

Numéro de carte d'accès : signifie le numéro inscrit au recto de votre Carte ou le numéro que nous vous émettons qui, utilisé avec un Mot de passe, vous permet d'accéder à nos Services ;

Opération : signifie un dépôt, un retrait, un paiement, tout transfert de fonds, un Virement *Interac*^{*}, une interrogation de solde, une demande d'autorisation ou tout autre opération à votre Compte que nous vous permettons d'effectuer via nos Services ;

Question d'identification personnelle : signifie les questions et les réponses que vous pourriez être tenu de choisir et de fournir lorsque nous vous le demanderons afin de confirmer être la personne qui utilise nos Services ;

Réseau de cartes de paiement : signifie un système de paiement électronique servant à accepter, transmettre ou traiter les Opérations effectuées par votre Carte en échange d'argent, de biens ou de services et à transférer des renseignements et des fonds entre vous-même et des émetteurs, des acquéreurs et des marchands participants. Les réseaux Interac, Cirrus, NYCE, The Exchange et Maestro sont des Réseaux de cartes de paiement ;

Services automatisés : signifie nos services bancaires permettant une Opération via votre Carte et un Mot de passe à un Dispositif point de service ou via une application de paiement à un Dispositif point de service sans NIP ;

Solutions bancaires électroniques : signifie nos services bancaires permettant une Opération avec votre Numéro de carte d'accès et un Mot de passe via nos *Solutions bancaires par téléphone TelNat*, nos *Solutions bancaires par Internet* ou via nos *Solutions bancaires mobiles* concurrentement avec l'utilisation d'un Dispositif d'accès électronique ;

Site : Notre site Internet situé à l'adresse **bnc.ca** donnant accès à nos Solutions bancaires par Internet ;

Virement *Interac*^{*}: signifie l'Opération qui permet d'expédier des fonds à partir d'un Compte et de recevoir des fonds dans un Compte et ce, au moyen d'un courriel ou de coordonnées propres à certains Dispositifs d'accès électroniques. Le Virement *Interac*^{*} est accessible en ligne à l'aide de nos Solutions bancaires par Internet et de nos Solutions bancaires mobiles.

2. DIRECTIVES

Lorsque vous utilisez nos Services, vous devez consulter et le cas échéant adhérer aux directives que nous mettons à votre disposition. Ces directives indiquent la manière d'accéder à nos Services notamment à l'aide de certains Dispositifs d'accès électronique ou d'effectuer certaines Opérations tel un Virement *Interac*^{*}. Elles sont disponibles en ligne lorsque vous utiliserez un Dispositif d'accès électronique. Elles peuvent aussi vous être communiquées au moyen d'avis, de brochures ou de guides disponibles en succursales, à nos guichets automatiques, sur notre Site ou de toute autre façon dont nous pourrions convenir de temps à autre. Elles peuvent être modifiées périodiquement. De plus, vous devez consulter régulièrement nos directives traitant de sécurité en accédant à la rubrique *ABC de la sécurité* sur notre Site.

3. PROTECTION DE VOTRE CARTE, PERTE ET VOL

La Carte demeure notre propriété et elle ne peut être cédée à un tiers. Elle doit nous être remise si nous vous la demandons, notamment si vous contrenevez à l'une des conditions de la présente convention. Vous reconnaissez que la Carte est émise à votre

avantage personnel et n'est pas destinée à être utilisée au bénéfice d'une autre personne ou en son nom (sauf si vous agissez à titre de procureur) et 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 Opération pour quelque raison que ce soit pour protéger nos intérêts respectifs. Nous pouvons émettre, renouveler, remplacer ou révoquer votre Carte si nous le jugeons approprié. Vous devez nous signaler la perte ou le vol de la Carte. À défaut de le faire promptement, vous reconnaissez que vous pourriez subir une perte à votre Compte.

4. ÉTABLISSEMENT DES LIMITES ET DES RETENUES DE FONDS

Nous établrions des limites lors de l'utilisation de votre Carte. Certaines limites sont quotidiennes, hebdomadaires ou établies en fonction du type d'Opération. Le montant maximum de retrait en espèces et la limite d'achat ou de virement de votre Compte au moyen de votre Carte à une journée donnée sera déterminé conformément à ces limites. Nous vous indiquerons l'ampleur de ces limites au moment opportun notamment au moment de la demande de votre Carte.

