait déjà par ailleurs, par exemple, le code PIN associé à son smartphone ou à sa carte SIM, ou le code confidentiel lié à son accès à la banque à distance, ou le code associé à sa carte bancaire.

Lors de l'utilisation de ePalatine SECUR'PASS, la saisie du code ePalatine SECUR'PASS pourra éventuellement être effectuée par l'Utilisateur en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.

L'Utilisateur a la possibilité de désactiver le dispositif ePalatine SECUR'PASS à tout moment. En cas de cession de son smartphone, il lui appartient de veiller à la désactivation et à la désinstallation préalable de l'Application mobile de la Banque.

La désactivation de ePalatine SECUR'PASS est susceptible d'empêcher l'accès à certains services nécessitant le recours à une Authentification forte, ou d'entraîner l'application d'exigences ou de délais complémentaires pour la réalisation de certaines opérations.

Pour pouvoir à nouveau accéder au dispositif ePalatine SECUR'PASS, l'Utilisateur devra procéder à un nouvel enrôlement.

La suspension ou la fermeture de l'accès à ePalatine SECUR'PASS pour quelque raison que ce soit, à l'initiative de l'Utilisateur ou de la Banque, entraîne l'impossibilité d'utiliser le dispositif ePalatine SECUR'PASS et les fonctionnalités liées.

#### 4.3. UTILISATION DU LECTEUR CAP

Il s'agit d'un appareil lecteur de carte à puce fourni par la Banque à la demande de l'Utilisateur. Il nécessite l'utilisation d'une carte bancaire de la gamme VISA Business ou d'une carte d'authentification émise par la Banque, afin d'obtenir un code à usage unique permettant de s'authentifier fortement lors de l'accès à l'Espace Abonné ou pour valider des opérations depuis cet Espace Abonné.

L'utilisateur peut demander à la Banque d'être équipé d'un ou plusieurs lecteur(s) CAP. Chaque Utilisateur qui utilise un lecteur CAP devra être titulaire d'une carte bancaire de la gamme VISA Business (active et non opposée) émise par la Banque ou, à défaut, être équipé d'une carte d'authentification émise par la Banque après avoir signé le contrat correspondant conjointement avec le Client.

#### 4.4. UTILISATION D'UN CERTIFICAT MATÉRIEL

Les Utilisateurs peuvent s'authentifier et le cas échéant, selon leurs habilitations, signer électroniquement dans le cadre du Service les opérations, par l'usage d'un Certificat Matériel souscrit par contrat séparé.

L'utilisation de ce Certificat Matériel nécessite l'installation du connecteur de sécurité TurboSign uniquement sur l'un des navigateurs internet compatibles : Firefox, Edge, Chrome.

L'Utilisateur du Certificat Matériel peut, avec ce Certificat Matériel et s'il y a été habilité dans le cadre du Service, réaliser des opérations

sensibles prévues par le service ePalatine ENTREPRISES notamment celles mentionnées ci-dessus.

Un Utilisateur déjà équipé d'un Certificat Matériel distribué par la Banque et enregistré dans les systèmes de cette dernière, pourra l'utiliser dans le cadre du service ePalatine ENTREPRISES sans que le Client ait besoin d'en formaliser la demande auprès de la Banque.

Par ailleurs, le Certificat Matériel, s'il n'est pas souscrit auprès de la Banque, devra faire partie de ceux émis par les autorités de certification reconnues par la Banque, dont la liste est disponible sur demande auprès de la Banque.

Le Client fait son affaire personnelle de la gestion (commande, renouvellement, révocation...) du Certificat Matériel des Utilisateurs auprès de l'autorité de certification émettrice.

Le Client s'engage à informer la Banque, dans les meilleurs délais, par courrier recommandé avec accusé réception, de tout renouvellement de Certificat Matériel et de tout changement de porteur ou d'habilitation de ce dernier. La Banque s'engage à informer le Client de la mise à jour du certificat dès que possible.

La Banque ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à l'indisponibilité ou à la défaillance du Certificat Matériel d'un Utilisateur.

La responsabilité de la Banque ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'utilisation du Certificat Matériel par un porteur dont l'identification ou l'habilitation ne lui a pas été communiquée dans les conditions susvisées.

Chaque Utilisateur doit respecter les modalités d'utilisation d'un Certificat Matériel lors d'une Authentification forte ou de la signature électronique, comme suit :

- l'Utilisateur ne doit introduire son Certificat Matériel sur son poste de travail qu'au moment où l'application d'Authentification ou de signature le demande et doit le retirer dès que l'Authentification ou la signature a été acceptée,
- en aucun cas, l'Utilisateur ne doit laisser en permanence ou durant toute la durée de travail, le Certificat Matériel connecté à son poste de travail.

#### 4.5. CODE À USAGE UNIQUE COMMUNIQUÉ PAR SMS

La Banque peut communiquer à l'Utilisateur un code à usage unique envoyé par SMS via son numéro de mobile sécurisé pour lui permettre de s'authentifier lors de l'accès à l'Espace Abonné ou valider une opération sensible depuis cet Espace Abonné. En prérequis, le numéro de téléphone mobile de l'Utilisateur doit avoir été communiqué par le Client à la Banque qui pourra le référencer comme numéro de « mobile sécurisé ».

#### 4.6. EXCEPTIONS

La Banque pourra appliquer des exceptions à l'utilisation de ce dispositif d'Authentification forte de l'Utilisateur dans les conditions et selon les limitations prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017, en particulier lors de l'accès à l'Espace Abonné et dans le cadre des virements permanents (les virements successifs au premier de la série dans le cadre d'un virement permanent ne sont pas soumis à Authentification forte) et des virements de compte à compte du Client détenus auprès de la Banque.

#### 4.7. MODALITÉS ET CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE DE BANQUE À DISTANCE DEPUIS UN SERVICE EN LIGNE FOURNI PAR UNE ENTREPRISE TIERCE ET AUTORISATION DE PARTAGE DE DONNÉES

##### **4.7.1 Conditions d'accès**

Sous réserve de disponibilité, la Banque permet au Client du Service ePalatine ENTREPRISES d'accéder à certaines fonctionnalités/opérations

(notamment réalisation de virements unitaires ou groupés, ajout d'un bénéficiaire de virement, consultation de solde...) depuis un autre service en ligne (site internet / application, logiciel), ci-après dénommé « espace tiers », fourni par une entreprise tierce.

Le Client peut en bénéficier sous réserve des conditions suivantes :

- Le Client doit avoir souscrit un abonnement de banque à distance incluant ce nouveau canal d'échanges avec sa Banque à partir d'un service en ligne fourni par l'entreprise tierce, ce canal d'échanges ayant été mis en place préalablement entre la Banque et l'entreprise tierce ;
- Le Client a souscrit auprès de cette entreprise tierce le service en ligne de cette dernière et il doit également avoir donné son autorisation à l'entreprise tierce de recevoir de la Banque et de transmettre à la Banque ses données personnelles et non personnelles dans le cadre des opérations effectuées sur la banque à distance à partir de l'espace tiers ;
- Le Client a donné son autorisation à la Banque de partager ses données personnelles et non personnelles avec l'entreprise tierce dans le cadre des opérations effectuées sur la Banque à distance à partir de l'espace tiers. Par cette autorisation, le Client active le canal d'échanges avec l'entreprise tierce ;
- En présence d'Utilisateurs habilités à effectuer des opérations dans son Espace de banque à distance. Le Client reconnaît que ces Utilisateurs habilités pourront autoriser ce partage de données personnelles et non personnelles et activer ce canal d'échanges avec la Banque depuis cet espace tiers pour effectuer des opérations dans le même périmètre qui leur a été imparti.

##### **4.7.2 Modalités d'accès**

Depuis cet espace tiers, l'Utilisateur habilité a la possibilité d'être redirigé vers une page de la Banque, où il doit s'authentifier avec ses éléments habituels de connexion à son Espace de banque à distance du Client auprès de la Banque. Lors de la première utilisation de ce nouveau canal d'échanges avec la Banque, chaque Utilisateur habilité doit autoriser le partage des données personnelles et non personnelles précitées pour activer ce canal d'échanges. Une fois cette étape réalisée, le Client est informé que la Banque peut communiquer à l'entreprise tierce des données personnelles et non personnelles liées aux opérations demandées par son Utilisateur habilité. L'Utilisateur habilité est informé des catégories d'informations communiquées à l'entreprise tierce, lors de son activation du canal d'échanges.

