



Convention de carte de crédit Banque Nationale du Canada

Table des matières

1. Votre acceptation de cette convention
 2. Avance de fonds et achat
 3. Utilisation du compte de carte de crédit
 4. Votre responsabilité
 5. Privilèges de l'utilisateur autorisé
 6. Limite de crédit
 7. Chèques tirés sur le compte de carte de crédit
 8. Intérêts
 9. Frais divers
 10. Paiement du compte de carte de crédit
 11. Imputation des paiements partiels
 12. Utilisation non autorisée
 13. Programmes de fidélisation
 14. Relevés de compte
 15. Transactions en devises étrangères
 16. Confidentialité du NIP ou d'un autre mot de passe
 17. Modification de la convention
 18. Résiliation et paiement à demande
 19. Règlement des différends avec des tiers
 20. Cession des droits
 21. Transactions au guichet automatique au moyen de la carte de crédit
 22. Autres conventions
 23. Loi applicable et compétence
 24. Changement d'adresse
 25. Langue
 26. Clauses obligatoires selon la *Loi sur la protection du consommateur* (Québec)
 27. Assurance paiement carte de crédit
 28. Consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels
- ❖ Pour une relation d'affaires harmonieuse
 - ❖ Conseils de sécurité

Convention de carte de crédit Banque Nationale du Canada

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

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

1. Votre acceptation de cette convention

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

La date de conclusion de la convention correspond à la date de la première utilisation du compte de carte de crédit. Le lieu de conclusion de la convention correspond à votre dernière adresse apparaissant à nos dossiers.

L'émission des cartes de crédit tient lieu de signature de notre part. Pour votre information, nous sommes situés à l'adresse suivante :

600, rue De la Gauchetière Ouest, bureau 18474, Montréal (Québec) H3B 4L2.

2. Avance de fonds et achat

Une avance de fonds est une avance obtenue par l'utilisation d'une carte dans les situations suivantes :

- a) dans l'une de nos succursales ou à l'aide de nos services automatisés ;
- b) dans une succursale ou au guichet automatique d'une autre institution financière ;
- c) en utilisant un chèque tiré de votre compte de carte de crédit ;
- d) en transférant le solde d'une autre carte de crédit vers ce compte de carte de crédit ;
- e) en effectuant des opérations pouvant directement être converties en argent comptant (mandats bancaires, transferts bancaires, chèques de voyage et transactions liées au jeu (p. ex., paris, paris hors course, paris de courses et jetons de casino)) ;
- f) en utilisant la protection contre les découverts de tout type de compte détenu avec nous ou
- g) en effectuant un transfert de fonds provenant de votre compte de toute autre manière autorisée.

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

3. Utilisation du compte de carte de crédit

3.1 Fins permises

Le compte de carte de crédit peut être utilisé :

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

3.2 Consentement aux transactions

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

3.3 Refus par la Banque

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

3.4 Refus par un marchand

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

3.5 Propriété de la carte

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

3.6 Période d'utilisation de la carte

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

3.7 Solde créditeur

Un solde créditeur ne peut pas dépasser **50 000** dollars US. Pour calculer le montant d'un solde créditeur, le solde créditeur canadien sera converti en dollars US en utilisant le taux de change quotidien de *Mastercard Worldwide*.

Si le solde dépasse **50 000** dollars US, le solde excédentaire vous sera remboursé dans un délai de **60** jours sur votre compte à la Banque Nationale ou par chèque.

4. Votre responsabilité

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

5. Privilèges de l'utilisateur autorisé

5.1 Cartes additionnelles

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

5.2 Non responsabilité des sommes dues

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

5.3 Divulcation d'informations

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

5.4 Renseignements personnels

Vous devez informer l'utilisateur autorisé que ses transactions apparaîtront sur votre relevé. Vous devez également vous assurer qu'il consent à ce que ses renseignements personnels soient recueillis, utilisés et communiqués selon l'article **27** de la convention et la Politique de protection des renseignements personnels reproduite ci-dessous.

6. Limite de crédit

6.1 Utilisation

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

6.2 Dépassement de limite

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

Si vous résidez au Québec : aucuns frais de dépassement de limite ne vous seront chargés.