Lorsqu'il est possible de le faire, nous vous permettrons de choisir les limites qui comblent le mieux vos besoins selon les critères que nous définirons. En tout temps, nous pouvons imposer des limites, les retirer ou les réduire et procéder à des retenues de fonds lors du dépôt d'un effet à votre Compte si nous le jugeons nécessaire pour protéger nos intérêts respectifs.

5. COMMUNICATION, INSTRUCTION PAR VOIE ÉLECTRONIQUE ET CONSENTEMENT

Toute communication ou instruction que nous recevons de votre part par voie électronique est réputée faite par vous, dûment autorisée par vous et vous engage. L'expression « **par voie électronique** » signifie tout moyen de communication que nous autorisons de temps à autre notamment au moyen d'un Dispositif d'accès électronique, d'Internet, par courriel, par télécopieur ou par tout autre moyen de transmission électronique.

En particulier, vous consentez aux Opérations faites à votre Compte découlant de l'utilisation (i) de votre Carte et de votre signature manuscrite ou de votre Mot de passe concurrentement avec un Dispositif point de service ; (ii) de votre Carte concurrentement avec un Dispositif point de service sans NIP ; (iii) de votre Numéro de carte d'accès et de votre Mot de passe concurrentement avec un Dispositif d'accès électronique.

Toute communication ou instruction transmise par voie électronique 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. Vous êtes donc réputé avoir consenti à cette communication ou instruction et vous reconnaissez qu'une Opération inscrite sur votre relevé de compte constitue une preuve concluante que le service ou le bien vous a été livré sous réserve de votre droit de contester cette Opération dans le délai prescrit.

6. PROTECTION DU MOT DE PASSE, DU NUMÉRO DE CARTE D'ACCÈS ET DES QUESTIONS D'IDENTIFICATION PERSONNELLE

Vous devez maintenir votre Mot de passe, votre Numéro de carte d'accès et vos questions d'identification personnelle secrets et confidentiels en tout temps.

Vous êtes responsables des pertes que vous subissez en rapport avec l'utilisation de nos Services ainsi que de l'accès aux renseignements de votre Compte si vous faites preuve de négligence, notamment en divulguant votre Mot de passe, votre Numéro de carte d'accès ou vos Questions d'identification personnelles, en les protégeant d'une manière inadéquate ou en utilisant un Mot de passe correspondant à vos renseignements personnels tel que notamment vos nom, numéro de téléphone, adresse civique, date de naissance ou numéro d'assurance sociale. Ceux-ci doivent être uniques et difficiles à obtenir pour les autres.

Vous devez nous aviser sans délai en cas de perte du caractère secret et confidentiel de votre Mot de passe, de votre Numéro de carte d'accès et de vos Questions d'identification personnelle ou si vous soupçonnez une autre personne de les connaître. Nous vous fournissons un Mot de passe pour accéder initialement à nos Services. Vous devez cependant modifier ce Mot de passe lors de votre première utilisation. Vous convenez de vous conformer à nos directives concernant la protection de votre Mot de passe, de votre Numéro de carte d'accès et de vos Questions d'identification personnelle.

7. CONDITIONS APPLICABLES AUX DISPOSITIFS D'ACCÈS ÉLECTRONIQUES

Le Dispositif d'accès électronique sous votre contrôle doit être protégé en tout temps. Vous devez prendre les mesures raisonnables nécessaires pour ne révéler aucune information confidentielle lorsque vous accédez à nos Services. Notamment, vous devez vous assurer que personne ne peut voir l'écran ou le clavier de votre Dispositif d'accès électronique et ne peut entendre votre conversation téléphonique le cas échéant. Vous devez nous aviser sans délai si vous perdez ou êtes victime du vol d'un Dispositif d'accès électronique.

