

Cartes de crédit
pour les particuliers

Contrat de carte de crédit Banque Nationale du Canada^{MD}

Table des matières

1. Comment communiquer avec nous	06
2. Quel est le crédit à votre disposition.....	06
2.1. Limite de crédit.....	06
2.2. Dépassement de la limite de crédit	07
2.3. Alertes électroniques	07
3. Comment utiliser votre compte de carte de crédit (transactions)	07
3.1. Achats de biens ou de services auprès de marchands	07
3.2. Avances de fonds et transferts de soldes	08
3.3. Remboursement d'achat par un marchand.....	08
4. Quelles sont les conditions d'utilisation de votre compte de carte de crédit.....	09
4.1. Votre consentement à une transaction.....	09
4.2. Transactions non permises	09
4.3. Solde créditeur maximal.....	10
4.4. Date d'expiration de votre carte	10
4.5. Votre obligation de protéger vos mots de passe	10
4.6. Perte, vol ou utilisation non autorisée du compte de carte de crédit	11
4.7. Votre protection contre une utilisation non autorisée.....	11
5. Quels sont les frais applicables.....	12
5.1. Frais applicables	12
5.2. Moment où ces frais sont facturés à votre compte de carte de crédit.....	12
6. Quels sont les taux d'intérêt applicables	12
6.1. Taux réguliers	12
6.2. Taux promotionnel ou réduit	13
7. Comment sont calculés les intérêts.....	13
7.1. Méthode de calcul des intérêts.....	13
7.2. Délai pour rembourser les montants dus sans payer d'intérêt (délai de grâce).....	14

8. Relevé de compte de carte de crédit	14
8.1. Fréquence et contenu des relevés.....	14
8.2. Conditions particulières pour la fréquence des relevés	15
8.3. Votre obligation de vérifier vos relevés	15
8.4. Votre obligation de mettre à jour vos coordonnées	15
9. Comment rembourser votre compte de carte de crédit	16
9.1. Remboursement du paiement minimum.....	16
9.2. Comment est réparti le montant d'un paiement (imputation des paiements)	17
10. Comment faire vos paiements.....	18
11. Quelle est la conséquence de ne pas faire vos paiements minimums.....	19
11.1. Majoration du taux d'intérêt	19
11.2. Durée de l'augmentation aux taux majorés.....	19
12. Quelles sont les conditions applicables à l'utilisateur autorisé	20
12.1. Conditions d'utilisation.....	20
12.2. Non-responsabilité de l'utilisateur autorisé ..	20
12.3. Retrait de votre autorisation et annulation d'une carte.....	20
12.4. Renseignements que nous pouvons fournir à l'utilisateur autorisé.....	21
12.5. Renseignements personnels de l'utilisateur autorisé	21
13. Conditions particulières à certaines transactions.....	21
13.1. Achat par paiements préautorisés.....	21
13.2. Retrait à nos guichets automatiques	22
13.3. Transactions et dépôts en devises étrangères.....	22
13.4. Notre droit de refuser une transaction	22
14. Comment votre crédit peut prendre fin	23
14.1. Notre droit de mettre fin à votre crédit	23
14.2. Votre droit de mettre fin à ce contrat.....	24
14.3. Conséquences de la fin du contrat.....	24

15. Comment nous pouvons modifier ce contrat	25
15.1. Notre droit de modifier les conditions de ce contrat avec un avis	25
15.2. Votre droit de refuser la modification à la suite d'un avis.....	26
15.3. Notre droit de modifier les conditions de ce contrat sans avis	26
16. Programmes de fidélisation	27
17. Clauses légales	27
17.1. Parties à ce contrat	27
17.2. Cession de ce contrat	27
17.3. Si nous n'exerçons pas un de nos droits	27
17.4. Insolvabilité (faillite).....	28
17.5. Vous ne pouvez pas déduire de montants de vos paiements (aucune compensation)	28
17.6. Notre droit de se rembourser avec les sommes dans vos comptes (compensation).....	28
17.7. Propriété de la carte physique	29
17.8. Responsabilité des marchands pour les biens et services achetés avec votre carte.....	29
17.9. Règlement des plaintes	29
17.10. Loi applicable	31
17.11. Conditions applicables si vous changez de province ou de territoire de résidence....	32
17.12. Date et lieu de conclusion de ce contrat.....	32
17.13. Conflit entre les contrats	32
18. Mentions exigées par la loi (Québec)	32

Les conditions de votre compte de carte de crédit sont dans ce contrat et dans la **déclaration du coût d'emprunt** que vous avez reçue avec votre carte. La déclaration du coût d'emprunt fait partie intégrante de ce contrat.

Vous acceptez ces conditions le jour où vous utilisez votre compte de carte de crédit pour la première fois.

1. Comment communiquer avec nous

Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter notre site web **bnc.ca**, utiliser nos services bancaires en ligne ou communiquer avec nous au **514 394-1427** ou sans frais au **1 888 622-2783**.

2. Quel est le crédit à votre disposition

Nous vous consentons un compte de carte de crédit. Toutes les transactions que vous faites sont portées à ce compte. Vous êtes responsable de rembourser tout montant porté à votre compte.

2.1. Limite de crédit

Vous pouvez utiliser votre compte de carte de crédit jusqu'à la limite de crédit. Votre limite de crédit est indiquée :

- a) dans le tableau résumé des conditions de la carte de crédit (encadré informatif) au moment de l'émission de la carte;
- b) dans votre relevé par la suite.

Il s'agit du montant maximum pouvant être porté à votre compte.

2.2. Dépassement de la limite de crédit

Nous pouvons refuser une transaction sans préavis si cette transaction entraîne un dépassement de la limite de crédit.

