

Convention de carte de crédit Banque Nationale du Canada

Table des matières

1. Définitions
 2. Votre acceptation de cette convention
 3. Utilisation du compte de carte de crédit
 4. Votre responsabilité
 5. Privilèges de l'Utilisateur autorisé
 6. Limite de crédit
 7. Chèques tirés sur le compte de carte de crédit
 8. Intérêts
 9. Frais divers
 10. Paiement du compte de carte de crédit
 11. Imputation des paiements partiels
 12. Utilisation non autorisée
 13. Programmes de fidélisation
 14. Relevés de compte
 15. Transactions en devises étrangères
 16. Confidentialité du Mot de passe
 17. Modification de la convention
 18. Résiliation et paiement à demande
 19. Règlement des différends avec des tiers
 20. Cession des droits
 21. Transactions au guichet automatique au moyen de la carte de crédit
 22. Autres conventions
 23. Changement d'adresse
 24. Lois applicables et compétence
 25. Consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels
- ❖ Politique de protection des renseignements personnels
 - ❖ Pour une relation d'affaires harmonieuse
 - ❖ Conseils de sécurité

Convention de carte de crédit Banque Nationale du Canada

Le compte Mastercard^{MD} et les cartes de crédit que vous avez demandées sont régis par la présente convention et ses amendements ainsi que la déclaration du coût d'emprunt qui l'accompagne laquelle fait partie de cette convention. À votre demande, nous vous remettons des cartes de crédit additionnelles liées à votre compte de carte de crédit pour les personnes que vous aurez désignées comme Utilisateurs autorisés.

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec nous au **514 394-1427** ou sans frais au **1 888 622-2783** ou consulter notre site Internet à bnc.ca/Mastercard.

1. Définitions

Achat : l'achat de biens ou de services, en personne, par téléphone, par Internet ou par la poste, auprès de toute personne ou marchand affilié au système Mastercard International inc. au moment de l'achat.

Avance de fonds : une avance de fonds obtenue au moyen d'une carte (a) dans l'une de nos succursales ou à l'aide de nos Services automatisés, (b) dans une succursale ou au guichet automatique d'une autre institution financière, (c) en utilisant un chèque tiré de votre compte de carte de crédit, (d) en transférant le solde d'une autre carte de crédit vers ce compte de carte de crédit, (e) en effectuant des Opérations assimilées à des opérations en argent comptant, (f) en utilisant la protection contre les découverts de tout type de compte détenu avec nous, ou (g) en effectuant un transfert de fonds provenant de votre compte de toute autre manière autorisée.

Banque : la Banque Nationale du Canada. Les termes « nous », « nos » et « notre » réfèrent à la Banque et à ses successeurs et ayants droit.

Mot de passe : un code confidentiel, un NIP ou autre type d'identification associée à une carte qui, entre autres, (a) permet d'effectuer une transaction au moyen d'une carte de crédit, (b) est fourni par nous lors de l'émission d'une carte afin de choisir un NIP au guichet automatique, (c) permet d'effectuer des opérations au moyen de nos Solutions bancaires électroniques, (d) est choisi auprès d'un marchand participant dans le cadre de transactions en ligne et (e) permet d'accéder à nos sites sécurisés.

NIP : un numéro d'identification personnel.

Opérations assimilées à des opérations en argent comptant : achats effectués auprès d'un marchand et pouvant être directement convertis en argent comptant, entre autres, les mandats, les virements télégraphiques, les chèques de voyage et les transactions liées au jeu (ex. les paris, les paris hors-piste, les paris de courses et les jetons de casino).

Services automatisés : nos services bancaires automatisés accessibles avec la carte de crédit et permettant l'accès au compte de carte de crédit ou à un compte bancaire de la Banque en utilisant un guichet automatique ou d'autres équipements autorisés.

Solutions bancaires électroniques : nos solutions bancaires accessibles par Internet et par téléphone.

Titulaire principal : la personne qui fait une demande de carte de crédit, qui détient le compte de carte de crédit, dont le nom figure au relevé et à qui une carte a été émise. Les mots « Titulaire », « vous », « vos » et « votre » font référence au Titulaire principal et ne visent pas l'Utilisateur autorisé.

Utilisateur autorisé : une personne à qui nous avons émis une carte liée à votre compte de carte de crédit à votre demande.

2. Votre acceptation de cette convention

Vous acceptez les modalités de la présente convention lors de la première utilisation du compte suivant la réception de la présente convention ou d'un avis de modification.

La date de conclusion de la convention correspond à la date de la première utilisation du compte de carte de crédit. L'émission des cartes de crédit tient lieu de signature de notre part.

3. Utilisation du compte de carte de crédit

3.1 Fins permises

Le compte de carte de crédit peut être utilisé :

- jusqu'à concurrence de la limite de crédit pour effectuer des Achats et obtenir des Avances de fonds
- pour un usage personnel et non aux fins d'exploitation d'une entreprise
- à des fins légales et
- seulement par vous et vos Utilisateurs autorisés.

3.2 Consentement aux transactions

Chaque Achat ou Avance de fonds effectué au moyen d'une carte nécessite le consentement du Titulaire principal ou de l'Utilisateur autorisé. Ce consentement se manifeste par : (a) la présentation de la carte et de sa signature sur support papier ou électronique, (b) la présentation de la carte et du NIP ou autre Mot de passe, (c) l'interaction de la carte et d'une technologie de paiement appropriée et (d) l'utilisation du numéro de carte pour des transactions à distance (poste, téléphone, Internet).

3.3 Refus par la Banque

Nous pouvons en tout temps et sans préavis refuser d'autoriser des Achats ou des Avances de fonds, entre autres, lorsque le montant total des Achats ou des Avances de fonds excède la limite de crédit ou lorsque vous ne respectez pas l'une des obligations prévues à la convention.

3.4 Refus par un marchand

La carte peut être utilisée partout où elle est acceptée. Nous ne sommes pas responsables si un commerçant refuse la carte.

3.5 Propriété de la carte

La carte de crédit demeure notre propriété et vous ne pouvez pas la céder à un tiers. Vous devez nous remettre toute carte de crédit liée à votre compte sur demande. Entre autres, nous pouvons vous demander de nous remettre les cartes de crédit lorsque l'une des obligations de la convention n'est pas respectée. Par ailleurs, nous pouvons émettre, renouveler, remplacer ou annuler une carte de crédit à notre discrétion.

3.6 Période d'utilisation de la carte

La carte de crédit peut être utilisée pendant la période que nous déterminons. La date de validité et la date d'expiration sont indiquées sur la carte. Toutefois, vous demeurez responsable du paiement de tous les Achats et Avances de fonds portés à votre compte de carte de crédit, y compris ceux effectués après la date d'expiration.