Vous n'aurez pas nécessairement accès à l'ensemble des caractéristiques, des fonctionnalités, du contenu et des renseignements propres à nos Services selon les caractéristiques du Dispositif d'accès électronique utilisé tel un téléphone mobile. Par exemple, la présente convention, les avis, les notes juridiques, la politique de confidentialité, l'*ABC de la sécurité*, les liens, les Documents, les Factures, les renseignements complets concernant les Opérations et votre Compte peuvent ne pas être accessibles. Parfois, des conditions importantes s'affichent uniquement lorsque vous cliquez sur certains liens ou icônes d'information. Vous devez toutefois en prendre connaissance au même titre que celles de toute autre convention ou directive applicable.

Il se pourrait que vous ne puissiez pas utiliser un Dispositif d'accès électronique pour accéder à nos Services dans les endroits situés à l'extérieur du Canada. Il vous incombe aussi d'assumer les frais imposés par tout prestataire de service que vous pourriez engager dans le cadre de l'utilisation d'un Dispositif d'accès électronique.

8. RESPONSABILITÉ

8.1 Vous êtes responsables :

- a) des Opérations effectuées avec votre Carte, votre Mot de passe, votre Numéro de carte d'accès ou une Question d'identification personnelle avant que nous soyons avisés de leur perte, de leur vol ou de leur utilisation non autorisée ;
- b) des Opérations effectuées avec un Dispositif point de service, un Dispositif point de service sans NIP et un Dispositif d'accès

électronique et ce, avant que nous soyons avisés de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée de votre Carte, de votre Mot de passe, de votre Numéro de carte d'accès, d'une Question d'identification personnelle ou de votre Dispositif d'accès électronique ;

c) des erreurs que vous commettez lorsque vous utilisez un Dispositif point de service, un Dispositif point de service sans NIP ou un Dispositif d'accès électronique ;

d) du dépôt frauduleux ou sans valeur effectué au moyen de votre Carte et de votre Mot de passe à un Dispositif point de service ;

e) des pertes survenues à votre Compte, de l'accès à ses renseignements ou d'une perte de vos données si vous utilisez nos Services d'une manière inadéquate ou contrairement à nos directives, notamment celles concernant la protection de votre Carte, de votre Mot de passe, de votre Numéro de carte d'accès, de vos Questions d'identification personnelle ou de votre Dispositif d'accès électronique ;

f) des pertes survenues à votre Compte si une personne non autorisée réussit à percer les systèmes de sécurité du Dispositif d'accès électronique sous votre contrôle, si ces systèmes sont inadéquats ou si vous accédez à nos Services avec un Dispositif d'accès électronique contenant un logiciel qui peut révéler vos Mots de passe, vos Questions d'identification personnelle ou les compromettre ;

g) des pertes survenues à votre Compte résultant d'une défaillance des communications ou du fait de votre adhésion à des services Internet ou à des réseaux mettant un Dispositif d'accès électronique en contact avec d'autres dispositifs. En conséquence, vous acceptez les risques inhérents à la communication et à la transmission d'informations par le biais de ces réseaux ;

h) de vérifier les entrées à votre Compte sur une base mensuelle et de nous aviser dans le délai prescrit de toute erreur ou irrégularité relatives à ces entrées ;

i) de respecter vos obligations en vertu de la présente convention, de toute convention propre à l'un de nos Services ou si vous ne vous conformez pas aux directives que nous pouvons vous donner périodiquement à l'égard de nos Services ;

j) si vous prenez part à des activités frauduleuses, criminelles ou malhonnêtes dans le cadre de nos Services ;

k) si vous accédez à nos Services avec un Dispositif d'accès électronique dont vous devriez raisonnablement savoir qu'il contient un logiciel qui peut révéler votre Mot de passe, votre Numéro de carte d'accès et vos questions secrètes ou les compromettre d'une autre manière ;

l) de votre omission de prendre connaissance d'un Document ou d'un avis qui vous a été transmis par voie électronique et de maintenir à jour vos données auprès d'un émetteur ;

Toutefois, vous n'êtes pas responsables des opérations mentionnées aux paragraphes (a) et (b) si (i) vous nous démontrez avoir protégé adéquatement en tout temps votre Carte, votre Mot de passe, votre Numéro de carte d'accès, vos Questions d'identification personnelle de même que

votre Dispositif d'accès électronique et que (ii) l'un ou l'autre de ces derniers a été obtenu par fraude, vol, contrainte, force ou intimidation, ruse ou supercherie à condition de nous signaler promptement tel incident, porter plainte aux autorités policières et collaborer pleinement à toute enquête entourant les circonstances de leur utilisation non autorisée ;

8.2 Nous sommes responsables :

a) des pertes survenues à votre Compte si la Carte ou votre Numéro de carte d'accès est périmé ou annulé ;

b) des pertes survenues à votre Compte suite au retrait de nos Services ;

c) des pertes survenues à votre Compte résultant d'une conduite négligente de notre part, de nos employés et de nos mandataires.

