

Aux fins de la présente convention, le terme «nous» désigne la Banque Nationale du Canada ainsi que toutes ses sociétés apparentées (notamment Trust Banque Nationale inc., Société de fiducie Natcan, Placements Banque Nationale inc.) offrant au public au Canada des services de dépôt, de prêts, de cartes de crédit, de débit et de paiement, des services de fiducie, de garde, de courtage, d'assurances et autres services financiers personnels.

Nous désirons mettre à votre disposition nos **Services automatisés** et nos **Solutions bancaires électroniques**. En contrepartie, vous acceptez de respecter les termes et conditions de la présente convention de même que nos directives concernant leur utilisation. Votre première utilisation de nos Services automatisés et de nos Solutions bancaires électroniques confirmera votre acceptation de ces termes et conditions.

## 1. DÉFINITIONS

Dans la présente entente les mots suivants seront définis comme suit :

**Carte** : signifie une carte de débit que nous désignons habituellement «Carte-Client», une carte de crédit MasterCard, toute autre carte de débit ou de crédit valide que nous avons émise à votre nom et qui, utilisée avec un Mot de passe sert à confirmer votre identité et vous permet d'effectuer des opérations bancaires à vos Comptes;

**Compte** : signifie votre ou vos comptes bancaires ainsi que tout compte pour lequel vous agissez à titre de procureur, accessibles au moyen de nos Services automatisés ou de nos Solutions bancaires électroniques;

**Document** : signifie tout document et toute version électronique de Factures ou autres documents reliés à vos achats de biens et de services auprès d'un fournisseur accessible par le biais de nos Services automatisés ou de nos Solutions bancaires électroniques et inclut notamment tout avis, états de compte, avis de débits pré autorisés, avis de dépôts et toute information en rapport avec ces documents ou tout autre document que nous pouvons mettre à votre disposition de temps à autre;

**Équipement** : signifie un Terminal de point de service, un ordinateur, un appareil téléphonique à clavier numérique et ou tout autre équipement permettant la transmission en direct de nos Services automatisés et de nos Solutions bancaires électroniques;

**Facture** : signifie une facture émise par un fournisseur déterminé de biens et de services dont le paiement est effectué au moyen de nos Services automatisés ou de nos Solutions bancaires électroniques;

**Mot de passe** : signifie (i) votre NIP (numéro d'identification personnel), c'est-à-dire le code confidentiel qui vous appartient et qui vous permet de faire des opérations au moyen de nos Services automatisés, (ii) le code secret que nous vous émettons initialement et qui vous permet de choisir votre NIP au guichet automatique et (iii) le code secret qui vous permet d'effectuer des opérations au moyen d'une de nos Solutions bancaires électroniques;

**Numéro d'accès** : signifie le numéro correspondant aux chiffres de votre Carte et qui, jumelé à votre mot de passe, confirme votre identité auprès de nous lors de l'utilisation des Solutions bancaires électroniques;

**Numéro de confirmation** : signifie le numéro que nous vous fournissons afin de vous confirmer que vous avez effectué avec succès une transaction au moyen de nos solutions;

**Services automatisés** : signifie nos services bancaires automatisés accessibles au moyen de votre Carte et comprenant l'accès à vos Comptes par le biais de tout Équipement;

**Solutions bancaires électroniques ou («Solutions»)** : signifie nos Solutions bancaires par Internet et nos Solutions bancaires par téléphone TelNat. Celles-ci vous permettent d'accéder à différents services bancaires, comme par exemple, le solde de vos comptes bancaires, de votre marge de crédit, de vos cartes de crédit, la consultation des transactions passées aux comptes, les virements de fonds et les transactions concernant nos Fonds Banque Nationale. Certaines Solutions vous permettent également d'accéder aux Documents et aux Factures, d'en effectuer le paiement et de commander des chèques;

**Site** : Notre site Internet donnant accès à nos Solutions bancaires par Internet. Notre Site est situé à l'adresse [www.bnc.ca](http://www.bnc.ca);

**Terminal de point de service** : signifie un terminal électronique muni d'un lecteur de la Carte et d'un clavier pour le NIP pour effectuer des opérations accessibles au moyen de nos Services automatisés et de nos Solutions tel que par exemple, les guichets automatiques, les terminaux point de vente et les terminaux à domicile.

