



AVIS À LA
CLIENTÈLE

Contrat sur les comptes de dépôt et de placement personnels

En vigueur le 22 janvier 2018

Nous vous remercions d'avoir choisi la Banque Nationale du Canada et ses filiales pour vos produits bancaires.

Ce contrat décrit les conditions applicables à votre compte de dépôt et à votre carte de débit ainsi, le cas échéant, qu'à votre compte de placement. Notre guide de tarification¹, mis à votre disposition au moment de l'ouverture de votre compte, fait partie intégrante de ce contrat. D'autres contrats peuvent aussi s'appliquer aux services fournis avec votre compte.

Certains termes utilisés dans le texte sont définis au glossaire, à la fin de ce contrat.

Table des matières

A. Votre compte de dépôt personnel.....	05
1. Caractéristiques de votre compte	05
a. Flexibilité d'accès.....	05
b. Utilisation de votre compte.....	05
c. Frais de service.....	05
d. Procuration à votre compte	06
e. Décès	07
f. Compte conjoint (à deux détenteurs ou plus)	07
g. Compte en fidéicomis	09
h. Responsabilité du représentant légal	10
i. Devise du compte	10
j. Intérêt sur le solde au compte.....	10
k. Sûreté sur le solde au compte.....	10
2. Opérations à votre compte	11
a. Dépôt	11
b. Retrait	13
c. Dispositions particulières aux chèques et débits préautorisés.....	15
d. Découverts	16
3. Carte de débit	18
a. Propriété de la carte.....	18
b. Mesures de sécurité pour protéger vos opérations	18
c. Perte ou vol de votre carte ou de votre mot de passe.....	19
d. Vérification et approbation	19
e. Limite de retrait	20
f. Réseaux de paiement accessibles	20
g. Taux de change applicable à l'opération en devises étrangères.....	20
h. Votre responsabilité	20
i. Montant de votre responsabilité	21
j. Marchands participants.....	22
k. Plainte relative à l'utilisation d'une carte de débit non réglée à votre satisfaction par le responsable du service à la clientèle.....	22
l. Code de pratique canadien des services de cartes de débit.....	22

B. Votre compte de placement personnel.....	23
C. Dispositions communes à tous les comptes.....	24
4. Authentification lors de l'accès à votre compte.....	24
5. Consignes complémentaires et restrictions d'utilisation du compte et des services	25
6. Prévention et détection d'activités frauduleuses.....	26
7. Vérification du relevé	26
8. Communication de documents	27
a. Par la poste.....	27
b. Par voie électronique	28
9. Quelques-uns de nos droits.....	28
a. Retrait de fonds de votre compte à notre initiative (compensation)	28
b. Frais pour la conversion d'un chèque dans une devise étrangère	29
c. Contrôle de l'accès à votre compte	29
d. Notre responsabilité est limitée	29
10. Gestion de vos renseignements personnels	30
a. Votre consentement	30
b. Buts de la collecte, de l'utilisation et de la communication de vos renseignements personnels.....	30
c. Personnes impliquées dans le partage de vos renseignements personnels.....	31
d. Offres promotionnelles et vos choix.....	32
e. Notre politique de confidentialité	33
f. Vos obligations.....	33
11. Généralités	34
a. Conservation.....	34
b. Preuve.....	34
c. Garanties.....	35
d. Impôts.....	35
e. Cession	36
f. Successeurs	36
g. Modifications	36
h. Fin du contrat.....	37
i. Lois applicables.....	37
12. Dispositions de nature réglementaire.....	38
a. Comptes inactifs et soldes non réclamés.....	38
b. Assurance-dépôts.....	38
13. Nos coordonnées	39
14. Glossaire.....	40

A. Votre compte de dépôt personnel

1. Caractéristiques de votre compte

a. Flexibilité d'accès

Vous pouvez accéder à votre compte et y effectuer des opérations de diverses façons, notamment via :

- › nos succursales
- › les guichets automatiques, au moyen de votre carte de débit²
- › les terminaux chez les marchands, au moyen de votre carte de débit
- › nos services bancaires en ligne³
- › nos centres d'appels

Toutefois, les opérations ou fonctionnalités disponibles peuvent varier d'un mode d'accès à l'autre.

b. Utilisation de votre compte

Votre compte doit être utilisé à des fins personnelles, dans le respect de la loi et de façon raisonnable, tout comme les dispositifs technologiques pour accéder à celui-ci.

c. Frais de service

Les frais de service sont décrits dans notre guide de tarification.

Nous révisons ces frais périodiquement et nous vous les communiquerons de la manière prévue dans la loi, notamment par un avis transmis par la poste ou bien par voie électronique si vous avez choisi ce mode de communication.

Chaque mois, nous prélevons les frais de votre compte. Ces frais sont prélevés le premier jour ouvrable qui suit celui de la fin du cycle de facturation qui vous a été attribué. La date de prélèvement des frais et la date où ils sont inscrits à votre relevé ou livret ne correspondent pas toujours. Si la fin du cycle de facturation tombe un jour non ouvrable, les frais sont indiqués le jour ouvrable qui précède même s'ils sont prélevés plus tard.

Vous devrez payer ces frais ainsi que ceux qui sont prévus dans notre guide de tarification pour traiter les demandes de renseignements ou de documents à votre sujet provenant de tiers, par exemple aux termes d'un bref de saisie, d'une citation à comparaître, d'une ordonnance, d'une demande d'une autorité gouvernementale ou de toute autre demande que la loi nous oblige à traiter.

L'adhésion à l'un de nos forfaits, programmes ou autres offres semblables (un « forfait ») peut vous permettre d'économiser des frais de service. Les frais fixes du forfait, lorsque applicables, sont alors prélevés de votre compte.

Les frais fixes et conditions applicables à nos forfaits sont décrits dans notre guide de tarification et, pour certains de ceux-ci, dans des brochures spécifiques qui vous seront remises lors de votre adhésion.

Vous pouvez décider à tout moment de vous retirer d'un forfait. Si vous le faites ou si vous cessez de respecter les critères d'admissibilité de votre forfait, les frais reliés à l'utilisation de votre compte vous seront facturés à la pièce.

Des tiers peuvent aussi vous facturer des frais supplémentaires, par exemple des frais d'abonnement à un dispositif technologique, des frais de connexion lors de l'utilisation de nos services en ligne ou des frais de virement de fonds. Vous êtes responsable de payer ces frais.

d. Procuration à votre compte

Vous pouvez désigner un mandataire pour vous représenter au moyen d'une procuration. Les pouvoirs spécifiques de votre mandataire sont indiqués sur cette procuration.

Nous mettons à votre disposition un formulaire de procuration, mais vous n'avez aucune obligation de l'utiliser. Il ne répond pas nécessairement à tous vos besoins et pourrait entrer en conflit avec une procuration qui existe déjà.

Toute procuration qui respecte les exigences du droit de la province ou du territoire où vous résidez peut être utilisée. Nous vous recommandons d'obtenir l'avis d'un conseiller juridique indépendant à cet égard. Nous nous réservons le droit d'accepter ou de refuser la procuration que vous nous présentez.

Le mandataire que vous désignez est tenu de respecter toutes les conditions du présent contrat, à défaut de quoi nous pouvons prendre des mesures pour protéger nos intérêts respectifs. Vous êtes responsable des opérations effectuées par votre mandataire, même de celles avec lesquelles vous n'êtes pas d'accord ou que vous considérez contraires à vos intérêts. Nous ne sommes pas responsables de ces opérations.

Pour toute information additionnelle à ce sujet, veuillez consulter notre brochure sur les procurations et les comptes conjoints disponible en succursale et sur notre site **bnc.ca**.

e. Décès

En cas de décès, le compte est bloqué jusqu'au moment où un représentant légal est désigné pour régler la succession. Dans l'intervalle, nous pourrions permettre des retraits pour parer à des dépenses urgentes et aux frais funéraires.

f. Compte conjoint (à deux détenteurs ou plus)

i) *Chacun est mandataire des autres*

Sauf entente contraire, tous les détenteurs conjoints possèdent les mêmes droits et les mêmes obligations concernant la gestion du compte. Chacun peut :

- › effectuer toutes les opérations au compte sans obtenir l'accord des autres. Nous pouvons donc traiter avec un seul d'entre vous.
- › s'opposer à une opération ou faire un arrêt de paiement. Nous n'avons aucune obligation d'obtenir une confirmation auprès des autres.