En cas de bris à tout dispositif sous notre contrôle ou de l'interruption de nos Services, nous sommes responsables de prendre les mesures commercialement raisonnables pour les remettre en état de bon fonctionnement dans les meilleurs délais. Un fournisseur de services pour la connexion à tout réseau à l'aide d'un Dispositif d'accès électronique est réputé être votre mandataire. En conséquence, tout dommage que vous pouvez subir découlant de l'interruption de service de ce fournisseur de services ne peut nous être imputé.

Nous ne serons responsables des dommages-intérêts indirects, punitifs ou exemplaires dont vous êtes victime sans égard à la cause, en tout ou en partie, (notamment les interruptions de service, les pertes de données et de renseignements, de revenus, ou autre perte de nature économique) même si nous avons été informés de l'éventualité de ces dommages-intérêts.

9. CARTE DE CRÉDIT MASTERCARD

Si la Carte que vous utilisez est une carte de crédit *MasterCard* que nous vous avons émise, nos responsabilités respectives concernant les avances de fonds directes et indirectes ou les achats de biens et services sont énoncées dans la convention d'émission et d'utilisation de cette carte. Toutefois, les Opérations que nous vous permettons d'effectuer à l'aide de la carte de crédit *MasterCard* sont assujetties à la présente convention.

10. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La perte subie à votre Compte ne dépasse pas le solde de votre Compte et le cas échéant, les limites que nous établissons dans le cadre de l'utilisation de nos Services. Toutefois, la perte subie peut être supérieure au solde de votre Compte si celui-ci comporte une marge de crédit, une protection contre découvert, s'il est relié à un autre Compte ou s'il a été crédité suite à un dépôt frauduleux ou sans valeur à un guichet automatique.

11. GARANTIES

Nous n'offrons aucune garantie expresse ou implicite relativement à nos Services, au réseau Internet, aux Réseaux de cartes de paiement, aux faits et gestes des marchands participants, aux logiciels de navigation, à tout Dispositif point de service, Dispositif point de service sans NIP et Dispositif d'accès électronique sous votre contrôle, notamment toute garantie de valeur marchande et d'usage à une fin particulière. Nous ne sommes pas responsables des faits, gestes, actes ou omissions de tout fournisseur de services de

connexion à tout réseau, ni de tout défaut des logiciels dont vous faites usage.

12. OPÉRATIONS À VOTRE COMPTE

Suite à notre vérification et à notre acceptation, les Opérations effectuées via nos Services seront portées au crédit ou au débit de votre Compte conformément à nos instructions.

Le relevé d'opération produit dans le cadre de l'utilisation de nos Services confirme vos instructions écrites. Le numéro de confirmation produit et transmis lors d'une Opération conclue à l'aide d'un Dispositif d'accès électronique constitue une preuve qu'elle est réussie. Vous nous autorisez à effectuer toute correction à votre Compte en cas d'inexactitudes ou d'erreurs lors de l'utilisation de nos Services.

Vous convenez qu'un délai peut exister entre le moment d'une Opération et le moment où celle-ci est portée à votre Compte.

Vous convenez que le montant d'une demande d'autorisation par un marchand participant concernant votre Opération peut être différent du montant de cette Opération.

Vous convenez de maintenir des fonds disponibles et suffisants en tout temps à votre Compte pour éviter un découvert au moment de la demande d'autorisation du marchand participant et au moment où l'Opération est portée à votre Compte. À défaut, nous ne sommes pas tenus de suivre vos instructions relativement à cette Opération. Le Virement *Interac*^{*} est soumis à des conditions spécifiques dont vous devez prendre connaissance. Ces conditions sont accessibles en ligne à l'aide de nos Solutions bancaires par Internet et de nos Solutions bancaires mobiles.