## 2. DIRECTIVES

Lorsque vous utilisez nos Services automatisés ou nos Solutions, vous devez consulter et suivre les directives que nous mettons à votre disposition. Elles vous sont communiquées au moyen d'avis, de brochures ou de guides, disponibles en succursales, aux guichets automatiques ou de toute autre façon dont nous pourrions convenir de temps à autre. Nous pouvons modifier ces directives en tout temps. Vous devez donc les consulter.

De même, si vous utilisez nos Solutions bancaires Internet, vous vous engagez à suivre nos directives en matière de sécurité mentionnées dans la rubrique **ABC de la sécurité**, disponible sur notre Site ainsi que toutes celles que nous pourrions vous communiquer de temps à autre.

## 3. PROPRIÉTÉ DE LA CARTE, PERTE ET VOL

La Carte qui vous est émise demeure notre propriété et ne peut être cédée à qui que ce soit. La Carte doit nous être remise si nous vous la demandons, notamment si vous contrevenez à l'une des conditions de la présente convention. Vous devez nous signaler la perte ou le vol de votre Carte. À défaut de le faire promptement, vous pourriez subir une perte à vos Comptes.

## 4. LIMITE DE RETRAITS ET RETENUES DE FONDS

Nous pouvons vous imposer des limites de retraits, ou encore, procéder à certaines retenues de fonds, lorsque nous le jugeons nécessaire pour protéger nos intérêts respectifs dans le cadre des opérations effectuées à vos Comptes.

## 5. SIGNATURE

Chaque opération effectuée au moyen (i) de votre Carte et de votre Mot de passe ou (ii) de votre Numéro d'accès et d'un de vos Mots de passe a le même effet juridique que si elle avait été exécutée conformément à une instruction écrite, sur support papier, que vous auriez vous-même signée de votre main.

## 6. OBLIGATIONS

Vous devez maintenir l'Équipement nécessaire à l'utilisation de nos Services automatisés et de nos Solutions en bon état de fonctionnement. Si vous utilisez nos Solutions bancaires par Internet, vous devez visiter régulièrement notre Site afin de prendre connaissance de nos directives. De plus, vous ne devez pas utiliser nos Services automatisés et nos Solutions de manière illégale, frauduleuse, illicite ou d'une manière qui porte atteinte à la sécurité, à l'intégrité et à l'efficacité de nos Services automatisés et de nos Solutions.

## 7. MOTS DE PASSE ET CONFIDENTIALITÉ

**Vous devez maintenir vos Mots de passe secrets et confidentiels en tout temps.** Vous êtes responsables des pertes que vous subissez en rapport avec l'utilisation de nos Services automatisés et de nos Solutions ainsi que de l'accès aux renseignements contenus dans vos Comptes si vous faites preuve de négligence, notamment en divulguant un de vos Mots de passe, en le conservant au moyen d'une inscription mal camouflée ou en utilisant un Mot de passe correspondant à des données chiffrées qui vous sont propres comme par exemple celles relatives à vos nom, numéro de téléphone, adresse civique, votre date de naissance ou numéro d'assurance sociale. Vous devez nous aviser sans délai en cas de perte du caractère secret et confidentiel d'un de vos Mots de passe ou si vous soupçonnez quelqu'un d'autre de le connaître. Nous vous fournissons initialement un Mot de passe pour nos Solutions. Vous devez cependant modifier ce Mot de passe lors de votre première utilisation de ces Solutions. Vous devez changer vos Mots de passe régulièrement et lorsque nous vous le demandons.

## 8. RESPONSABILITÉ

8.1 Vous êtes responsables :

- Des opérations effectuées à vos Comptes avec votre Carte ou votre Numéro d'accès avant que vous nous ayez avisé de la perte, du vol ou du mauvais usage de votre Carte ou de votre Numéro d'accès. Vous n'êtes pas responsable de ces opérations si (i) vous nous démontrez avoir protégé adéquatement votre Carte et votre Équipement en tout temps, et que (ii) votre Mot de passe a été obtenu par contrainte, force ou supercherie. Cependant, vous devez nous aviser promptement, porter plainte aux autorités policières et contribuer à toute enquête entourant les circonstances de l'utilisation non autorisée de votre Carte ou de votre Mot de passe;
- Des erreurs que vous commettez lorsque vous utilisez les Équipements au moyen de votre Carte ou de votre Numéro d'accès, notamment lors d'un transfert personne à personne;
- Du dépôt frauduleux ou sans valeur effectué au moyen de votre Carte et des Équipements;
- Des pertes survenues à vos Comptes ou de l'accès aux renseignements qu'ils contiennent si vous utilisez nos Solutions d'une manière inadéquate ou contraire à nos directives, notamment celles relatives au Mot de passe mentionnées à l'article 7;
- Des pertes survenues à vos Comptes si un tiers non autorisé réussit à percer les systèmes de sécurité de vos Équipements ou s'ils sont dotés de systèmes de sécurité inadéquats;
- Des pertes survenues à vos Comptes résultant d'une défaillance des communications ou d'une erreur de votre part ou du fait de votre adhésion à d'autres services Internet ou à tout autre réseau mettant votre Équipement en contact avec d'autres équipements. Vous acceptez les risques inhérents à la communication et à la transmission d'informations par le biais du réseau Internet;
- De vérifier les entrées à vos Comptes sur une base régulière.