##### **4.7.3 Responsabilités**

Il appartient au Client dans le cadre de sa relation contractuelle avec l'entreprise tierce de s'assurer que celle-ci n'utilise pas les données partagées pour une finalité autre que de permettre au Client de communiquer avec sa Banque à partir de son espace tiers/service en ligne.

La Banque n'est pas responsable des dysfonctionnements ou de la sécurité du service en ligne de l'entreprise tierce.

La Banque est responsable de la transmission à l'entreprise tierce des données demandées par le Client à partir de son espace tiers et du traitement des données reçues du Client par le biais de son espace tiers.

La Banque n'est pas responsable de la fréquence de la mise à jour par l'entreprise tierce des informations restituées dans l'espace tiers.

## ARTICLE 5 - CONFIDENTIALITÉ DES ÉLÉMENTS D'IDENTIFICATION ET D'AUTHEMIFICATION

### 5.1. OBLIGATIONS DU CLIENT

Les éléments d'identification et d'Authentification, tels que l'identifiant,

le mot de passe et le code sont personnels et confidentiels. Le Client et ses Utilisateurs sont responsables de leur usage et de leur conservation.

Les Utilisateurs doivent utiliser ces éléments d'identification et d'Authentification mis en place par la Banque chaque fois qu'ils en reçoivent l'instruction, sous peine d'engager la responsabilité du Client.

Chaque Utilisateur prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de son identifiant, de son mot de passe, du code et de tout élément d'Authentification appartenant aux trois catégories mentionnées dans les définitions. Chaque Utilisateur s'oblige à les tenir secrets et à ne les communiquer ou les remettre à quiconque, même à la Banque qui ne peut en avoir connaissance et ne les lui demandera jamais. Par ailleurs, l'Utilisateur peut consulter la page « Sécurité » disponible sur le Site internet de la Banque.

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe de l'un de ses Utilisateurs ou de l'identifiant, mot de passe et code /dispositif d'Authentification de l'un de ses Utilisateurs, le Client doit en informer sans délai la Banque aux fins de blocage de son Espace Abonné. L'information devra être immédiatement confirmée par le Client par courrier recommandé avec accusé de réception auprès de son agence ou par courrier libre remis à l'agence contre décharge. En cas de contestation, la date de réception de cet écrit fera foi entre les parties. La remise en fonctionnement du service ePalatine ENTREPRISES est effectuée sur demande du Client. Elle pourra conduire le cas échéant à une remise en fonctionnement du dispositif d'Authentification forte de son(ses) Utilisateur(s).

Il est conseillé à l'Utilisateur de ne pas choisir un mot de passe aisément décelable par un tiers. Il ne doit jamais être indiqué sur les écrits ou messages électroniques adressés à la Banque, ou être mentionné sur les répondeurs téléphoniques.

Après plusieurs tentatives infructueuses de saisie du mot de passe, le dispositif d'accès au service ePalatine ENTREPRISES devient inopérant. Dans ce cas, ce service sera de nouveau accessible sur demande du Client auprès de l'agence de la Banque qui gère son compte.

## 5.2. OBLIGATIONS DE LA BANQUE

La Banque s'assure que les éléments d'identification et d'Authentification (identifiant, mot de passe, code et tout élément d'Authentification appartenant aux trois catégories mentionnées dans les définitions) ne sont pas accessibles à d'autres personnes que celles autorisées par le Client, sauf si ce dernier ou ses Utilisateurs ne respectent pas les préconisations mentionnées au présent article ou relatives au dispositif d'Authentification mis à leur disposition par la Banque.

## 5.3. ACCÈS AU COMPTE DE PAIEMENT ET INITIATION DE PAIEMENT

Dès lors que le Client autorise l'accès à son compte par un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, ce prestataire doit disposer de l'agrément délivré par l'autorité compétente d'un Etat membre de l'Union Européenne ou être inscrit sur le registre tenu par cette autorité, conformément à la réglementation en vigueur. Le Client est tenu de vérifier que ce prestataire, à qui il autorise ses Utilisateurs à communiquer leurs identifiant et mot de passe, dispose de cet agrément ou est inscrit sur le registre concerné.

L'initiation d'opérations de paiement (virements) par ce prestataire, pour le compte du Client, s'effectuera selon les mêmes modalités et conditions d'Authentification que si l'Utilisateur réalisait directement ces opérations par l'intermédiaire de l'Espace Abonné.

## ARTICLE 6 – PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS DISPONIBLES DANS EPALATINE ENTREPRISES

### 6.1. LISTE DES FONCTIONNALITÉS DISPONIBLES SELON CHAQUE SERVICE D'ABONNEMENT

Le Client choisit, dans les Conditions Particulières du présent contrat, le service ePalatine ENTREPRISES qu'il souhaite souscrire.

Chaque service comporte les principales fonctionnalités récapitulées dans le tableau figurant à l'Annexe 2 des Conditions Particulières du présent contrat. Les fonctionnalités sont soumises à tarification selon les Conditions Tarifaires en vigueur disponibles sur le Site de la Banque ou auprès de votre agence.

Les services / fonctionnalités sont disponibles dans l'Espace Abonné via le site internet de la Banque et / ou via l'Application mobile de la Banque.

### 6.2. DESCRIPTION DES PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

#### **6.2.1 Consultation des comptes et de certaines opérations**

ePalatine ENTREPRISES permet au Client, de consulter la position du ou de ses comptes (en date comptable ou en date de valeur), qu'il détient auprès de la Banque dans le cadre de ses activités professionnelles, les dernières opérations de débit et/ou de crédit intervenues sur son ou ses comptes, ainsi que les débits en instance de la/des carte(s) bancaire(s) rattachées à ses comptes s'il y a lieu. Il peut aussi consulter les opérations à venir, ainsi que le solde prévisionnel de son ou de ses comptes courant(s) sur les 7 jours à venir. Ces informations sont communiquées à titre indicatif, seules les écritures mentionnées sur le relevé de compte ou l'arrêté de compte faisant foi entre les parties.

Il est possible de télécharger le détail des opérations ainsi que de personnaliser la dénomination d'un compte émetteur et de définir le rang de présentation pour la saisie d'opérations.

Par ailleurs, les informations relatives à ses crédits et engagements par signature sont communiquées à titre indicatif au Client.

#### **6.2.2 Consultation des offres et produits**

Le service ePalatine ENTREPRISES comporte une rubrique où sont présentés les produits et services de la Banque, d'autres entités du Groupe BPCE ou de ses partenaires mis à disposition du Client. Cette rubrique permet l'information, la simulation et l'accès à la souscription de nouvelles offres (sous réserve de disponibilité), le cas échéant. Les produits proposés peuvent être des offres de financement, d'assurances ou en lien avec la politique sociale de l'entreprise.

#### **6.2.3 Virements**

##### **• Dispositions générales**

Le service ePalatine ENTREPRISES permet au Client d'effectuer des virements unitaires de compte courant à compte courant ouverts dans les livres de la Banque, ou d'un compte courant vers un compte d'épargne ou vice versa dans la mesure où ils sont ouverts à son nom dans la Banque, des virements SEPA (classiques ou instantanés), des virements internationaux, des virements fiscaux (ou administratifs et des virements de trésorerie vers les comptes bénéficiaires préalablement enregistrés dans ePalatine ENTREPRISES décrits dans les conditions générales de la convention de compte courant.

Le Client peut également effectuer des virements sur liste, également appelés virements groupés.

Le montant maximum de virement accepté par la Banque est indiqué au Client sur ePalatine ENTREPRISES. Ces montants limites peuvent aussi

être fournis par la Banque, à la demande du Client.

Par ailleurs, dans le cadre de la gestion des habilitations, l'Abonné Principal peut déterminer, pour chaque Délégué, un plafond de virement inférieur à ceux précités.

Pour les virements SEPA instantanés, des plafonds spécifiques ainsi qu'une liste de pays destinataires autorisés peuvent être déterminés par la Banque. Le Client peut contacter son Chargé d'Affaires Entreprise pour plus d'informations. Sous réserve de disponibilité du service, l'Abonné Principal peut contacter son Chargé d'Affaires Entreprise pour définir des plafonds personnalisés et des pays destinataires pour les Délégués selon la procédure communiquée par la Banque.