Nous ne vérifions pas le nombre de signatures requises pour un débit préautorisé. Vous avez la responsabilité de nous aviser s'il est fait de manière irrégulière. Nous ne vérifions pas non plus le nombre de signatures requises avant d'accepter un dépôt.

ii) *Votre responsabilité est solidaire*

Chacun est responsable pour toutes les opérations au compte et pour la totalité des sommes dues en raison de l'utilisation du compte, par exemple pour les frais de découvert et les frais de service impayés.

iii) *Retrait d'un détenteur*

Le retrait d'un détenteur entraîne la fermeture du compte.

Si, toutefois, à la suite du retrait d'un détenteur, le compte reste ouvert avec notre accord, vous êtes responsables de prendre les arrangements nécessaires auprès des tiers qui font un dépôt direct ou qui bénéficient d'un débit préautorisé dans ce compte. Nous ne ferons aucun suivi auprès de ces tiers à votre place.

Une fois le retrait effectué, nous n'avons plus aucune obligation envers vous quant à ce compte. Vous ne pouvez plus obtenir de renseignements sur le compte ni sur une opération qui y est faite.

iv) *Accès restreint au compte*

L'accès au compte peut être restreint en cas de faillite ou d'incapacité de l'un des détenteurs. De plus, les fonds déposés au compte peuvent être assujettis aux droits des créanciers de l'un ou l'autre des détenteurs ou aux réclamations faites à l'encontre de l'un des détenteurs.

v) *Fermeture du compte*

Sauf si des conditions autres ont été prévues, la fermeture du compte peut être effectuée par un seul détenteur, qui pourra dès lors recevoir les fonds disponibles au compte le cas échéant. Nous pouvons aussi, si nous le voulons, émettre une traite payable à l'ordre de tous.

Si le compte est fermé à l'initiative d'un seul détenteur ou en raison de son retrait du compte, nous tiendrons pour acquis que tous les détenteurs sont informés de la fermeture du compte. Vous êtes alors responsables de prendre les arrangements nécessaires auprès des tiers qui font un dépôt direct ou qui bénéficient d'un débit préautorisé dans ce compte. Nous ne ferons aucun suivi auprès de ces tiers à votre place.

vi) *Droit de survie*

Dans une province ou un territoire autre que le Québec, le compte comporte un droit de survie. En cas de décès, les survivants conservent la propriété totale

des fonds au compte et continuent de le gérer. Nous supprimerons le nom de la personne décédée de nos registres à titre de détenteur du compte. Une fois cette suppression faite, nous n'aurons plus aucune obligation envers la succession relativement à ce compte. Nous ne sommes pas responsables des pertes, des dommages ou des frais, incluant des frais juridiques, résultant d'un litige entre la succession et les survivants ou d'autres tiers du seul fait que nous respectons les règles sur le droit de survie.

vii) *Documentation liée au compte*

Sauf si d'autres dispositions ont été prévues, le détenteur principal du compte est la personne qui recevra la documentation liée au compte. Nous la lui expédierons à sa dernière adresse inscrite dans nos dossiers.

Pour obtenir des informations additionnelles sur le compte conjoint, veuillez consulter notre brochure sur les procurations et les comptes conjoints disponible en succursale et sur notre site **bnc.ca**.

g. *Compte en fidéicommiss*

La détention d'un compte en fidéicommiss (aussi appelé compte en fiducie ou compte *in trust*) indique que vous le détenez dans un but spécifique ou pour le bénéfice d'un tiers.

Les sommes déposées dans ce compte vous appartiennent même si le compte est ouvert pour le bénéfice d'une autre personne. En cas de décès, votre représentant légal exerce les droits sur le compte et non la personne au bénéfice de qui le compte a été ouvert. Vous êtes la seule personne autorisée à nous donner des instructions relativement à ce compte.

Vous devez compléter toute formalité imposée par une autorité ou un organisme compétent. Par exemple, pour bénéficier de la protection en vertu des régimes d'assurance-dépôts applicables, vous devrez nous transmettre tout renseignement réglementaire concernant le bénéficiaire du compte en fidéicommiss si nous le demandons.

Les fonds en fidéicommiss ne peuvent pas servir pour protéger un compte à découvert.

Si le compte fait l'objet d'une contestation, d'une opposition, d'une saisie, d'une demande d'une autorité réglementaire ou d'une demande en justice, vous devez intervenir et assumer nos coûts juridiques le cas échéant.

h. Responsabilité du représentant légal

Si vous êtes un représentant légal (curateur, tuteur, liquidateur d'une succession), vous gérez le compte pour le bénéficiaire d'une personne dont les biens doivent être protégés. La loi vous oblige à gérer les biens de cette personne au meilleur de son intérêt. Les fonds au compte doivent être administrés séparément de vos propres fonds, car ils ne font pas partie de votre patrimoine. Vous ne pouvez pas utiliser ces fonds pour vos fins personnelles. Votre responsabilité personnelle est engagée si vous gérez le compte d'une manière qui nuit à cette personne.

i. Devise du compte

Sauf si vous avez opté pour un compte en devises américaines, la devise de votre compte est en dollars canadiens. Toute opération dans votre compte doit donc se faire dans cette devise.

j. Intérêt sur le solde au compte

Des intérêts seront payés sur le solde positif inscrit au compte si les conditions de votre compte le prévoient. Si un intérêt s'applique, nous l'indiquons et en précisons les conditions dans notre guide de tarification remis à l'ouverture de votre compte. Le taux d'intérêt alors applicable et la modification de ce taux sont affichés en succursale, sur notre site Internet et peuvent être obtenus en communiquant avec nous aux coordonnées générales indiquées à la fin de ce contrat.

k. Sûreté sur le solde au compte

Vous ne pouvez pas accorder une sûreté sur vos dépôts, notamment une hypothèque mobilière, sans notre autorisation expresse. Les fonds dans votre compte sont affectés d'une sûreté en notre faveur en garantie du remboursement de toute somme que vous nous devez.

2. Opérations à votre compte

a. Dépôt

i) Chèque ou autre effet (« chèque »)

De façon générale, nous acceptons et nous créditions dans votre compte tout chèque qui rencontre les exigences légales. Il doit notamment être :

- › payable à votre nom
- › complété correctement
- › endossé par tous les bénéficiaires

Les exigences additionnelles suivantes s'appliquent au chèque déposé à un guichet automatique. Il doit être :

- › en dollars canadiens
- › tiré sur une institution financière canadienne membre de *Paielements Canada*

Nous n'acceptons pas le dépôt d'un chèque payable au nom d'une autre personne, car nous ne vérifions pas la validité de l'endossement. Si, toutefois, nous l'acceptons, vous garantissez cet endossement.

Nous pouvons refuser un chèque qui est déposé en votre nom par un tiers. Le montant d'un chèque déposé après l'heure de tombée⁴ un jour donné est crédité à votre compte le jour ouvrable suivant. Ce jour marque le début du délai de traitement du chèque.

Nous pouvons limiter le montant et le nombre d'effets déposés à un guichet automatique.

Vous devez collaborer avec nous de bonne foi et nous fournir toute l'information pertinente dans le cadre d'une enquête sur un dépôt fait par chèque.

À notre discrétion, nous pouvons tenter d'obtenir le paiement d'un chèque admissible à l'extérieur du système de compensation canadien. Nous utiliserons la méthode de recouvrement de notre choix. Votre compte sera crédité uniquement si nous réussissons à recouvrer le montant du chèque. Le délai peut varier selon que le recouvrement a lieu ou non à l'extérieur du Canada et en fonction de la méthode

de recouvrement utilisée. Vous assumez les risques liés au recouvrement du chèque. Nous ne pouvons garantir que le chèque que vous avez déposé sera payé et que votre compte sera crédité.

ii) *Accès aux fonds au moment d'un dépôt*

Si vous déposez un chèque, une partie des fonds peut être retenue pendant une certaine période⁵.