8.2 Nous sommes responsables :

- Des pertes survenues à vos Comptes si la Carte ou votre Numéro d'accès est périmé ou annulé;
- Des pertes survenues à vos Comptes suite au retrait de nos Solutions;

En cas de bris à nos Équipements, nous sommes également responsables de prendre toutes les mesures raisonnables pour les remettre en état de bon fonctionnement dans les meilleurs délais;

En cas d'interruption de services suite à une défaillance de nos Solutions, nous sommes aussi responsables de prendre toutes les mesures raisonnables afin de vous permettre d'accéder à nos Solutions dans les meilleurs délais.

## 9. CARTE DE CRÉDIT MASTERCARD

Si la Carte que vous utilisez est une carte de crédit MasterCard, nos responsabilités respectives concernant les avances de fonds directes et indirectes sont énoncées dans la *Convention d'émission et d'utilisation d'une carte de crédit MasterCard émise par la Banque qui vous a été remise lors de son émission*.

## 10. INDEMNISATION

Vous convenez de nous indemniser et de nous tenir à couvert relativement à toutes pertes, coûts et dommages ainsi qu'à toutes réclamations ou poursuites qui nous seraient intentées par des tiers en raison de votre défaut de vous conformer à nos directives et aux obligations qui vous incombent au terme de cette convention.

## 11. LIMITE DE PERTES

La perte subie à l'un de vos Comptes est limitée quotidiennement au montant des transactions autorisées en ce qui a trait aux opérations effectuées à un guichet automatique. Celle subie lors d'opérations effectuées à un terminal point de vente ou au moyen de nos Solutions est limitée au solde des Comptes. Dans ces cas toutefois, la perte subie peut être supérieure au solde des Comptes si ces Comptes comportent une marge de crédit, une protection en cas de découvert, s'ils sont reliés à d'autres Comptes ou s'ils ont été crédités suite à un dépôt frauduleux ou sans valeur à un guichet automatique.

## 12. GARANTIES

Nous n'offrons aucune garantie expresse ou implicite relativement à nos Services automatisés et à nos Solutions, au réseau Internet, aux fournisseurs de biens et de services en direct, aux logiciels de navigation par Internet, aux Équipements, notamment toute garantie de valeur marchande et d'usage à une fin particulière. Nous ne sommes pas responsables des actes ou omissions de tout fournisseur de biens et de services Internet ou en direct, ni des défauts des logiciels dont vous faites usage.

## 13. FORCE MAJEURE

Nous ne sommes pas responsables des pertes que vous pourriez subir à l'un de vos Comptes en rapport avec l'utilisation de nos Services automatisés ou d'une de nos Solutions ou en rapport avec l'accès aux renseignements contenus dans l'un de vos Comptes, découlant de circonstances indépendantes de notre volonté de même que si vous ne pouvez avoir accès à nos Services automatisés ou à nos Solutions en raison de telles circonstances.

## 14. OPÉRATIONS AUX COMPTES

Suite à notre vérification et à notre acceptation, les opérations à vos Comptes effectuées au moyen de nos Services automatisés ou de nos Solutions seront portées au crédit ou au débit de vos Comptes conformément à vos instructions. Le relevé d'opération que nous produirons lors de l'utilisation de nos Services automatisés confirme vos instructions écrites. Le Numéro de confirmation que nous produisons et que nous vous transmettrons lors de l'utilisation de nos Solutions constitue une preuve qu'elle est réussie. Vous nous autorisez à effectuer toute correction à vos Comptes en cas d'inexactitudes ou d'erreurs lors de l'utilisation de nos Services automatisés et de nos Solutions.