Si vous résidez dans l'une des provinces ou l'un des territoires du Canada, à l'exception du Québec : des frais de dépassement de limite seront portés au compte une seule fois par période de relevé si votre solde excède votre limite le jour de la facturation. Veuillez consulter la déclaration du coût d'emprunt accompagnant cette convention, ou tout avis subséquent à cet effet, pour le montant des frais de dépassement de limite. Nous ne facturerons des frais de dépassement qu'une seule fois par période.

6.3 Révision de la limite de crédit

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

6.4 Changements sans préavis

Nous pouvons, sans préavis :

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

7. Chèques tirés sur le compte de carte de crédit

7.1 Remise des chèques

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

7.2 Utilisation des chèques

Les chèques ne peuvent :

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

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

8. Intérêts

8.1 Taux d'intérêt applicable

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

8.2 Tableau d'exemples de frais d'intérêt

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

Taux d'intérêt annuels	Solde moyen	
	500 \$	3 000 \$
20,99 %	8,63 \$	51,76 \$
22,49 %	9,25 \$	55,46 \$
25,99 %	10,68 \$	64,08 \$
27,99 %	11,50 \$	69,01 \$

8.3 Calcul

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

8.4 Délai de grâce pour les nouveaux achats

Vous bénéficiez d'un délai de grâce de **21** jours suivant la fin de la période d'un relevé pour acquitter les montants dus. Vous ne payez pas d'intérêt sur le montant des nouveaux achats portés à votre compte lorsque le solde est payé au complet à la date d'échéance indiquée sur votre relevé. En cas de paiement partiel, l'intérêt est

calculé sur le solde quotidien de votre compte de carte de crédit à partir de la date d'inscription des achats sur votre relevé. Votre paiement est imputé selon l'article **11** de cette convention.

8.5 Pas de délai de grâce pour les avances de fonds

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

8.6 Taux d'intérêt variable

Lorsqu'un taux d'intérêt variable s'applique à un compte de carte de crédit, il est ajusté lors de chaque changement du taux de base. Le taux indiqué dans la déclaration du coût d'emprunt est le taux initial et est sujet à changement tout au long de la durée de la présente convention. Les changements au taux de base sont publiés dans des avis affichés dans nos succursales et sur notre site Internet à bnc.ca.

Les informations relatives aux modalités de crédit ne sont offertes qu'à titre indicatif, sur la base du taux initial. Ces informations peuvent varier en fonction du taux.

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

8.7 Taux de majoration

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

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

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

8.8 Retrait du taux promotionnel et réduit

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

- votre taux d'intérêt est majoré ou
- les autres conditions de la présente convention ne sont pas respectées (p. ex., frais annuels impayés).

9. Frais divers

9.1 Frais annuels

Les frais annuels peuvent varier en fonction du type de carte de crédit. Vos frais annuels sont indiqués dans la déclaration du coût d'emprunt qui vous est remise au moment de l'émission de votre carte de crédit ou dans tout avis subséquent. Les frais annuels seront facturés à votre relevé lorsqu'exigibles. Ces frais sont non remboursables.

9.2 Autres frais

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

10. Paiement du compte de carte de crédit

10.1 Paiement minimum

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

- **Pour un solde inférieur à 10 \$:** le solde total du compte de carte de crédit.
- **Pour un solde supérieur ou égal à 10 \$:**

Si vous résidez au Québec :

- Si votre compte a été ouvert le **1^{er} août 2019** ou après : le montant minimum dû représente **5 %** du solde du compte de carte de crédit plus tout montant en retard ou **10 \$**, selon le montant le plus élevé.
- Si votre compte a été ouvert avant le **1^{er} août 2019** : le montant minimum dû représente le pourcentage (correspondant à la date du relevé suivant le tableau plus bas) du solde du compte de carte de crédit plus tout montant en retard ou **10 \$**, selon le montant le plus élevé.

Paiements minimums au Québec pour les comptes ouverts avant le 1^{er} août 2019	
Date du relevé	Paiement minimum (% du solde du compte)
Avant le 1^{er} août 2021	2,5 %
Du 1^{er} août 2021 au 31 juillet 2022	3,0 %
Du 1^{er} août 2022 au 31 juillet 2023	3,5 %
Du 1^{er} août 2023 au 31 juillet 2024	4,0 %
Du 1^{er} août 2024 au 31 juillet 2025	4,5 %
Du 1^{er} août 2025 et après	5,0 %

Si vous résidez dans l'une des provinces ou l'un des territoires du Canada, à l'exception du Québec : le montant minimum dû représente **2,5 %** du solde du compte de carte de crédit plus tout montant en retard ou **10 \$**, selon le montant le plus élevé.