Pour garantir le bon déroulement de ses virements, il est recommandé au Client de contrôler ses bénéficiaires existants ou lors de l'ajout d'un bénéficiaire sur sa liste, en s'assurant que les noms des bénéficiaires correspondent exactement aux noms enregistrés sur leurs comptes bancaires :

- Le nom et le prénom lorsque le bénéficiaire est une personne physique ;
- La raison sociale ou le nom commercial lorsque le bénéficiaire est une personne morale (entreprises, associations, ...).

Ces informations sont disponibles sur le Relevé d'identité bancaire (RIB) du bénéficiaire. Il convient de ne pas utiliser des abréviations ou des surnoms. Toute différence, même minime, ou toute autre information que le prénom et le nom ou la raison sociale ou le nom commercial, pourrait entraîner une non-concordance dans le cadre du service de vérification du bénéficiaire décrit ci-après.

La mise à jour de la liste des bénéficiaires relève de la propre initiative du Client. La Banque ne contactera jamais le Client (par téléphone ou par un autre moyen) pour lui proposer de l'accompagner dans cette démarche.

• **Vérification du bénéficiaire – Virements SEPA classiques et instantanés** (service permettant de renforcer la sécurité des virements et de réduire les risques d'erreurs et de fraudes)

#### - Principes généraux

Conformément au Règlement (UE) 2024/886 du 13 mars 2024, la Banque, en tant que banque du payeur, procède à la vérification du bénéficiaire auquel le Client a l'intention d'envoyer un virement SEPA classique ou instantané. Ce service vérifie la concordance entre l'IBAN du compte du bénéficiaire et le nom de ce dernier. Etant précisé que le nom du bénéficiaire correspond au nom et prénom, dans le cas d'une personne physique, au nom commercial ou à la dénomination sociale ou à un autre élément de données accepté par la Banque, dans le cas d'une personne morale.

Cette vérification est réalisée dès que le Client a complété les informations relatives au bénéficiaire, dans l'ordre de virement, et avant qu'il autorise le virement dans son Espace de banque à distance, accessible via le site internet ou l'application mobile de la Banque.

Pour les virements différés et permanents, la vérification est effectuée lors de la constitution de l'ordre de virement par le Client et non à chaque échéance du virement.

Aucune vérification n'est effectuée lorsque le Client ajoute le compte d'un bénéficiaire dans sa liste de bénéficiaires de virements.

Ce service est fourni au Client à titre gratuit.

#### - Résultats de la vérification

A la demande de la Banque, cette vérification est effectuée par le

prestataire de services de paiement du bénéficiaire qui transmet sa réponse à la Banque.

En cas de concordance, le parcours de virement se poursuit.

Dans les autres cas, le résultat de la vérification des bénéficiaires est mis à disposition de du Client par la Banque, dans le Suivi des opérations et dans le Parapheur, avant signature des ordres.

- En cas de concordance partielle et de non-concordance, la Banque informe le Client que l'autorisation du virement pourrait conduire à ce que les fonds soient virés sur le compte d'un autre bénéficiaire que celui auquel le Client souhaite transmettre les fonds.
- En cas de concordance partielle, la Banque communique au Client le nom du bénéficiaire associé à l'IBAN qu'il a fourni. Le Client a alors la possibilité :
  - Soit, de corriger le nom du bénéficiaire et d'autoriser le virement. Le nom du bénéficiaire est ainsi automatiquement modifié dans la liste de bénéficiaires de virements du Client
  - Soit d'autoriser le virement sans modifier le nom du bénéficiaire.
  - Soit d'annuler le virement.
- En cas de non-concordance, le Client en est immédiatement informé. La Banque ne lui donne aucune information sur le bénéficiaire. Le Client a alors la possibilité :
  - Soit, d'annuler le virement et s'il le souhaite de modifier le nom du bénéficiaire dans sa liste de bénéficiaires de virements, et de réémettre un nouveau virement qui sera soumis à une nouvelle vérification du bénéficiaire.
  - Soit, d'autoriser le virement sans corriger le nom du bénéficiaire dans sa liste de bénéficiaires.

Le Client est également informé lorsque la banque du bénéficiaire ne permet pas de vérifier le nom du bénéficiaire associé à l'IBAN. Le Client pourra alors annuler le virement ou l'autoriser.

Si, malgré les alertes, le Client autorise le virement, la Banque l'informe :

- Que le virement est considéré comme exécuté au profit du bon bénéficiaire ;
- Qu'elle ne peut pas être tenue responsable de l'exécution de ce virement au profit d'un mauvais bénéficiaire ;
- Qu'il n'a pas droit au remboursement de ce virement pour opération mal exécutée.

De même, la Banque n'est pas responsable de l'exécution d'un virement SEPA en faveur d'un mauvais bénéficiaire, sur la base d'un IBAN inexact communiqué par le Client, pour autant que la Banque ait satisfait à ses obligations au titre du service de vérification du bénéficiaire.

En cas de non-respect par la Banque ou un prestataire de services d'initiation de paiement de ses obligations en matière de vérification du bénéficiaire, entraînant une opération de paiement mal exécutée, la Banque restitue sans tarder au Client le montant du virement SEPA et, le cas échéant, rétablit le compte dans la situation qui aurait prévalu si l'opération n'avait pas eu lieu.

Si le compte du bénéficiaire est clôturé, le Client en est également informé et le virement ne peut pas être exécuté.

#### - Description du service lorsque la Banque agit en tant que banque du bénéficiaire

A la demande de la banque du payeur, la Banque est tenue de vérifier la

concordance entre l'IBAN du compte et le nom du bénéficiaire, fournis par le payeur. La Banque informe la banque du payeur du résultat de la vérification. En cas de concordance partielle, la Banque a l'obligation réglementaire de communiquer à la banque du payeur le nom du Client bénéficiaire du virement.

#### **6.2.4 Prélèvements**

Le service ePalatine ENTREPRISES permet la gestion des mandats de prélèvements SEPA CORE pour les prélèvements émis par le Client, sous réserve que le Client ait signé la convention d'émission des prélèvements SEPA CORE :

- Création et modification des mandats ;
- Gestion des amendements liés aux modifications des données du mandat ;
- Gestion des rejets ;
- Création de listes de mandats ou de comptes de débiteurs ;
- Création de base de mandats, pouvant être partagée entre ses différents Utilisateurs habilités à saisir des prélèvements SEPA ;
- Création des remises de prélèvements SEPA à partir des listes de mandats, regroupées par date d'échéance.

Les mandats saisis par les Utilisateurs dans le cadre des fonctionnalités du Service ainsi que les prélèvements saisis sont sous la responsabilité exclusive du Client. Il reconnaît que la Banque n'est tenue à cet égard à aucun contrôle ou vigilance particulière. A ce titre, la Banque ne peut être tenue responsable des conséquences financières qui résulteraient de toute erreur imputable aux Utilisateurs notamment dans la saisie des données du mandat ou dans la saisie des montants et/ou des comptes de débiteurs dans les ordres de prélèvement, ou qui résulteraient du rejet des prélèvements à la suite de leur présentation à la banque du débiteur, du fait de ces erreurs.

En tout état de cause, le Client fait son affaire des litiges l'opposant à ses débiteurs, la Banque étant déchargée de toute responsabilité à cet égard.

La Banque s'engage à mettre à disposition du Client un service de gestion de mandats et de création des prélèvements SEPA conforme aux règles édictées par l'EPC (European Payments Council) et le CFONB.

Par ailleurs, sous réserve de disponibilité du service, ePalatine ENTREPRISES permet également la gestion des mandats de prélèvement SEPA interentreprises pour les prélèvements débités sur le compte du Client :

- Déclaration de tout nouveau mandat ;
- Consentement à tout nouveau mandat.

#### **6.2.5 Remises d'effets de commerce (LCR - BOR)**

Le service ePalatine ENTREPRISES permet la remise de Lettres de Changes Relevé ou de Billet à Ordre Relevé :

- La télétransmission ou la saisie de ces effets de commerce en vue de leur encaissement ou de leur remise à l'escompte est soumise aux modalités de la convention de compte courant ;
- La remise d'effets de commerce à l'escompte peut être soumise à la signature préalable d'une convention-cadre de cession de créances professionnelles (articles L313-23 à L313-34 du Code Monétaire et Financier).

De plus, la Banque se réserve le droit d'exiger que le Client adresse, sous 48h, à son Chargé d'Affaires Entreprise, l'original de l'effet de commerce ou l'acte de cession de créances professionnelles mentionnant ses références :

- Nom, numéro de compte, cachet et signature ;

- La date du jour de transmission du fichier,
- Le nombre, le montant des créances cédées et la liste des opérations du fichier.