Nous pouvons accepter ce dépassement, mais il ne s'agit pas alors d'une augmentation de votre limite de crédit.

En cas de dépassement de la limite de crédit, des frais peuvent s'appliquer (voir la clause **5.1** et le tableau résumé des conditions de la carte de crédit (encadré informatif)).

2.3. Alertes électroniques

En tant que titulaire principal, vous recevez une alerte électronique lorsque le crédit disponible dans votre compte de carte de crédit deviendra inférieur à **100 \$** ou tout autre montant que vous aurez choisi.

Vous pouvez choisir de ne pas recevoir d'alertes électroniques ou de modifier vos préférences (incluant le montant choisi pour l'alerte) en vous rendant sur nos services bancaires en ligne.

3. Comment utiliser votre compte de carte de crédit (transactions)

Vous pouvez utiliser votre compte au moyen des transactions suivantes:

3.1. Achats de biens ou de services auprès de marchands

Vous pouvez faire des achats auprès de marchands adhérents au système Mastercard^{MD} qui acceptent votre carte.

Ces achats peuvent être faits:

- a) en personne;
- b) par téléphone;
- c) par Internet;

- d) par la poste;
- e) par paiements préautorisés, par exemple des paiements de factures récurrentes, abonnements, etc. (voir la clause **13.1** pour plus de détails).

Nous ne sommes pas responsables si un marchand refuse votre carte comme mode de paiement.

3.2. Avances de fonds et transferts de soldes

Vous pouvez obtenir une avance de fonds:

- a) par nos guichets automatiques ou par nos services bancaires en ligne;
- b) dans une succursale ou au guichet automatique d'une autre institution financière;
- c) par un chèque tiré de votre compte de carte de crédit (voir la clause **4.2** pour les usages non permis);
- d) par des transactions assimilées à des transactions en argent comptant (achats effectués pouvant être directement convertis en argent comptant, par exemple l'achat de jetons de casino);
- e) en utilisant la protection contre les découverts pour tout type de compte détenu avec nous;
- f) par transfert de fonds provenant de votre compte de toute autre manière autorisée.

Vous pouvez demander le transfert du solde d'un compte de carte de crédit d'une autre institution financière vers votre compte par nos services bancaires en ligne.

3.3. Remboursement d'achat par un marchand

Le remboursement d'un achat par un marchand est porté à votre compte de carte de crédit à la date où nous le recevons.

Vous êtes responsable de faire le paiement du solde de votre compte jusqu'à ce que le remboursement du marchand soit porté à votre compte.

4. Quelles sont les conditions d'utilisation de votre compte de carte de crédit

4.1. Votre consentement à une transaction

Vous pouvez accepter une transaction:

- a) en présentant votre carte et en fournissant:
 - › une signature sur support papier;
 - › une signature sur support électronique;
 - › un numéro d'identification personnel (NIP);
 - › un autre mot de passe;
- b) en présentant votre carte sur le terminal d'un marchand participant à notre technologie de paiement sans contact;
- c) en donnant votre numéro de carte pour des transactions à distance (poste, téléphone, Internet);
- d) en présentant votre carte par l'entremise de votre téléphone intelligent (par exemple par Apple Pay^{MC} et Google Pay^{MC});
- e) par toute autre technologie de paiement que nous offrons.

4.2. Transactions non permises

Vous ne pouvez pas faire des transactions:

- a) pour l'usage d'une entreprise (incluant les travailleurs autonomes);
- b) pour des fins illégales.

Vous ne pouvez pas faire une avance de fonds par chèque pour:

- a) rembourser le solde de votre compte de carte de crédit ou un autre prêt que vous détenez avec nous;
- b) faire un paiement ou un transfert de fonds à vous-même ou à un utilisateur autorisé;
- c) obtenir de l'argent comptant ou un autre de nos produits.

Un chèque ne peut pas servir de spécimen de chèque, ni faire l'objet d'un arrêt de paiement.

4.3. Solde créditeur maximal

Vous avez un solde créditeur si nous vous devons un montant sur votre compte de carte de crédit. Par exemple, si vous remboursez un montant plus élevé que le solde total de votre compte.

Vous ne pouvez pas conserver un surplus (solde créditeur) qui dépasse **50 000** dollars US. Pour calculer le montant d'un solde créditeur en dollars US, le montant en dollars canadiens sera converti en dollars US en utilisant le taux de change quotidien de Mastercard.

Si le solde dépasse **50 000** dollars US, l'excédent vous sera remboursé en dollars canadiens dans un délai de **60** jours sur un compte de dépôt que vous aurez désigné ou par chèque.

4.4. Date d'expiration de votre carte

Votre carte de crédit a une date d'expiration qui est indiquée sur la carte. Nous remplacerons votre carte à son expiration. Nous pouvons aussi ne pas remplacer votre carte. Par exemple, nous ne la remplacerons pas si vous ne l'avez pas utilisée pour une période de temps prolongée. Vous ne pouvez pas faire de transactions avec une carte de crédit expirée.

Ce contrat continuera de s'appliquer et vous demeurez responsable de nous rembourser le solde en totalité de votre compte, incluant les transactions faites après la date d'expiration de la carte.

4.5. Votre obligation de protéger vos mots de passe

Vous devez en tout temps protéger la confidentialité de votre NIP ou autres mots de passe. Vous devez nous informer sans délai en cas de perte de confidentialité, par exemple si vous soupçonnez qu'une autre personne le connaît.