4. Votre responsabilité

Vous êtes responsable de toutes les obligations prévues à cette convention, y compris les obligations résultant de l'utilisation du compte de carte de crédit par un Utilisateur autorisé. En d'autres mots, vous êtes seul responsable de rembourser l'ensemble des Achats, des Avances de fonds, des intérêts et des frais portés à votre compte de carte de crédit.

5. Privilèges de l'Utilisateur autorisé

5.1 Cartes additionnelles

Vous pouvez autoriser jusqu'à **3** personnes à utiliser votre compte de carte de crédit. Vous pouvez également retirer un Utilisateur autorisé en tout temps. Un Utilisateur autorisé peut cependant annuler sa propre carte en communiquant avec nous.

5.2 Non responsabilité des sommes dues

Un Utilisateur autorisé peut utiliser sa propre carte et porter des opérations à votre compte de carte de crédit, mais il n'est pas responsable envers nous des sommes dues. Pour obtenir un remboursement d'un Utilisateur autorisé pour une transaction portée à votre compte de carte de crédit, vous devez vous-même prendre les mesures nécessaires pour recouvrer cette somme.

5.3 Divulgarion d'informations

Sur demande d'un Utilisateur autorisé, nous pouvons lui communiquer des renseignements concernant le solde du compte de carte de crédit, le détail des opérations effectuées sur sa carte, des informations sur un programme de fidélisation (ex. solde des points) et son NIP ou autre Mot de passe. Cependant, un Utilisateur autorisé ne reçoit pas de relevé et n'a pas accès au détail des transactions et des renseignements relatifs au compte de carte de crédit, dont la limite de crédit.

5.4 Renseignements personnels

Vous devez informer l'Utilisateur autorisé que ses transactions apparaîtront sur votre relevé. Vous devez également vous assurer qu'il

consent à ce que ses renseignements personnels soient recueillis, utilisés et communiqués selon l'article 24 de la convention et la Politique de protection des renseignements personnels reproduite ci-dessous.

6. Limite de crédit

6.1 Utilisation

Les cartes de crédit liées à votre compte de carte de crédit peuvent être utilisées jusqu'à concurrence de la limite de crédit indiquée dans la déclaration du coût d'emprunt au moment de l'émission de votre carte et, par la suite, sur votre relevé. Vous êtes responsable de payer tout montant porté à votre compte de carte de crédit.

6.2 Dépassement de limite

Nous pouvons refuser toute transaction qui aurait pour effet de créer un dépassement limite. À notre discrétion, nous pouvons autoriser un dépassement de la limite de crédit, mais cette autorisation ne constitue pas une augmentation de la limite de crédit.

Des frais de dépassement de limite seront portés au compte une seule fois par période de relevé si votre solde excède votre limite le jour de la facturation. Veuillez consulter la déclaration du coût d'emprunt accompagnant cette convention, ou tout avis subséquent à cet effet, pour le montant des frais de dépassement de limite.

Si nous permettons un dépassement de limite, vous devrez rembourser ce montant au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le relevé mensuel.

6.3 Révision de la limite

Nous révisons la limite de crédit périodiquement. Nous évaluons, entre autres, tout changement lié à votre situation financière et à votre dossier de crédit. Nous pourrions alors vous proposer des modifications à votre limite de crédit.

6.4 Changements sans préavis

Nous pouvons, sans préavis :

- diminuer votre limite de crédit
- modifier le montant alloué aux Avances de fonds et
- imposer des limites de retraits pour les Avances de fonds.

7. Chèques tirés sur le compte de carte de crédit

7.1 Remise des chèques

À votre demande, nous vous remettrons des chèques pouvant être tirés sur votre compte de carte de crédit en dollars Canadiens. Vous pouvez remettre ces chèques à un Utilisateur autorisé, mais vous demeurez responsable de l'utilisation qu'il en fera.

7.2 Utilisation des chèques

Les chèques ne peuvent :

- être utilisés pour rembourser le solde de votre compte de carte de crédit

- être utilisés pour faire un paiement ou transfert de fonds à votre intention, à celle d'un Utilisateur autorisé ou à la Banque
- servir de spécimen
- être échangés contre de l'argent comptant ou un produit de la Banque et
- faire l'objet d'un arrêt de paiement.

8. Intérêts

8.1 Taux d'intérêt applicable

Tous les Achats et les Avances de fonds portent intérêt au taux annuel communiqué dans la déclaration du coût d'emprunt au moment de l'émission de la carte et, par la suite, sur votre relevé mensuel. Aucun intérêt ne sera payé sur un solde créditeur.

8.2 Tableau d'exemples de frais d'intérêt

Voici quelques exemples des frais d'intérêt calculés sur une période de **30** jours :

Taux d'intérêts annuels	Solde moyen	
	500 \$	3 000 \$
19,99 %	8,22 \$	49,29 \$
22,99 %	9,45 \$	56,69 \$
24,99 %	10,27 \$	61,62 \$
27,99 %	11,50 \$	69,01 \$

8.3 Calcul

Les intérêts sont calculés quotidiennement et sont portés à votre compte de carte de crédit une fois par mois. Nous multiplions le solde quotidien de votre compte par le taux d'intérêt quotidien applicable à chaque catégorie de transaction. Le taux d'intérêt quotidien est le taux d'intérêt annuel divisé par **365** (ou par **366** lors des années bissextiles).

8.4 Délai de grâce pour les nouveaux Achats

Vous ne payez pas d'intérêt sur le montant des nouveaux Achats portés à votre compte lorsque le solde est payé au complet à la date d'échéance indiquée sur votre relevé. En cas de paiement partiel, l'intérêt est calculé sur le solde quotidien de votre compte de carte de crédit à partir de la date d'inscription des Achats sur votre relevé. Votre paiement est imputé selon l'article 11 de cette convention.

8.5 Pas de délai de grâce pour les Avances de fonds

Les intérêts sur le montant des Avances de fonds commencent à courir à partir de la date de l'Avance de fonds et courent jusqu'à la réception du paiement complet. Il n'y a pas de délai de grâce sur les Avances de fonds.

8.6 Taux d'intérêt variable

Lorsqu'un taux d'intérêt variable s'applique à un compte de carte de crédit, le taux d'intérêt est ajusté lors de chaque changement du taux de base. Les changements au taux de base sont publiés dans des avis affichés dans nos succursales et sur notre site Internet à bnc.ca.

Le taux de base est le taux d'intérêt annuel variable que nous annonçons publiquement de temps à autre comme taux de référence servant à établir le taux d'intérêt sur les prêts à demande en dollars canadiens que nous consentons au Canada.

8.7 Taux de majoration

Les taux d'intérêt annuels augmenteront selon les taux majorés prévus dans la déclaration du coût d'emprunt accompagnant la carte de crédit ou dans tout avis subséquent à cet effet. Les taux d'intérêt augmenteront si vous n'effectuez pas votre paiement minimum, à la date d'échéance indiquée sur le relevé, **2** fois sur toute période de **12** mois.