Cet acte de cession ou l'effet de commerce devra être accompagné d'une liste détaillée de ces créances.

La Banque se réserve le droit de contre-passer les écritures si l'effet de commerce ou l'acte de cession de créances original ou le bordereau récapitulatif original ne lui parvient pas dans les 48 heures.

#### **6.2.6 Paiement d'effets de commerce (LCR - BOR)**

Le service ePalatine ENTREPRISES permet au Client d'être informé, quatre (4) jours ouvrés avant l'échéance, de la présentation des effets de commerce à honorer. Dès lors, il a la possibilité :

- De s'opposer ponctuellement au paiement des effets de commerce en cas de Convention de « Paiement Sauf Désaccord d'effets de commerce » ;
- D'autoriser la Banque à débiter son compte des effets tirés, en l'absence de Convention de « Paiement Sauf Désaccord d'effets de commerce ».

Dans ces deux cas, ces instructions devront être adressées à la Banque via ePalatine ENTREPRISES, au plus tard la veille de l'échéance à douze (12) heures. Passé ce délai, l'Utilisateur ne peut plus revenir sur ses instructions. En conséquence, le Client s'engage expressément à consulter quotidiennement le Service.

#### **6.2.7 Parapheur**

Il s'agit d'un espace dédié à la validation unitaire ou groupée (au moyen d'une Authentification forte) des ordres de paiement saisis ou transmis.

Sous réserve de disponibilité du service, tous les ordres saisis en ligne ou transmis par fichiers sont agrégés dans cette rubrique. Les Utilisateurs pourront confirmer des ordres unitairement ou en masse, seuls ou en groupe, relancer des valideurs, visualiser l'état du traitement des ordres par la Banque directement à partir de l'historique d'ordres.

#### **6.2.8 Fichiers en mode EDI**

##### **• Transférer un fichier**

Sous réserve de disponibilité du service, ePalatine ENTREPRISES permet le transfert de fichiers en mode EDI et le contrôle du format de ces fichiers transférés.

Il est possible de transférer des fichiers de virements, de prélèvements, des images chèques et de LCR ou réponses de LCR. Ces fichiers doivent être au format CFONB ou XML.

##### **• Consulter, annuler ou valider vos fichiers**

ePalatine ENTREPRISES permet, à partir des fichiers téléchargés via la fonctionnalité "Transférer un fichier", ou via le canal EBICS-T (sous réserve, pour Le Client, d'avoir signé le contrat EBICS prévu à cet effet), de réaliser les actions suivantes :

- La visualisation du fichier émis, le contrôle de son état, sa confirmation ou sa suppression,
- La validation et la confirmation des fichiers d'ordres par Authentification forte.

##### **• Vos fichiers de restitution :**

Sous réserve de disponibilité du service, ePalatine ENTREPRISES permet de télécharger, en mode EDI, des fichiers de type virements reçus, impayés de virement, relevé de LCR ou de prélèvements reçus, à partir de ePalatine ENTREPRISES au format CFONB ou XML.

**• Vérification du bénéficiaire - Virements SEPA classiques et instantanés** (service permettant de renforcer la sécurité des virements et de réduire

les risques d'erreurs et de fraudes)

#### - Principes généraux

Conformément au Règlement (UE) 2024/886 du 13 mars 2024, ce service permet au Client de demander à la Banque d'effectuer une vérification des bénéficiaires de virements SEPA classiques et instantanés, auprès de leur Prestataire de Service de Paiement (PSP). Cette vérification porte sur la concordance entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire de virement SEPA.

Ce service est fourni à au Client à titre gratuit.

#### - Réalisation de la vérification

Lors de la remise de chaque fichier d'ordres de virements SEPA sous une forme groupée, en EDI, le Client peut choisir :

- de soumettre ce fichier à la vérification des bénéficiaires ou
- de renoncer à cette vérification.

#### • Renonciation au service de vérification du bénéficiaire

Lors du dépôt de chaque fichier de remise d'ordres de virements SEPA, le Client peut choisir de renoncer au service de vérification du bénéficiaire pour les fichiers contenant plusieurs ordres de virements SEPA.

En renonçant à ce service, le Client est informé que les virements pourraient être crédités sur le compte d'un autre bénéficiaire que celui auquel le Client souhaite transmettre les fonds.

Le Client peut décider, à tout moment, de bénéficier à nouveau de ce service, lors du dépôt d'un nouveau fichier de remise d'ordres de virement.

#### - Résultats de la vérification

Le résultat de la vérification des bénéficiaires est mis à disposition du Client par la Banque, dans le menu « Opérations », « Remise d'opérations par fichier », « Gérer les fichiers remis » ou « Parapheur », avant signature des ordres :

- Concordance : Le nom associé à l'IBAN correspond au nom du bénéficiaire que le Client a renseigné.
- Concordance partielle : Le nom associé à l'IBAN ne correspond pas exactement au nom du bénéficiaire que le Client a renseigné. La Banque communique alors au Client le nom du bénéficiaire associé à l'IBAN qu'il a fourni.
- Non concordance : Le nom associé à l'IBAN ne correspond pas au nom du bénéficiaire que le Client a renseigné. La Banque ne lui donne aucune information sur le bénéficiaire.
- Vérification impossible : La concordance entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire que le Client a renseigné n'a pas pu être vérifiée. Le Client est également informé si le compte du bénéficiaire est clôturé.

Ce résultat n'est valable qu'au moment de la mise à disposition du rapport par la Banque au Client, et ne saurait en aucun cas prévaloir pour l'avenir.

En cas de concordance partielle et de non-concordance, le Client est informé que l'autorisation du virement pourrait conduire à ce que les fonds soient virés sur le compte d'un autre bénéficiaire que celui auquel le Client souhaite transmettre les fonds.

Une validation des bénéficiaires par le Client sera nécessaire en cas d'anomalie de concordance afin de permettre à la remise de virements de remonter dans le Parapheur en vue de la signature des ordres.

Dans le Parapheur, le Client ou le signataire habilité devra valider/signer la totalité des ordres de virements figurant dans le fichier ou supprimer la totalité des ordres de virements du fichier.

Si, malgré les alertes, le Client autorise le virement, la Banque l'informe :

- Que le virement est considéré comme exécuté au profit du bon bénéficiaire ;
- Qu'elle ne peut pas être tenue responsable de l'exécution de ce virement au profit d'un mauvais bénéficiaire ;
- Qu'il n'a pas droit au remboursement de ce virement pour opération mal exécutée.

#### 6.2.9 Financement

Demande de Financement : sous réserve de disponibilité du service et de son éligibilité, l'Utilisateur, selon ses habilitations, peut réaliser en ligne, pour le compte du Client, une demande de financement (par exemple financement de matériel, véhicule ou travaux) directement à partir du service ePalatine ENTREPRISES et/ou suivre l'état d'avancement de la demande. Ce service fait l'objet de deux habilitations distinctes pour l'Utilisateur :

- « Création » qui permet à l'Utilisateur de créer une demande de financement ;
- « Suivi » qui permet uniquement de consulter et de suivre l'état d'avancement de la demande de financement ;
- ni l'habilitation « Création », ni l'habilitation « Suivi » ne donnent pouvoir à l'Utilisateur de signer le contrat de financement en lieu et place du Client.

Enveloppe de financement du Crédit Pro Digital : sous réserve que le Client soit éligible au service, l'Utilisateur qui y a été habilité, peut activer en ligne une enveloppe de financement pré-accordée valable pendant un (1) an.

Après activation de cette enveloppe, l'Utilisateur peut soumettre une demande de financement pour l'utilisation de l'enveloppe (un ou plusieurs tirages). Pour la réalisation d'un tirage, l'Utilisateur choisit : le montant (dans la limite du montant de l'enveloppe pré-accordée), la durée et la nature du financement.

Le Client signe le contrat relatif à la demande de financement.

#### 6.2.10 Consultation des encours Dailly

Sous réserve de disponibilité du service, ePalatine ENTREPRISES permet la consultation détaillée des encours de créances de Dailly (par Avance ou en Garantie), sur les comptes cédants inclus dans le service ePalatine ENTREPRISES.

La faculté de consultation ne présume pas de l'octroi d'une ligne de cession de créances professionnelles (Dailly).