4.6. Perte, vol ou utilisation non autorisée du compte de carte de crédit

Vous devez nous informer immédiatement dans le cas:

- a) de la perte ou du vol d'une carte, d'un NIP, des renseignements ou d'un chèque lié à votre compte de carte de crédit;
- b) où vous soupçonnez qu'une personne utilise votre compte sans votre autorisation.

Pour nous informer, vous pouvez utiliser nos services bancaires en ligne pour bloquer temporairement ou annuler votre carte et en demander une nouvelle, ou communiquer avec nous au numéro de téléphone indiqué à la clause **1** de ce contrat.

Vous devez aussi collaborer à l'enquête sur l'utilisation non autorisée de votre compte et, le cas échéant, porter plainte à la police. 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.

4.7. Votre protection contre une utilisation non autorisée

Vous n'êtes pas responsable de l'utilisation non autorisée de la carte, du NIP, des renseignements sur le compte ou de chèques. Vous serez toutefois tenu responsable si vous avez fait preuve de négligence grave ou de faute lourde dans la protection des renseignements liés à votre carte ou compte.

Si vous nous informez immédiatement de la perte ou le vol d'une carte, du NIP, des renseignements sur le compte ou de chèques comme prévu aux clauses **4.5** et **4.6** ci-dessus, vous ne serez pas responsable pour toute utilisation non autorisée après nous avoir informés.

Si nous déterminons qu'une transaction a été autorisée, nous pouvons renverser tout crédit qui vous a été accordé.

Vous pouvez être tenu responsable de toutes les pertes subies si vous nous avez fourni des renseignements faux ou trompeurs.

5. Quels sont les frais applicables

5.1. Frais applicables

Vous acceptez de payer les frais suivants :

- a) frais annuels, si applicable;
- b) frais de dépassement de limite de crédit si votre solde dépasse votre limite à la date du relevé. Ces frais ne s'appliquent pas aux résidents du Québec;
- c) tous les autres frais indiqués dans le tableau résumé des conditions de la carte de crédit (encadré informatif) ou dans tout avis subséquent.

Le montant des frais sont indiqués dans votre tableau résumé des conditions de la carte de crédit (encadré informatif) ou dans tout autre avis portant sur la modification de ces frais.

Tous ces frais sont non remboursables.

5.2. Moment où ces frais sont facturés à votre compte de carte de crédit

Les frais annuels seront facturés à votre relevé lorsqu'exigibles.

Les autres frais sont facturés au moment indiqué dans votre tableau résumé des conditions de la carte de crédit (encadré informatif).

Tous ces frais sont non remboursables.

6. Quels sont les taux d'intérêt applicables

6.1. Taux réguliers

Les transactions qui apparaissent à votre compte de carte de crédit portent intérêt aux taux annuels indiqués :

- a) dans le tableau résumé des conditions de la carte de crédit (encadré informatif) au moment de l'émission de la carte; et
- b) dans votre relevé par la suite.

Aucun intérêt n'est payable sur un solde créditeur de votre compte.

6.2. Taux promotionnel ou réduit

Si vous bénéficiez d'un taux promotionnel ou d'un taux réduit, il est indiqué dans le tableau résumé des conditions de la carte de crédit (encadré informatif) ou dans votre relevé.

Le taux promotionnel ou réduit prend fin:

- a) à la date d'échéance de la promotion (pour le taux promotionnel uniquement);
- b) si vous êtes en défaut de payer votre paiement minimum **2** fois sur toute période de **12** mois (voir clause **11**);
- c) si vous ne respectez pas les autres conditions prévues dans ce contrat (par exemple, payer les frais annuels).

7. Comment sont calculés les intérêts

7.1. Méthode de calcul des intérêts

Les intérêts sont calculés sur le solde quotidien de votre compte de carte de crédit et sont portés à ce compte une fois par mois. Le solde quotidien est multiplié par le taux d'intérêt quotidien applicable à chaque type de transaction (comme les achats, les avances de fonds ou les transferts de soldes).

Le taux d'intérêt quotidien est le taux d'intérêt annuel divisé par **365** (ou par **366** lors des années bissextiles).

Voici quelques exemples d'intérêts calculés sur une période de **30** jours:

Taux d'intérêt annuels	Solde moyen	
	500 \$	3 000 \$
20,99 %	8,63 \$	51,76 \$
22,49 %	9,24 \$	55,45 \$
25,99 %	10,68 \$	64,08 \$
27,49 %	11,30 \$	67,78 \$

7.2. Délai pour rembourser les montants dus sans payer d'intérêt (délai de grâce)

7.2.1. Pour les achats

Vous bénéficiez d'un délai de grâce d'au moins **21** jours suivant la fin de chaque période de relevé. La fin du délai de grâce correspond à la date d'échéance indiquée dans chaque relevé.

Vous ne payez pas d'intérêt sur le montant des nouveaux achats portés à votre compte de carte de crédit pour la période de relevé si vous remboursez votre solde en totalité avant la date d'échéance. Le montant du solde et la date d'échéance sont indiqués dans chaque relevé.

Si vous ne remboursez pas la totalité de votre solde avant la date d'échéance, les intérêts sur ces achats seront portés à votre compte sur le prochain relevé. Les intérêts seront calculés à partir de la date à laquelle les achats ont été portés au compte jusqu'à la réception du remboursement de la totalité du solde. Les intérêts sont ensuite calculés de la façon indiquée à la clause **7.1** ci-dessus.

7.2.2. Pour les avances de fonds et transferts de solde

Il n'y a pas de délai de grâce sur les avances de fonds et les transferts de solde. Les intérêts commencent à courir le jour où vous faites la transaction et ils courent jusqu'à la réception du paiement complet.