Tout défaut de paiement qui survient sur une période de **12** mois est compté, même si ce défaut a déjà servi au calcul d'une période de majoration ou s'il est survenu pendant une telle période.

Les taux majorés prendront effet lors de la **3^e** période de relevé suivant le **2^e** défaut. Ils s'appliqueront au solde du compte tant que vous n'aurez pas effectué le paiement minimum à la date d'échéance indiquée sur le relevé pendant **9** mois consécutifs. Par la suite, les taux réguliers s'appliqueront, même si un taux promotionnel ou réduit était en vigueur avant la majoration.

8.8 Retrait du taux promotionnel et réduit

Nous pouvons retirer un taux d'intérêt promotionnel ou réduit lorsque :

- le paiement minimum n'est pas effectué, tel que prévu à l'article 8.7 de la convention ou
- les autres conditions de la présente convention ne sont pas respectées (ex. frais annuels impayés).

9. Frais divers

9.1 Frais annuels

Les frais annuels sont indiqués dans la déclaration du coût d'emprunt au moment de l'émission de votre carte de crédit ou dans tout avis subséquent. Ils sont portés au **2^e** relevé suivant l'émission de votre carte de crédit, qu'elle soit activée ou non. Par la suite, les frais annuels sont portés à votre compte une fois par an à la date d'anniversaire de votre **2^e** relevé. Ces frais sont non remboursables.

9.2 Autres frais

Les autres frais applicables au compte de carte de crédit sont indiqués dans la déclaration du coût d'emprunt ou dans tout avis subséquent. Ils seront portés à votre compte de carte de crédit le jour où la transaction est effectuée. Ces frais sont non remboursables.

10. Paiement du compte de carte de crédit

10.1 Paiement minimum

Vous pouvez en tout temps effectuer un paiement partiel ou total du solde du compte. Cependant, vous devez rembourser le paiement minimum dû au plus tard à la date d'échéance apparaissant sur votre relevé. Ce paiement minimum représente :

- **Pour un solde supérieur ou égal à 10 \$: 2,5 %** du solde du compte de carte de crédit plus tout montant en retard ou **10 \$**, soit le plus élevé des deux montants.
- **Pour un solde inférieur à 10 \$** : le solde total du compte de carte de crédit.

Lorsque vous dépassez votre limite de crédit, le paiement minimum dû est le montant le plus élevé entre :

- (a) **2,5 %** du solde du compte de carte de crédit ou
- (b) le montant de votre dépassement.

Lors d'un paiement partiel, les intérêts sont calculés tel que prévu à l'article 11 de la convention.

10.2 Débits préautorisés pour le paiement de votre compte de carte de crédit

Lorsque vous convenez avec nous de payer votre compte de carte de crédit au moyen de débits préautorisés, le montant de votre paiement mensuel est celui indiqué dans l'autorisation de débits préautorisés.

10.3 Modes de paiement

Nous acceptons les paiements sans frais en succursale, au moyen des Services automatisés et des Solutions bancaires électroniques. Un paiement par la poste doit être fait par chèque ou mandat payable à la « Banque Nationale du Canada » et transmis à l'adresse suivante : 600, rue De La Gauchetière Ouest, transit 4040-1, Montréal (Québec) H3B 5B1.

10.4 Délai suffisant

Vous devez prévoir un délai suffisant lorsque vous effectuez un paiement afin de nous permettre de créditer le montant à votre compte de carte de crédit à la date d'échéance indiquée sur votre relevé. Lorsque vous faites un paiement par l'intermédiaire d'une autre institution financière, ce paiement est crédité à votre compte de carte de crédit à la date à laquelle nous le recevons et non à la date à laquelle votre compte est débité auprès de cette autre institution. Vous êtes responsable du délai de transmission du paiement de cette autre institution.

10.5 Note de crédit

Une note de crédit émise par un marchand est créditée à votre compte de carte de crédit à la date à laquelle nous la recevons. Vous demeurez responsable du paiement du solde de votre compte jusqu'à la réception de la note de crédit.

10.6 Compensation

Nous pouvons prélever les sommes dues de tout compte détenu à la Banque (y compris un compte en devises étrangères) et les appliquer à votre compte de carte de crédit sans préavis dans les cas suivants :

- le paiement minimum n'est pas effectué à échéance et
- une autre condition de la convention n'est pas respectée (ex. frais annuels impayés).

10.7 Paiements préautorisés de factures

Vous devez fournir au marchand les informations nécessaires pour que les paiements préautorisés soient portés à votre compte de carte de crédit, dont tout changement du numéro de carte ou de la date d'expiration. Nous ne sommes pas responsables lorsqu'un paiement préautorisé ne peut être porté à votre compte de carte de crédit. Vous demeurez responsable du paiement de votre facture envers le marchand en tout temps, même après la fin de cette convention. Vous devez communiquer par écrit avec le marchand pour mettre fin aux paiements préautorisés de vos factures.

11. Imputation des paiements partiels

11.1 Portion de votre paiement correspondant au paiement minimum

- **Si vous ne bénéficiez pas d'un taux promotionnel**, voici l'ordre selon lequel votre paiement sera appliqué sur votre compte de carte de crédit :
 - 1) les intérêts
 - 2) les frais divers (ex. les frais annuels)
 - 3) les Avances de fonds impayées du solde précédent
 - 4) les Achats impayés du solde précédent et
 - 5) les Avances de fonds et les Achats apparaissant sur votre relevé de la période courante.
- **Si vous bénéficiez d'un taux promotionnel**, voici l'ordre selon lequel votre paiement sera appliqué sur votre compte de carte de crédit :
 - 1) les intérêts
 - 2) les frais divers et
 - 3) les Achats ou Avances de fonds portant intérêt au taux le plus bas, peu importe leur ordre d'apparition sur le relevé.

11.2 Portion de votre paiement excédant le paiement minimum

- **Si un seul taux d'intérêt s'applique** : selon l'ordre prévu à la section précédente.
- **Si différents taux d'intérêt s'appliquent** : nous regroupons ensemble les transactions avec le même taux d'intérêt. Nous appliquons ensuite votre paiement de façon à répartir les montants en respectant la proportion que chaque groupe représente par rapport au solde restant (au prorata).

12. Utilisation non autorisée

12.1 Devoir de nous informer

Vous devez nous informer immédiatement :

- en cas de perte ou de vol d'une carte ou d'un chèque lié à votre compte de carte de crédit ou
- si vous ou un Utilisateur autorisé soupçonnez qu'une personne utilise votre compte de carte de crédit sans autorisation.