La fin d'une période de retenue de fonds ne garantit pas que le chèque déposé est valide. Votre compte sera débité si le chèque n'est pas payé ou s'il est retourné, conformément aux règles applicables.

Nous pouvons aussi imposer une période de retenue de fonds d'une durée plus longue dans certains cas, par exemple :

- › en cas d'une défaillance d'un système ou d'un équipement
- › à la suite de l'imposition d'une ordonnance d'une autorité réglementaire
- › dans d'autres circonstances exceptionnelles, s'il est nécessaire de protéger nos intérêts respectifs.

Vous pouvez consulter notre politique relative à l'accès aux fonds disponible en succursale et sur notre site **bnc.ca** pour plus de détails à ce sujet.

iii) *Dépôt direct*

Pour autoriser le dépôt direct d'un montant récurrent dans votre compte (par exemple, le versement d'un salaire, d'une rente ou d'une pension), le payeur doit connaître certains de vos renseignements bancaires. Si le payeur exige un chèque pour vérifier leur exactitude, indiquez « ANNULÉ » sur le devant du chèque pour empêcher sa négociation. Vous devez aviser le payeur de tout changement à vos renseignements bancaires. Nous ne faisons aucun suivi à ce sujet.

b. Retrait

i) *Chèque*

Nous payons et nous débitons de votre compte tout chèque émis, signé ou autorisé par vous, qui nous a été présenté à paiement et qui rencontre les exigences légales. Il doit notamment être :

- › dans la devise de votre compte
- › rédigé selon un format que nous avons approuvé
- › conforme aux normes de tout système de compensation
- › non postdaté
- › non altéré ou non modifié

Si, par inadvertance, nous payons un chèque qui ne remplit pas ces exigences, vous assumez tous frais et inconvénients qui en découlent.

Pour faciliter et assurer l'échange des chèques, vous devez aussi prendre les mesures suivantes à l'égard des chèques que vous signez :

- › utiliser un stylo à encre noire ou bleue
- › inscrire le montant en lettres, car il sert à confirmer le montant en chiffres en cas de doute
- › tenir un registre de vos chèques pour connaître ceux qui ont été encaissés et ceux qui sont en circulation
- › garder vos chéquiers en lieu sûr

Vous ne devez pas signer et remettre à une autre personne un chèque qui n'est pas complété.

Vous devez nous rembourser le montant de tout chèque que nous avons payé ou crédité à votre compte si nous n'en recevons pas le paiement. Vous devrez faire valoir vos droits à l'égard de ce chèque directement contre le signataire ou l'institution financière tirée.

ii) *Débit préautorisé*

Avec votre accord, une autre personne peut prélever de manière récurrente des fonds de votre compte pour payer un bien ou un service. Nous pourrions nous-mêmes vous demander de nous autoriser à le faire. Le débit préautorisé peut être utile pour payer, par exemple, un service d'utilité publique, une prime d'assurance ou des versements hypothécaires.

Cette personne vous demandera les renseignements qui apparaissent sur vos chèques (tels que le nom de votre institution financière, son numéro et votre numéro de compte). Si vous lui remettez un chèque, indiquez « ANNULÉ » sur le devant pour en empêcher la négociation.

Pour annuler un débit préautorisé, vous devez vous adresser directement à cette même personne. Nous ne sommes pas responsables de faire le suivi auprès d'elle à votre place.

iii) Paiement de facture

Le paiement d'une facture est irrévocable une fois complété. Vous devrez contacter directement le fournisseur pour régulariser la situation si vous faites une erreur lors de l'enregistrement des informations relatives au paiement, par exemple quant au montant du paiement ou du numéro de la facture. Nous ne ferons aucun suivi à ce sujet.

La facture ne sera pas payée le jour même où le montant du paiement est débité de votre compte. Le paiement doit être effectué avant la date d'échéance de la facture pour nous permettre de le traiter⁶. Nous ne sommes pas responsables des frais d'intérêts et des pénalités imposés par votre fournisseur en cas de non-paiement à la date prévue.

Nous échangeons des renseignements personnels vous concernant avec vos fournisseurs pour nous assurer de leur exactitude. Votre profil de facturation est ajusté si ceux-ci nous informent d'un changement. Prenez connaissance des politiques de vos fournisseurs et contactez-les au besoin. Nous pourrions refuser votre paiement si ces politiques ne sont pas respectées.

iv) Transférer des fonds entre des comptes

Vous devez fournir des renseignements exacts au moment d'exécuter un transfert de fonds entre vos comptes. Les fonds au compte doivent être suffisants, sauf si vous bénéficiez d'une protection contre les découverts. L'envoi de fonds à un destinataire qui possède un compte chez nous ne peut pas être annulé une fois transmis et le destinataire n'a pas la possibilité de refuser les fonds.

v) Transfert de fonds électronique (télévirement)

Pour effectuer un transfert de fonds électronique, certains renseignements peuvent être requis, par exemple le nom du destinataire, son adresse, les renseignements sur son institution financière (numéro de compte, nom et adresse de la succursale, code et numéro de transit, code d'identification SWIFT, montant du transfert de fonds). Vous devez vous assurer de l'exactitude de ces renseignements au moment d'exécuter un transfert de fonds.

Les frais exigibles pour un transfert de fonds électronique sont prévus dans notre guide de tarification. Le transfert de fonds électronique ne peut pas être annulé.

Nous ne sommes pas responsables des pertes découlant :

- › de la faute ou de la négligence de la banque réceptrice ou de ses retards
- › d'un retard ou d'un refus découlant de renseignements incomplets ou inexacts

Vous devez aviser la personne qui reçoit les fonds qu'elle pourrait devoir acquitter des frais, taxes et autres droits exigés par la banque réceptrice. Nous ne sommes pas responsables des inconvénients que cela pourrait vous causer.

c. Dispositions particulières aux chèques et débits préautorisés

i) Image des chèques

Nous créons une image des chèques au moment de leur dépôt. Nous pouvons transférer cette image sur le support et dans le format de notre choix. L'image du chèque est conservée selon la réglementation applicable, incluant celle de *Paiements Canada*.

L'image remplace le chèque. Le chèque original déposé ne sera plus accessible, car il sera détruit. Votre chèque ne vous sera donc pas remis.

Nous ne sommes pas responsables des pertes et inconvénients découlant de la création d'une image ou de l'impossibilité de vous retourner le chèque original. Si vous déposez un chèque non admissible, nous n'avons aucune obligation de vous le retourner.

Dans ce cas, vous devrez prendre des arrangements directement auprès du payeur pour obtenir un nouveau chèque en remplacement.

ii) Renonciation à contester un chèque

Vous renoncez à contester un chèque que vous avez signé, endossé ou déposé même s'il n'est pas présenté à paiement et même si vous n'êtes pas avisé qu'il est impayé ou qu'il est contesté.

iii) Arrêt de paiement

Pour empêcher le paiement d'un chèque ou d'un débit préautorisé, les renseignements suivants doivent nous être transmis dans un délai raisonnable avant ce paiement :

- › son numéro (sauf pour un débit préautorisé)
- › sa date
- › son montant
- › le numéro du compte
- › le nom du bénéficiaire

Si un renseignement est inexact, l'arrêt de paiement ne sera pas exécuté. Nous ne sommes pas responsables des inconvénients que vous pourriez subir dans un tel cas.

Nous ne pouvons pas empêcher le paiement d'un chèque qui a déjà été certifié ou qui a déjà été présenté pour paiement.

Malgré l'arrêt de paiement, un débit préautorisé pourrait être présenté de nouveau à une prochaine échéance. Vous avez la responsabilité de contacter la personne à qui vous avez donné une autorisation pour annuler tout débit préautorisé futur. Nous ne faisons aucun suivi auprès d'elle à votre place.

d. Découverts

i) Découverts non autorisés

Votre compte ne doit jamais être à découvert. Si une marge de crédit est intégrée à votre compte, votre limite de crédit autorisée ne doit pas être dépassée. Vous devez maintenir les fonds suffisants et disponibles pour honorer vos instructions de retrait.