8. Relevé de compte de carte de crédit

8.1. Fréquence et contenu des relevés

Nous vous envoyons un relevé une fois par mois, sauf dans les cas particuliers prévus à la clause **8.2**. Ce relevé contient entre autres :

- a)** les achats, les avances de fonds et transferts de solde portés au compte durant la période visée par le relevé;
- b)** les paiements que nous avons reçus durant la période;

- c) le paiement minimum dû et la date d'échéance pour faire ce paiement. Voir la clause **9** ci-dessous;
- d) l'estimation du temps requis pour rembourser la totalité du solde de votre compte dans l'hypothèse où vous payez seulement le paiement minimum chaque mois.

8.2. Conditions particulières pour la fréquence des relevés

- a) Vous ne recevez pas de relevé sur une base mensuelle si le compte de carte de crédit n'est pas utilisé pendant le mois et que vous ne devez aucun solde;
- b) Vous recevez un relevé chaque **3** mois lorsque:
 - › vous n'avez fait aucun achat, avance de fonds, transfert de solde ou paiement,
 - › aucun intérêt ni aucuns frais n'ont été portés au compte, et
 - › le solde total de votre compte est de moins de **10 \$**.

8.3. Votre obligation de vérifier vos relevés

Vous devez vérifier chaque relevé dans les **60** jours suivant sa date d'émission et nous aviser de toute irrégularité en communiquant avec nous au numéro de téléphone indiqué à la clause **1** de ce contrat. Après ce délai, vous ne pourrez plus contester le contenu du relevé. Le solde de votre compte sera alors considéré comme étant définitif et exact.

Vous devez nous aviser immédiatement si vous n'avez pas reçu un relevé dans les **10** jours suivant la date où vous le recevez habituellement.

8.4. Votre obligation de mettre à jour vos coordonnées

Vous devez nous aviser immédiatement s'il y a un changement dans vos coordonnées. Nous vous envoyons les relevés et les avis selon les dernières informations figurant dans nos dossiers.

9. Comment rembourser votre compte de carte de crédit

Vous devez rembourser au moins le montant du paiement minimum inscrit sur chaque relevé pour lequel vous devez un solde sur votre compte.

Vous pouvez en tout temps faire un paiement plus élevé et rembourser votre solde plus rapidement ou en payer la totalité.

9.1. Remboursement du paiement minimum

Le montant et la date d'échéance pour faire le paiement minimum sont indiqués dans chacun de vos relevés.

9.1.1. Calcul du paiement minimum

Le montant du paiement minimum est un pourcentage du solde de votre compte pour chaque période de relevé, à moins qu'une condition particulière de la clause **9.1.2** s'applique. Selon la province où vous résidez, le pourcentage est le suivant :

Province	Paiement minimum
Québec	5 %
Autres provinces et territoires	2,5 %

Si vous résidez au Québec et que votre compte a été **ouvert avant le 1^{er} août 2019**, le pourcentage augmentera graduellement à **5 %** de la façon suivante :

Date du relevé	Paiement minimum
Avant le 1^{er} août 2021	2,5 %
1^{er} août 2021 au 31 juillet 2022	3,0 %
1^{er} août 2022 au 31 juillet 2023	3,5 %
1^{er} août 2023 au 31 juillet 2024	4,0 %
1^{er} août 2024 au 31 juillet 2025	4,5 %
À partir du 1^{er} août 2025	5,0 %

Le pourcentage utilisé pour le calcul de votre paiement minimum est déterminé selon votre lieu de résidence au moment où le relevé est émis.

9.1.2. Conditions particulières pour le calcul du paiement minimum

- a) Si vous avez des **paiements en retard**, ils s'ajoutent au montant du paiement minimum.
- b) Si le paiement minimum calculé selon les clauses **9.1.1 et 9.1.2 a)** est d'un **montant inférieur à 10 \$**, le paiement minimum sera de **10 \$**.
- c) Si le solde total de votre compte est d'un **montant inférieur à 10 \$**, le solde total représente le paiement minimum.

9.2. Comment est réparti le montant d'un paiement (imputation des paiements)

9.2.1. Répartition du montant du paiement minimum

Le montant de votre paiement minimum est réparti (ou imputé) dans l'ordre suivant:

- a) les intérêts;
- b) les frais;
- c) les avances de fonds et transferts de soldes impayés du solde total précédent;
- d) les achats impayés du solde total précédent;
- e) les avances de fonds, les transferts de solde et les achats apparaissant sur votre relevé de la période courante.

Si vous bénéficiez d'un taux promotionnel,

le montant est réparti dans l'ordre suivant:

- a) les intérêts;
- b) les frais;
- c) les achats, transferts de solde ou avances de fonds portant intérêt au taux le plus bas, peu importe la date où ils apparaissent à votre relevé.

9.2.2. Répartition de la portion du paiement qui dépasse le paiement minimum

La portion de votre paiement qui dépasse le montant du paiement minimum est réparti (ou imputé) dans le même ordre que celui prévu à la clause **9.2.1**.

Si différents taux d'intérêt s'appliquent à vos transactions, la portion de votre paiement qui dépasse le montant du paiement minimum est répartie comme suit:

- a) les transactions avec le même taux d'intérêt sont regroupées;
- b) le montant du paiement est réparti entre les groupes de transactions au prorata.

10. Comment faire vos paiements

Vous pouvez faire vos paiements comme suit:

- a) au moyen des solutions de paiement mises à votre disposition (par exemple au moyen de nos services bancaires en ligne);
- b) par débits préautorisés;

Les paiements sont prélevés dans le compte bancaire de votre choix chaque mois. Pour adhérer aux débits préautorisés vous pouvez communiquer avec nous au numéro de téléphone indiqué à la clause **1** de ce contrat ou y consentir dans un formulaire séparé.