13. OBLIGATIONS DE VÉRIFICATION ET DE VIGILANCE

Vous devez vérifier les inscriptions de chaque relevé de Compte que nous vous expédions et si votre Compte est avec livret, les inscriptions mentionnées à votre livret selon les termes et conditions régissant la tenue de votre Compte. Vous devez maintenir en bon état de fonctionnement tout Dispositif d'accès électronique en votre possession ou sous votre contrôle dans le cadre de l'utilisation de nos Services. Vous ne devez pas utiliser nos Services de manière illégale, frauduleuse, illicite ou d'une manière qui porte atteinte à leur sécurité, à leur intégrité et à leur efficacité.

14. VALIDATION DES OPÉRATIONS PORTÉES À VOTRE COMPTE

Sur demande écrite de votre part et selon les circonstances, nous pourrions exiger d'un marchand participant 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 d'expédition de votre relevé de compte ou si votre Compte est avec livret, dans un délai de 30 jours suivant la fin de chaque mois.

15. OPÉRATION EFFECTUÉE EN DEVICES ÉTRANGÈRES

Si vous effectuez une Opération en devises étrangères avec votre Carte, cette Opération sera convertie en dollars canadiens à un taux de change correspondant au taux de change du Réseau de cartes de paiement utilisé au moment où cette Opération est portée à votre Compte majoré d'un pourcentage de 2,5 %. Si vous utilisez le réseau *Cirrus*TM ou le réseau *Maestro*TM et que cette Opération est effectuée dans une devise étrangère autre que le dollar américain, elle sera d'abord convertie en dollars américains par ce réseau au taux de change de ce réseau. Ce montant sera ensuite converti en dollars

canadiens au taux de change de ce réseau au moment où cette Opération est portée à votre Compte majoré d’un pourcentage de 2,5 %.

16. CONTENU DES ENVELOPPES INSÉRÉES AU GUICHET AUTOMATIQUE ET PAIEMENT DE FACTURES

Nos livres et registres portant sur le contenu des enveloppes insérées dans les guichets automatiques et concernant le paiement de Factures vous lieront. Le contenu de ces enveloppes et le paiement de vos Factures sont sujets à notre vérification et à notre acceptation. Un délai raisonnable est requis pour traiter le contenu des enveloppes et le paiement des Factures. Nous ne sommes pas responsables des frais d’intérêts et des pénalités pouvant vous être chargés durant ce délai. Vous convenez de procéder à une Opération avant la date d’échéance prévue sur vos Factures.

17. SUPPORT DES DOCUMENTS ET PREUVE

L’enregistrement des Opérations que nous conserverons sur support électronique ou autre support constitue une preuve, au même titre qu’une preuve écrite, et vous lie de manière concluante. Vous acceptez qu’un document sur support électronique que nous produisons et qui reproduit l’enregistrement de vos Opérations est admissible en preuve dans toute procédure judiciaire et a préséance sur les données que vous avez conservées en regard de ces Opérations. Lorsque nos Services vous donnent accès à un Document, vous choisissez de le recevoir sur support électronique à l’exclusion de tout autre support. Vous convenez que le Document sur support électronique ainsi reçu a la même valeur juridique que s’il avait été reçu sur support papier. Vous convenez de suivre nos instructions relativement à la présentation de Documents accessibles par le biais de nos Services.

18. MODIFICATION

Nous pouvons modifier les conditions relatives à la présente convention en vous faisant parvenir un préavis d’au moins 30 jours au moyen d’un avis écrit affiché au guichet automatique, sur notre Site, par réponse vocale interactive, par transmission par la poste ou par voie électronique. Une copie de la convention modifiée sera disponible sur notre Site. Nous pouvons également modifier à notre entière discrétion la nature de nos Services en vous informant de la manière la plus appropriée selon les circonstances. Nous pouvons expédier un préavis à votre dernière adresse inscrite dans nos dossiers et si vous détenez un compte conjointement avec une ou plusieurs autres personnes, à la dernière adresse du détenteur principal inscrite dans nos dossiers. Vous confirmerez votre acceptation de ces modifications lors de votre première utilisation des Services suivant un tel avis.