Si votre compte est à découvert :

- › sans vous aviser, nous refuserons une instruction de retrait, par exemple le paiement d'un chèque ou le prélèvement d'un débit préautorisé.
- › à notre discrétion, nous pouvons couvrir un découvert en exerçant notre droit de nous rembourser. Ce droit de nous rembourser se nomme la « compensation »⁷.

En cas de découvert :

- › vous devez le rembourser avec intérêts au taux annuel de 21 % et payer les frais de service applicables.
- › après un avis de notre part, nous fermerons votre compte si vous faites défaut de combler le découvert dans le délai imparti.

ii) Protection contre les découverts

Pour vous prémunir contre un découvert, vous pouvez opter pour l'une ou l'autre des protections suivantes, mais vous devez la demander :

Transfert de fonds entre comptes

Les fonds inscrits au crédit de l'un de vos comptes sont transférés vers votre compte à découvert. Nous ne ferons pas un transfert si les fonds sont insuffisants pour combler le découvert.

Utilisation du crédit disponible sur votre carte de crédit Mastercard^{MD} de la Banque Nationale

Vous pouvez utiliser le crédit disponible de votre compte de carte de crédit Mastercard pour couvrir le découvert de votre compte. Les conditions de votre contrat de carte de crédit s'appliquent à cette avance de fonds. Nous pourrions refuser cette protection si le crédit nécessaire pour couvrir le découvert devait entraîner un dépassement de la limite de crédit autorisée sur votre carte de crédit ou si votre compte de carte de crédit n'est pas en règle.

Utilisation du crédit disponible sur la marge de crédit que vous avez auprès de nous

Vous pouvez utiliser le crédit disponible de votre marge de crédit pour couvrir le découvert de votre compte. Les conditions de votre contrat de marge de crédit s'appliquent à cette avance de fonds. Nous pourrions refuser cette protection si le crédit nécessaire pour couvrir le découvert devait entraîner un dépassement de la limite de crédit autorisée sur votre marge de crédit.

- › prendre des mesures raisonnables afin d'empêcher les gens de vous voir composer votre NIP. Ne craignez pas de paraître trop prudent. Si vous pensez qu'une personne a pu déceler votre NIP lors d'une opération, vous devez le modifier sans délai.
- › utiliser un NIP unique, difficile à deviner et différent de vos autres renseignements personnels (nom, adresse, numéro de téléphone, numéro d'assurance sociale ou date de naissance), car il serait autrement trop facile à détecter
- › nous aviser sans délai de la perte ou du vol de la carte de débit et du caractère secret d'un mot de passe (notamment le NIP)
- › modifier tout NIP initial que nous vous avons fourni dès la première utilisation à l'un de nos guichets automatiques ou de nos services en ligne

3. Carte de débit

La carte de débit vous permet d'effectuer des opérations dans votre compte via les guichets automatiques et les réseaux de paiement auxquels nous participons⁸.

a. Propriété de la carte

La carte de débit est notre propriété et elle doit nous être retournée sur demande. Nous pouvons émettre, renouveler, remplacer ou révoquer votre carte, à notre entière discrétion. Si nous remplaçons la carte de débit, ce contrat s'applique à la nouvelle carte de débit.

Si la carte de crédit Mastercard de la Banque Nationale est utilisée à un guichet automatique pour effectuer un retrait à votre compte de dépôt, le présent contrat s'applique, en plus de votre contrat de carte de crédit.

b. Mesures de sécurité pour protéger vos opérations

Afin de protéger vos opérations, vous devez :

- › suivre les consignes affichées au terminal du marchand participant au moment d'une opération avec la carte de débit
- › protéger la carte de débit et tout mot de passe (notamment le NIP) et ne pas permettre à quiconque de les utiliser
- › ne pas inscrire votre mot de passe ni le dévoiler sous aucune considération. Vous devez le mémoriser et le changer régulièrement.

c. Perte ou vol de votre carte ou de votre mot de passe

Si vous soupçonnez qu'une personne connaît votre mot de passe (notamment le NIP) ou si votre carte de débit est perdue, volée ou utilisée à votre insu, vous devez nous en aviser immédiatement, en communiquant avec l'une de nos succursales ou aux coordonnées générales indiquées à la fin de ce contrat.

d. Vérification et approbation

Les opérations avec votre carte de débit sont sujettes à notre approbation. Nous n'avons toutefois aucune obligation de vérifier ces opérations et nous pouvons les refuser à notre discrétion.

Un délai de traitement existe entre le moment où vous faites une opération avec votre carte de débit et celui où l'opération est inscrite à votre compte.

Le marchand participant peut demander une préautorisation dont le montant est différent de celui de la transaction elle-même. Si le montant est plus élevé, il pourrait influencer le montant de la retenue ou vos limites de retrait maximales et faire en sorte que vous ne soyez pas en mesure de faire la transaction à l'aide de votre carte de débit. Cette retenue et les limites de retrait vous sont expliquées ci-dessous.

e. Limite de retrait

La carte de débit est sujette à une limite de retrait quotidienne et hebdomadaire. La limite de retrait varie selon que l'opération est faite :

- › au guichet automatique
- › chez un marchand participant
- › lors d'un virement de fonds entre comptes

Vous pouvez choisir la limite de retrait applicable, mais nous pouvons vous la refuser à notre discrétion. En tout temps, nous avons le droit d'imposer une limite de retrait, la réduire, la retirer ou même l'augmenter.

Des limites de retrait s'appliquent aussi pour une opération faite à un terminal sans contact chez un marchand participant⁹.

f. Réseaux de paiement accessibles

Votre carte de débit vous donne accès aux services de divers réseaux de paiements au Canada ou à l'étranger.

Pour savoir comment, au Canada et à l'étranger, vous pouvez effectuer un paiement direct ou retirer de l'argent comptant de votre compte à l'aide de votre carte de débit, nous vous invitons à visiter notre site **bnc.ca** ou à communiquer avec nous.

g. Taux de change applicable à l'opération en devises étrangères

Une opération en devises étrangères avec la carte de débit est convertie en dollars canadiens au taux et selon le mode de conversion déterminés par le réseau utilisé. Nous appliquons des frais de 2,5 % au taux de conversion utilisé par ce réseau.

h. Votre responsabilité

Vous pourriez être responsable des pertes, par exemple dans les situations suivantes :

- › vous remettez la carte de débit à une autre personne ou divulguez votre mot de passe (notamment le NIP) ou participez autrement volontairement à l'utilisation non autorisée de votre carte de débit ou de votre mot de passe (notamment le NIP)

- › votre carte de débit ou votre mot de passe est utilisé à un guichet automatique ou à un terminal chez un marchand participant sans qu'il y ait eu usage de force, intimidation ou vol
- › vous introduisez des données erronées ou déposez un item frauduleux
- › vous participez involontairement à l'utilisation non autorisée de votre carte de débit ou de votre mot de passe (notamment le NIP) et vous ne collaborez pas de bonne foi à notre enquête.

Nous considérerons que vous avez participé volontairement à l'utilisation non autorisée de votre carte de débit si vous :

- › divulguez volontairement un mot de passe (notamment le NIP) à une personne, l'inscrivez sur votre carte de débit ou à proximité de celle-ci
- › omettez de nous aviser dans un délai raisonnable de la perte ou du vol de votre carte de débit ou d'un mot de passe (notamment le NIP) ou de vos soupçons si vous soupçonnez une autre personne de connaître votre mot de passe
- › choisissez un NIP facile à deviner tel que le numéro de votre carte de débit, une date de naissance, un numéro de téléphone ou une adresse.