- c) en succursale;
- d) au guichet automatique;
- e) par chèque ou mandat payable à « Banque Nationale du Canada » envoyé par la poste à l'adresse suivante :
C.P. 6024 Succursale Centre-ville,
Montréal (Québec) H3C 4L2.

Des délais de traitement peuvent s'appliquer lorsque vous faites un paiement. Vous devez prévoir un délai suffisant avant la date d'échéance pour nous permettre d'appliquer le montant à votre compte de carte de crédit.

11. Quelle est la conséquence de ne pas faire vos paiements minimums

11.1. Majoration du taux d'intérêt

Vos taux d'intérêt augmentent aux taux majorés si vous ne faites pas votre paiement minimum à la date d'échéance **2** fois sur toute période de **12** mois.

Les taux majorés sont indiqués à votre tableau résumé des conditions de la carte de crédit (encadré informatif) ou dans tout avis subséquent.

L'augmentation prend effet au début de la **3^e** période de relevé suivant celle faisant l'objet du **2^e** défaut de paiement.

11.2. Durée de l'augmentation aux taux majorés

Les taux majorés s'appliquent au solde du compte tant que vous n'avez pas fait vos paiements minimums au plus tard à la date d'échéance pendant **9** mois consécutifs. Par la suite, les taux d'intérêt réguliers s'appliquent même si un taux promotionnel ou réduit s'appliquait avant l'augmentation aux taux majorés. Les taux réguliers prennent effet au début de la première période de relevé suivant le **9^e** mois consécutif où les paiements minimums ont été faits au plus tard à la date d'échéance.

Tout défaut de paiement est pris en considération. Un défaut qui a déjà entraîné une augmentation de vos taux peut donc être considéré **2** fois si un autre défaut de paiement survient dans les **12** prochains mois.

12. Quelles sont les conditions applicables à l'utilisateur autorisé

12.1. Conditions d'utilisation

Vous pouvez autoriser jusqu'à **3** personnes à utiliser votre compte de carte de crédit. Une carte de crédit reliée à votre compte au nom de l'utilisateur autorisé vous sera alors envoyée. Les transactions faites avec la carte de l'utilisateur autorisé apparaîtront à votre relevé.

Les conditions d'utilisation prévues à ce contrat, notamment aux clauses **2** à **6**, s'appliquent à l'utilisateur autorisé.

Vous devez informer l'utilisateur autorisé d'une modification aux conditions ou de la fin de ce contrat (voir clauses **14** et **15**).

L'utilisateur autorisé ne pourra plus utiliser votre compte s'il est fermé.

12.2. Non-responsabilité de l'utilisateur autorisé

L'utilisateur autorisé n'est pas responsable envers nous du remboursement des transactions portées sur votre compte. Vous êtes seul responsable de ses transactions envers nous.

12.3. Retrait de votre autorisation et annulation d'une carte

Vous pouvez annuler la carte donnée à l'utilisateur autorisé en tout temps en communiquant avec nous au numéro de téléphone indiqué à la clause **1** de ce contrat. L'utilisateur autorisé ne pourra alors plus utiliser votre compte.

Un utilisateur autorisé peut aussi demander l'annulation de sa carte.

12.4. Renseignements que nous pouvons fournir à l'utilisateur autorisé

Un utilisateur autorisé ne reçoit pas les relevés et il ne peut pas consulter les renseignements du compte de carte de crédit. Par exemple, il ne peut pas obtenir la limite de crédit. Il peut toutefois nous demander certains renseignements :

- a) le solde de votre compte;
- b) les transactions faites avec sa carte;
- c) la modification de son NIP ou autre mot de passe;
- d) des informations sur un programme de fidélisation lié au compte (par exemple, le solde des points).

12.5. Renseignements personnels de l'utilisateur autorisé

Vous confirmez que l'utilisateur autorisé consent à la collecte, l'utilisation et la communication de ses renseignements personnels comme prévu à notre Politique de protection des renseignements personnels disponible sur **bnc.ca**.

13. Conditions particulières à certaines transactions

13.1. Achat par paiements préautorisés

Vous devez fournir au marchand les informations nécessaires pour que les paiements préautorisés de vos factures soient portés à votre compte.

Vous devez notamment:

- a) fournir tout changement du numéro ou de la date d'expiration de la carte;
- b) communiquer par écrit avec lui si vous voulez mettre fin aux paiements préautorisés de vos factures.

Nous ne sommes pas responsables lorsqu'un paiement préautorisé ne peut être porté à votre compte.

En cas de perte ou de vol de la carte, une nouvelle carte vous sera remise avec un nouveau numéro et une nouvelle date d'expiration. Nous transmettons ces informations à Mastercard qui peut ensuite les remettre à certains marchands avec qui vous avez des ententes de paiements préautorisés. Ce ne sont pas tous les marchands qui peuvent recevoir ces informations. Vous demeurez responsable de fournir vos informations aux marchands.

13.2. Retrait à nos guichets automatiques

Si vous détenez un compte de dépôt avec nous et que vous l'avez lié avec votre compte de carte de crédit, vous pouvez utiliser votre carte de crédit pour faire un retrait dans votre compte de dépôt. Les conditions de votre contrat conclu à l'ouverture de votre compte de dépôt s'appliquent à ce retrait.

Pour lier votre compte de dépôt à votre compte de carte de crédit, vous pouvez communiquer avec nous au numéro de téléphone indiqué à la clause **1** de ce contrat.

13.3. Transactions et dépôts en devises étrangères

Les conditions liées aux transactions en devises étrangères sont décrites à la ligne Transactions en devises étrangères du résumé des conditions de la carte de crédit.