12.2 Responsabilité Zéro

Vous ne serez pas responsable de rembourser les transactions non autorisées effectuées en magasin, par téléphone, en ligne, sur une application mobile ou au guichet lorsque :

- Vous avez fait preuve de diligence raisonnable afin de protéger une carte ou un chèque lié à votre compte contre le vol ou la perte et
- Vous nous avez informés rapidement lors de la perte ou du vol d'une carte ou d'un chèque lié à votre compte ou lors de tout soupçon quant à l'utilisation non autorisée de votre compte de carte de crédit.

12.3 Collaboration à une enquête

Vous devez collaborer à toute enquête entourant les circonstances de l'utilisation non autorisée du compte de carte de crédit et, le cas échéant, porter plainte aux autorités policières. Vous nous autorisez à prendre les mesures que nous jugeons nécessaires pour récupérer la carte et signaler la perte ou le vol aux autorités appropriées.

13. Programmes de fidélisation

Plusieurs de nos cartes offrent un programme de fidélisation. Si vous êtes Titulaire de l'une de ces cartes, vous êtes liés par les règles applicables au programme de fidélisation dès la **1**ère utilisation du compte de carte de crédit.

14. Relevés de compte

14.1 Fréquence du relevé

Relevé mensuel : Nous vous enverrons un relevé mensuel indiquant les débits et les crédits portés à votre compte durant la période visée par le relevé.

Pas de relevé : Aucun relevé ne vous sera envoyé lorsque le compte de carte de crédit n'a pas été utilisé durant le mois et que le solde est de **0 \$**.

Relevé pour 3 mois : A la fin de la période de **3** mois, nous vous enverrons un relevé couvrant cette période lorsque :

- aucun Achat ou Avance de fonds n'a été fait
- aucun intérêt ou frais n'a été porté au compte de carte de crédit
- aucun paiement n'a été fait et
- le solde de votre compte est de moins de **10 \$**.

14.2 Moyen de communication (avis et relevé)

Un relevé et un avis transmis par la poste sont réputés vous avoir été remis à votre dernière adresse apparaissant à nos dossiers.

Un relevé et un avis transmis par voie électronique sont réputés vous avoir été transmis dès l'instant où cet envoi quitte nos systèmes.

Vous devez nous aviser immédiatement si vous n'avez pas reçu un relevé dans les **10** jours suivant la date habituelle de sa réception.

14.3 Vérification du relevé

Vous devez vérifier chaque relevé dans un délai de **60** jours à compter de sa date d'émission et nous aviser de toute erreur, irrégularité ou possible transaction frauduleuse y apparaissant. Après ce délai de **60** jours, vous ne pourrez plus contester le contenu du relevé. Le solde sera alors considéré comme étant définitif et exact.

14.4 Estimation du nombre d'années et de mois

Votre relevé vous donne une estimation du nombre d'années et de mois requis pour rembourser le solde impayé y figurant, dans le cas où vous payez uniquement le paiement minimum dû chaque mois.

14.5 Pièces justificatives

Durant les **30** jours suivant la date du relevé, vous pouvez obtenir sans frais une copie des pièces justificatives pour les transactions apparaissant sur le relevé.

15. Transactions en devises étrangères

Une transaction effectuée en devises étrangères apparaît à votre relevé en dollars canadiens.

Pour convertir le montant d'une transaction en devises étrangères en dollars canadiens, nous utilisons le même taux de change que nous payons à *Mastercard Worldwide* à la date à laquelle la transaction est inscrite au compte. Ensuite, des frais de **2,5 %** sont appliqués sur le montant converti en dollars canadiens.

Le taux de change applicable est celui en vigueur au moment de l'inscription de la transaction à votre relevé, qu'il s'agisse d'un débit ou d'un crédit. Le taux de change applicable à un débit ou à un crédit peut cependant être différent.

16. Confidentialité du Mot de passe

Vous devez conserver confidentiel votre Mot de passe en tout temps. Vous devez nous informer sans délai en cas de perte du caractère confidentiel du Mot de passe (y compris celui de l'Utilisateur autorisé) ou si vous ou un Utilisateur autorisé soupçonnez quelqu'un d'autre de le connaître.

17. Modification de la convention

17.1 Nous pouvons en tout temps et à notre discrétion modifier au moyen d'un préavis d'au moins **30** jours toute modalité relative :

- à la responsabilité du Titulaire principal
- à la désignation, la responsabilité, l'information pouvant être transmise et toute autre exigence visant l'Utilisateur autorisé
- aux exigences et restrictions liées à la limite de crédit et aux chèques Mastercard
- aux exigences et restrictions liées à l'intérêt et aux frais non liés aux intérêts (ex. le calcul de l'intérêt, le délai de grâce), excluant la modification des frais d'intérêt, des frais non liés aux intérêts ou du taux d'intérêt prévue à l'article 17.2 de la convention
- au paiement et à l'imputation des paiements
- à l'utilisation du compte et de la carte, y compris les formes de consentement permis lors de l'utilisation de la carte (ex. mot de passe)
- à la perte ou vol de la carte ou d'un chèque
- aux privilèges associés à la carte (y compris les plans de fidélisation) et à tout service optionnel
- aux transactions à distance ou en devises étrangères
- aux exigences et restrictions liées aux relevés, aux Mots de passe, à la confidentialité et au changement d'adresse
- à la modification de la convention et
- à la résiliation, au règlement des différends avec des tiers et à la cession des droits.

Un préavis d'au moins **30** jours, vous sera transmis par écrit, notamment par voie électronique. Cet avis indiquera les anciennes et les nouvelles dispositions ainsi que la date d'entrée en vigueur. Vous pouvez refuser ces modifications en mettant fin à la convention sans frais ou pénalité, de la manière prévue à l'article 18.2 dans les **30** jours suivant l'entrée en vigueur des modifications.

Une modification à la convention ne crée pas une nouvelle convention et les dispositions non modifiées de la convention demeurent pleinement en vigueur. Si vous ou l'Utilisateur autorisé utilisez une carte ou le compte, tirez un chèque Mastercard ou si un solde demeure impayé à compter de la date d'entrée en vigueur des modifications apportées, vous serez réputé en avoir pris connaissance et avoir accepté d'être lié par elles.

17.2 Malgré ce qui est prévu à l'article 17.1 de la convention, nous pouvons modifier le taux d'intérêt, les frais non liées à l'intérêt et tout frais annuel applicables sur simple préavis de **30** jours indiquant les anciennes et les nouvelles dispositions ainsi que la date d'entrée en vigueur.

17.3 Nous considérons que tout préavis qui vous est donné est également donné à un Utilisateur autorisé. Vous devez informer l'Utilisateur autorisé de tout changement lié au compte de carte de crédit et aux avantages offerts en inclusion, incluant les changements aux protections d'assurance.

18. Résiliation et paiement à demande

18.1 Résiliation par la Banque

A demande : Le compte est à votre disposition à notre discrétion. Nous pouvons en tout temps mettre fin en totalité ou en partie au droit d'utiliser le compte de carte de crédit, entre autres, lorsque les obligations de la convention ne sont pas respectées.