## 15. CONTENU DES ENVELOPPES INSÉRÉES AU GUICHET AUTOMATIQUE ET PAIEMENT DE FACTURES

Nos livres et registres portant sur le contenu des enveloppes insérées dans les guichets automatiques et sur le paiement de Factures vous lieront. Le contenu de ces enveloppes et le paiement de vos Factures est sujet à notre vérification et à notre acceptation. Il peut y avoir des délais dans le traitement du contenu des enveloppes et du paiement des Factures. Nous ne sommes pas responsables des frais d'intérêts et des pénalités pouvant vous être chargés si des délais surviennent lors du traitement du contenu des enveloppes et du paiement de Factures.

## 16. SUPPORT DES DOCUMENTS ET PREUVE

L'enregistrement des opérations bancaires que nous conserverons sur support électronique ou autre constitue une preuve, au même titre qu'une preuve écrite, et vous lie de manière concluante. Vous acceptez qu'un document reproduisant les données inscrites sur support électronique soit admissible en preuve dans toute procédure judiciaire et ait préséance sur les données que vous avez conservées en regard de ces opérations bancaires. Lorsque vous faites usage de nos Solutions vous donnant accès à des Documents, vous choisissez de recevoir les Documents sur support électronique à l'exclusion de tout autre support. Vous convenez que le Document sur support électronique ainsi reçu a la même valeur juridique que s'il avait été reçu sur support papier. Vous vous engagez à prendre connaissance des instructions relatives à la présentation de Documents accessibles par le biais de nos Solutions.

## 17. MODIFICATIONS

Nous pouvons modifier les conditions relatives à nos Services automatisés au moyen d'un écrit affiché en succursale ou au guichet automatique. Nous pouvons modifier les conditions relatives à nos Solutions bancaires par téléphone TelNat au moyen d'un avis écrit affiché en succursale ou communiqué par le biais de la réponse vocale interactive. Nous pouvons modifier les conditions relatives à nos Solutions bancaires par Internet au moyen d'un avis publié sur notre Site. Une copie de la convention modifiée sera alors disponible en succursale et sur notre Site. Nous pouvons également modifier à notre entière discrétion la nature des produits et services que nous vous offrons en vous informant de la manière la plus appropriée dans les circonstances. Vous confirmerez votre acceptation de ces modifications lors de votre première utilisation des Services automatisés ou de nos Solutions suivant un tel avis.

## 18. DÉCOUVERTS DE COMPTE ET FRAIS DE SERVICE

Les découverts à vos Comptes sont permis en autant que vous bénéficiez d'une entente avec nous à cet effet. Lorsque exigible, vous devez nous payer les frais reliés à l'utilisation de nos Services automatisés et de nos Solutions en fonction de la tarification applicable et vous nous autorisez à débiter vos Comptes en conséquence. Nous pouvons modifier ces frais de temps à autre, conformément aux lois applicables.

## 19. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous consentez à ce que nous recueillions des renseignements de nature personnelle vous concernant afin de vous offrir nos Services automatisés et nos Solutions. Les renseignements personnels que nous allons recueillir par le truchement de la demande d'adhésion seront consignés à votre dossier relatif à nos Services automatisés et à nos Solutions auxquelles vous aurez adhérees.

Nous pourrions également utiliser les renseignements que vous nous fournissez afin de les communiquer à toute personne qui travaille pour nous dans la mesure nécessaire pour vous fournir nos Services automatisés et nos Solutions de même que pour faciliter votre identification et pour vous distinguer de nos

## 19. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (SUITE)

autres utilisateurs. Vous nous permettez d'utiliser votre numéro d'assurance sociale à cette fin spécifique.

Vous consentez expressément à ce que nous utilisions ces renseignements aux fins indiquées ci-haut. Vous reconnaissez que vous pouvez nous interdire en tout temps d'utiliser ces renseignements à ces fins, en nous avisant à cet effet. Nos Services automatisés et nos Solutions ne vous seront pas refusés au seul motif que vous ne consentez pas à ce que votre numéro d'assurance sociale soit utilisé aux fins mentionnées ci-haut. Dans tous les cas, vous serez informé des conséquences de votre refus d'utilisation des renseignements vous concernant.

Lorsque vous accédez à des Documents par le biais de nos Solutions, vous consentez expressément à ce que nous, toute firme qui traite des Documents ainsi que vos fournisseurs de biens et services qui ont choisi de présenter des Documents par le biais de nos Solutions, recueillions et échangeons entre nous des renseignements personnels vous concernant. Ces renseignements personnels consistent en vos nom, adresse, numéro de téléphone et de télécopieur, adresse de courrier électronique et tout autre renseignement utile tel que des informations ou des numéros relatifs à des Factures ou à des numéros de comptes détenus auprès de vos fournisseurs de biens et services. Ces renseignements sont nécessaires pour vous identifier et vous permettre d'accéder à des Documents par le biais de nos Solutions.