13.4. Notre droit de refuser une transaction

Nous pouvons refuser une transaction sans préavis entre autres si:

- a) vous avez atteint votre limite de crédit;
- b) vous ne respectez pas les conditions prévues à ce contrat.

14. Comment votre crédit peut prendre fin

14.1. Notre droit de mettre fin à votre crédit

Le crédit vous est offert à notre discrétion. Cela signifie que nous pouvons mettre fin à votre contrat et au droit d'utiliser le compte de carte de crédit à tout moment.

Si nous mettons fin à ce contrat, nous vous enverrons un avis écrit et un relevé. Nous pourrons alors exercer tous nos autres recours, y compris ceux résultant d'une sûreté.

Sur réception de cet avis, vous devez :

- a) rembourser en totalité le solde de votre compte dans les **30** jours après avoir reçu cet avis;
- b) corriger votre défaut, si applicable;
- c) présenter une requête à un tribunal afin de faire modifier les conditions de paiement prévues dans ce contrat.

« Mention exigée par la *Loi sur la protection du consommateur*. (Clause de déchéance du bénéfice du terme)

Avant de se prévaloir de cette clause, le commerçant doit expédier au consommateur un avis écrit et un état de compte.

Dans les **30** jours qui suivent la réception par le consommateur de l'avis et de l'état de compte, le consommateur peut :

- a) soit remédier au fait qu'il est en défaut ;
- b) soit présenter une demande au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles **104 à 110** de la *Loi sur la protection du consommateur* (chapitre **P-40.1**) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur. »

14.2. Votre droit de mettre fin à ce contrat

Vous pouvez mettre fin à ce contrat en tout temps en communiquant avec nous au numéro de téléphone indiqué à la clause **1** de ce contrat. Ce contrat continuera de s'appliquer et vous demeurerez responsable jusqu'au paiement complet des montants dus.

Nous fermerons votre compte et annulerons les cartes de crédit et les chèques liés au compte.

14.3. Conséquences de la fin du contrat

Vous devez nous retourner ou détruire les cartes et les chèques liés à votre compte de carte de crédit au moment de sa fermeture.

15. Comment nous pouvons modifier ce contrat

15.1. Notre droit de modifier les conditions de ce contrat avec un avis

Nous pouvons en tout temps remplacer ce contrat par un autre ou modifier les conditions portant sur:

- a) votre responsabilité;
- b) l'utilisateur autorisé et son utilisation de la carte;
- c) la limite de crédit;
- d) les chèques liés au compte;
- e) l'intérêt et les frais non liés aux intérêts (calcul de l'intérêt, délai de grâce, etc.);
- f) le paiement et l'imputation des paiements;
- g) l'utilisation du compte et de la carte, y compris la façon de donner votre consentement au moment des transactions (mot de passe);
- h) la perte ou au vol de la carte ou d'un chèque;
- i) les priviléges associés au compte;
- j) les transactions à distance ou en devises étrangères;
- k) les relevés, les mots de passe et le changement d'adresse;
- l) la modification et la résiliation du contrat;
- m) le règlement des conflits avec des marchands;
- n) la cession du contrat.

Nous vous enverrons un avis écrit au moins **30** jours avant la modification indiquant:

- a) la nouvelle clause de votre contrat ou la clause modifiée;
- b) l'ancienne version de la clause modifiée;
- c) la date d'entrée en vigueur de la modification.

Une modification à ce contrat ne crée pas un nouveau contrat et les clauses non modifiées continuent de s'appliquer.

15.2. Votre droit de refuser la modification à la suite d'un avis

Vous avez le droit de refuser la modification sans frais en mettant fin au contrat de la manière prévue à la clause **14.2** dans les délais suivants :

- a) dans les **30** jours avant l'entrée en vigueur de la modification pour une modification au taux d'intérêt, aux frais non liés à l'intérêt et aux frais annuels;
- b) dans les **30** jours suivant l'entrée en vigueur de la modification pour les autres modifications indiquées à la clause **15.1** ci-dessus.

Vous êtes réputé avoir accepté la modification le jour où vous ou un utilisateur autorisé :

- a) utilisez la carte de crédit;
- b) utilisez le compte;
- c) tirez un chèque de votre compte; ou
- d) conservez un solde impayé.

15.3. Notre droit de modifier les conditions de ce contrat sans avis

Nous pouvons, sans vous envoyer d'avis :

- a) diminuer votre limite de crédit par exemple s'il survient des changements à votre situation financière et à votre dossier de crédit;
- b) fixer des limites de retraits pour les avances de fonds;
- c) modifier le montant alloué pour les avances de fonds et les transferts de solde.

16. Programmes de fidélisation

Plusieurs de nos comptes de carte de crédit sont liés à un programme de fidélisation. Si c'est le cas pour votre compte, vous avez reçu les conditions du programme de fidélisation avec votre carte de crédit.

Vous acceptez ces conditions le jour où vous utilisez votre compte de carte de crédit pour la première fois.

17. Clauses légales

17.1. Parties à ce contrat

Dans ce contrat, le mot « nous » désigne la Banque Nationale du Canada et le mot « vous » désigne le titulaire du compte de carte de crédit.

17.2. Cession de ce contrat

Nous pouvons transférer à une autre personne les montants nous étant dus en vertu de ce contrat. Ce transfert peut être fait sans votre consentement, avec ou sans le bénéfice des droits prévus à ce contrat et à une sûreté, si applicable.

Vous ne pouvez pas transférer vos droits en vertu de ce contrat à une autre personne sans obtenir notre consentement écrit.

