

CONVENTION RÉGISSANT L'UTILISATION DE LA CARTE MASTERCARD^{MD} BANQUE NATIONALE DU CANADA

La Carte MasterCard et le Compte MasterCard sont gouvernés par les modalités de la *Convention régissant l'utilisation de la Carte MasterCard Banque Nationale du Canada*.

Nous consentons à mettre à votre disposition un Compte et une Carte pouvant être utilisés jusqu'à concurrence de la Limite de crédit communiquée initialement dans la Déclaration du coût d'emprunt au moment de l'émission de votre Carte et par la suite, sur votre Relevé de compte. Votre première utilisation du Compte, de la Carte ou d'un Chèque confirmera votre acceptation des termes et conditions de la Convention ou, le cas échéant, de son renouvellement ou de sa modification.

Si vous souhaitez obtenir des renseignements sur votre Compte ou sur votre Carte, vous pouvez nous téléphoner pendant nos heures normales d'ouverture au 514 394-1427 ou, sans frais, au 1 888 MA CARTE (1 888 622-2783) ou encore consulter notre site Internet au bnc.ca/mastercard.

MODALITÉS APPLICABLES À LA CARTE MASTERCARD

1. DÉFINITIONS

Achat: signifie l'achat de biens et de services, en personne, par téléphone, par Internet ou par la poste, par toute personne ou tout marchand affilié au système « MasterCard International Inc. » au moment de l'Achat.

Avance de fonds: signifie une avance de fonds obtenue (i) à l'aide de nos Services au comptoir ou de nos Services automatisés, (ii) à l'aide des Services au comptoir ou d'un guichet automatique de toute autre institution financière permettant de telles avances de fonds, (iii) en utilisant les Chèques, (iv) en transférant le solde d'un compte d'une autre carte de crédit vers votre Compte, (v) en effectuant des opérations assimilées à des opérations en espèces ou (vi) en virant des fonds de votre Compte de toute autre manière autorisée.

Les opérations assimilées à des opérations en espèces consistent en l'achat, auprès de tout marchand, d'articles pouvant être directement convertis en espèces. Elles comprennent, sans s'y limiter, les mandats, les virements télégraphiques, les chèques de voyage et les opérations liées au jeu (incluant, sans s'y limiter, les paris, les paris hors piste, les paris de courses, les jetons de casino et les billets de loterie).

Banque: signifie la Banque Nationale du Canada. Les termes « nous », « nos » et « notre » réfèrent à la Banque ainsi que, le cas échéant, à toutes ses sociétés apparentées comme *Trust Banque Nationale inc.*, *Société de fiducie Natcan* et *Placements Banque Nationale inc.*

Carte: signifie une carte MasterCard émise par la Banque.

Chèques: signifie les chèques pouvant être tirés sur le Compte que la Banque peut vous remettre de temps à autre.

Compte: signifie le compte MasterCard que vous détenez auprès de la Banque, seul ou avec d'autres personnes, au moyen duquel vous pouvez obtenir des Avances de fonds et payer des Achats.

Convention: signifie la présente convention ainsi que ses modifications.

Déclaration du coût d'emprunt: énoncé requis en vertu de la *Loi sur les banques*, qui vous a été remis au moment de l'émission de votre Carte et qui fait état des frais de votre Compte, des taux d'intérêt et d'autres renseignements. La Déclaration et la présente Convention constituent ensemble le contrat intervenu entre la Banque et vous.

Détenteur: signifie chacune des personnes qui a signé et produit une demande de Carte, qui détient un Compte, dont le nom figure au Relevé de compte mensuel ou à qui une Carte a été émise. Les termes « vous », « vos » et « votre » font référence à chacune de ces personnes.

Limite de crédit: signifie la limite de crédit applicable à votre Compte et communiquée initialement dans la Déclaration du coût d'emprunt, et par la suite, sur le Relevé de compte.

Mot de passe: signifie (i) votre NIP (numéro d'identification personnel), c'est-à-dire le code de confidentialité qui vous appartient et qui vous permet de faire des opérations au moyen de la Carte, (ii) le code secret temporaire que nous vous émettons initialement et qui vous permet de choisir votre NIP au guichet automatique, (iii) le code secret qui vous permet

d'effectuer des opérations au moyen d'une de nos Solutions bancaires électroniques et (iv) le code secret que vous aurez choisi auprès d'un marchand participant dans le cadre de vos transactions en ligne.

Relevé de compte: signifie le relevé détaillé de toutes les sommes portées au débit ou au crédit de votre Compte que nous vous transmettons mensuellement.

Services au comptoir: signifie les services offerts dans nos succursales durant les heures normales d'ouverture en vertu desquels vous pouvez effectuer différentes opérations bancaires.

Services automatisés: signifie nos services bancaires automatisés accessibles au moyen de votre Carte et comprenant l'accès à votre Compte ou à un compte bancaire que vous détenez auprès de la Banque, par l'entremise d'un guichet automatique ou d'autres équipements autorisés.

Solutions bancaires électroniques: signifie nos Solutions bancaires par Internet et nos Solutions bancaires par téléphone TelNat.

Taux de base: signifie le taux d'intérêt annuel variable que la Banque annonce 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 la Banque consent au Canada.