19. DÉCOUVERTS DE COMPTE ET FRAIS DE SERVICE

Un découvert à votre Compte est permis en autant que vous bénéficiez d’une entente avec nous à cet égard. Lorsque exigible, vous devez nous payer les frais reliés à l’utilisation de nos Services en fonction de la tarification applicable et vous nous autorisez à débiter votre Compte de tel frais. Nous pouvons modifier ces frais de temps à autre conformément aux lois applicables. Vous convenez que des tiers peuvent imposer des frais supplémentaires, y compris des frais à un fournisseur de service pour la connexion à un Dispositif d’accès électronique ou pour accéder à nos Services, ou des frais à l’expéditeur ou au destinataire d’un Virement *Interac*^{*}.

20. COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions et communiquions des renseignements de nature personnelle vous concernant afin de vous offrir nos Services. La collecte, l’utilisation et la communication de vos renseignements personnels sont régis par notre politique en la matière disponible sur notre Site. Ces renseignements sont nécessaires pour vous identifier et vous permettre d’accéder à nos Services. Ils consistent notamment en vos nom, adresse, numéro de téléphone et de télécopieur, adresse de courrier électronique, renseignements financiers et tout autre renseignement utile tel que des informations ou des numéros relatifs à des Factures, à des numéros de comptes détenus auprès des marchands participants, à un Dispositif d’accès électronique et à la géo-localisation s’il y a lieu.

Lorsque vous accédez à des Documents par le biais de nos Services, vous consentez expressément à ce que nous, toute firme qui traite des Documents ainsi que les marchands participants qui ont choisi de présenter des Documents via nos Services, recueillions et communiquions entre nous vos renseignements personnels. Ceux-ci peuvent également être utilisés et communiqués aux fins suivantes :

a) Vous proposez, par télémarketing ou autrement, notamment à votre numéro de téléphone personnel, d’autres produits et services offerts par nous, nos filiales, nos sociétés apparentées ainsi que par nos partenaires d’affaires privilégiés, lesquelles sont des entreprises bien établies et choisies par nous. Vos renseignements seront aussi ajoutés aux listes de clients que nous dressons et utilisons à cette fin.

b) Nous permettre de les communiquer, dans la mesure permise par la loi, à nos filiales, nos sociétés apparentées, mandataires ou agents ainsi qu’à nos partenaires d’affaires privilégiés afin qu’ils puissent vous proposer, par télémarketing ou autrement, notamment à votre numéro de téléphone personnel, des produits et services susceptibles de vous intéresser.

Vous pouvez consulter la liste de nos partenaires d’affaires privilégiés en visitant notre Site ou en communiquant au numéro sans frais 1 888 TELNAT-1.

Vous consentez expressément à ce que nous utilisions vos renseignements personnels aux fins indiquées ci-haut. Cependant, il vous sera possible en tout temps de retirer votre consentement à l’utilisation ou à la communication de vos renseignements aux fins mentionnées aux paragraphes (a) et (b) ci-haut sous réserve d’un avis raisonnable. Vous devrez alors nous en aviser en visitant notre Site (onglet « Nous joindre »), par le biais de nos Solutions bancaires électroniques ou par téléphone en communiquant au numéro sans frais 1 888 TELNAT-1.

Vous reconnaissez que votre décision n’aura pas pour effet de nous empêcher de vous transmettre des encarts réglementaires ou d’inscrire des messages sur votre relevé de compte qui pourrait vous être transmis ou encore sur une bannière dans un site Internet ou dans un site de transaction en ligne.

Notez que dans le cadre de nos Solutions bancaires électroniques, nous pouvons recueillir, à l’aide de témoins et d’autres technologies de suivi des données, des renseignements sur vos activités en ligne et celles sur les sites Internet sécurisés de nos sociétés apparentées, ou concernant leurs publicités hébergées sur les sites Internet de

tiers. Nous pourrions utiliser les renseignements sur vos activités en ligne de concert avec d’autres renseignements que nous détenons sur vous afin d’évaluer l’efficacité de nos promotions en ligne, de recueillir des données sur les fonctionnalités de notre Site, de mieux comprendre vos intérêts et vos besoins, de vous offrir une expérience en ligne personnalisée et de vous transmettre des renseignements sur les produits et services susceptibles de vous intéresser.

21. CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

Nous prenons tous les moyens raisonnables dont nous disposons pour assurer la confidentialité de vos échanges électroniques de données, la sécurité de vos Opérations effectuées à l’aide de nos Services et la protection de vos renseignements personnels. Vous reconnaissez que vous pouvez obtenir plus de renseignements concernant ces sujets en consultant les rubriques *ABC de la sécurité* et *Politique de confidentialité* disponibles sur notre Site.

22. LIENS ET LOGICIELS

Les liens en provenance ou à destination de sites Internet ne sont donnés qu’à titre de référence. Nous n’assumons pas la responsabilité des sites Internet reliés à notre Site, ni des données qui y sont contenues, des politiques liées à la vie privée de ces sites, des tiers qui y sont désignés de même que leurs produits et services.

La liaison avec un autre site Internet se fait à vos propres risques et nous ne sommes pas responsables des dommages que cette connexion peut causer. Nous n’approuvons aucun site Internet avec lequel des liens sont établis à partir de notre Site ou vers notre Site sauf en ce qui concerne les autres sites de nos filiales.

Nous ne sommes pas responsables des difficultés ou des conséquences associées au téléchargement d’un logiciel que vous effectuez. Son utilisation est régie par les modalités de la licence qui l’accompagne.

Les modalités ci-dessous s’appliquent si vous téléchargez une application logicielle que nous offrons pour accéder à nos Services en utilisant certains Dispositifs d’accès électroniques (le « Logiciel ») :

Nous vous octroyons une licence incessible et non exclusive d’accéder à nos Services via des Dispositifs d’accès électroniques. Cette licence vous autorise à utiliser le Logiciel en format code objet dans le but d’utiliser nos Services ou d’accéder à toute caractéristique, fonctionnalité, contenu ou renseignement que nous mettons à votre disposition à l’aide de Dispositifs d’accès électroniques.

Nous conservons en tout temps tous les droits de propriété intellectuelle sur le Logiciel, y compris, mais sans s’y limiter, les droits d’auteur.

Vous convenez de ne pas copier le Logiciel et de ne pas le communiquer ou le rendre accessible à des tiers. Nous n’avons pas l’obligation de vous offrir une formation, des services de maintenance ou toute autre forme d’aide à l’égard du Logiciel.

VOUS ACCEPTEZ LE LOGICIEL TEL QUEL ET ASSUMEZ TOUS LES RISQUES LIÉS À SON RENDEMENT. NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES DE QUELQUES DOMMAGES QUE CE SOIT QUE VOUS POURRIEZ SUBIR DÉCOULANT DE L’UTILISATION DU LOGICIEL.

23. RÈGLEMENT DES DIFFÉREND

Vous devez nous aviser en cas de désaccord concernant une Opération effectuée à l’aide de nos Services en communiquant directement avec l’un de nos représentants. Lorsque le problème soulevé ne peut être réglé auprès de notre représentant, nous

effectuons une enquête si nous sommes en mesure de le faire et ce, dans le meilleur délai possible. La détermination concernant tout remboursement possible dépendra du résultat de notre enquête.

Vous convenez de coopérer avec nous à cet effet et de nous fournir le cas échéant, une déclaration ou un affidavit, des informations, des fichiers informatiques ou d’autres documents requis dans le cadre de cette enquête. Nous vous communiquerons le résultat de notre enquête et les raisons, le cas échéant, pour lesquelles le désaccord ne peut être résolu à votre satisfaction.

Si vous n’êtes pas satisfait des résultats de l’enquête, notre représentant vous indiquera la personne avec qui communiquer en dernière instance. Vous pouvez également obtenir sur notre Site notre politique en matière de gestion des plaintes.

Toute demande, question, plainte, problème relatif à un Document ou aux biens et aux services obtenus auprès d’un marchand participant doit être résolu entre vous et ce dernier. Nous ne sommes pas responsables de tout défaut de ce marchand participant de créditer quelque montant que ce soit à votre Compte suite à votre demande ou de l’imposition, par ce marchand participant, de frais supplémentaires, notamment ceux relatifs à un retard ou à une pénalité.

24. AUTRES ENTENTES

Toutes les conditions régissant les ententes relatives à votre Compte demeurent en vigueur et s’appliquent concurremment avec les conditions de la présente convention. En cas de contradictions entre ces ententes et la présente convention, cette dernière prévaut.