Dans le cas d'un paiement partiel, les intérêts seront calculés conformément à l'article **11** de la présente convention.

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

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

Si vous désirez mettre fin aux débits préautorisés pour payer votre compte de carte de crédit, envoyez-nous simplement un avis à cet effet. Sur réception de cet avis, nous cesserons de percevoir les paiements préautorisés.

10.3 Modes de paiement

Nous acceptons les paiements sans frais en succursale, au moyen des Services automatisés et des solutions bancaires électroniques. Un paiement par la poste doit être fait par chèque ou mandat payable à la « Banque Nationale du Canada » et transmis à l'adresse suivante : C.P. 6024 Succursale Centre-Ville, Montréal (Québec) H3C 4L2.

10.4 Délai suffisant

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

10.5 Note de crédit

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

10.6 Compensation

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

- le paiement minimum n'est pas effectué à échéance et

- une autre condition de la convention n'est pas respectée (p. ex., frais annuels impayés).

10.7 Paiements préautorisés de factures

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

11. Imputation des paiements partiels

11.1 Portion de votre paiement correspondant au paiement minimum

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

11.2 Portion de votre paiement excédant le paiement minimum

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

12. Utilisation non autorisée

12.1 Devoir de nous informer

Vous devez nous informer immédiatement :

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

12.2 Responsabilité pour transactions non autorisées

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

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

Toutefois, vous pourriez être tenu responsable de toutes les pertes subies si vous commettez une faute lourde dans la protection de votre NIP ou d'un autre mot de passe.

12.3 Collaboration à une enquête

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

13. Programmes de fidélisation

Plusieurs de nos cartes offrent un programme de fidélisation. Si vous êtes titulaire de l'une de ces cartes, les conditions du programme de fidélisation vous ont été remises avec votre carte. Vous êtes lié par les règles applicables au programme de fidélisation dès la 1^{re} utilisation du compte de carte de crédit.

14. Relevés de compte

14.1 Fréquence du relevé

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

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

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

- aucun achat ou avance de fonds n'a été fait ;
- aucun intérêt ni aucuns frais n'ont été portés au compte de carte de crédit ;
- aucun paiement n'a été fait et le solde de votre compte est de moins de **10 \$**.

14.2 Moyen de communication (avis et relevé)

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

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

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

14.3 Vérification du relevé

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

14.4 Estimation du nombre d'années et de mois

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

14.5 Copies des pièces justificatives

Vous pouvez obtenir en tout temps et sans frais une copie des pièces justificatives de chacune des transactions apparaissant sur ce relevé.

15. Transactions en devises étrangères

Une transaction effectuée en devises étrangères apparaîtra sur votre relevé en dollars canadiens.

Pour convertir le montant d'une transaction en devises étrangères en dollars canadiens, nous utilisons le taux de change quotidien de *Mastercard Worldwide*. La conversion a lieu à la date à laquelle la transaction est effectuée ou au plus tard à la date à laquelle nous inscrivons la transaction à votre compte. Ensuite, des frais de **2,5 %** sont appliqués au montant converti en dollars canadiens.

Veuillez noter qu'une transaction inclut un débit ou un crédit porté à votre compte et que le taux de change applicable pourrait donc être différent en fonction de la date et l'heure à laquelle la transaction a été effectuée.

16. Confidentialité du NIP ou d'un autre mot de passe

Vous devez en tout temps protéger la confidentialité de votre NIP et de tout autre mot de passe. Vous devez nous informer sans délai en cas de perte du caractère confidentiel de votre NIP ou mot de passe (y compris ceux de l'utilisateur autorisé) ou si vous ou un utilisateur autorisé soupçonnez quelqu'un d'autre de le connaître.

17. Modification de la convention

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

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

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

Une modification à la convention ne crée pas une nouvelle convention et les dispositions non modifiées de la convention demeurent

pleinement en vigueur. Si vous ou l'utilisateur autorisé utilisez une carte ou le compte, tirez un chèque Mastercard ou si un solde demeure impayé à compter de la date d'entrée en vigueur des modifications apportées, vous serez réputé en avoir pris connaissance et avoir accepté d'être lié par elles.