Terminal de point de vente: signifie un terminal électronique muni d'un lecteur de Cartes et/ou sans clavier dédié à composer un Mot de passe et qui sert à payer des Achats ou à procéder à des Avances de fonds, notamment les guichets automatiques, les terminaux point de vente chez un marchand et les terminaux à domicile.

2. AUTRES CONVENTIONS

D'autres conventions intervenues avec la Banque peuvent également s'appliquer au Compte ou à la Carte, notamment la « Convention d'utilisation des Services automatisés et des Solutions bancaires électroniques ». En cas de conflits, les dispositions de la présente Convention auront préséance sur les autres conventions.

3. RESPONSABILITÉ DES DÉTENEURS

Chaque Détenteur est responsable solidairement (au Québec) et conjointement et individuellement (dans les provinces autres que le Québec) avec tout autre Détenteur de toutes les obligations prévues à la Convention, y compris toutes les obligations résultant de l'utilisation du Compte ou de la Carte par tout Détenteur ou toute autre personne autorisée à utiliser le Compte ou la Carte. Notamment, chaque Détenteur est responsable de payer l'ensemble des Achats, des Avances de fonds, des intérêts et des frais liés à la Carte et portés au Compte.

4. LIMITE DE CRÉDIT

Vous ne devez pas utiliser votre Carte au-delà de la Limite de crédit qui vous est allouée. À notre discrétion, nous pouvons autoriser un dépassement de votre Limite de crédit. Cette autorisation, le cas échéant, ne constitue pas une augmentation de votre Limite de crédit et vous demeurez responsable du paiement de tout montant porté au-delà de votre Limite de crédit.

À notre discrétion, nous pouvons accepter d'augmenter votre Limite de crédit si vous en faites la demande ou si vous consentez de façon expresse à l'augmentation de votre Limite suite à l'une de nos offres.

Aussi, suite à l'analyse de votre dossier, et si nous le jugeons approprié, nous pouvons diminuer votre Limite de crédit, sans préavis.

Nous pouvons restreindre les Avances de fonds à un montant inférieur à la Limite de crédit. Nous pouvons vous imposer des limites de retraits en ce qui concerne les Avances de fonds, lorsque nous le jugeons nécessaire pour protéger nos intérêts respectifs.

5. CHÈQUES

De temps à autre, la Banque peut vous remettre des Chèques qui seront tirés sur votre Compte. Ces Chèques ne peuvent être utilisés afin de rembourser le solde de votre Compte et ne peuvent être libellés au nom de la Banque, à votre nom ou être utilisés comme spécimens. De plus, ils ne peuvent être échangés contre de l'argent comptant ou un produit de la Banque. Ils doivent être émis en devises canadiennes seulement et vous ne pouvez effectuer d'arrêts de paiement sur ces Chèques. Le cas échéant, nous vous communiquerons les autres conditions régissant l'utilisation de ces Chèques. Si vous utilisez ces Chèques, vous serez lié par la présente Convention ainsi que par les conditions additionnelles indiquées dans l'offre.

6. INTÉRÊTS

Tout Achat et toute Avance de fonds portant intérêt au taux annuel communiqué initialement dans la Déclaration du coût d'emprunt au moment de l'émission de votre Carte et par la suite, sur le Relevé de compte; l'intérêt est calculé sur le solde quotidien de votre Compte.

Aucun intérêt sur le montant des Achats portés à votre Compte n'est exigible si vous payez entièrement le solde de votre Compte à la date d'échéance indiquée sur votre Relevé de compte. En cas de paiement partiel, l'intérêt est calculé sur le solde quotidien de votre Compte à partir de la date d'inscription des Achats sur votre Relevé de compte.

Les intérêts sur le montant des Avances de fonds sont exigibles et doivent être payés à la date d'échéance indiquée sur votre Relevé de compte. Les intérêts commencent à courir à partir de la date de l'Avance de fonds jusqu'à la réception du paiement complet.

Relativement à certaines cartes à taux variable, le taux d'intérêt est ajusté automatiquement, sans autre préavis, à chaque changement du Taux de base.

Ces changements du Taux de base sont indiqués sur des avis affichés dans les succursales de la Banque et sur notre site Internet au bnc.ca.

Toute modification au taux d'intérêt fixe vous sera communiquée par l'envoi d'un avis conformément à la loi.

Le cas échéant, tout dépassement du montant disponible de la Limite de crédit portera également intérêt au taux annuel en vigueur sur votre compte.

Aucun intérêt ne vous sera payé sur tout solde créditeur portant sur le Compte.

7. FRAIS NON LIÉS AUX INTÉRÊTS

Les frais annuels sont indiqués sur la Déclaration du coût d'emprunt au moment de l'émission de votre Carte. Ils sont portés au deuxième Relevé de compte suivant l'émission de votre Carte et une fois l'an par la suite. Ces frais sont non remboursables.

Les autres frais applicables sont indiqués dans la Déclaration du coût d'emprunt. S'il y a lieu, ils seront portés à votre Compte le jour où la transaction est effectuée.

Tout ajout ou modification aux frais vous sera notifié par l'envoi d'un avis conformément à la loi.

8. PAIEMENT

Vous pouvez effectuer un paiement partiel ou total en tout temps. Cependant, vous devez rembourser à la date d'échéance le paiement minimum dû indiqué sur le Relevé de compte qui vous est acheminé, soit au plus tard dans les 21 jours suivant la date du Relevé de compte. Ce paiement minimum dû représente 3% du solde du Compte ou un minimum de 10\$, soit le plus élevé des deux montants (sauf si le montant de ce solde est inférieur à 10\$, auquel cas le montant de ce solde est celui que vous devez payer). Dans le cas d'un paiement partiel, des intérêts sont calculés de la façon prévue à la clause 6 de la Convention.