#### 6.2.11 Cession dématérialisée de créances professionnelles (service e-Dailly)

Sous réserve de disponibilité du service et que le Client dispose d'une ligne de cession de créances professionnelles octroyée par la Banque, ePalatine ENTREPRISES permet de céder des créances dématérialisées (par Avance ou en Garantie), sur les comptes cédants inclus dans le service ePalatine ENTREPRISES, en permettant notamment le dépôt et la signature de ses bordereaux de cession dématérialisés.

#### 6.2.12 Pilotage de la carte de la gamme VISA Business

Sous réserve de disponibilité du service, ePalatine ENTREPRISES permet à l'Utilisateur d'avoir accès à des fonctionnalités de gestion en ligne de sa carte bancaire à usage professionnel (carte de la gamme VISA Business) émise par la Banque, dans l'Espace Abonné.

L'Abonné Principal peut aussi gérer, en tout ou en partie, les cartes à usage professionnel des autres Utilisateurs ou d'autres collaborateurs du Client, à partir de l'Espace Abonné.

Ces fonctionnalités : activation ou désactivation des paiements à distance, des paiements et retraits à l'étranger, verrouillage temporaire de la carte, consultation des plafonds de paiement et de retrait, mise en opposition de la carte, consultation de son code secret (uniquement pour le titulaire de la carte), etc., sont décrites dans les conditions générales du contrat carte de l'Utilisateur.

L'activation ou la désactivation de l'une de ces fonctionnalités par l'Abonné Principal ou par l'Utilisateur titulaire de la carte à usage professionnel s'effectue sous sa responsabilité. Elle pourra être soumise à Authentification forte.

Certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles en tout ou en partie pour l'Abonné principal ou l'Utilisateur.

Cette activation ou désactivation est en principe opérationnelle en temps réel, sous réserve des délais techniques d'exécution ou de l'indisponibilité momentanée du service (exemple : maintenance).

Si la fonctionnalité est soumise à tarification, cette dernière est précisée dans les Conditions Tarifaires de la Banque applicables au Client.

#### **6.2.13 Formulaire de demande d'opposition sur chèques**

ePalatine ENTREPRISES permet au Client d'obtenir les informations utiles aux modalités d'opposition et de préremplir une demande d'opposition sur chèque. Le cas échéant, toute demande d'opposition devra être complétée, dans les quarante-huit (48) heures, des documents sollicités à adresser à la Banque.

#### **6.2.14 Commande de document (chéquier et bordereau de remise chèque)**

Sous réserve de disponibilité du service, ePalatine ENTREPRISES permet de commander en ligne des chèquiers si le Client n'a pas opté pour le renouvellement automatique, ainsi que des bordereaux de remise de chèque.

#### **6.2.15 Notifications liées aux demandes de documents**

La Banque informe par email de la création d'une demande de document, d'une relance ou du rejet d'un document déposé sur ePalatine ENTREPRISES.

La Banque est avertie dès qu'un document est déposé par un Utilisateur sur ePalatine ENTREPRISES.

#### **6.2.16 e-Documents PRO**

Sous réserve de souscription du service par le Client par contrat séparé, ePalatine ENTREPRISES met à disposition du Client un espace permettant de retrouver les documents numériques type relevés de compte.

#### **6.2.17 Coffre-fort numérique**

Sous réserve de disponibilité du service, ePalatine ENTREPRISES met à disposition du Client un espace de stockage permettant de regrouper des documents numériques professionnels. Ce service est souscrit par contrat séparé et fait l'objet d'une tarification dédiée.

#### **6.2.18 Accès facilité à certains services**

Le service ePalatine ENTREPRISES permet l'accès sans nouvelle identification et Authentification à certains services de la Banque ou d'autres entités du Groupe BPCE, à condition pour le Client d'y avoir souscrit et, pour l'Utilisateur, d'y être habilité.

Le Client reconnaît que toute opération réalisée sur l'un de ces services et consécutive à ce dispositif d'accès lui sera opposable et l'engagera à l'égard de la Banque ou des entités proposant ces services. Cette

opération sera soumise aux contrats ou conditions générales régissant ces services ainsi qu'aux conditions tarifaires qui leur sont liées.

#### **6.2.19 Suivi des opérations internationales SWIFT GPI**

Sous réserve de disponibilité du service, le service Suivi des opérations internationales SWIFT GPI permet au Client, sous réserve d'habilitations, de consulter l'état d'avancement de ses opérations internationales effectuées via le réseau Swift.

#### **6.2.20 Utilisation de l'espace Bourse**

Pour accéder à l'espace Bourse, le Client doit être titulaire d'un compte support (le compte-titres ordinaire, le compte PEA, ou le compte PEA-PME) dont l'ouverture est constatée par une convention distincte qui régit les relations, droits, modalités, engagements, obligations en matière d'opérations et transactions boursières. Par conséquent, et le cas échéant, les dispositions de la convention de compte d'instruments financiers en vigueur entre la Banque et le Client s'appliqueront.

#### **6.2.21 Service de Gestion de factures**

##### **Description du service de Gestion de factures**

Pour accéder au service de Gestion de factures, sous réserve de disponibilité de ce service, le Client doit être équipé d'un ePalatine ENTREPRISES et d'un compte courant professionnel.

Le Client peut souscrire le service de Gestion de factures via son Espace de banque à distance, le cas échéant, avec l'aide de son Chargé d'Affaires Entreprise.

Seul l'Abonné Principal peut souscrire et utiliser le service de Gestion de factures sous réserve d'être habilité à souscrire le service et à engager le Client.

Les principales fonctionnalités disponibles dans le service de Gestion de factures sont les suivantes (selon le niveau de service qu'il choisit, le Client peut ne pas disposer de certaines fonctionnalités) :

- Création de devis et édition de factures électroniques pour ses propres clients, avec possibilité d'y insérer un lien de paiement afin d'être réglé par virement : le Client peut créer des devis, éditer des factures avec ou sans lien de paiement et bénéficier de services connexes, tels que le suivi des paiements en temps réel et les relances automatiques des impayés. A ce titre, le Client, mandant, confie à la Banque, mandataire, dans le respect des règles économiques et fiscales applicables, l'établissement et l'émission de ses factures. A cet égard, le Client donne expressément mandat à la Banque d'établir en son nom et pour son compte des factures originales afférentes à tout type de prestations de services ou d'achat et ce conformément à la réglementation fiscale et économique en vigueur, et en particulier les dispositions des articles 289, I-2 et 242nonies, I (Annexe 2) du Code général des impôts. Il incombe au Client d'indiquer à la Banque son assujettissement ou non à la TVA et toutes les informations nécessaires à l'établissement de ses factures. Lesdites factures seront à la disposition du Client sur son Espace de banque à distance.
- Import et collecte automatisée des factures fournisseurs et paiement : La Banque procède à la collecte automatique des factures fournisseurs de du Client à partir (i) de l'email du Client et/ou (ii) de son espace client sur les sites fournisseurs. La Banque procède alors à l'extraction des informations clés figurant dans les factures. Le Client a la possibilité de payer ses factures via le service de Gestion de factures.
- Le stockage : La Banque propose des espaces de stockage permettant au Client de stocker tout type de document.

- Le rapprochement bancaire assisté et la synchronisation des comptes bancaires externes (voir ci-dessous) : Le Client peut comparer les factures avec les transactions bancaires effectuées depuis le(s) compte(s) courant(s) professionnel(s) détenus auprès de la Banque, mais aussi auprès d'autres banques, sous réserve d'avoir inclus ces autres comptes dans le périmètre de la synchronisation.
- Gestion des notes de frais : la Banque met à la disposition du Client et de ses collaborateurs une application mobile dédiée aux notes de frais permettant de les scanner et de les ajouter dans le service, à télécharger sur les appareils compatibles depuis les espaces de téléchargement d'applications (Google Play, Apple Store, etc...). La Banque procède ensuite à l'extraction et à la saisie automatique des informations relatives aux montants et aux dates desdites notes de frais.
- Suivi du prévisionnel de trésorerie : selon le niveau de service activé, le Client peut suivre l'évolution de sa trésorerie, ses budgets et objectifs.
- Gestion et export des documents et écritures vers les logiciels comptables et possibilité d'accès externalisé à l'espace Gestion de factures pour le comptable du Client : le Client peut inviter son comptable externe à accéder au service de Gestion de factures en renseignant les coordonnées et l'adresse électronique de ce dernier. Cette invitation est entièrement sous la responsabilité du Client qui peut à tout moment révoquer l'accès accordé. Le comptable dispose d'un accès limité via une interface dédiée, lui permettant d'effectuer des actions spécifiques liées à la préparation de la comptabilité, comme consulter les opérations/justificatifs comptables et bancaires et les télécharger si besoin. Le comptable ne peut pas créer ou ajouter d'autres accès au sein du service de Gestion de factures, ni accéder à d'autres fonctionnalités de l'Espace de banque à distance du Client. Il n'a pas non plus la possibilité de procéder à des paiements ou à des encaissements, ni d'effectuer d'autres opérations qui pourraient engager l'entreprise.
- « Paiement des factures fournisseurs », « Encaissement via lien de paiement inséré dans les factures clients » et « Synchronisation des comptes bancaires externes », disponibles dans le service de Gestion de factures, s'appuient sur :
  - les services d'information sur les comptes, également appelés agrégation de comptes (intitulés « Synchronisation des comptes bancaires » dans le service de Gestion de factures) et d'initiation de paiement fournis par Perspectiveev (Bridge) ;
  - le service d'information sur les comptes fournis par Powens.