Ce contrat lie nos successeurs et ayants droit, ainsi que vos héritiers et représentants légaux.

17.3. Si nous n'exerçons pas un de nos droits

L'omission d'exercer l'un de nos droits ne nous empêche pas d'exercer ce droit plus tard.

17.4. Insolvabilité (faillite)

Tous les montants dus en vertu de ce contrat deviennent payables immédiatement dans les cas suivants :

- a) une cession de vos biens au bénéfice de vos créanciers;
- b) la soumission d'une proposition à vos créanciers;
- c) une demande de protection offerte en vertu d'une loi en matière d'insolvabilité.

17.5. Vous ne pouvez pas déduire de montants de vos paiements (aucune compensation)

Même si nous avons une dette envers vous, vous ne pouvez pas réduire vos paiements ou demander que cette dette serve à rembourser votre compte.

Tout montant que vous devez en vertu de ce contrat doit être payé en entier. Autrement dit, aucune compensation ou déduction n'est possible.

17.6. Notre droit de se rembourser avec les sommes dans vos comptes (compensation)

Nous pouvons utiliser les sommes dans tout compte détenu auprès de nous (par exemple, un compte de dépôt) pour rembourser les montants que vous nous devez sur votre compte de carte de crédit. Nous pouvons exercer ce droit sans vous envoyer d'avis.

Nous pouvons prélever les montants dus dans les cas suivants :

- a) vous faites défaut de payer votre paiement minimum à la date d'échéance; ou
- b) vous ne respectez pas une autre condition prévue à ce contrat (par exemple, payer les frais annuels).

17.7. Propriété de la carte physique

La carte physique est notre propriété. Vous ne pouvez pas la céder à une autre personne. Nous pouvons émettre, renouveler, remplacer ou annuler une carte de crédit à notre discrétion.

Vous devez nous remettre toutes les cartes sur demande, par exemple lorsque nous vous en faisons la demande parce que vous ne respectez pas une obligation prévue dans ce contrat.

17.8. Responsabilité des marchands pour les biens et services achetés avec votre carte

Les marchands avec qui vous choisissez de faire affaire sont responsables de la qualité des biens et des services achetés avec votre compte de carte de crédit. Nous ne sommes pas responsables des problèmes reliés à ces achats. Vous devez tenter de régler toute réclamation directement avec le marchand et vous demeurez responsable du remboursement du solde total de votre compte.

17.9. Règlement des plaintes

Vous avez toute notre attention.

Si vous désirez nous faire part d'une plainte, vous pouvez communiquer avec nous par écrit ou par téléphone comme indiqué à la clause **1** de ce contrat.

C'est votre satisfaction qui compte.

Si nous ne sommes pas en mesure de traiter votre plainte dans un délai de **14** jours, celle-ci sera automatiquement prise en charge par notre Bureau de révision des plaintes clients. Si vous avez reçu une réponse dans le délai prescrit, mais que vous demeurez insatisfait, nous vous invitons à communiquer avec le Bureau de révision des plaintes clients :

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

Site web : bnc.ca

Courriel: revisionplainte@bnc.ca

Autres recours

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques (institutions financières) afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales visant la protection des consommateurs.

Les institutions financières sont tenues par la loi de mettre en place un processus de traitement des plaintes.

Si vous avez un problème avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'institution financière responsable directement.

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 56 jours s'est écoulé depuis que vous avez déposé votre plainte, vous pouvez acheminer la plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant:

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3

Téléphone sans frais: 1 888 451-4519

Téléphone ATS: 1 844 358-3442

Télécopieur sans frais: 1 888 422-2865

Courriel: ombudsman@obsi.ca

Site web: www.obsi.ca/fr

Si vous voulez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

Site web: www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere

Formulaire en ligne: www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html

Téléphone:

Service en français : 1 866 461-ACFC (2232)

Service en anglais : 1 866 461-FCAC (3222)

Appels provenant de l'extérieur du Canada :
613 960-4666

Téléscripteur (ATS):

1 866 914-6097 / 613 947-7771

Service de relais vidéo: L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez le site <https://srvcanadavrs.ca/fr/>.

Adresse postale:

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 5^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Pour tout savoir sur la méthode de traitement des plaintes à la Banque Nationale, rendez-vous à **bnc.ca** à la section « Résolution des insatisfactions » qui se trouve en bas de page.

17.10. Loi applicable

Ce contrat est régi et interprété par le droit en vigueur dans la province ou le territoire où vous résidez. Si vous résidez à l'extérieur du Canada, le droit en vigueur au Québec régit ce contrat.

17.11. Conditions applicables si vous changez de province ou de territoire de résidence

Si vous déménagez dans une autre province ou territoire, vous acceptez que les conditions de votre compte puissent changer selon votre nouvelle province ou territoire de résidence. Aucun avis ne vous sera transmis pour vous aviser de ces changements. Les nouvelles conditions de votre compte apparaîtront toutefois sur le prochain relevé suivant votre changement d'adresse (voir clause **8.4** ci-dessus).

17.12. Date et lieu de conclusion de ce contrat

La date de conclusion de ce contrat correspond à la date de la première utilisation de votre compte de carte de crédit.

Le lieu de conclusion de ce contrat correspond à votre adresse apparaissant dans votre demande d'adhésion.

L'émission de la carte de crédit tient lieu de signature de notre part.

Nous sommes situés à l'adresse suivante:
800, rue Saint-Jacques, bureau 18474,
Montréal (Québec) H3C 1A3.

17.13. Conflit entre les contrats

D'autres contrats conclus avec nous peuvent aussi s'appliquer à votre compte. Il y a notamment, les contrats relatifs à nos services bancaires en ligne et à la tarification de nos services bancaires.