EXEMPLE D'UN PAIEMENT MINIMUM

Si le solde est de	100\$	250\$	300\$	500\$
Le paiement minimum dû sera de	10\$	10\$	10\$	15\$

Tout paiement en souffrance est ajouté au paiement minimum exigible pour un mois donné. Si vous avez dépassé votre Limite de crédit, le paiement minimum exigible sera alors de 3% du solde du Compte ou le montant dépassant la Limite de crédit, le plus élevé des deux.

Le paiement est accepté sans frais à l'aide de nos Services au comptoir, de nos Services automatisés et de nos Solutions bancaires électroniques. Tout paiement par la poste doit être fait par chèque ou mandat payable à l'ordre de « Banque Nationale du Canada » et expédié à l'adresse suivante: 275, avenue Viger Est, bureau 4040-1, Montréal (Québec) H2X 3T1.

Lorsque vous effectuez un paiement par la poste, par Internet ou par guichet automatique, vous devez vous assurer de le faire dans un délai suffisant afin que nous puissions le créditer à votre Compte au plus tard à la date d'échéance indiquée sur votre Relevé mensuel.

Toute note de crédit émise par un marchand sera créditée à votre Compte à la réception. Vous demeurez responsable du paiement du solde du Compte jusqu'à la réception d'une note de crédit.

Si vous n'effectuez pas le paiement minimum à la date d'échéance ou si vous ne respectez pas toute autre condition de la Convention, nous pouvons prélever les sommes dues sur tout autre compte que vous détenez auprès de nous et les appliquer à votre Compte, et ce, sans préavis.

9. IMPUTATION DES PAIEMENTS

Le paiement que vous effectuez sert à acquitter les montants qui apparaissent sur votre Relevé de compte mensuel dans l'ordre suivant: (i) les intérêts, (ii) les frais divers, notamment les frais non liés aux intérêts, (iii) les Avances de fonds impayées du solde précédent, (iv) les Achats impayés du solde précédent et (v) les Avances de fonds et les Achats apparaissant sur votre Relevé de compte de la période courante.

Les transactions qui sont effectuées après la date de facturation sont reportées sur votre Relevé de compte du mois suivant.

L'ordre d'imputation des paiements peut toutefois être différent de celui précité lorsque vous profitez d'une offre portant intérêt à un taux promotionnel. En effet, dans ces cas, nous pouvons d'abord imputer votre paiement sur l'Achat ou l'Avance de fonds portant intérêt au taux le plus bas.

Veillez noter qu'à compter du 1^{er} septembre 2010, nous imputerons votre paiement de la façon suivante :

a) Portion de votre paiement correspondant au paiement minimum indiqué sur votre Relevé de compte

La portion de votre paiement correspondant au paiement minimum sera imputée sur le paiement minimum dans l'ordre suivant : (i) les intérêts, (ii) les frais divers, notamment les frais non liés aux intérêts, (iii) les Avances de fonds impayées du solde précédent, (iv) les Achats impayés du solde précédent et (v) les Avances de fonds et les Achats apparaissant sur votre Relevé de compte de la période courante.

L'ordre d'imputation sera différent si vous bénéficiez d'une offre à taux promotionnel. Dans ce cas, votre paiement sera d'abord imputé sur les intérêts et les frais divers, et par la suite, sur les Achats ou Avances de fonds portant intérêt au taux le plus bas, peu importe leur ordre d'apparition au relevé.

b) Portion de votre paiement qui excède le paiement minimum indiqué sur votre Relevé de compte

Après avoir appliqué votre paiement au paiement minimum exigé, nous allons diviser le solde restant par segment de taux d'intérêt, en rassemblant dans un même segment les transactions qui sont soumises au même taux d'intérêt. Nous allons ensuite appliquer la portion de votre paiement qui excède le paiement minimum aux différents segments en respectant la proportion que chaque segment représente par rapport au solde restant.

Les transactions qui sont effectuées après la date de facturation sont reportées sur votre Relevé de compte du mois suivant.

10. UTILISATION DU COMPTE ET DE LA CARTE

Vous pouvez utiliser la Carte ou le Compte jusqu'à concurrence de la Limite de crédit aux fins suivantes:

- payer des Achats en portant à votre Compte le montant des Achats; et
- obtenir des Avances de fonds.

La Banque peut en tout temps et sans autre préavis refuser d'autoriser des Achats ou des Avances de fonds, notamment si le montant total des Achats ou des Avances de fonds excède la Limite de crédit ou entraîne un dépassement de la Limite de crédit.

Vous reconnaissez que le Compte et la Carte sont émis pour votre avantage personnel et ne sont pas destinés à être utilisés au bénéfice d'une autre personne ou en son nom, de même que dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise. Votre Carte ne peut être utilisée à des fins illégales ou illicites. Nous pouvons refuser toute transaction pour quelque raison que ce soit pour protéger nos intérêts respectifs.

Vous pouvez utiliser la Carte partout où elle est acceptée. Nous ne pouvons être tenus responsables si un commerçant ou une entreprise refuse votre Carte.