Nos recours : Nous pouvons alors demander le paiement immédiat de la totalité ou d'une partie des sommes dues et exercer tous nos autres recours, y compris ceux résultant d'une sûreté.

Avis écrit : Avant de mettre fin à cette convention, nous vous transmettrons un avis écrit et, à moins d'y être exempté par la loi, un relevé. Dans les **30** jours suivant la réception de cet avis, vous pourrez remédier au défaut ou présenter une requête au tribunal afin de modifier les modalités de paiement prévues à la convention.

Conséquences : Lorsque le compte de carte de crédit est fermé, l'utilisateur autorisé perd également son droit d'utiliser le compte. Toutes les cartes et les chèques doivent nous être retournés ou détruits sur demande. Notre omission d'exercer l'un ou l'autre de nos droits n'entraîne pas une renonciation à exercer ce droit plus tard.

Insolvabilité : Lors de la cession de vos biens au bénéfice de vos créanciers, de la soumission d'une proposition à vos créanciers ou d'une demande de protection d'une loi en matière d'insolvabilité, toutes les sommes dues en vertu de la convention deviennent payables immédiatement.

18.2 Résiliation par le Titulaire

Vous pouvez mettre fin à la cette convention en communiquant avec nous. Nous fermerons votre compte et annulerons les cartes de crédit liées au compte ainsi que les chèques pouvant être tirés sur ce compte. Vous demeurerez toutefois responsable de toute somme due en vertu de la convention au moment de la terminaison, jusqu'au paiement complet. La convention continue de s'appliquer jusqu'au paiement complet des sommes dues. Vous êtes responsable d'informer tout Utilisateur autorisé de la fermeture du compte et de l'annulation des cartes de crédit et des chèques qui peuvent être tirés sur votre compte de carte de crédit.

19. Règlement des différends avec des tiers

Nous ne sommes pas responsables des problèmes reliés aux Achats ni de la qualité des biens et des services achetés en utilisant votre compte de carte de crédit. Tout différend avec un marchand, y compris une réclamation en dédommagement, doit faire l'objet d'un règlement directement avec ce marchand. Même en cas de différend avec un marchand, vous demeurez responsable du plein montant du solde de votre compte. Par ailleurs, certains avantages ou services liés au compte de carte de crédit peuvent être offerts par un tiers. Nous ne sommes pas responsables de ces offres. Tout différend, y compris une réclamation en dédommagement, doit faire l'objet d'un règlement directement avec ce tiers.

20. Cession des droits

Nous pouvons, en tout temps et sans votre consentement, céder à toute personne les montants dus en vertu de la convention et

découlant de l'utilisation du compte de carte de crédit, avec ou sans le bénéfice des droits prévus à la convention ou découlant de toute sûreté. Toutefois, vous ne pouvez pas céder vos droits en vertu de la convention sans obtenir au préalable notre consentement écrit. Cette convention lie nos successeurs et ayants droit ainsi que vos héritiers et représentants légaux.

21. Transactions au guichet automatique au moyen de la carte de crédit

Si vous avez un compte bancaire avec nous, vous pouvez y accéder en utilisant votre carte de crédit au guichet automatique. Dans ce cas, le contrat auquel vous avez déjà adhéré lors de l'ouverture de votre compte bancaire, s'appliquera à cette transaction.

Si vous ne détenez pas un compte bancaire avec nous et que vous utilisez votre carte de crédit au guichet pour obtenir des avances de fonds, la présente convention s'appliquera à cette transaction.

22. Autres conventions

D'autres conventions conclues avec nous peuvent également s'appliquer au compte de carte de crédit. Entre autres, la convention d'utilisation des Services automatisés et des Solutions bancaires électroniques, qui vous a été remise avec votre carte et à laquelle vous avez adhéré dès la 1^{ère} utilisation du compte de carte de crédit, s'applique aux transactions effectuées au guichet automatique au moyen de la carte de crédit. En cas de conflit, la présente convention a priorité sur les autres conventions.

23. Changement d'adresse

Vous devez nous aviser promptement d'un changement d'adresse ou de l'endroit où vous désirez recevoir un avis électronique. Sinon, vous ne pourrez pas nous tenir responsables des dommages occasionnés.

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 selon ce qui est indiqué ci-dessus relativement à l'application et à l'interprétation de la présente convention.

25. Consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels

Dans cette section, les termes « vous », « vos » et « votre » réfèrent également à l'Utilisateur autorisé, sauf indication contraire.

25.1 Collecte

Nous recueillons des renseignements personnels à votre sujet, tels que vos coordonnées, des renseignements d'identité, financiers ou relatifs aux habitudes d'utilisation du compte et de la carte, afin de vous fournir les services financiers courants reliés à l'émission, à la

gestion, au renouvellement et au remplacement de la carte et aux produits d'assurance associés à la carte (là où la loi le permet), par tout moyen technologique, électronique ou téléphonique, le cas échéant. Nous le faisons aussi pour comprendre et combler vos besoins, déterminer votre admissibilité aux divers produits et services que nous offrons et, de façon générale, protéger vos intérêts et les nôtres.

Vous consentez à nous fournir les renseignements personnels nécessaires aux fins mentionnées aux présentes. Plus particulièrement, le Titulaire nous autorise à obtenir des renseignements personnels le concernant auprès des personnes susceptibles de détenir ces renseignements ou d'en confirmer l'exactitude (agences de renseignements et d'évaluation du crédit, institutions financières, registres publics, autorités et organismes réglementaires, employeurs, professionnels et personnes désignées à titre de référence).

25.2 Utilisation et communication

25.2.1 Les renseignements personnels que nous recueillons, et qui sont nécessaires aux fins de vous fournir les produits et services demandés, pourront être utilisés et communiqués aux personnes mentionnées au paragraphe précédent, à toute personne qui travaille pour et avec nous, y compris nos fournisseurs et mandataires ou agents, ainsi qu'à d'autres tiers et dans la mesure permise par la loi, aux fins suivantes :

- a) évaluer la situation financière du Titulaire et déterminer son admissibilité aux divers produits et services demandés, incluant les avantages, programmes et services liés à l'utilisation de la carte et pour vérifier la véracité des renseignements fournis ;
- b) fournir de façon continue les divers produits et services financiers demandés ;
- c) évaluer votre admissibilité continue à ces produits et services, y compris auprès des agences de renseignements et d'évaluation du crédit du Titulaire ;
- d) permettre le traitement et l'entreposage de données, le recouvrement de sommes ainsi que les inspections, vérifications et enquêtes relativement aux transactions effectuées avec la carte ;
- e) prendre contact avec vous, y compris par courriel et par SMS ;
- f) vous protéger, ainsi que nous-mêmes et nos fournisseurs, contre les erreurs et la fraude, y compris lors de l'utilisation des privilèges offerts avec le compte de carte de crédit, ce qui nous autorise à surveiller les transactions et réclamations et, au besoin, à fournir les relevés de carte à nos fournisseurs et à échanger des renseignements personnels avec les marchands ;
- g) nous permettre de compiler des données à des fins statistiques, de mesurer la qualité de notre service à la clientèle et, de façon générale, de mener à bien nos activités et de nous assurer de leur conformité, ce qui nous autorise notamment à enregistrer et contrôler les conversations téléphoniques et les autres échanges intervenant avec vous ;