Afin d'accéder à ces services, le Client sera redirigé par un lien URL vers le site internet de ces prestataires et entrera en relation contractuelle directe avec celui-ci conformément à leurs Conditions Générales et Politique de confidentialité rendues accessibles et qui devront être acceptées préalablement à l'utilisation de ces services. Les services sont fournis de manière indépendante par chaque prestataire. Le Client est informé que la résiliation ou l'expiration du service de Gestion de factures entraîne automatiquement la résiliation des services fournis par ces prestataires.

Le service ne peut être rendu que pour : des documents digitalisés selon un format approprié ; des données rédigées dans l'alphabet latin et/ou contenant une numérotation décimale ; des données issues de documents envoyés à partir des formats de fichiers suivants : .jpg, .jpeg, .png, .tiff, .tif, .gif, .pdf, .txt, .docx, .pptx, .xlsx, .doc, .xls. La Banque ne peut pas garantir l'extraction exacte des données et informations issues de documents envoyés sous d'autres systèmes et/ou formats que ceux évoqués ci-dessus.

Lorsque le Client devra choisir une plateforme de dématérialisation partenaire (PDP), il pourra recourir aux services de IPT Technologie (sous réserve de son immatriculation définitive). Si le Client choisit IPT Technologie, le Client entrera en relation contractuelle directe avec celui-ci conformément à ses Conditions Générales et Politique de confidentialité rendues accessibles et qui devront être acceptées préalablement à l'utilisation de ces services au moment du choix opéré par le Client. Les services « PDP » (en particulier réception et transmission de factures électroniques, production des e-reportings exigés par la législation pour les entreprises assujetties à la TVA et transmission à l'administration fiscale) seront intégrés dans le service de Gestion de factures. Le Client est informé que la résiliation ou l'expiration du service de Gestion de factures entraîne automatiquement la résiliation des services fournis par IPT Technologie en qualité de PDP.

#### • Exclusions de responsabilité

Les exclusions de responsabilité qui suivent sont sans préjudice des autres stipulations en vertu du présent contrat.

Le Client reconnaît et accepte que la Banque n'est pas responsable des services fournis par des prestataires tiers d'information sur les comptes, également appelés agrégation de comptes (intitulés « Synchronisation des comptes bancaires » dans le service de Gestion de factures) et d'initiation de paiement. En particulier, la Banque ne saurait être responsable des dysfonctionnements de ces services, de la sécurité de ces services, et/ou encore de la fréquence de la mise à jour par les prestataires tiers des informations restituées dans le service de Gestion de factures de l'Espace de banque à distance du Client.

Le Client reconnaît et accepte que la Banque n'agit, dans le cadre de la fourniture de ces services, ni en qualité de conseiller, ni en qualité de comptable et que le service ne constitue pas des conseils financiers. Le Client est seul responsable du respect de ses obligations comptables et fiscales, en ce compris de ses obligations de conservation des données comptables et fiscales, et plus généralement des obligations imposées par la réglementation française et européenne.

#### • Souscription du service de Gestion de factures et modification du niveau de service

Le Client souscrit le service en choisissant le niveau de service avec la tarification associée, adapté à ses besoins. Les cinq niveaux de service de Gestion de factures sont mentionnés dans le parcours de souscription, via l'Espace de banque à distance du Client, ainsi que dans les Conditions tarifaires applicables au Client.

Le Client peut visualiser le niveau de service qu'il a choisi dans la rubrique « Offre détenue » et changer à tout moment de niveau de service en cliquant sur le bouton prévu à cet effet dans cette rubrique.

La souscription du service et la modification du niveau de service sont effectuées en ligne par le Client et prennent effet immédiatement. Le Client en reçoit la confirmation à l'écran ainsi que par email à l'adresse électronique communiquée par le Client à la Banque.

La Banque se réserve la possibilité de refuser la souscription du service en cas de souscriptions ou de résiliations successives multiples.

#### • Conditions tarifaires

Le service est souscrit sous forme d'abonnement mensuel dont le montant est fonction du niveau de service choisi.

Le Client pourra accéder aux différentes fonctionnalités incluses dans

le niveau de service choisi et dans les limites qu'il prévoit. En cas de dépassement de ces limites : nombre de factures et/ou du nombre d'utilisateurs pour les notes de frais et/ou nombre de banques inclus dans la synchronisation des comptes bancaires prévues dans le niveau de service souscrit, des frais supplémentaires seront facturés. Le Client peut suivre sa consommation directement depuis le service et a la faculté de changer de niveau de service à tout moment.

La tarification du niveau de service et les frais additionnels en cas de dépassement des limites, sont définis aux Conditions tarifaires de la Banque applicables au Client, disponibles dans la brochure tarifaire accessible depuis le site internet de la Banque ou auprès de l'agence.

L'abonnement sera facturé mensuellement, à terme échu, à la date anniversaire de la souscription du service. Les éventuels frais additionnels en cas de dépassement des limites seront facturés à terme échu le mois suivant.

#### • **Durée et résiliation du service de Gestion de factures**

Le service est souscrit pour une durée indéterminée.

Le Client peut mettre fin au service à tout moment et sans frais, en contactant l'assistance du service de Gestion de factures via son Espace de banque à distance pour formaliser sa demande de résiliation.

La résiliation du service interviendra à la date anniversaire de la souscription du service.

La Banque peut également résilier le service à tout moment. Le Client en sera informé par lettre recommandée avec avis de réception. Cette résiliation prendra effet un mois après l'envoi de cette information.

Le Client est informé que la résiliation du Service de banque à distance ne permet plus d'accéder au service de Gestion de factures, et entraîne sa résiliation automatique.

Après la résiliation du service, il ne sera plus possible de l'utiliser, notamment aucun document ne pourra plus être numérisé ni téléchargé. Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde des documents nécessaires avant la résiliation effective du service.

## ARTICLE 7 - EXÉCUTION DES OPÉRATIONS ET ORDRES – INFORMATION – CONTESTATION

### 7.1 EXÉCUTION DES OPÉRATIONS – RÉVOCABILITÉ D'UN ORDRE

Dès sa validation, le cas échéant par le dispositif d'Authentification forte requis, l'ordre unitaire ou le fichier d'ordres (virements, prélèvements, LCR) est enregistré. Il est irrévocable.

Le Client a la possibilité de révoquer un ordre de virement différé ou permanent dans les conditions indiquées dans la partie relative aux « Services de paiement » de sa convention de compte courant.

Les ordres de paiement et les opérations qui en découlent sont soumis aux conditions de traitement habituelles en vigueur à la Banque, à la date de l'opération et objet de la convention de compte courant régularisée par acte séparé par le Client, sauf conditions spécifiques prévues dans les conditions particulières de la convention de compte courant.

Les heures limite de remise des ordres sont précisées par document séparé.

Les opérations sont exécutées sous réserve du solde du/des comptes du Client et de ses autres engagements.

### 7.2 OPÉRATIONS SUR TITRES FINANCIERS

Le Client est informé dès à présent des risques attachés aux opérations sur titres (achat ou vente), et s'engage à assumer les conséquences des ordres adressés à la Banque. De plus, concernant les opérations sur titres financiers, il est rappelé au Client que les ordres ne pourront être acheminés qu'aux jours et heures d'ouverture des Bourses de valeurs.

Conformément aux dispositions de la convention de compte-titres, le Client est informé via le canal d'information le plus adapté en fonction des circonstances de l'opération nécessitant une réponse.