11. PROPRIÉTÉ DE LA CARTE

Votre Carte demeure en tout temps notre propriété et elle ne peut être cédée à un tiers. Elle doit nous être remise si nous vous le demandons, notamment si vous contrevenez à l'une des conditions de la présente Convention. Nous pouvons émettre, renouveler, remplacer ou révoquer votre Carte si nous le jugeons approprié.

12. DÉLAI D'UTILISATION DE LA CARTE

Votre Carte ou votre Compte peuvent être utilisés pendant la période que nous déterminons. La date de validité et la date d'expiration sont indiquées sur votre Carte. Toutefois, vous demeurez responsable du paiement de tout Achat ou toute Avance de fonds effectués après la date d'expiration de votre Carte et portés à votre Compte.

13. PERTE OU VOL DE LA CARTE

Vous devez nous aviser en cas de perte ou de vol de votre Carte. Vous devez également nous aviser si vous croyez qu'une autre personne utilise votre Carte ou votre numéro de Compte sans votre autorisation.

Vous ne serez pas tenu responsable de l'utilisation non autorisée de votre Carte à partir du moment où nous recevons votre avis verbalement ou par écrit. De même, vous n'êtes pas responsable des montants des Achats ou des Avances de fonds imputés à votre Compte précédant le moment où nous recevons votre avis verbal ou écrit de l'utilisation non autorisée de votre Carte pour autant (i) que votre Compte soit en règle, (ii) que vous ayez exercé une vigilance raisonnable pour protéger votre Carte et (iii) que vous n'ayez pas signalé deux activités non autorisées ou plus au cours des 12 derniers mois. Si vous ne respectez pas ces trois conditions, votre responsabilité est limitée à 50\$.

Dans tous les cas, vous devez collaborer à toute enquête entourant les circonstances de l'utilisation non autorisée de votre Carte ou de votre Compte et, le cas échéant, porter plainte aux autorités policières. Nous nous autorisons à prendre toutes les mesures que nous jugeons nécessaires pour récupérer votre Carte et à signaler la perte ou le vol de votre Carte aux autorités appropriées pour en faciliter la récupération.

Malgré ce qui précède, vous êtes responsable en tout temps des transactions effectuées au moyen de votre Carte et de votre Mot de passe si vous contribuez à l'utilisation non autorisée de votre Carte et de votre Mot de passe, par exemple en divulguant votre Mot de passe, en le conservant au moyen d'une inscription mal camouflée ou en utilisant un Mot de passe correspondant à des données chiffrées qui vous sont propres, par exemple celles relatives à vos nom, numéro de téléphone, adresse civique, date de naissance ou numéro d'assurance sociale. Nous vous invitons à prendre connaissance des conseils de sécurité s'appliquant à votre Carte et à votre Mot de passe, à la toute fin de la présente Convention. La limite de responsabilité de 50\$ prévue en cas d'utilisation non autorisée de la Carte ne s'applique pas dans ce cas.

14. PRIVILÈGES ASSOCIÉS À LA CARTE

Nous pouvons, à notre discrétion, suspendre, révoquer ou modifier les caractéristiques, les privilèges et les avantages associés à votre Carte. Sans limiter la généralité de ce qui précède, nous pouvons retirer un programme de récompenses et de points ou mettre fin à toute autre promotion associée à votre Carte. Nous pouvons retirer un taux d'intérêt promotionnel ou un taux d'intérêt réduit si vous n'avez pas effectué le paiement minimum conformément à la clause 8 (« Paiement ») de la présente et si vous n'avez toujours pas fait ce paiement minimum à la date du Relevé de compte suivant. Nous pouvons également retirer un taux d'intérêt promotionnel ou un taux d'intérêt réduit si vous ne respectez pas l'une des conditions énoncées dans la présente Convention. Le taux d'intérêt réduit est un privilège dont bénéficie le Détenteur moyennant le paiement de frais annuels.

15. CONSENTEMENT

Chaque transaction effectuée au moyen de votre Carte et de votre signature manuscrite sur un support papier auprès d'un marchand confirme que vous avez consenti à cette transaction. De plus, chaque transaction effectuée au moyen (i) de votre Carte et de votre Mot de passe ou (ii) de votre Carte et d'une technologie appropriée tel qu'un Terminal de point de vente, a le même effet juridique que si elle avait été exécutée conformément à une instruction écrite, sur support papier, que vous auriez vous-même signée de votre main et vous êtes réputé avoir consenti à cette transaction.

En conséquence, vous reconnaissez et acceptez que l'inscription d'une transaction sur votre Relevé de compte indiquant un Achat ou une Avance de fonds constitue une preuve concluante que le service ou le bien vous a été livré.

16. TRANSACTION À DISTANCE

Lorsque vous utilisez votre numéro de Compte pour faire une transaction à distance sans présenter votre Carte, notamment lors d'une transaction par téléphone, par Internet ou par la poste, vous êtes réputé avoir consenti à cette transaction comme si elle avait été exécutée conformément à une instruction écrite, sur support papier, que vous auriez vous-même signée de votre main.

En conséquence, vous reconnaissez et acceptez que l'inscription d'une telle transaction sur votre Relevé de compte constitue une preuve concluante que le service ou le bien vous a été livré.