Vous n'êtes pas responsable d'une perte indépendante de votre volonté, par exemple celle qui survient à la suite de :

- › l'utilisation de la carte de débit ou d'un mot de passe (notamment le NIP) sans votre autorisation si
 - vous nous avez informés sans délai
 - de la perte ou du vol de la carte de débit ou
 - que vous soupçonnez qu'une autre personne connaît votre mot de passe (notamment le NIP)
 - vous avez collaboré de bonne foi à notre enquête
- › l'annulation de la carte de débit
- › notre erreur ou d'une défaillance de nos systèmes.

Si vous agissez à titre de mandataire de l'un de nos clients et que vous utilisez une carte de débit pour accéder à son compte, vous êtes personnellement responsable des opérations que vous faites au compte.

i. Montant de votre responsabilité

Si vous êtes responsable d'une perte, le montant de votre responsabilité est limité au solde de votre compte, jusqu'à concurrence de la limite de retrait quotidienne en vigueur.

La perte peut être supérieure au solde du compte :

- › si le compte bénéficie d'une protection contre les découverts
- › si les fonds crédités au compte résultent d'un dépôt frauduleux ou sans valeur à un guichet automatique.

j. Marchands participants

Toute demande, question, plainte ou tout problème relatif à un bien ou à un service doivent être résolus entre vous et le marchand participant, par exemple s'il s'agit d'un défaut de la part du marchand participant de créditer un montant dans votre compte ou si ce dernier vous impose des frais de retard ou une pénalité.

À votre demande, mais sans y être obligés, nous pouvons exiger du marchand participant la production d'une preuve confirmant que le service ou le bien vous a été livré. Votre demande doit nous parvenir au plus tard le 30^e jour suivant la date de votre relevé ou si le compte est avec livret, le 30^e jour suivant la fin du mois où l'inscription apparaît.

k. Plainte relative à l'utilisation d'une carte de débit non réglée à votre satisfaction par le responsable du service à la clientèle

Si vous formulez une plainte et que celle-ci n'est pas réglée par le responsable du service à la clientèle, nous effectuons une enquête si nous sommes en mesure de le faire, dans le meilleur délai possible. Tout remboursement dépend du résultat de cette enquête. Vous devez coopérer avec nous et nous fournir tout affidavit, déclaration, information, fichier ou autre document que nous pourrions requérir. Nous vous communiquerons le résultat de notre enquête et les raisons pour lesquelles la plainte ne peut être résolue à votre satisfaction, le cas échéant.

l. Code de pratique canadien des services de cartes de débit

Nous adhérons au *Code de pratique canadien des services de carte de débit* et à ses exigences en matière de protection des consommateurs. Vous pouvez consulter ce code sur notre site **bnc.ca** ou l'obtenir en succursale.

B. Votre compte de placement personnel

—

Nous offrons une vaste gamme de produits de placement, enregistrés ou non¹⁰. Votre compte de placement est constitué de l'un et/ou l'autre de ces placements.

Les caractéristiques et conditions du placement vous sont fournies lors de l'adhésion et sont reproduites dans les documents que vous recevez à cette occasion.

Comme pour le compte de dépôt, le compte de placement peut être individuel, conjoint ou en fidéicommiss. Les règles sur le décès et le droit de survie s'appliquent donc aussi, en les adaptant, au compte de placement.

Notre guide de tarification s'applique au compte de placement.

C. Dispositions communes à tous les comptes

4. Authentification lors de l'accès à votre compte

Le mot de passe que vous utilisez constitue votre signature électronique et confirme toute instruction que vous nous avez transmise. Il a le même effet juridique qu'une instruction écrite sur support papier signée de votre main et nous pouvons nous y fier même s'il est utilisé par une autre personne agissant sans votre autorisation. Vous avez la responsabilité de nous aviser si c'est le cas.

Nous pouvons nous fier à toute communication par voie électronique qui émane de vous ou qui semble provenir de vous et que, de bonne foi, nous croyons authentique. Vous acceptez les risques associés à la communication et à l'échange d'une instruction transmise par voie électronique. Nous ne sommes pas responsables d'une perte qui découle de l'exécution de cette instruction, sauf en cas d'une faute grave ou d'une inconduite délibérée de notre part.

Nous ne sommes pas tenus de demander des renseignements personnels additionnels afin de vous authentifier.

Vous êtes responsable, jusqu'à concurrence de la limite de retrait autorisée, lorsqu'un mot de passe n'est pas requis, par exemple lorsque vous payez avec une carte de débit à un terminal sans contact.

5. Consignes complémentaires et restrictions d'utilisation du compte et des services

Des consignes sur la sécurité et sur la façon d'utiliser nos services, y compris nos services en ligne, pourront occasionnellement être diffusées.

Si ces consignes ne sont pas respectées, il est possible que vous n'ayez pas accès à nos services ou à votre compte ou que vous deviez acquitter des frais. Par exemple, au guichet automatique :

- › nous pourrions bloquer le dépôt d'un chèque ou le paiement d'une facture si une information saisie est incorrecte ou si la limite de temps allouée est dépassée lors d'une session
- › des frais d'intérêts et des pénalités peuvent vous être facturés par un fournisseur si vous payez une facture sans tenir compte du délai de traitement du paiement.

Les services disponibles avec votre compte pourraient aussi être restreints. Par exemple :

- › un délai de retenue de fonds pourrait être appliqué pour obtenir l'assurance que les chèques déposés seront honorés
- › le compte pourrait être ouvert sans possibilité d'émettre des chèques
- › l'accès à nos services en ligne pourrait être limité ou les transactions pourraient devoir être effectuées en succursale uniquement

6. Prévention et détection d'activités frauduleuses

Afin de vous prémunir contre des activités frauduleuses, vous devez :

- conserver un mot de passe confidentiel et en sécurité et le modifier périodiquement
- prendre des mesures raisonnables pour prévenir et détecter la fraude, le vol de fonds, les instructions ou les chèques falsifiés, frauduleux ou non autorisés
- garder en lieu sûr les chèques, relevés, livrets, carte de débit et autres documents bancaires et nous aviser sans délai de leur perte ou si vous soupçonnez qu'une autre personne les utilise
- empêcher une autre personne d'accéder à vos chèques et de les signer à votre place.

7. Vérification du relevé

Vous recevrez périodiquement un relevé détaillant les opérations dans votre compte, possiblement sous une forme consolidée si vous avez plusieurs comptes avec nous¹¹. Si votre compte de dépôt est assorti d'un livret, vous avez l'obligation de mettre ce livret à jour au moins une fois par mois.

Vous êtes la personne la mieux placée pour détecter une inscription irrégulière sur votre relevé ou dans votre livret.

L'inscription irrégulière peut résulter :

- d'une instruction que vous n'avez pas autorisée
- d'un chèque forgé, altéré, reproduit à votre insu ou obtenu de manière illégale
- d'une fraude dont vous avez été victime.

Si vous détectez une inscription irrégulière, **vous devez nous la signaler dans les 30 jours suivant la date du relevé pertinent ou, dans le cas d'un livret, dans les 30 jours suivant sa mise à jour mensuelle ou le moment où cette mise à jour aurait dû être effectuée.**

Exceptionnellement, le paiement résultant de l'endossement non autorisé d'un chèque tiré de votre compte peut être contesté après l'expiration de ce délai de 30 jours.

Vous renoncez dès maintenant à contester quelque inscription que ce soit (autre que l'inscription décrite au paragraphe précédent) sur votre relevé ou dans votre livret à l'expiration de ce délai de 30 jours. Les inscriptions et soldes seront considérés comme exacts et définitifs. Vous ne pourrez donc pas nous réclamer quelque montant que ce soit qui aurait été débité de votre compte ou qui aurait dû y être crédité.

Chaque fois que vous accédez à votre compte via nos services bancaires en ligne, nous considérons que vous avez pris connaissance des inscriptions dans votre compte et que vous les avez vérifiées. Vous devez nous signaler toute inscription irrégulière avant même de recevoir votre relevé afin de limiter votre perte.

8. Communication de documents

a. Par la poste

Sauf si vous avez consenti à la communication par voie électronique, la communication d'un document (incluant un relevé) qui vous est destiné est transmis par voie postale à votre dernière adresse inscrite dans nos dossiers (ou à l'adresse du détenteur désigné pour recevoir les envois dans le cas d'un compte conjoint).