Les informations relatives aux opérations sur titres comprennent la date d'effet, le délai d'exercice du droit, la description de l'opération, le nombre de titres détenus, les droits correspondants ainsi que, le cas échéant, un mandat-réponse afin de permettre au Client d'exercer ses droits. Ces informations précisent l'option qui serait appliquée en l'absence d'instruction du Client dans les délais requis.

La Banque fournit au Client, lors de chaque opération, un avis d'opéré un jour ouvré après qu'elle-même aura été informée de l'exécution de l'ordre sur les marchés, pour lui permettre d'identifier l'opération réalisée et les conditions de son exécution.

Le contenu de l'avis d'opéré est conforme à la réglementation de l'Autorité des Marchés Financiers.

A réception de cet avis ou du duplicata, le Client dispose d'un délai de 2 (deux) jours pour manifester son désaccord. A défaut de contestation dans ce délai, l'opération relatée est présumée acceptée par le Client.

En tout état de cause, toute réclamation sera prescrite dans les 6 (six) mois de la conclusion de l'opération contestée. Les contestations doivent être formulées par écrit et être motivées.

### 7.3 DELAIS DE CONTESTATION DES OPÉRATIONS (AUTRES QUE SUR TITRES FINANCIERS)

Les opérations effectuées par le Client par l'intermédiaire du Service de Banque à distance et portées sur le relevé ou arrêté de compte qui lui est adressé, peuvent être contestées par ce dernier dans le délai et aux conditions indiquées dans les conditions générales de la convention de compte courant.

## ARTICLE 8 - PREUVE DES OPÉRATIONS

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par les Utilisateurs, l'ensemble des procédures d'accès, d'authentification et d'utilisation qui lui sont indiquées.

Lorsqu'un écrit, dûment signé par le Client, est une condition impérative d'exécution de l'opération envisagée, notamment pour souscrire aux produits et services offerts via les services bancaires à distance, le Client s'engage expressément à respecter cette condition. A défaut, la Banque sera fondée à ne pas tenir compte de l'opération demandée.

De convention expresse, la Banque et le Client reconnaissent que les interrogations ou ordres précédés, dans le cadre du service de banque à distance, de l'utilisation de l'identifiant, du mot de passe, et le cas échéant du code / dispositif d'Authentification d'un Utilisateur, sont réputés émaner de lui-même et autorisées par lui et constituent une preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées, sauf preuve contraire.

Le Client accepte l'enregistrement informatique des connexions et

opérations réalisées au cours de l'utilisation du Service. La preuve des opérations effectuées via le Service pourra être faite par toute forme d'enregistrements résultant des moyens de communication utilisés entre le Client ou l'Utilisateur et la Banque, dont les récapitulatifs des transactions établis par les systèmes informatiques de la Banque. De convention expresse, la Banque et le Client reconnaissent que les enregistrements effectués par la Banque, quel qu'en soit le support, feront foi en cas de contestation sauf preuve contraire.

## ARTICLE 9 - RESPONSABILITÉ

### 9.1. RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

La Banque s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer le bon fonctionnement du service ePalatine ENTREPRISES, notamment la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées.

D'une manière générale, la Banque ne pourra être tenue pour responsable que des dommages ayant pour cause unique son propre fait.

La Banque ne saurait être tenue pour responsable :

- en cas de non-respect par le Client ou tout Utilisateur des procédures d'utilisation du Service ePalatine ENTREPRISES;
- en cas de divulgation par le Client ou tout Utilisateur du mot de passe et/ou du code à une tierce personne, y compris à un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, disposant d'un agrément ou d'un enregistrement prévu par les textes en vigueur ;
- lorsque les informations communiquées par le Client, y compris sur les Utilisateurs, lors de son adhésion ou de son utilisation du Service ePalatine ENTREPRISES, s'avèrent inexactes ou incomplètes ;
- en cas d'interruption des prestations pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers ;
- en cas de connexion du Client ou de tout Utilisateur à un autre site que le Site légitime et sécurisé de la Banque ;
- en cas d'interruption temporaire du Service pendant des périodes courtes pour des raisons techniques et en vue de réaliser des prestations de maintenance ou d'actualisation du Service ou de l'Application mobile de la Banque.

La Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication, ni des interruptions pour les interventions de maintenance, ou par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produisent à la suite d'un mauvais fonctionnement du matériel du Client ou du réseau de télécommunications.

La Banque n'est pas responsable des conséquences résultant d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel, antivirus) du terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile...) utilisé par le Client n'ayant pas détecté, notamment, l'intrusion d'un virus informatique.

La Banque dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le Client et son fournisseur d'accès à Internet.

La Banque demeure étrangère à tout litige pouvant survenir entre le Client et son prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes.

De même, la responsabilité de la Banque ne saurait être engagée en raison des conséquences directes et indirectes liées aux mesures, quelles qu'elles soient, notamment de gel des avoirs, qu'elle pourrait être

amenée à prendre dans le cadre des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics, en particulier au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, la Banque ne saurait être tenue pour responsable des retards d'exécution.

La Banque se réserve le droit de limiter l'accès du Client aux seules fonctions de consultation ou de bloquer l'accès à ePalatine ENTREPRISES, pour des raisons objectivement motivées liées à la sécurité du Service, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service ou au risque sensiblement accru ou avéré que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Dans ces cas, la Banque informe le Client, par tous moyens, du blocage et des raisons de ce blocage, si possible avant que le Service ne soit bloqué ou immédiatement après, sauf si cette information est impossible pour des raisons de sécurité ou interdite par une législation communautaire ou nationale. La Banque débloque le Service dès lors que les raisons du blocage n'existent plus. La Banque met en place les moyens appropriés permettant au Client de demander à tout moment le déblocage du Service.

La Banque informera le Client, de façon sécurisée, en cas de soupçon de fraude, de fraude avérée ou de menaces pour la sécurité survenant sur le Service de banque à distance.

### 9.2. RESPONSABILITÉ DU CLIENT ET DE TOUS LES UTILISATEURS

Le Client et tous les Utilisateurs s'engagent au respect des conditions d'utilisation du Service et particulièrement au respect des instructions liées à la sécurité du Service.

Le Client et tous les Utilisateurs sont responsables de la protection de leur terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile...) notamment au travers de tout moyen permettant de lutter contre l'intrusion d'un virus informatique.

Le Client et tous les Utilisateurs sont tenus de sécuriser leur ordinateur, leur tablette ou leur téléphone mobile au moyen de solutions de sécurité de leur choix (verrouillage du téléphone, logiciel anti-virus et anti-espion, pare-feu, logiciels de nettoyage ...) et de maintenir ces dispositifs à jour en permanence. Il est conseillé au Client et à tous les Utilisateurs d'utiliser un téléphone mobile fonctionnant avec Android ou IOS et déconseillé d'utiliser les autres types de systèmes d'exploitation. Il leur est interdit de procéder au déverrouillage des systèmes d'exploitation.

Le Client et tous les Utilisateurs sont ainsi invités à prendre connaissance des mesures à mettre en œuvre afin de sécuriser leurs connexions Internet en consultant les informations relatives à la sécurité disponibles sur le Site.

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires du Client, la Banque, en particulier dans le cadre des règles d'usage d'Internet, invite celui-ci, et tous les Utilisateurs à prendre toutes les dispositions utiles, notamment en effaçant, dès la fin de leur consultation, les traces de leur navigation et en interdisant l'accès aux tiers non autorisés dans l'hypothèse du téléchargement de ces données bancaires vers un logiciel de gestion.

Toute consultation suivie d'une opération réalisée sur le(s) compte(s) inclus dans l'abonnement au moyen de l'identifiant et du mot de passe et le cas échéant du code / dispositif d'Authentification d'un l'Utilisateur sera considérée comme émanant du Client et de lui seul et autorisée par lui, à moins qu'il n'ait préalablement signalé à la Banque la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation frauduleuse des moyens d'identification et d'Authentification de l'un ou de plusieurs Utilisateurs, aux fins de blocage du Service conformément à l'article 5.1. Le Client

est le seul responsable du choix de l'Abonné Principal et il s'engage à informer sans délai la Banque, via son agence, de tout changement d'Abonné Principal, qui sera acté par avenant aux Conditions particulières du présent Contrat. Toute opération effectuée par l'Abonné Principal antérieurement à cette information sera considérée par la Banque comme étant régulièrement autorisée et engagera de ce fait le Client. Le Client est le seul responsable du choix du ou des Délégué(s) effectués par l'Abonné Principal. Toute opération effectuée par un Délégué est réputée avoir été régulièrement autorisée par le Client.