17. RELEVÉS DE COMPTE

Chaque mois, nous préparons et vous expédions un Relevé de compte indiquant les débits et les crédits portés à votre Compte durant la période visée par ce relevé, sauf si vous n'avez pas utilisé le Compte ou la Carte et que vous n'avez aucun solde à rembourser. Vous devez vérifier chaque Relevé de compte que nous vous transmettons dans un délai de 30 jours à compter de la date de chaque Relevé de compte et nous aviser de toute erreur ou irrégularité concernant les inscriptions qui y apparaissent. Une fois ce délai de 30 jours expiré, vous ne pourrez plus contester les inscriptions portées au Relevé de compte. Le solde sera alors considéré comme étant définitif et exact, à l'exception toutefois des irrégularités ou erreurs dont vous nous aurez fait part dans le délai ci-dessus.

Tout Relevé de compte ou avis qui vous est envoyé par la Banque au terme de la Convention est réputé vous avoir été livré ou donné à votre dernière adresse civique connue figurant à nos registres s'il vous est envoyé par courrier ordinaire ou, le cas échéant, à l'endroit que vous aurez désigné s'il est envoyé sur support électronique à l'aide de nos Solutions bancaires électroniques ou autre système de traitement de l'information désigné. Un envoi sur support électronique est réputé reçu par vous dès l'instant où cet envoi quitte nos systèmes de traitement de l'information. Vous devez nous aviser immédiatement si vous n'avez pas reçu un Relevé de compte dans les 10 jours suivant la date habituelle de sa réception.

Veillez noter que les deux paragraphes suivants s'appliqueront à compter du 1^{er} septembre 2010 :

Si, au cours d'une période de 3 mois, vous n'avez effectué aucun Achat ou Avance de fonds, qu'un intérêt ou frais n'ont été imputés à votre Compte, que vous n'avez fait aucun paiement et que le solde de votre Compte est de moins de 10 \$, nous vous transmettrons, à la fin de cette période, un Relevé de compte qui fera état de cette période de 3 mois.

Votre Relevé de compte vous indiquera une estimation du nombre d'années et de mois requis pour rembourser la totalité du solde impayé figurant sur ce relevé, si vous décidez de payer uniquement le paiement minimum chaque mois.

Vous pouvez obtenir, sans frais, durant les 30 jours de la date d'un Relevé de compte, une copie des pièces justificatives de chacune des transactions apparaissant sur ce Relevé de compte.

18. PREUVE DES TRANSACTIONS PORTÉES À VOTRE COMPTE

Sur demande écrite de votre part, nous pouvons exiger d'un marchand la production d'un reçu, d'une facture ou de tout autre document confirmant à notre satisfaction que le service ou le bien a été livré. Votre demande écrite doit être reçue au plus tard dans les 30 jours de la date de votre Relevé de compte.

19. TRANSACTIONS EN DEVISES ÉTRANGÈRES

Les transactions effectuées en devises étrangères sont portées à votre relevé en dollars canadiens. Une transaction en devises américaines sera convertie en devises canadiennes suivant un taux de change qui correspond au taux de change établi par *MasterCard Worldwide* majoré de 2,5 %. Une transaction en devises étrangères autres qu'en dollar américain sera convertie dans un premier temps en devises américaines en

fction du taux de change établi par *MasterCard Worldwide*. Le montant ainsi converti en devises américaines sera converti par la suite en devises canadiennes selon un taux de change correspondant au taux établi par *MasterCard Worldwide* majoré de 2,5 %. Le taux de change applicable est celui en vigueur au moment de l'inscription de la transaction à votre relevé, laquelle peut être différente de la date de la transaction.

20. SERVICES OPTIONNELS

Des services optionnels peuvent vous être proposés, moyennant des frais supplémentaires. Vous convenez que ces services peuvent être régis par des termes et conditions additionnels et ainsi faire l'objet de contrats ou d'autorisations distincts.

21. PLAN RÉCOMPENSES À LA CARTE

Plusieurs de nos cartes permettent de profiter du Plan récompenses À la carte, lequel vous permet d'accumuler des points qui peuvent ensuite être échangés contre de la marchandise, des voyages et d'autres récompenses. Si vous êtes détenteur de l'une de ces cartes, vous êtes lié par les conditions décrites au Règlement du Plan récompenses À la carte. Vous pouvez consulter le règlement sur recompensesbnc.ca. Aussi, vous pouvez communiquer avec nous si vous préférez obtenir une copie papier.

22. MOT DE PASSE ET CONFIDENTIALITÉ

Vous devez maintenir confidentiel et secret en tout temps votre Mot de passe. Vous devez nous aviser sans délai en cas de perte du caractère secret et confidentiel de votre Mot de passe ou si vous soupçonnez quelqu'un d'autre de le connaître.

La « Convention d'utilisation des Services automatisés et des Solutions bancaires électroniques » à laquelle vous avez adhéré au moment du choix de votre Mot de passe s'applique aux transactions que vous effectuez à l'aide de votre Carte et de votre Mot de passe.

23. MODIFICATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION

Nous pouvons en tout temps et à notre discrétion modifier les conditions de la présente Convention en vous faisant parvenir un préavis d'au moins 30 jours. Une modification à la Convention ne crée pas une nouvelle convention et les dispositions non modifiées de la Convention restent pleinement en vigueur. Si vous utilisez la Carte ou le Compte, tirez un Chèque ou si un solde demeure impayé à compter des modifications apportées, vous serez réputé en avoir pris connaissance et avoir accepté d'être lié par elles.