- h) nous permettre d'adopter les mesures requises et d'échanger avec nos filiales et sociétés apparentées les renseignements nécessaires à des fins de gestion de risques et de mise à jour de votre profil de même que pour nous conformer aux lois et règles qui s'appliquent à nous, notamment à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* ;
- i) faciliter votre identification et vous distinguer d'autres personnes dans nos bases de données de même qu'auprès des agences de renseignements et d'évaluation du crédit, institutions financières, registres publics, autorités et organismes réglementaires, employeurs, professionnels et personnes désignées à titre de référence. Nous pouvons utiliser votre numéro d'assurance sociale à ces fins spécifiques, sauf si vous avez choisi de ne pas le dévoiler lors de la demande ;
- j) maintenir l'intégrité du processus d'octroi du crédit, ce qui implique que le dossier de crédit du Titulaire sera communiqué à des agences de renseignements et d'évaluation du crédit ainsi que, le cas échéant, aux assureurs des produits de crédit ou à d'autres prêteurs ; et
- k) dans les autres cas et aux conditions où la loi nous autorise à utiliser et communiquer vos renseignements personnels sans votre consentement.

25.2.2 Nous pourrions également utiliser certains de vos renseignements d'identité et financiers pour vous proposer nos autres produits et services et ceux de nos filiales et partenaires d'affaires privilégiés*, que ce soit par la poste, par téléphone, par voie électronique (comme le courriel), aux adresses et numéros que vous nous aurez fournis. Nous pourrions aussi communiquer vos renseignements à nos filiales et partenaires d'affaires privilégiés, dans la mesure permise par la loi, pour que ceux-ci puissent vous proposer leurs propres produits et services de la même manière.

* Nos partenaires d'affaires privilégiés sont des entreprises bien établies et soigneusement choisies. La liste de nos partenaires d'affaires privilégiés et de nos filiales est disponible sur le site bnc.ca ou en communiquant sans frais au **1 888 622-2783**.

25.2.3 Vous consentez expressément à ce que nous utilisions et communiquions vos renseignements personnels aux fins indiquées précédemment. Vous reconnaissez toutefois que vous pouvez, en tout temps, retirer votre consentement à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels aux fins mentionnées à la clause 24.2.2 ci-dessus, sous réserve d'un préavis raisonnable. Pour retirer votre consentement, il suffit de nous en aviser par téléphone, de Montréal, au **514 394-1427** ou, de l'extérieur, au **1 888 622-2783**, ou de passer en succursale. Le produit ou le service demandé ne vous sera pas refusé pour le seul motif que vous ne consentez pas à ce que vos renseignements personnels soient utilisés ou communiqués aux fins mentionnées à la clause 24.2.2 ci-dessus. Par contre, vous serez informé des conséquences du retrait de votre consentement, notamment du fait que vous ne recevrez plus d'information sur des produits et services susceptibles de vous intéresser. Vous comprenez qu'une telle décision de votre part n'aura pas pour effet de nous empêcher de

vous transmettre des avis réglementaires ou d'inscrire des messages sur un état de compte, sur un relevé ou encore sur une bannière dans un site Internet ou dans un site de transactions en ligne.

25.3 Conservation, accès et rectification

Nous conserverons vos renseignements personnels tant que nous en aurons besoin, pour toute période prescrite ou permise par la loi, même si vous ne faites plus affaire avec nous. Vous reconnaissez que vous pouvez avoir accès à vos renseignements personnels et les faire corriger, le cas échéant, en adressant une demande écrite à cette fin à votre succursale ou par courrier électronique à l'adresse confidentialite@bnc.ca. Par ailleurs, vous vous engagez à nous aviser dans les meilleurs délais de tout changement relatif à vos renseignements personnels. Nous sommes autorisés à agir sur la foi des renseignements que nous détenons sur vous tant et aussi longtemps que vous ne nous aurez pas avisés d'un changement à ces renseignements. Si vous omettez de nous aviser d'un tel changement, vous ne pourrez nous tenir responsables des dommages pouvant vous être causés par l'inexactitude des renseignements que nous détenons sur vous.

Politique de confidentialité

Une question de consentement

Votre consentement est essentiel. Avant de l'obtenir par écrit ou par téléphone, nous prendrons soin de décrire nos pratiques de façon claire et précise.

Une question de service

Afin d'être en mesure de vous offrir les produits et services que vous souhaitez obtenir et qui vous conviennent le mieux, nous avons besoin d'un minimum de renseignements à votre sujet. Par exemple, à l'ouverture d'un compte, nous vous demanderons votre nom et les coordonnées pour vous joindre.

Si vous désirez obtenir des conseils ou des services en matière de placement, de crédit ou de fiducie, nous aurons besoin de renseignements financiers à votre sujet. De plus, certaines lois et règles nous obligent à recueillir d'autres renseignements à votre sujet, notamment sur votre identité ou votre profil d'investisseur.

Dans certains cas, nous enregistrons les entretiens téléphoniques avec vous ou captons, en succursale, votre image à l'aide de caméras de vidéosurveillance. Vous serez informé chaque fois des fins de ces enregistrements.

Avec votre consentement, nous obtenons également des renseignements à votre sujet auprès d'autres personnes, ce qui nous aide à évaluer votre admissibilité à nos divers produits et services financiers. Par exemple, en matière de crédit, nous contactons d'autres prêteurs, institutions financières ou agences d'évaluation du crédit afin de connaître vos antécédents de crédit.

Une question d'identification

Nous avons besoin de votre numéro d'assurance sociale afin de respecter la législation fiscale. À titre d'exemple, si vous ouvrez un

compte qui génère des revenus ou si vous investissez dans un régime d'épargne-retraite ou un fonds de revenu de retraite, nous vous demanderons votre numéro d'assurance sociale pour pouvoir émettre des feuillets fiscaux.

Votre numéro d'assurance sociale nous sert également à faciliter votre identification, notamment auprès des institutions financières, des agences de renseignements et d'évaluation du crédit, des registres publics et des autorités et organismes réglementaires. Vous n'êtes pas obligé de nous fournir votre numéro d'assurance sociale à des fins d'identification bien que nous pensions qu'il est à votre avantage de le faire.