Vous devez nous aviser de tout changement d'adresse. Vous devez aussi nous aviser si vous ne recevez pas un document que vous avez l'habitude de recevoir ou que vous attendez. Si vous ne le faites pas, vous pourriez subir d'importants inconvénients et même perdre des droits, comme celui de contester une inscription sur un relevé dans le délai prescrit.

Si un envoi nous revient sans avoir été distribué, les documents ultérieurs ne vous seront plus envoyés tant que vous n'aurez pas mis votre adresse à jour.

Aucune image des chèques tirés de votre compte durant la période couverte par un relevé n'accompagne le relevé.

b. Par voie électronique

Si vous avez consenti à la communication par voie électronique, nous communiquerons avec vous via nos services en ligne ou un autre système de traitement de l'information de notre choix. Dès qu'un document quitte nos systèmes, vous êtes réputé l'avoir reçu. Si la communication par voie électronique échoue, nous communiquons avec vous par voie postale.

Vous serez informé de la disponibilité d'un document (incluant un relevé). Si le document est d'intérêt public ou réglementaire, il sera aussi disponible sur notre site **bnc.ca**.

Les images des chèques tirés de votre compte durant la période couverte par un relevé sont accessibles et vous pouvez les imprimer et les télécharger.

9. Quelques-uns de nos droits

a. Retrait de fonds de votre compte à notre initiative (compensation)

Nous avons le droit de retirer des fonds de votre compte pour payer toute somme que vous nous devez, par exemple si un chèque déposé n'a pas été payé (qu'il ait été retourné ou non), qu'il est probable qu'il ne sera pas payé, ou si un montant crédité à votre compte résulte d'un dépôt frauduleux. Cette opération est aussi appelée la « compensation ».

Si nous exerçons notre droit de compenser, nous pourrions sans autre avis :

- retirer les fonds de vos comptes, y compris d'un compte en devises étrangères ou d'un compte conjoint
- créer ou augmenter la limite de découvert dans tout compte au taux d'intérêt applicable.

b. Frais pour la conversion d'un chèque dans une devise étrangère

Nous pouvons refuser de payer un chèque ou de l'accepter en dépôt s'il n'est pas dans la devise du compte.

Si nous décidons de payer ou d'accepter un chèque dans une devise étrangère, vous consentez à ce qu'il soit converti selon notre taux de change et que des frais d'un maximum de 3,00 % soient appliqués sur le montant ainsi converti.

Notre taux de change correspond au taux interbancaire au moment de la conversion du chèque. Le taux interbancaire est déterminé en fonction d'une source d'information financière reconnue.

Vous assumez la variation du taux de change. Par exemple, lors du traitement d'un chèque, le montant crédité à votre compte pourrait être différent du montant débité ultérieurement si ce chèque est retourné impayé. Nous ne sommes pas responsables de la perte liée à la variation du taux de change.

c. Contrôle de l'accès à votre compte

Si nous le jugeons nécessaire ou plus prudent, nous pouvons limiter ou bloquer l'accès à un compte ou à l'un de nos dispositifs ou services, par exemple si nous suspectons des activités illégales ou frauduleuses, y compris en cas de cybercriminalité, de cybermenaces ou de méfaits visant nos systèmes, de l'exploitation financière ou si les termes de ce contrat ne sont pas respectés.

d. Notre responsabilité est limitée

Sauf si d'autres dispositions de ce contrat prévoient le contraire, vous ne pourrez nous tenir responsables d'une perte ou d'une réclamation concernant ce contrat et votre compte à moins qu'elle ne soit causée par notre faute lourde ou intentionnelle.

Ainsi, nous ne sommes pas responsables envers vous d'une perte résultant :

- › d'une fraude ou d'une activité non autorisée commise par vous ou, le cas échéant, par un autre détenteur dans le compte
- › de votre défaut ou, le cas échéant, de celui d'un autre détenteur d'agir conformément à nos consignes
- › d'un retard dans notre traitement d'une instruction
- › d'une instruction inexacte ou incomplète.

Nous ne sommes pas responsables envers vous des dommages indirects, consécutifs, spéciaux ou punitifs. Nous ne sommes pas non plus responsables d'une perte résultant d'un cas de force majeure, d'un acte de cybercriminalité ou de cybermenace, d'une défaillance technique, d'une non-disponibilité de nos systèmes ou de tout autre événement indépendant de notre volonté.

En cas de défaillance de nos services, notre responsabilité se limite à prendre les mesures commercialement raisonnables pour les remettre en état de bon fonctionnement dans le meilleur délai.

10. Gestion de vos renseignements personnels

a. Votre consentement

Lorsque vous ouvrez un compte de dépôt ou de placement avec nous, nous vous demandons de consentir à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels aux fins décrites dans cette section.

b. Buts de la collecte, de l'utilisation et de la communication de vos renseignements personnels

Nous recueillons des renseignements personnels à votre sujet, les utilisons et les communiquons pour :

- › évaluer, sur une base continue, votre admissibilité aux produits et services demandés, de même que votre solvabilité lorsque applicable

- › vous fournir les produits et services financiers demandés et exécuter toute activité connexe, par exemple le traitement de vos instructions et opérations, la préparation et l'envoi des relevés de compte, l'impression de chèques, etc.
- › respecter les exigences juridiques et réglementaires auxquelles nous sommes soumis
- › répondre aux besoins normaux de nos opérations internes (y compris à des fins statistiques, d'analytique, de tenue de registres, de vérification interne, de gestion de nos risques de crédit et d'affaires, de sécurité, de développement ou d'optimisation de nos produits et services, etc.)
- › vous identifier, vérifier votre identité ou vous distinguer des autres clients, notamment à l'aide de votre numéro d'assurance sociale
- › percevoir toute somme que vous pourriez nous devoir, de même que pour faire valoir ou défendre nos droits
- › prévenir, détecter ou réprimer les activités criminelles ou illégales et collaborer à des enquêtes ou activités d'autres autorités ou organisations à ces mêmes fins
- › collaborer au maintien de l'intégrité du processus d'octroi de crédit
- › toute autre fin qu'implique nécessairement la détention d'un compte ou prévue dans la loi
- › faire la promotion de nos produits et services.

c. Personnes impliquées dans le partage de vos renseignements personnels

Les personnes (y compris les organisations) auprès de qui nous pouvons recueillir vos renseignements personnels et celles à qui nous pouvons transférer ou communiquer ces renseignements pour qu'ils soient utilisés aux fins décrites plus haut sont :

- › les personnes agissant pour vous, vos fournisseurs, des intermédiaires, des banques correspondantes et mandataires, des systèmes de paiement, des réseaux de cartes de paiement, des systèmes de compensation ou de règlement
- › les personnes que vous désignez à titre de références

- › d'autres institutions financières et les agences de renseignements et d'évaluation du crédit (parfois pour obtenir d'elles des renseignements sur votre crédit, parfois pour leur fournir de tels renseignements)
- › nos assureurs, sous-traitants, mandataires ou fournisseurs de services
- › des autorités réglementaires ou gouvernementales
- › les assureurs de produits de crédit, les partenaires par qui nous offrons des produits et services optionnels et les fournisseurs de programmes de fidélisation
- › les autres entités du groupe de la Banque Nationale (à des fins de conformité juridique et réglementaire, de statistiques, pour gérer les risques de crédit et autres risques d'affaires, afin d'assurer que vos renseignements soient exacts et à jour, afin d'administrer votre compte et vos choix et, le cas échéant, à des fins de promotion et marketing).

d. Offres promotionnelles et vos choix

Nous pouvons également recueillir et utiliser vos renseignements personnels pour vous proposer nos autres produits et services et ceux des sociétés du groupe de la Banque Nationale, par la poste, par téléphone, par voie électronique, aux adresses et numéros que vous nous aurez fournis.

Nous pouvons aussi communiquer vos renseignements personnels aux autres sociétés du groupe de la Banque Nationale, lorsque la loi nous le permet, pour que celles-ci puissent vous proposer de la même façon leurs propres produits et services.