24. RÉSILIATION ET PAIEMENT À DEMANDE

La Carte et le Compte sont mis à votre disposition à notre entière discrétion; nous pouvons donc en tout temps mettre fin en totalité ou en partie à votre droit d'utiliser la Carte et le Compte, notamment si vous êtes en défaut de respecter les termes et conditions de la Convention, et demander le paiement immédiat de la totalité ou d'une partie des sommes dues en vertu de la Convention en capital, intérêts et frais. Si nous choisissons de mettre fin à votre droit d'utiliser la Carte et le Compte, nous pourrions exercer tous nos recours, y compris ceux résultant de toute sûreté.

Notre omission d'exercer l'un ou l'autre de ces droits ne comporte pas une renonciation à exercer ultérieurement ce droit.

De même, si vous faites cession de vos biens au bénéficiaire de vos créanciers, si vous soumettez une proposition à vos créanciers ou si vous réquerez la protection d'une loi en matière d'insolvabilité, la totalité des sommes dues en vertu de la Convention devient payable immédiatement.

Vous pouvez résilier la présente Convention en communiquant avec nous. Vous demeurerez responsable de toute somme due en vertu de la Convention au moment de la résiliation, jusqu'à parfait paiement. Toutes les dispositions de la Convention continueront de s'appliquer jusqu'au moment où vous aurez payé toutes les sommes dues.

25. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS AVEC DES TIERS

Nous ne sommes aucunement responsables de la qualité des biens ou des services achetés au moyen de votre Carte. Toute réclamation ou tout différend entre vous et un marchand, y compris vos droits à un dédommagement, le cas échéant, doit faire l'objet d'un règlement direct entre vous et ce marchand. De plus, certains avantages ou services liés à votre Carte peuvent être offerts par un tiers. Dans ce cas, nous ne sommes pas responsables de ces offres ou de la conduite et des agissements de ce tiers. Toute

réclamation ou tout différend entre vous et un tiers, y compris vos droits à un dédommagement, le cas échéant, doivent faire l'objet d'un règlement direct entre vous et ce tiers.

26. CESSIION DES DROITS

Nous pouvons, de temps à autre et sans votre consentement, céder à toute personne les montants nous étant dus en vertu de la Convention et découlant de votre utilisation de la Carte et du Compte, avec ou sans le bénéfice des droits prévus à la Convention ou découlant de toute sûreté, s'il y a lieu. Par ailleurs, vous ne pouvez 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.

27. CHANGEMENT D'ADRESSE

Vous devez nous aviser promptement de tout changement d'adresse civique et, le cas échéant, de l'endroit où vous désirez recevoir tout envoi sur support électronique. Si vous négligez de nous aviser, vous ne pourrez nous tenir responsables des dommages qui pourraient ainsi vous être occasionnés.

28. LOIS APPLICABLES ET COMPÉTENCE

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

VOTRE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ

À la Banque Nationale du Canada¹, nous avons toujours accordé beaucoup d'importance et de soin à la protection de vos renseignements.

Dans le but de nous assurer que vos droits à cet égard soient pleinement respectés, nous avons élaboré des politiques et procédures en matière de confidentialité de l'information, lesquelles visent la protection des renseignements personnels. Notre engagement à cet égard fait partie intégrante de notre Code de déontologie, dont l'observance constitue une condition stricte d'emploi.

De plus, la Banque Nationale du Canada a nommé une personne responsable de la protection des renseignements personnels, chargée de s'assurer que les principes prévus dans nos politiques et procédures sont rigoureusement observés. Vous pouvez communiquer avec le cadre désigné responsable de la protection des renseignements personnels par courriel à confidentialite@bnc.ca ou à l'adresse suivante : 600, rue de La Gauchetière Ouest, 13^e étage, Montréal (Québec) H3B 4L2.

Une question de service

Afin d'être en mesure de vous offrir les produits et services que vous souhaitez obtenir et qui vous conviennent le mieux, nous avons besoin d'obtenir un minimum de renseignements à votre sujet. À cet égard, vous constituez notre principale source de renseignements.

Certaines lois nous imposent de vous identifier correctement. À cette fin, nous devons requérir certains renseignements relatifs à vos pièces d'identité. Enfin, si vous désirez obtenir des conseils en matière de placement, de crédit ou de fiducie, nous avons besoin de connaître les éléments financiers de votre dossier pour bien vous servir.

De plus, avec votre consentement, nous obtenons également des renseignements directement auprès de tiers, ce qui nous aide à évaluer votre admissibilité à nos divers produits et services financiers. Par exemple, en matière de crédit, il est essentiel de

1. Désigne la Banque Nationale du Canada, ses successeurs et ayants droit ainsi que toutes ses filiales offrant au Canada des services de dépôts, de prêts, de cartes de crédit, de débits, de paiements, de fiducie, de garde, de courtage et d'assurance ou d'autres services financiers personnels, notamment *Trust Banque Nationale Inc.*, *Placements Banque Nationale Inc.*, *Société de fiducie Natcan* et *Services Financiers Altamira Itée*. Certaines filiales peuvent être assujetties à des lois spécifiques. Une liste des principales filiales canadiennes peut être obtenue en succursale.

connaître votre valeur financière ainsi que vos antécédents de crédit. Ainsi, nous contactons d'autres prêteurs, institutions financières, bureaux de crédit ou employeurs à cette fin. Dans la plupart des cas, votre consentement est inscrit sur les divers formulaires visant un produit particulier et, à l'occasion, il apparaît sur un formulaire distinct.