Une question de choix

Lorsque nous disposons des consentements appropriés¹, nous et nos sociétés liées pouvons communiquer avec vous pour vous proposer des produits et services susceptibles de vous intéresser. Le consentement que vous nous donnez de communiquer avec vous par téléphone ou par télécopieur a priorité sur la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus².

Vous pouvez, en tout temps, refuser de recevoir nos offres de produits et services et autres communications de nature promotionnelle, en vous adressant, selon le cas, à votre succursale d'affaires ou à TelNat, à votre représentant ou au partenaire³. Si vous ne voulez plus recevoir de messages promotionnels par voie électronique, vous n'avez qu'à cliquer sur le lien de désinscription qui se trouve sur le message lui-même et suivre les instructions. Il sera donné plein effet à votre choix dès que nos systèmes auront été mis à jour et, dans tous les cas, à l'intérieur des délais prescrits.

Soyez assuré que votre choix n'aura aucun impact sur les services auxquels vous avez adhéré. Par ailleurs, certaines utilisations et communications de vos renseignements personnels sont nécessaires à l'ouverture, au maintien ou à la gestion de votre compte. Si vous refusez ou retirez votre consentement dans ces cas, nous devons cesser de vous servir.

Une question de respect

Dans certaines circonstances, nous devons communiquer vos renseignements à d'autres personnes. Ce faisant, nous prenons soin de ne communiquer que ce qui est requis.

1 Nous ne sommes pas toujours tenus de nous adresser à vous pour obtenir le consentement nécessaire. En effet, la loi tient parfois ce consentement pour acquis. À titre d'exemple, la Loi canadienne antipourriel nous permet d'envoyer des messages promotionnels par voie électronique aux personnes avec qui nous avons des relations d'affaires en cours, pourvu, notamment, que nous leur donnions le moyen de se désinscrire de ces messages. Pour plus d'information sur la Loi antipourriel, nous vous invitons à visiter le site www.combattrelepourriel.gc.ca.

2 Pour plus d'information au sujet de la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus, nous vous invitons à visiter le site www.lnnte-dncl.gc.ca ou à téléphoner au 1 866 580-3625.

3 Indépendamment du choix exercé, nous pourrions vous transmettre des encarts réglementaires, diffuser des messages sur votre état de compte ou sur votre relevé de guichet automatique et vous remettre en mains propres, par l'entremise de notre personnel, toute information sur nos produits et services.

a) Si la prestation de service le requiert

Dans le but de nous permettre de vous offrir nos produits et services, de gérer nos risques, de nous conformer à la législation applicable et de mettre votre profil-client à jour, nous pouvons communiquer les renseignements qui vous concernent à nos sociétés liées. Nous les informons des changements à apporter à votre dossier, ce qui simplifie et accélère le traitement de vos demandes et de vos transactions.

- Nos fournisseurs de service

Dans l'accomplissement de certaines tâches comme l'impression de chèques, l'émission de cartes bancaires ou la gestion de vos placements, nous faisons appel à des fournisseurs.

Nous sélectionnons nos fournisseurs avec beaucoup de soin. Lorsque des renseignements personnels leur sont confiés, ils doivent signer une entente de confidentialité avec nous et s'engager notamment à n'utiliser les renseignements personnels qu'aux fins énoncées dans l'entente et à accorder à ces renseignements un niveau de sécurité comparable à celui que nous offrons. Dans tous les cas, seuls les renseignements personnels nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches sont mis à la disposition des fournisseurs.

- Services fournis à l'extérieur du Canada

Certains de nos fournisseurs sont établis ailleurs qu'au Canada. D'autres, établis au Canada, peuvent stocker ou traiter vos renseignements à l'extérieur du pays. Dans un cas comme dans l'autre, vos renseignements pourraient être assujettis aux lois et aux droits d'accès des autorités de pays étrangers, y compris les États-Unis.

Pour toute question relative aux services rendus par nos fournisseurs ou pour connaître les pays où vos renseignements peuvent se trouver, veuillez communiquer avec le Cadre désigné responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées indiquées au début de cette politique.

b) Si la loi le permet ou l'exige

Nous sommes parfois légalement ou judiciairement autorisés à, ou tenus de, communiquer des renseignements qui vous concernent. Nous pourrions alors communiquer vos renseignements à des organisations ou autorités diverses, y compris à des autorités étrangères, notamment américaines.

c) Si nous devons protéger nos propres intérêts

Dans le cadre de procédures judiciaires qui nous impliquent, nous pourrions devoir, dans certains cas, communiquer des renseignements qui vous concernent. Par ailleurs, si nous devons retourner un chèque pour provisions insuffisantes, une autre personne apprendra que votre compte est à découvert. De la même façon, si nous faisons appel à une agence de

recouvrement, une autre personne sera informée que vous ne rencontrez pas vos obligations financières à notre égard.

d) Si l'intérêt public est en jeu

Nous avons le pouvoir d'enquêter sur des contraventions au droit et de dénoncer certaines situations. Les autorités pourront alors être contactées et des renseignements pourraient leur être communiqués.

Une question d'accès

Sauf lorsque la loi prévoit des limites au droit d'accès, vous pouvez consulter les renseignements que nous détenons sur vous, et ce, sans frais. Vous devez formuler votre requête par écrit auprès de votre succursale, votre représentant de filiale ou par le biais de l'option Courriel du menu supérieur de votre bilan, sur nos Solutions bancaires par Internet. Nous donnerons suite à votre demande dans un délai de trente (**30**) jours de sa réception, sauf si, comme la loi le permet dans certaines circonstances, nous vous informons qu'un délai supérieur sera requis.

Une question d'exactitude

Nous prenons des dispositions raisonnables pour garder vos renseignements aussi exacts, complets et à jour que possible ou nécessaire. Nous comptons sur vous pour nous aviser de tout changement ou de toute erreur ou inexactitude à leur sujet. Le cas échéant, nous ferons notre possible pour signaler ces changements aux autres personnes à qui vos renseignements ont été communiqués.

Une question de sécurité

Nous prenons des précautions raisonnables afin de protéger vos renseignements contre la perte, la destruction, le vol, de même que contre la consultation, la communication, la reproduction, l'utilisation et la modification non autorisées, et ce, quelle que soit la forme sous laquelle ils sont conservés et l'endroit où ils se trouvent. Nous avons mis en place différentes mesures de sécurité telles que :

- **Moyens physiques** : ils comportent notamment la protection des infrastructures, tels l'accès sécurisé de nos locaux et l'emplacement sécuritaire des équipements.
- **Mesures administratives** : elles visent à limiter l'accès aux renseignements qui vous concernent. Ainsi, seuls les employés qui ont besoin de consulter vos renseignements dans le cadre de leur travail y ont accès.
- **Mesures techniques** : elles consistent notamment en une gestion rigoureuse des mots de passe et l'usage de coupe-feu.