En cas de conflit entre les clauses de ce contrat, d'une sûreté ou de tout autre contrat relatif au compte et à nos services bancaires, les clauses de ce contrat l'emportent.

18. Mentions exigées par la loi (Québec)

Voici le texte complet des autres mentions que nous sommes légalement obligés d'insérer au contrat pour la province de Québec:

«Mention exigée par la *Loi sur la protection du consommateur*. (Contrat de crédit variable pour l'utilisation d'une carte de crédit)

- 1) Si le consommateur utilise la totalité ou une partie du crédit consenti pour payer en totalité ou en partie l'achat ou le louage d'un bien ou la prestation d'un service, il peut, lorsque le contrat de crédit variable a été conclu à l'occasion et en considération du contrat de vente ou de louage d'un bien ou du contrat de service et que le commerçant et le commerçant de crédit variable ont collaboré en vue de l'octroi du crédit, opposer au commerçant de crédit variable les moyens de défense qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service.

Le consommateur peut aussi exercer, dans les circonstances décrites ci-dessus, à l'encontre du commerçant de crédit variable ou de son cessionnaire les droits qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service si ce dernier a cessé ses activités ou n'a pas d'actif au Québec, est insolvable ou est déclaré failli. Le commerçant de crédit variable ou son cessionnaire est alors responsable de l'exécution des obligations du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service jusqu'à concurrence, selon le cas, du montant de sa créance au moment de la conclusion du contrat, du montant de sa créance au moment où elle lui a été cédée ou du paiement qu'il a reçu s'il la cède.

- 2) Le consommateur solidairement responsable avec un autre consommateur des obligations découlant d'un contrat de crédit variable est libéré des obligations résultant de toute utilisation du compte de crédit variable après avoir avisé par écrit le commerçant qu'il n'utilisera plus le crédit consenti et n'entend plus être

solidairement responsable de l'utilisation future par l'autre consommateur du crédit consenti à l'avance et lui avoir fourni, à cette occasion, une preuve qu'il en a informé l'autre consommateur en lui transmettant un avis écrit à cet effet à sa dernière adresse ou adresse technologique connue.

Tout paiement effectué par le consommateur par la suite doit être imputé aux dettes contractées avant l'envoi de l'avis au commerçant.

- 3) Le consommateur, ayant conclu avec un commerçant une entente de paiements préautorisés qui se font à même un crédit consenti dans le cadre d'un contrat pour l'utilisation d'une carte de crédit, peut y mettre fin en tout temps en avisant le commerçant. Dès que le commerçant reçoit l'avis, il doit cesser de percevoir les paiements préautorisés. Dès que l'émetteur reçoit une copie de l'avis, il doit cesser de débiter le compte du consommateur pour effectuer les paiements au commerçant.
- 4) Le consommateur n'est pas tenu aux dettes résultant de l'utilisation par un tiers de sa carte de crédit après que l'émetteur ait été avisé par quelque moyen que ce soit de la perte, du vol, d'une fraude ou d'une autre forme d'utilisation de la carte non autorisée par le consommateur. Même en l'absence d'un tel avis, la responsabilité du consommateur dont la carte a été utilisée sans son autorisation est limitée à la somme de **50 \$**. Le consommateur est tenu des pertes subies par l'émetteur lorsque ce dernier établit que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel.
- 5) Le commerçant doit, à la fin de chaque période, transmettre sans délai au consommateur un état de compte. Le commerçant est dispensé de transmettre un état de compte au consommateur pour une période donnée lorsque, au cours de cette période, il n'y a eu ni avance ni paiement relativement au compte du consommateur et que le solde du compte à la fin de la période est nul.

- 6) Si le consommateur effectue un paiement au moins égal au solde du compte à la fin de la période précédente dans les **21** jours suivant la date de la fin de la période, aucun frais de crédit ne peuvent lui être exigés sur ce solde du compte, sauf pour les avances en argent. Dans le cas d'une avance en argent, ces frais peuvent courir à compter de la date de cette avance jusqu'à la date du paiement.
- 7) Le consommateur peut exiger du commerçant qu'il lui fasse parvenir sans frais une copie des pièces justificatives de chacune des opérations portées au débit du compte au cours de la période visée. Le commerçant doit faire parvenir la copie des pièces justificatives exigées dans les **60** jours qui suivent la date d'envoi de la demande du consommateur.
- 8) Tant que le consommateur n'a pas reçu à son adresse, ou à son adresse technologique s'il a donné son autorisation expresse, un état de compte, le commerçant ne peut exiger des frais de crédit sur le solde impayé, sauf sur les avances en argent.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles **103.1, 122.1, 123, 123.1, 124, 126, 126.2, 126.3, 127 et 127.1** de la *Loi sur la protection du consommateur* (chapitre **P-40.1**) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.»

MC Apple Pay est une marque de commerce d'Apple inc. enregistrée aux États-Unis et dans d'autres pays et région. Apple inc. n'est pas un commanditaire ou un participant des Solutions bancaires mobiles de la Banque Nationale.

MC Google Pay est une marque de commerce de Google LLC et ce contenu n'est ni approuvé ou affilié à Google de quelque manière que ce soit.

MD BANQUE NATIONALE, BANQUE NATIONALE DU CANADA et le logo BANQUE NATIONALE sont des marques de commerce déposées de la Banque Nationale du Canada.

MD Mastercard est une marque déposée et le concept de cercles est une marque de commerce de Mastercard International Incorporated. La Banque Nationale est un usager autorisé.



30492-001 (2025/10) 50443631

© Banque Nationale du Canada, 2025. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.