## 20. CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

Nous prenons tous les moyens raisonnables dont nous disposons pour assurer la confidentialité de vos échanges électroniques de données, la sécurité de vos transactions effectuées à l'aide de nos Services automatisés et de nos Solutions et la protection de vos renseignements personnels. Vous reconnaissez que vous pouvez obtenir plus de renseignements concernant ces sujets en consultant les rubriques **ABC de sécurité** et **Politique de confidentialité** disponibles sur notre Site ou en vous procurant en succursale notre brochure intitulée «Strictement entre nous».

## 21. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Vous devez nous aviser en cas de désaccord concernant une opération bancaire effectuée à l'aide de nos Services automatisés ou de nos Solutions en communiquant directement avec l'un de nos représentants. Lorsque le problème soulevé ne peut être réglé auprès de notre représentant, nous effectuons une enquête. Vous vous engagez à coopérer avec nous à cet effet et à nous fournir les informations, fichiers informatiques ou autres documents requis dans le cadre de l'enquête. Nous vous communiquerons le résultat de l'enquête et les raisons, le cas échéant, pour lesquelles le désaccord ne peut être résolu à votre satisfaction.

Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de l'enquête, notre représentant vous indiquera la personne avec qui communiquer en dernière instance. Vous pouvez également obtenir en succursale notre brochure intitulée «Pour une relation d'affaires harmonieuse» qui traite de la gestion des plaintes chez nous.

Toute demande, question, plainte, problème relatif à un Document ou aux biens et aux services obtenus auprès d'un fournisseur doit être résolu entre vous et ce fournisseur. Nous ne sommes pas responsables de tout défaut de ce dernier de créditer quelque montant que ce soit à vos Comptes suite à votre demande ou de l'imposition, par ce fournisseur, de frais supplémentaires, notamment ceux relatifs à un retard ou à une pénalité.

## 22. AUTRES ENTENTES

Toutes les conditions régissant les ententes relatives à vos Comptes demeurent en vigueur et s'appliquent concurremment avec les conditions de la présente convention. En cas de contradictions entre ces ententes et la présente convention, cette dernière prévaut.

## 23. FIN DE LA CONVENTION

Sous réserve d'un délai raisonnable, nous pouvons mettre fin à la présente convention en tout temps sur un simple avis de notre part et retirer, en totalité ou en partie seulement, nos Services automatisés ou nos Solutions. Vous pouvez mettre fin à la présente entente en tout temps sur simple avis de votre part et nous remettre votre Carte si nous vous le demandons.

## 24. LOIS APPLICABLES ET COMPÉTENCE

La présente convention est régie exclusivement par la législation de la province ou du territoire où vous résidez. Si vous résidez à l'extérieur du Canada, la législation en vigueur dans la province de Québec régit la présente convention. Vous reconnaissez de manière irrévocable la compétence exclusive des tribunaux de la province ou du territoire précisé ci-dessus relativement à l'application et à l'interprétation de la présente convention.

## 25. PROCURATION

Si vous agissez à titre de procureur sur un Compte et que vous utilisez une Carte, vous êtes responsables de toutes les transactions effectuées dans ce compte selon les termes et conditions de la présente convention.

### 10 CONSEILS DE SÉCURITÉ

1. Vos Mots de passe et les réponses à vos Questions secrètes (Internet) constituent votre signature électronique : ne les dévoilez sous aucune considération;
2. N'utilisez pas le même Mot de passe pour plus d'une Carte ou Solution;
3. Ne prêtez jamais votre Carte;
4. Mémorisez vos Mots de passe : ne les écrivez nulle part;
5. Changez vos Mots de passe régulièrement;
6. N'utilisez jamais de chiffres tirés de votre nom, adresse, numéro de téléphone, numéro d'assurance sociale ou de votre date de naissance comme Mot de passe : c'est trop évident;
7. Protégez votre Carte en tout temps;
8. Lorsque vous utilisez votre Carte et que vous devez composer votre Mot de passe, servez-vous de votre main ou de votre corps afin d'empêcher les gens de vous voir composer votre Mot de passe : ne craignez pas de paraître trop prudent;
9. N'oubliez pas votre Carte ni votre relevé de transaction avant de quitter les lieux;
10. Lorsque vous effectuez un retrait au moyen de votre Carte rangez l'argent reçu immédiatement.