### 9.3. RESPONSABILITÉ EN CAS D'OPÉRATIONS NON AUTORISÉES

Le Client supporte les opérations non autorisées, consécutives à la perte, au vol, détournement ou utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe ou de l'identifiant, mot de passe et code / dispositif d'Authentification de l'un ou de plusieurs des Utilisateurs, effectuées avant le signalement aux fins de blocage du Service mentionné à l'article 5.1 ci-dessus.

Toutefois, le Client ne supporte aucune conséquence financière avant opposition en cas de perte ou de vol des éléments d'identification et d'authentification due à des actes ou à une carence d'un salarié, agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

À compter du signalement aux fins de blocage du Service susvisé, il est convenu que le Client ne supporte aucune conséquence financière résultant des opérations non autorisées.

Le Client supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations non autorisées, si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou de la part d'un Utilisateur, ou si, lui-même ou un Utilisateur, n'a pas satisfait, intentionnellement ou par négligence grave, aux obligations mentionnées dans le présent Contrat et en particulier aux articles 4, 5.1 et 9.2 ci-dessus.

## ARTICLE 10 - TARIFICATION

Selon le Service ePalatine ENTREPRISES choisi par le Client dans les Conditions Particulières du présent contrat, le Service pourra être mis à disposition du Client gratuitement par la Banque ou moyennant le paiement d'une cotisation mensuelle figurant dans les Conditions Tarifaires en vigueur de la Banque.

Il est précisé que les fonctionnalités, services et opérations accessibles par ePalatine ENTREPRISES peuvent être soumis à des conditions de tarification qui leur sont propres, également précisées dans les Conditions Tarifaires en vigueur de la Banque.

Dans le cas où le dispositif d'authentification ferait l'objet d'une facturation par la Banque, le montant de cette tarification sera porté à la connaissance du Client dans les Conditions Tarifaires en vigueur de la Banque.

La tarification pourra être révisée à tout moment. Le nouveau tarif sera porté à la connaissance du Client dans les conditions prévues par l'article 12.

Le Client supportera le coût des consommations téléphoniques ainsi que tout montant, redevance, abonnement ou taxes afférentes à l'abonnement téléphonique ou auprès du fournisseur d'accès internet.

## ARTICLE 11 - DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le Contrat d'abonnement ePalatine ENTREPRISES prend effet à compter du jour de sa signature. Il est conclu pour une durée indéterminée.

Il pourra être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties, sans préavis et avec effet immédiat, par lettre recommandée avec avis de réception. Le cas échéant, la facture du mois en cours devra être payée par le Client.

La résiliation de la convention de compte courant entraîne la résiliation automatique du présent contrat.

La Banque pourra également résilier le présent contrat, sans préavis, ni formalité, pour motif légitime ou grave et notamment en cas de tentative ou d'utilisation frauduleuse ou abusive du Service par le Client, ou un Utilisateur, ou en cas de rupture des relations commerciales (non-paiement d'une facture, clôture du compte...), ce dont le Client en serait immédiatement informé.

En cas de cessation du contrat relatif au Service, pour quelque motif que ce soit, les parties sont tenues de prendre toutes les dispositions utiles en vue du bon dénouement des opérations en cours. Tout ordre donné avant la date de résiliation est exécuté aux conditions et dates convenues.

En tout état de cause, pour le Client ayant bénéficié du service « e-Documents PRO », l'accès à l'Espace de banque à distance est maintenu même après la clôture du dernier contrat du Client, afin de permettre l'accès à l'historique des documents numériques dans les conditions spécifiques au service « e-Documents PRO ».

## ARTICLE 12 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET DES CONDITIONS TARIFAIRES

### 12.1. MODIFICATIONS À L'INITIATIVE DE LA BANQUE

La Banque aura la faculté de modifier les Conditions Générales et les Conditions Tarifaires du Service. À cet effet, la Banque communiquera le projet de modification par écrit (par exemple, lettre, mention sur le relevé de compte ou information dans son Espace de banque à distance) au Client, au plus tard un mois avant la date d'application envisagée.

La Banque et le Client conviennent que l'absence de contestation du Client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications. En cas de refus du Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, le présent Contrat et le Service ePalatine ENTREPRISES. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

Compte tenu de l'évolution nécessaire et régulière des moyens de sécurité, la Banque se voit expressément reconnaître par le Client, sans recours possible de ce dernier contre la Banque, la possibilité, à tout moment et à effet immédiat, de modifier de façon unilatérale les conditions d'authentification nécessaires à l'accès aux services, ou de supprimer certains dispositifs d'authentification moyennant une information du Client par tout moyen au choix de la Banque.

### 12.2. MODIFICATIONS IMPOSÉES PAR DES TEXTES LÉGISLATIFS OU RÉGLEMENTAIRES

Les modifications de tout ou partie des Conditions Générales, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès la date d'entrée en vigueur de celles-ci.

## ARTICLE 13 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, et plus généralement de sa relation avec le Client, la Banque recueille et traite

des données à caractère personnel concernant le Client et concernant les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (Abonné principal, délégué, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif...).

Les informations expliquant pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées, ainsi que les droits dont vous disposez sur vos données figurent dans notre notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel. Cette notice est portée à votre connaissance lors de la première collecte de vos données. Vous pouvez y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque : [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr), dans la rubrique [www.palatine.fr/votre-banque/reglementation/protections-des-donnees-personnelles/](http://www.palatine.fr/votre-banque/reglementation/protections-des-donnees-personnelles/) ou en obtenir un exemplaire auprès de votre Centre d'Affaires. La Banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

## ARTICLE 14 - RÉCLAMATIONS – MÉDIATION

En cas d'insatisfaction ou de désaccord sur les services relevant du présent Contrat, le Client peut obtenir de son Centre d'Affaires toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et/ou, saisir par écrit le « Service Relations Clientèle » de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution, y compris si la réponse ou solution qui lui a été apportée par son Agence ne lui convient pas.

Le Client trouvera les coordonnées du service en charge des réclamations dans les brochures tarifaires de la Banque ainsi que sur son site internet dans la rubrique « Contact » ou en saisissant « RECLAMATION » dans le moteur de recherche.

La saisine du Service Relations Clientèle de la Banque est effectuée par courriel adressé par internet, à l'adresse suivante : [src@palatine.fr](mailto:src@palatine.fr)

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante : Service Relations Clientèle, 198-200 rue Carnot 94120 Fontenay-sous-Bois

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix (10) jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui ne devrait pas dépasser deux (2) mois (à compter de la date d'envoi de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

À défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un (1) an

à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Le Client peut saisir le médiateur de la Banque sur son site dédié (<http://lemediateur.fbf.fr/>) ou en écrivant à : Monsieur le médiateur auprès de la FBF CS 151 – 75422 Paris cedex 09.

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent aussi sur les brochures tarifaires et le site internet de la Banque.

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site internet du médiateur.

## ARTICLE 15 - LANGUE ET LOI APPLICABLES ATTRIBUTION DE JURIDICTION – LITIGES

Le présent contrat est soumis à la loi française et au droit français.

Le présent contrat est conclu en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles.

En cas de contestation, pour quelque cause que ce soit, la Banque et le Client attribuent compétence au Tribunal matériellement compétent dans le ressort duquel est situé le siège social de la Banque.

## ARTICLE 16 – SIGNATURE ELECTRONIQUE

Le Client et la Banque conviennent expressément de la possibilité de signer électroniquement le présent contrat et déclarent accepter le fait d'exprimer et de matérialiser leur consentement par le biais d'un dispositif sécurisé d'authentification proposé par la Banque et organisé à partir d'une plateforme gérée par un fournisseur spécialisé. Le Client et la Banque peuvent également signer de la même manière tout avenant ou document annexe au présent acte.

Le Client et la Banque acceptent de ne pas contester le contenu, la fiabilité, l'intégrité ou la valeur probante d'un document et des informations qu'il contient au seul motif que ce document est établi sur un support électronique et non sur un support papier. De convention expresse entre le Client et la Banque, les supports électroniques sont réputés, sauf preuve contraire, avoir le même degré de fiabilité et la même valeur juridique que les supports papiers et la signature électronique est réputée avoir la même valeur juridique que la signature manuscrite.

La signature électronique ainsi utilisée se substitue à la signature manuscrite conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil. Le présent acte est remis au Client et à la Banque conformément à l'article 1375 du Code civil.