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

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

18. Résiliation et paiement à demande

18.1 Résiliation par la Banque

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

Nos recours : Si vous êtes en défaut de respecter les termes et conditions de cette convention, nous pouvons mettre fin à cette convention et vous réclamer le paiement de la totalité ou d'une partie des sommes dues et exercer tous nos autres recours, y compris ceux résultant d'une sûreté.

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

« 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. »

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

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

18.2 Résiliation par le titulaire

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

19. Règlement des différends avec des tiers

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

20. Cession des droits

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

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

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

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

22. Autres conventions

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

23. Loi applicable et compétence

La présente convention est régie exclusivement par les lois de la province ou du territoire où vous résidez. Si vous résidez à l'extérieur du Canada, les lois en vigueur au Québec régissent la présente convention. Vous reconnaissez de manière irrévocable la compétence exclusive des tribunaux de la province ou du territoire selon ce qui est indiqué ci-dessus relativement à l'application et à l'interprétation de la présente convention, et ce à l'exception de tout autre tribunal ou cour de justice.

24. Changement d'adresse

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

Si vous déménagez dans une autre province, vous acceptez les termes et conditions applicables à cette province. Ainsi, aucun avis supplémentaire ne vous sera transmis en cas de changement d'adresse. Les modifications applicables apparaîtront sur votre prochain relevé.

25. Langue

Les parties confirment leur volonté que le présent contrat soit rédigé en français. *The parties have requested that the agreement be drawn up in French.*

26. Clauses obligatoires selon la *Loi sur la protection du consommateur* (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, aucuns 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. »

27. Assurance paiement carte de crédit

Vous avez l'option, avec votre carte de crédit et moyennant certains frais, d'obtenir une assurance paiement optionnelle pour cette carte. Vous trouverez à la page suivante les modalités concernant cette assurance optionnelle. Vous pouvez résilier cette assurance en tout temps en communiquant avec l'assureur, soit Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie au **1 877 871-7500** ou en lui transmettant une demande de résiliation. De plus, si vous demandez l'annulation de l'assurance dans un délai de **30** jours à partir de la signature de votre demande d'adhésion de carte de crédit, aucune prime ne sera prélevée.

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

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

28.1 Collecte

Nous recueillons des renseignements personnels à votre sujet, tels que vos coordonnées, des renseignements d'identité, financiers ou relatifs aux habitudes d'utilisation du compte et de la carte, afin de vous fournir les services financiers courants reliés à l'émission, à la gestion, au renouvellement et au remplacement de la carte et aux produits d'assurance associés à la carte (là où la loi le permet), par tout moyen technologique, électronique ou téléphonique, le cas échéant. Nous le faisons aussi pour comprendre et combler vos besoins, déterminer votre admissibilité aux divers produits et services que nous offrons et, de façon générale, protéger vos intérêts et les nôtres.

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

Modalités des plans d'assurance paiement

	Plan Distinction	Plan Régulier	Plan Autonome	Plan de 65 +
Âge – Admissibilité à l'adhésion	18 à 64 ans			
Taux de primes par tranche de 100 \$ de solde à régler sur le compte de carte de crédit, à la date du relevé mensuel	1,20 \$ plus taxes applicables	0,99 \$ plus taxes applicables	0,79 \$ plus taxes applicables	0,69 \$ plus taxes applicables
Protections et prestations payables				
Décès Fin de protection en fonction de l'âge	Max. 25 000 \$ Jusqu'à 71 ans	Max. 10 000 \$ Jusqu'à 71 ans	Max. 10 000 \$ De 71 à 80 ans	Max. 10 000 \$ De 71 à 80 ans
	Max. : le moindre entre 50 000 \$ ou la limite autorisée de la carte de crédit	Max. : le moindre entre 50 000 \$ ou la limite autorisée de la carte de crédit	Max. 10 000 \$	Max. 10 000 \$
Décès accidentel Fin de protection en fonction de l'âge	Jusqu'à 71 ans	Jusqu'à 71 ans	Jusqu'à 71 ans	Max. 10 000 \$
	Sans égard à l'âge	Jusqu'à 71 ans	Sans égard à l'âge	Max. 10 000 \$
			Sans égard à l'âge	Sans égard à l'âge