Vous pouvez refuser de donner votre consentement au traitement prévu dans les deux paragraphes précédents ou retirer ce consentement en tout temps, en communiquant avec l'une de nos succursales ou aux coordonnées générales indiquées à la fin de ce contrat.

Votre refus ou retrait n'aura aucune conséquence sur votre admissibilité à nos services.

e. Notre politique de confidentialité

Notre politique de confidentialité (ou de protection des renseignements personnels) de même que notre énoncé complémentaire sur les services en ligne contiennent des informations additionnelles sur nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels, ainsi que sur vos droits à cet égard, notamment quant à l'accès à vos renseignements personnels. Vous trouverez en tout temps la version à jour de ces documents dans nos succursales ou sur notre site **bnc.ca**.

f. Vos obligations

i) *Les renseignements personnels sur d'autres personnes*

Si, dans le cadre de votre relation d'affaires avec nous, vous nous fournissez des renseignements personnels sur une autre personne, vous convenez, avant de le faire, de :

- › informer cette personne que vous nous transmettez ces renseignements
- › vous assurer que cette personne consent à ce que nous recueillions, utilisions et communiquions ses renseignements personnels conformément à ce qui est prévu dans ce contrat.

ii) *La mise à jour de vos renseignements personnels (y compris de votre citoyenneté ou résidence aux fins de l'impôt)*

Vous convenez de nous prévenir de tout changement relatif à vos renseignements personnels, notamment d'un changement d'adresse. Vous convenez également de nous informer d'un changement de votre citoyenneté ou de votre résidence aux fins de l'impôt, au plus tard 30 jours après le changement.

11. Généralités

a. Conservation

Nous conservons tous les documents et renseignements qui vous concernent sur le support de notre choix.

b. Preuve

Nos registres concernant les opérations que vous faites avec nos services vous sont opposables et vous lient. Les conditions spécifiques suivantes s'appliquent :

- › Tout document (notamment un chèque) transféré et conservé sur un support technologique est admissible en preuve dans le cadre d'une poursuite judiciaire ou d'une procédure administrative devant toute instance dans la mesure et sous réserve des conditions prévues à la loi.
- › Une fois le transfert complété, nous détruisons le document original et il ne sera plus accessible sur son support d'origine. Par exemple, nous conservons un chèque sous forme d'image numérique et détruisons le chèque original.
- › Le contenu de ce document est établi de manière concluante peu importe le support que nous utilisons pour sa conservation. Vous renoncez ainsi à le contester.
- › Le document que nous conservons a la même valeur légale que le document original avant son transfert.
- › L'inscription d'une opération à votre compte et tout document produit lors d'une opération constituent une preuve concluante d'une avance de fonds ou que le service ou le bien acheté chez un marchand participant a été livré et payé.

c. Garanties

Vous bénéficiez de notre Garantie de tranquillité d'esprit relative à nos services bancaires en ligne. Des précisions sur cette garantie peuvent être trouvées sur notre site **bnc.ca**.

Nous n'offrons aucune autre garantie expresse ou implicite, relativement :

- › à nos services (incluant leur disponibilité)
- › aux réseaux Internet et de cartes de paiement
- › aux réseaux mettant votre dispositif technologique en contact avec un autre dispositif
- › à la protection des renseignements échangés lors d'une communication par voie électronique
- › aux faits et gestes de tiers ou de marchands participants
- › aux logiciels ou applications
- › aux terminaux et dispositifs des marchands, avec ou sans NIP
- › aux dispositifs technologiques que vous utilisez

Nous n'offrons pas non plus de garantie de valeur marchande et d'usage à une fin particulière ou d'immunité face à toute forme de cybercriminalité, de cybermenace ou d'un autre méfait visant nos sites, nos systèmes et nos dispositifs d'accès à nos services.

d. Impôts

Le revenu d'intérêt reçu ou gagné à l'égard de votre compte de dépôt ou de votre compte de placement non enregistré est imposable dans l'année au cours de laquelle il est reçu ou gagné.

Nous vous ferons parvenir les feuillets d'impôt requis, le cas échéant.

e. Cession

Nous avons le droit de céder ce contrat à toute personne sans votre consentement. Nous pouvons céder toute somme due ou une sûreté avec ou sans le bénéfice des droits prévus au contrat.

Vous ne pouvez pas céder les droits liés à ce contrat, sauf avec notre consentement écrit préalable.

f. Successeurs

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

g. Modifications

Nous pouvons modifier ce contrat. Vous serez avisé d'une modification par écrit, au moins 30 jours avant sa date d'entrée en vigueur, par voie postale ou par voie électronique si vous avez opté pour ce mode de communication.

Cet avis écrit contiendra toute nouvelle clause ou toute clause modifiée et sa version antérieure ainsi que la date d'entrée en vigueur de la modification. Une modification du contrat ne crée pas un nouveau contrat et les conditions non modifiées demeurent pleinement en vigueur.

Si vous utilisez l'un de nos services après l'entrée en vigueur d'une modification, nous pourrions considérer que vous en avez pris connaissance et l'avez acceptée. Vous pouvez refuser une modification en tout temps en résiliant ce contrat conformément à la section suivante.

h. Fin du contrat

Vous pouvez mettre fin à ce contrat en tout temps avec un simple avis. En ce qui concerne votre compte de placement, vous devrez, par contre, respecter les règles prévues dans votre convention d'ouverture/émission.

Nous pouvons résilier ce contrat par un avis écrit d'au moins 30 jours si :

- › vous ne possédez plus de compte avec nous
- › vous êtes en défaut de payer les frais de service
- › vous ne respectez pas l'une des conditions de ce contrat.

Nous pouvons résilier ce contrat en tout temps et sans avis si vous utilisez un compte ou nos services d'une manière inhabituelle, illégale ou abusive.

i. Lois applicables

Ce contrat est régi et interprété par le droit en vigueur dans la province ou dans le territoire où vous résidez. Seuls les tribunaux de cette province ou de ce territoire ont compétence au sujet de ce contrat. Si vous résidez à l'extérieur du Canada, le droit en vigueur et les tribunaux compétents sont ceux de la province de Québec.

12. Dispositions de nature réglementaire

a. Comptes inactifs et soldes non réclamés

Si vous ne faites pas ou plus d'opérations dans un compte, il devient inactif et des frais sont chargés. Nous sommes légalement tenus de vous transmettre des avis de compte inactif. Nous le ferons au moyen de communications par voie postale ou par voie électronique si vous avez choisi ce mode de communication.

Si un compte est inactif pendant une période de 10 ans, nous fermons le compte et, s'il a un solde, nous le remettons à la Banque du Canada.

Pour des informations additionnelles sur la manière de récupérer un solde non réclamé, veuillez vous adresser directement à la Banque du Canada :

Banque du Canada – Service des soldes non réclamés

234, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1A 0G9

Téléphone : 1 800 303-1282

Site Internet : banqueducanada.ca/soldes-non-reclames/

Courrier électronique : info@banqueducanada.ca

b. Assurance-dépôts

La Banque Nationale du Canada est membre de la Société d'assurance-dépôts du Canada. Votre dépôt sera protégé en vertu de la *Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada* s'il satisfait à certaines exigences. Pour en savoir plus sur le sujet, nous vous invitons à communiquer avec nous ou à vous adresser à :

Société d'assurance-dépôts du Canada

50, rue O'Connor, 17^e étage
Ottawa (Ontario) K1P 6L2

Téléphone : 1 800 461-7232

Site Internet : sadc.ca

Courrier électronique : info@sadc.ca

Société de fiducie Natcan et Trust Banque Nationale inc.¹² sont autorisées à recevoir des dépôts en vertu de la *Loi sur l'assurance-dépôts du Québec*. Votre dépôt sera protégé par cette loi s'il satisfait à certaines exigences. Pour en savoir plus sur le sujet, nous vous invitons à communiquer avec nous ou à vous adresser à :

Autorité des marchés financiers

800, rue du Square-Victoria, 22^e étage

C.P. 246, tour de la Bourse

Montréal (Québec) H4Z 1G3

Téléphone : 1 877 525-0337

Site Internet : lautorite.qc.ca

13. Nos coordonnées

Vous pouvez nous joindre :

- › par téléphone, aux numéros suivants :
 - Montréal : 514 394-5555
 - Extérieur de Montréal : 1 888 835-6281
- › par courrier électronique, à l'adresse telnat@bnc.ca

Divers mécanismes existent pour régler les difficultés ou les situations problématiques que vous pourriez rencontrer dans le cadre de votre relation d'affaires avec nous. Pour en savoir plus sur le sujet, nous vous invitons à consulter notre brochure sur le règlement des insatisfactions, disponible en succursale et sur notre site **bnc.ca**.