Par ailleurs, vos mots de passe, codes ou numéros d'identification personnels que vous utilisez pour avoir accès à certains services financiers sont confidentiels et vous êtes la seule personne à les connaître. Nos employés n'ont pas cette information et ne vous la demanderont pas. Ne divulguez jamais vos mots de passe, codes et numéros d'identification personnels et évitez de transmettre des renseignements personnels dans tout courrier électronique. Nous vous invitons à visiter l'ABC de la sécurité à bnc.ca.

Une question de conservation et de destruction

Nous conservons vos renseignements personnels tant que nous en avons besoin. Même si vous avez cessé de faire affaire avec nous, nous devons conserver certains renseignements, entre autres raisons, parce que la loi le requiert, afin de régler des transactions futures ou pour être en mesure de faire la preuve de transactions passées. Lorsque ces renseignements ne sont plus nécessaires, ils sont détruits. Dans le cadre du processus de destruction des renseignements, nous observons des règles strictes et veillons aussi à empêcher toute personne non autorisée à y avoir accès.

Une question à formuler ?

Si vous avez des questions ou des commentaires à formuler au sujet de la gestion de vos renseignements, vous pouvez vous adresser en tout temps au directeur Service à la clientèle de votre succursale d'affaires, à TelNat, à votre représentant de filiale ou nous écrire à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

Cadre désigné responsable de la protection des renseignements personnels

700, De La Gauchetière Ouest, transit 5416-1

Montréal (Québec) H3B 3B5

confidentialite@bnc.ca

Pour une relation d'affaires harmonieuse

Vous avez toute notre attention

Nous sommes soucieux d'assurer la satisfaction de nos clients et de maintenir un lien privilégié avec eux. L'élaboration d'un processus de règlement des plaintes efficace et la présence d'un ombudsman sont autant de preuves tangibles de cette volonté.

C'est votre satisfaction qui compte

Pour vous offrir un service professionnel et attentionné, nous avons simplifié le processus à suivre pour corriger tout problème ou toute situation que vous avez vécu avec votre carte. En voici les trois étapes :

1) Service à la clientèle

Communiquez d'abord avec l'un de nos agents du Service à la clientèle au **514 394-1427** ou au **1 888 622-2783** (de l'extérieur de Montréal) pour obtenir des explications ou effectuer des recherches à votre dossier. Si vous le préférez, vous pouvez aussi rencontrer le directeur du Service à la clientèle de votre succursale ou communiquer avec lui par téléphone. En lui exposant la nature de votre problème, vous devriez être en mesure d'obtenir de l'aide pour corriger la situation.

2) Bureau de l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale

La situation n'a pas été réglée à votre convenance ? Nous vous invitons à communiquer, par écrit ou par téléphone, avec l'Ombudsman des clients de la Banque. Bien à l'écoute de vos besoins, celui-ci répond à vos plaintes concernant les produits et les services ou toute autre situation litigieuse qui survient

dans le cadre de votre relation d'affaires avec la Banque ou une de ses filiales.

En contact permanent avec des spécialistes de tous les domaines, l'Ombudsman veille à ce que vos insatisfactions soient traitées de manière diligente et professionnelle tout en respectant les saines pratiques commerciales et bancaires. En outre, afin d'assurer l'impartialité de ses décisions, l'Ombudsman relève du président de la Banque. Agissant de façon neutre et indépendante, l'Ombudsman garantit à tous les clients un traitement juste et équitable.

Vous pouvez communiquer directement par écrit ou par téléphone :

Bureau de l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale

C.P. 275, Succ. Place d'Armes

Montréal (Québec) H2Y 3G7

Téléphone : 514 394-8655 ou 1 888 300-9004

Télécopieur : 514 866-3399 ou 1 888 866-3399

Courrier électronique : ombudsman.clients@bnc.ca

Site Web : bnc.ca et cliquer sur l'onglet « À propos de nous », puis sous la rubrique « Notre organisation », cliquer sur « Règlement des insatisfactions ».

3) Autres recours à votre disposition

Si vous n'êtes toujours pas satisfait après avoir soumis votre cas à l'Ombudsman de la Banque Nationale, vous pouvez communiquer avec :

ADR Chambers - Bureau de l'ombudsman des services bancaires

C.P. 1006

31, rue Adélaïde Est

Toronto (Ontario) M5C 2K4

Téléphone : 1 800 941-3655

Télécopieur : 1 877 803-5127

Courrier électronique : contact@bankingombuds.ca

Site Web : bankingombuds.ca

En tout temps, si vous avez une plainte à formuler concernant un manquement possible aux dispositions législatives fédérales visant les consommateurs ou aux codes et engagements volontaires auxquels nous adhérons, vous pouvez vous adresser, selon le moyen de communication de votre choix à :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : 1 866 461-2232

Courrier électronique : info@fcac-acfc.gc.ca

Site Web : acfc-fcac.gc.ca

En ce qui a trait aux plaintes relatives à la protection de vos renseignements personnels, vous avez le choix entre vous prévaloir du processus de règlement décrit précédemment ou contacter le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

30, rue Victoria

Gatineau (Québec) K1A 1H3

Téléphone : 1 800 282-1376 (sans frais)

Soyez assuré que nous portons une attention toute particulière à la confidentialité et prend toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la protection de vos renseignements.

Conseils de sécurité

Les conseils de sécurité ci-dessous s'appliquent à vous et à tout Utilisateur autorisé. Vous êtes responsable de les communiquer à tout Utilisateur autorisé et d'assurer leur respect :

- Votre NIP ou tout autre Mot de passe constitue votre signature électronique, ne le dévoilez d'aucune façon.
- N'utilisez pas le même NIP ou autre Mot de passe pour plus d'une carte.
- Ne prêtez jamais votre carte. Elle est pour votre propre bénéfice et ne peut servir qu'à vous.
- Mémorisez votre NIP et autre Mot de passe – ne l'écrivez nulle part.
- Changez votre NIP et autre Mot de passe régulièrement – au moins une fois par mois – afin de réduire les risques qu'il soit découvert. Si vous croyez qu'il est connu d'autres personnes, choisissez-en un nouveau immédiatement.
- N'utilisez jamais de chiffres tirés de votre adresse, numéro de téléphone, numéro d'assurance sociale ou de votre date de naissance comme NIP ou autre Mot de passe.
- Lorsque vous utilisez votre carte et que vous devez composer votre NIP ou autre Mot de passe, assurez-vous de bien voiler l'opération en utilisant votre corps ou votre main.
- N'oubliez pas de reprendre votre carte et votre relevé de transaction avant de quitter les lieux.
- Gardez votre carte bien en vue en tout temps.

^{MD} Marque déposée de *Mastercard International inc.* Usager autorisé : Banque Nationale du Canada.

Banque Nationale est une marque de commerce utilisée par Banque Nationale du Canada.