Modalités des plans d'assurance paiement (suite)

	Plan Distinction	Plan Régulier	Plan Autonome	Plan de 65 +
Âge – Admissibilité à l'adhésion		18 à 64 ans		65 ans et plus
Diagnostic de maladies graves (cancer, AVC, crise cardiaque) Fin de protection en fonction de l'âge	Max. 25 000 \$ 71 ans	Non couvert	Non couvert	Non couvert
1^{er} diagnostic de cancer Fin de protection en fonction de l'âge	Non couvert	Max. 10 000 \$ 71 ans	Max. 10 000 \$ 71 ans	Non couvert
Mutilation accidentelle Fin de protection en fonction de l'âge	Max. 25 000 \$ 71 ans	Max. 10 000 \$ 71 ans	Max. 10 000 \$ 71 ans	Non couvert
Invalidité Paiement mensuel : le plus élevé entre 10 \$ et : Fin de protection en fonction de l'âge	20 % du capital assuré Max. 25 000 \$ 71 ans	10 % du capital assuré Max. 10 000 \$ 71 ans	10 % du capital assuré Max. 10 000 \$ 71 ans	Non couvert
Perte involontaire d'emploi Paiement mensuel : le plus élevé entre 10 \$ et : Fin de protection en fonction de l'âge	20 % du capital assuré Max. 25 000 \$ 65 ans	10 % du capital assuré Max. 10 000 \$ 65 ans	Non couvert	Non couvert
Événements de vie Fin de protection en fonction de l'âge	100 \$ par événement Max. 1 événement / année 71 ans	Non couvert	Non couvert	Non couvert

28.2 Utilisation et communication

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

- a) évaluer la situation financière du titulaire et déterminer son admissibilité aux divers produits et services demandés, incluant les avantages, programmes et services liés à l'utilisation de la carte et pour vérifier la véracité des renseignements fournis ;
- b) fournir de façon continue les divers produits et services financiers demandés ;
- c) évaluer votre admissibilité continue à ces produits et services, y compris auprès des agences de renseignements et d'évaluation du crédit du titulaire ;
- d) permettre le traitement et l'entreposage de données, le recouvrement de sommes ainsi que les inspections, vérifications et enquêtes relativement aux transactions effectuées avec la carte ;
- e) prendre contact avec vous, y compris par courriel et par SMS ;
- f) vous protéger, ainsi que nous-mêmes et nos fournisseurs, contre les erreurs et la fraude, y compris lors de l'utilisation des privilèges offerts avec le compte de carte de crédit, ce qui nous autorise à surveiller les transactions et réclamations et, au besoin, à fournir les relevés de carte à nos fournisseurs et à échanger des renseignements personnels avec les marchands ;
- g) nous permettre de compiler des données à des fins statistiques, de mesurer la qualité de notre service à la clientèle et, de façon générale, de mener à bien nos activités et de nous assurer de leur conformité, ce qui nous autorise notamment à enregistrer et contrôler les conversations téléphoniques et les autres échanges intervenant avec vous ;
- h) nous permettre d'adopter les mesures requises et d'échanger avec nos filiales et sociétés apparentées les renseignements nécessaires à des fins de gestion des risques et de mise à jour de votre profil de même que pour nous conformer aux lois et règles qui s'appliquent à nous, notamment à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* ;
- i) faciliter votre identification et vous distinguer d'autres personnes dans nos bases de données de même qu'auprès des agences

de renseignements et d'évaluation du crédit, institutions financières, registres publics, autorités et organismes réglementaires, employeurs, professionnels et personnes désignées à titre de référence. Nous pouvons utiliser votre numéro d'assurance sociale à ces fins spécifiques, sauf si vous avez choisi de ne pas le dévoiler lors de la demande ;

- j) maintenir l'intégrité du processus d'octroi du crédit, ce qui implique que le dossier de crédit du titulaire sera communiqué à des agences de renseignements et d'évaluation du crédit ainsi que, le cas échéant, aux assureurs des produits de crédit ou à d'autres prêteurs ; et
- k) dans les autres cas et aux conditions où la loi nous autorise à utiliser et communiquer vos renseignements personnels sans votre consentement.

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

* Nos partenaires d'affaires privilégiés sont des entreprises bien établies et soigneusement choisies.