Vous constaterez que ce consentement est clair et sans équivoque. Nous vous invitons à en prendre connaissance et à interroger le personnel de votre succursale d'affaires ou à nous écrire à confidentialite@bnc.ca si vous avez des questions à ce sujet.

Si vous refusez de nous donner votre consentement, il se peut que nous ne puissions agir pour vous. Aussi, le produit ou service financier pourrait donc vous être refusé pour ce seul motif. Par ailleurs, une fois qu'un produit de crédit vous est alloué, il ne vous sera pas possible de retirer votre consentement nous autorisant à communiquer vos antécédents de crédit à d'autres prêteurs et à des bureaux de crédit. Cette mesure a pour but d'assurer la protection de l'intégrité du processus d'octroi de crédit.

Une question d'identification

Votre numéro d'assurance sociale nous sert pour faciliter votre identification auprès des institutions financières, des registres de publication des droits, des autorités réglementaires en matière de commerce de valeurs mobilières, des employeurs et des professionnels.

Il nous permet de distinguer les renseignements qui vous concernent de ceux d'autres clients dont le nom est similaire au vôtre. Cette distinction est particulièrement importante lorsque nous effectuons des recherches sur votre solvabilité financière. Vous n'êtes cependant pas obligé de nous fournir votre numéro d'assurance sociale aux fins d'identification; nous pensons toutefois que c'est à votre avantage de le faire.

Une question de choix

Nous obtenons également votre consentement afin de vous proposer des produits et services financiers susceptibles de vous convenir et de vous intéresser. Vos renseignements peuvent également être communiqués à nos filiales afin qu'elles puissent, à leur tour, vous proposer leurs produits et services.

Si vous ne désirez pas être informé de nos produits et services financiers, vous pouvez, en tout temps, communiquer votre choix à la Banque en communiquant par téléphone, de Montréal, au 514 394-1427 ou de l'extérieur, au 1 888 MA CARTE (1 888 622-2783), ou encore par courriel sur le site bnc.ca, ou finalement en passant en succursale. Votre nom sera alors rayé de la liste que la Banque ou cette filiale prépare à cet égard. Soyez assuré que votre choix n'affectera aucunement le service qui vous est offert. Cette démarche n'aura pas pour effet de limiter les messages apparaissant de temps à autre sur votre Relevé de compte ou sur votre relevé de guichet automatique, de même que la remise de toute information sur nos produits et services par notre personnel, en mains propres.

Une question de respect

Dans certaines circonstances, nous devons communiquer vos renseignements à des tiers. Ce faisant, nous prendrons soin d'en assurer la protection.

– Si la prestation de service le requiert

Afin d'être en mesure de vous offrir les produits et services, nous devons communiquer les renseignements qui vous concernent notamment à des bureaux de crédit, à nos filiales ou sociétés affiliées ou à certains de nos fournisseurs de services.

À titre d'exemple, vous nous autorisez à communiquer des renseignements sur votre solvabilité financière ou sur vos antécédents de crédit à d'autres prêteurs ou à des bureaux de crédit. Les seuls renseignements communiqués seront relatifs à votre identification et à votre capacité de remplir vos engagements financiers.

Toujours dans le but de nous permettre de vous offrir les produits et services, nous nous autorisez à communiquer les renseignements qui vous concernent à d'autres filiales ou sociétés affiliées de la Banque Nationale du Canada, là où la loi le permet. Nous les informons des changements à apporter à votre dossier, ce qui simplifie et accélère le traitement de vos demandes et de vos transactions.

De plus, dans l'accomplissement de certaines tâches comme l'impression de chèques ou l'émission de cartes bancaires, nous faisons appel à des fournisseurs. Nous ne leur communiquons que les renseignements dont ils ont besoin afin de

rendre le service. Par ailleurs, nous exigeons un engagement formel de ces fournisseurs quant au respect de la protection de ces renseignements.

– Si la loi l'exige

Nous sommes légalement tenus de communiquer un renseignement qui vous concerne lorsque des demandes valides, un mandat de perquisition, une citation à comparaître ou d'autres ordonnances d'une cour de justice ou d'un gouvernement nous sont présentés ou sont présentés à l'un de nos fournisseurs de services. Ces demandes sont susceptibles de provenir des autorités canadiennes ou étrangères, notamment américaines.

– Si nous devons protéger nos propres intérêts

Dans le cadre de procédures judiciaires qui nous impliquent, nous pouvons dans certains cas communiquer des renseignements qui vous concernent. Par ailleurs, si nous devons retourner un chèque pour provisions insuffisantes, un tiers apprendrait ainsi que votre compte est à découvert. De la même façon, si nous faisons appel à une agence de recouvrement, un tiers pourrait alors savoir que vous ne respectez pas vos obligations financières à notre égard.

– Si l'intérêt public est en jeu

Nous avons le devoir de dénoncer les fraudes, le blanchiment d'argent ou les actes criminels. Dans tous ces cas, les autorités sont contactées et des renseignements pourraient être communiqués.