14. Glossaire

Carte de débit : Une carte de débit (carte-client), une carte de crédit Mastercard Banque Nationale si elle est utilisée dans un guichet automatique pour effectuer un retrait et toute autre carte de paiement que nous avons émise.

Communication par voie électronique : Toute communication faisant appel aux technologies de l'information, par exemple un dispositif technologique avec les services en ligne, et toute communication échangée par un canal électronique, incluant Internet, un courriel, un message texte, par exemple SMS ou Messenger.

Dispositif technologique : Un télécopieur, un ordinateur personnel, un appareil numérique, un appareil mobile, un téléphone, un téléphone intelligent, une tablette, un assistant numérique personnel, une application mobile ou tout autre dispositif numérique ou électronique avec ou sans fil faisant appel aux technologies de l'information.

Filiales : Institutions financières sous le contrôle de la Banque Nationale du Canada offrant des services de dépôt, de prêt, de cartes de crédit, de débit ou de paiement, des services de fiducie, de garde, de courtage et d'assurance ou d'autres services financiers personnels, notamment Trust Banque Nationale inc., Banque Nationale Investissements inc. et Société de fiducie Natcan. Certaines filiales peuvent être assujetties à des lois spécifiques. Une liste des principales filiales canadiennes peut être obtenue en succursale ou sur notre site bnc.ca.

Garantie de tranquillité d'esprit : Cette garantie prévoit le remboursement intégral de la perte au compte si les conseils de sécurité sont respectés. Ces conseils sont disponibles sur notre site bnc.ca, dans l'ABC de la sécurité. Cette garantie couvre uniquement la perte au compte et s'applique si, après vérification, vous avez été victime d'une fraude, vous n'avez pas autorisé une opération, vous nous avez avisés promptly et vous avez collaboré à toute enquête.

Inscription irrégulière : Une irrégularité, une erreur ou une opération frauduleuse concernant un débit non autorisé ou un crédit qui aurait dû être inscrit dans le relevé ou dans le livret concernant un compte, incluant celle découlant de la négociation d'un chèque altéré ou signé sans autorisation ou d'une instruction exécutée électroniquement suite à la perte du caractère secret d'un renseignement d'authentification.

Instruction : Tout instruction ou ordre de paiement verbal ou écrit, sur support papier ou sur support technologique (incluant leur image ou leur reproduction), par exemple un chèque, une traite, un billet à ordre, tout autre item admissible en compensation ainsi que toute instruction électronique faite via les services automatisés et en ligne, incluant tout paiement automatisé, débit préautorisé, transfert et envoi de fonds, dépôt direct, paiement mobile, dépôt numérique, paiement de facture.

Mot de passe : Le NIP (numéro d'identification personnel ou code confidentiel qui est une suite de caractères destinée à vous authentifier), le code d'authentification temporaire initial qui vous permet de choisir un NIP, l'empreinte digitale activée par la fonction *Touch ID*^{MC}, tout code secret et toute autre donnée biométrique le cas échéant.

Renseignement personnel : Tout renseignement que la loi définit ainsi (notamment votre nom, vos coordonnées, les renseignements sur vos pièces d'identité, les renseignements à propos de vos opérations bancaires et les renseignements personnels que nous détenons sur vous en votre qualité de représentant autorisé, d'administrateur, d'actionnaire ou de caution d'une entreprise).

Services bancaires en ligne ou services en ligne : Les services bancaires accessibles par un dispositif technologique.

- 1 Il s'agit du *Guide de tarification (Solutions Bancaires Personnelles)* ou de tout guide qui pourrait éventuellement le remplacer. Ce guide est disponible en succursale et sur notre site bnc.ca. Vous pouvez aussi le demander par téléphone à Montréal au 514 394-5555 ou à l'extérieur de Montréal au 1 888 835-6281.
- 2 La carte de débit et la carte de crédit Mastercard de la Banque Nationale sont acceptées auprès des réseaux de cartes auxquels nous sommes affiliés. Pour une liste de ces réseaux, voir la section portant sur la carte de débit à la note 8 ci-dessous.
- 3 Un contrat distinct, disponible en ligne, s'applique aux services offerts sur Internet, sur mobile ou par téléphone.
- 4 À la date de ce contrat, l'heure de tombée est 15 h 00, mais elle pourrait être modifiée ultérieurement.
- 5 La partie des fonds qui ne fait pas l'objet d'une retenue lors du dépôt est, à la date de ce contrat, de 100 \$. Pour des informations à jour à ce sujet, veuillez consulter notre politique relative à l'accès aux fonds.
- 6 À la date de ce contrat, il faut prévoir au moins trois jours ouvrables pour le traitement du paiement, mais ce délai pourrait changer.
- 7 Nous discutons de la compensation à la section 9a) de ce document, page 28.
- 8 À la date de ce contrat, les réseaux auxquels nous sommes affiliés sont *Interac*^{MD}, *THE EXCHANGE*^{MD}, *ACCEL*^{MD}, *Cirrus*^{MD}, *Maestro*^{MD} et *NYCE*^{MD}. D'autres réseaux pourraient éventuellement s'ajouter à ceux-ci ou les remplacer. Veuillez visiter notre site Internet pour des informations à jour à ce sujet. La carte de débit est dotée de la technologie à puce, reconnue par tous les guichets automatiques et les terminaux des marchands participants au Canada.
- 9 À la date de ce contrat, une limite de retrait de 100 \$ par opération et de 200 \$ par jour est établie pour plafonner les dommages en cas de perte ou de vol de la carte de débit. Au-delà de ces limites, la composition du NIP est exigée.
- 10 À la date de ce contrat, ces placements sont offerts soit par la Banque Nationale, soit par Trust Banque Nationale, soit encore par Société de fiducie Natcan.
- 11 Le relevé consolidé regroupe les comptes que vous détenez tant à la Banque Nationale qu'auprès de certaines de ses filiales.
- 12 À la date de ce contrat, Société de fiducie Natcan et Trust Banque Nationale inc. sont aussi membres de la Société d'assurance-dépôts du Canada.

^{MC} TOUCH ID est une marque de commerce d'Apple inc.

^{MD} *INTERAC* est une marque déposée d'*Interac* Inc. Utilisée sous licence.

^{MD} *MASTERCARD*, *CIRRUS* et *MAESTRO* sont des marques déposées de Mastercard International inc. La Banque Nationale du Canada est un usager autorisé.

^{MD} *THE EXCHANGE* et *ACCEL* sont des marques déposées de Fiserv inc.

^{MD} *NYCE* est une marque déposée de NYCE Payments Network, LLC.



GÉRER

Pour des opérations bancaires quotidiennes qui vous simplifient la vie.



FINANCER

Pour la réalisation de tous vos projets selon vos événements de vie.



INVESTIR

Pour des projets à court terme ou pour votre retraite, des solutions et des conseils adaptés.



PROTÉGER

Pour avoir l'esprit tranquille, une protection d'assurance pour vous et vos biens.



TRANSMETTRE

Pour léguer votre patrimoine à ceux qui vous sont chers.



ENTREPRENDRE

Pour accompagner les décideurs dans le développement de leur entreprise.

❖ Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

—
514 394-5555
1 888 835-6281

bnc.ca



13018-001 (2018/01)

© 2018 Banque Nationale du Canada. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.