28.2.3 Vous consentez expressément à ce que nous utilisions et communiquions vos renseignements personnels aux fins indiquées précédemment. Vous reconnaissez toutefois que vous pouvez, en tout temps, retirer votre consentement à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels aux fins mentionnées à la clause **28.2.2** ci-dessus, sous réserve d'un préavis raisonnable. Pour retirer votre consentement, il suffit de nous en aviser par téléphone, de Montréal, au **514 394-1427** ou, de l'extérieur, au **1 888 622-2783**, ou de passer en succursale. Le produit ou le service demandé ne vous sera pas refusé pour le seul motif que vous ne consentez pas à ce que vos renseignements personnels soient utilisés ou communiqués aux fins mentionnées à la clause **28.2.2** ci-dessus. Par contre, vous serez informé des conséquences du retrait de votre consentement, notamment du fait que vous ne recevrez plus d'information sur des produits et services susceptibles de vous intéresser. Vous comprenez qu'une telle

décision de votre part n'aura pas pour effet de nous empêcher de vous transmettre des avis réglementaires ou d'inscrire des messages sur un relevé ou encore sur une bannière dans un site Internet ou dans un site de transactions en ligne.

28.3 Conservation, accès et rectification

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

Référez-vous à bnc.ca pour connaître la politique de confidentialité.

Pour une relation d'affaires harmonieuse

Vous avez toute notre attention

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

C'est votre satisfaction qui compte

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

1) Service à la clientèle

Communiquez d'abord avec l'un de nos agents du Service à la clientèle au **514 394-1427** ou au **1 888 622-2783** (de l'extérieur de Montréal) pour obtenir des explications ou effectuer des recherches à votre dossier. Si vous le préférez, vous pouvez aussi rencontrer le directeur du Service à la

clientèle de votre succursale ou communiquer avec lui par téléphone. En lui exposant la nature de votre problème, vous devriez être en mesure d'obtenir de l'aide pour corriger la situation.

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

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

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

Vous pouvez communiquer directement par écrit ou par téléphone :

Bureau de l'ombudsman des clients de la Banque Nationale

C.P. 275, Succ. Place d'Armes, Montréal (Québec) H2Y 3G7

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

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

Courrier électronique : ombudsman.clients@bnc.ca

Site Web : bnc.ca. Cliquez sur l'onglet « À propos de nous ».

Sous la rubrique « Notre organisation », cliquez sur

« Règlement des insatisfactions ».

3) Autres recours à votre disposition

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

ADR Chambers - Bureau de l'ombudsman des services bancaires

C.P. 1006

31, rue Adélaïde Est, Toronto (Ontario) M5C 2K4

Téléphone : **1 800 941-3655**

Télécopieur : **1 877 803-5127**

Courrier électronique : contact@bankingombuds.ca

Site Web : bankingombuds.ca

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

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Téléphone : **1 866 461-2232**

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

Site Web : acfc-fcac.gc.ca

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

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

30, rue Victoria, Gatineau (Québec) K1A 1H3

Téléphone : **1 800 282-1376** (sans frais)

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

Conseils de sécurité

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

- Votre NIP ou tout autre mot de passe constitue votre signature électronique ; ne le dévoilez d'aucune façon.
- N'utilisez pas le même NIP ou autre mot de passe pour plus d'une carte.
- Ne prêtez jamais votre carte. Elle est pour votre propre bénéfice et ne peut servir qu'à vous.
- Mémorisez votre NIP et autre mot de passe – ne l'écrivez nulle part.
- Changez votre NIP et autre mot de passe régulièrement – au moins une fois par mois – afin de réduire les risques qu'il soit découvert. Si vous croyez qu'il est connu d'autres personnes, choisissez-en un nouveau immédiatement.
- N'utilisez jamais de chiffres tirés de votre adresse, numéro de téléphone, numéro d'assurance sociale ou de votre date de naissance comme NIP ou autre mot de passe.

- Lorsque vous utilisez votre carte et que vous devez composer votre NIP ou autre mot de passe, assurez-vous de bien voiler l'opération en utilisant votre corps ou votre main.
- N'oubliez pas de reprendre votre carte et votre relevé de transaction avant de quitter les lieux.
- Gardez votre carte bien en vue en tout temps.

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

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

© 2021 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.