Une question d'accès

Vous pouvez consulter les renseignements que nous détenons sur vous, et ce, sans frais. À cette fin, nous vous demandons de formuler votre requête par écrit auprès de votre succursale, de votre représentant de filiale ou par courriel à confidentialite@bnc.ca. Nous donnerons suite à votre demande dans un délai de trente (30) jours suivant sa réception.

Une question d'exactitude

Nous mettons tout en œuvre afin de conserver vos renseignements à jour. Vous pouvez nous y aider en nous avisant de tout changement relatif à vos renseignements. De plus, si vous notez des erreurs ou des inexactitudes dans ces renseignements, faites-nous-en part et nous apporterons les correctifs nécessaires. Dans ce cas, si nous avons communiqué vos renseignements à des tiers, nous ferons notre possible pour porter ces corrections à leur connaissance.

Une question de sécurité

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

Moyens physiques : Ils comportent notamment la protection des infrastructures, tels la restriction aux accès sécurisés de nos locaux et l'emplacement sécuritaire des outils de travail ;

Mesures administratives : Elles visent à limiter l'accès aux renseignements qui vous concernent. Ainsi, seuls les employés qui ont besoin de consulter vos renseignements dans le cadre de leur travail y ont accès ;

Mesures techniques : Elles consistent notamment en une gestion rigoureuse des mots de passe et l'usage de coupe-feu.

Par ailleurs, vos mot de passe, code ou numéro d'identification personnel que vous utiliserez pour avoir accès à certains services financiers sont confidentiels et vous êtes la seule personne à les connaître. Nos employés n'ont aucunement accès à cette information et ne vous la demanderont jamais. Ne divulguez jamais vos mot de passe, code et numéro d'identification personnel.

Une question de conservation et de destruction

Les renseignements à votre sujet sont uniquement conservés pour la période correspondant à celle où le service vous est rendu. Selon le produit ou le service offert, cette période de conservation peut varier. Même si vous avez cessé de faire affaire avec nous, il est possible que nous conservions certains renseignements parce que la loi le requiert ou afin de régler des transactions futures ou d'être en mesure de faire la preuve

de transactions passées. Lorsque ces renseignements ne sont plus nécessaires, ils sont détruits. Dans le cadre du processus de destruction, nous observons des règles strictes et veillons aussi à empêcher toute personne non autorisée d'y avoir accès.

CONSEILS DE SÉCURITÉ

Votre Mot de passe constitue votre signature électronique – ne le dévoilez sous aucune considération :

- N'utilisez pas le même 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 Mot de passe – ne l'écrivez nulle part ;
- Changez votre 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 Mot de passe : c'est trop évident ;
- Lorsque vous utilisez votre Carte et que vous devez composer votre Mot de passe, assurez-vous de bien voiler l'opération en utilisant votre corps ou votre main ;
- N'oubliez ni votre Carte ni votre relevé de transaction avant de quitter les lieux ;
- Gardez votre Carte à la vue en tout temps et veillez à la reprendre lorsque vous avez terminé votre transaction.

POUR UNE RELATION D'AFFAIRES HARMONIEUSE

Vous avez toute notre attention

À la Banque Nationale, 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 MasterCard de la Banque Nationale. 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** (région de Montréal) ou au **1 888 MA CARTE (1 888 622-2783)** 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. Service de la médiation

Ensuite, si vous n'êtes pas satisfait des résultats de cette première démarche, vous pouvez communiquer directement avec le Service de la médiation de la Banque Nationale, en téléphonant au **1 888 955-6655**. Si vous préférez, vous pouvez aussi formuler votre plainte par écrit à l'adresse suivante :

Service de la médiation de la Banque Nationale

C.P. 93, succ. Place d'Armes
Montréal (Québec) H2Y 3E9
Téléphone : 1 888 955-6655
Télécopieur : 514 866-1407 ou 1 877 866-1407

Un conseiller communiquera avec vous dans les meilleurs délais suivant la réception de votre plainte pour discuter de la situation.

3. Bureau de l'Ombudsman

La situation n'a pas été réglée à votre convenance? Nous vous invitons finalement à communiquer, par écrit ou par téléphone, avec l'Ombudsman de la Banque Nationale. 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 Nationale. 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 Nationale du Canada. Agissant de façon neutre et indépendante, l'Ombudsman garantit donc à tous les clients un traitement juste et équitable.

Voici ses coordonnées :

Bureau de l'Ombudsman de la Banque Nationale

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

Téléphone : 1 888 300-9004

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

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

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

C.P. 896, succ. Adelaide, Toronto (Ontario) M5C 2K3

Téléphone : 1 888 451-4519

Télécopieur : 1 888 422-2865

Courrier électronique : ombudsman@obsi.ca

AUTRES RECOURS À VOTRE DISPOSITION

Agence de la consommation en matière financière du Canada

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 la Banque adhère, vous pouvez vous adresser, selon le moyen de communication de votre choix, à :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Édifice Enterprise

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 : www.acfc-fcac.gc.ca

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

Pour les plaintes relatives à la protection de vos renseignements personnels, vous avez le choix entre vous prévaloir du processus de règlement décrit précédemment, ou encore, contacter :

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

112, rue Kent

Ottawa (Ontario) K1A 1H3

Téléphone : 613 995-8210 ou 1 800 282-1376

^{MD} Marque déposée de MasterCard International Inc. Usager autorisé : Banque Nationale du Canada.