25. FIN DE LA CONVENTION

Sous réserve d’un délai raisonnable, nous pouvons mettre fin à la présente convention en tout temps sur un simple avis de notre part et retirer, en totalité ou en partie seulement, nos Services. Nous pouvons refuser une Opération à votre Compte si nous le jugeons nécessaire dans le but de protéger nos intérêts respectifs. Vous pouvez mettre fin à la présente entente en tout temps sur simple avis de votre part et nous remettant votre Carte si nous vous le demandons.

26. 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 précisé ci-dessus relativement à l’application et à l’interprétation de la présente convention.

27. CODE DE PRATIQUE CANADIEN DES SERVICES DE CARTE DE DÉBIT

Nous adhérons volontairement au *Code de pratique canadien des services de carte de débit* et nous nous engageons à offrir un degré de protection des consommateurs équivalent à celui offert par ce code. Pour obtenir de plus amples renseignements concernant ce code, consultez le site de l’Association des banquiers canadiens au **cba.ca**.

28. PROCURATION

Si vous agissez à titre de procureur sur un Compte et que vous utilisez une Carte, vous êtes responsables de toutes les Opérations effectuées dans ce Compte à l’aide de nos Services selon les termes et conditions de la présente convention.

CONSEILS DE SÉCURITÉ

SÉCURITÉ DE LA CARTE-CLIENT ET DE VOTRE DISPOSITIF D’ACCÈS ÉLECTRONIQUE

Assurez-vous d’utiliser des applications autorisées ou officielles provenant de fournisseurs reconnus sur votre Dispositif d’accès électronique ; de plus, utilisez un appareil dont le système d’exploitation est légitime et non altéré.

Lorsque vous utilisez nos Solutions Bancaires électroniques, vous devez sécuriser votre Dispositif d’accès électronique en installant et en maintenant à jour de façon automatique des logiciels de protection adéquats. Notamment vous devez procéder à l’installation d’un antivirus, d’un pare-feu et d’un logiciel anti-espion afin d’effectuer vos opérations sur Internet en toute tranquillité. Vous devez installer tout correctif de sécurité recommandé par votre fournisseur de système d’exploitation ;

Protégez votre Carte et votre Dispositif d’accès électronique en tout temps : vous ne devez pas les prêter, ni les laisser sans surveillance. Prenez l’habitude de verrouiller l’accès à votre Dispositif d’accès électronique.

SÉCURITÉ ET MOT DE PASSE

Votre mot de passe, votre numéro de carte d’accès, vos questions d’identification personnelle et les réponses aux questions secrètes constituent votre signature électronique et confirment votre consentement lors d’une opération, d’une communication ou d’une instruction par voie électronique : ne les écrivez nulle part et ne les dévoilez sous aucune considération ;

Mémorisez votre mot de passe et n’utilisez pas le même pour plus d’une Carte ou Services et changez-le régulièrement ;

N’utilisez jamais un mot de passe tiré de vos renseignements personnels (nom, adresse, numéro de téléphone, numéro d’assurance sociale ou de votre date de naissance) : c’est trop facile à deviner ;

Lorsque vous utilisez votre Carte ou votre Dispositif d’accès électronique et que vous devez composer votre mot de passe, servez-vous de votre main ou de votre corps afin d’empêcher les gens de vous voir composer votre mot de passe : ne craignez pas de paraître trop prudent ;

Ne complétez une transaction que si vous êtes vraiment confortable. Lorsque des gens se trouvent trop près de vous, demandez-leur de s’éloigner afin de préserver le caractère privé de votre Mot de passe. Si vous pensez qu’un tiers a pu le déceler lors d’une transaction, modifiez-le sans délai.

BONNES PRATIQUES

Vous devez fermer la session et votre navigateur après chaque utilisation de nos Solutions bancaires électroniques afin que personne ne puisse accéder à vos renseignements ;

Videz votre mémoire cache aussi souvent que possible ;

Si vous recevez des courriels non sollicités semblant provenir de la Banque Nationale ou de Mastercard qui vous demandent de fournir des renseignements personnels, soyez donc vigilant, ne cliquez pas sur les liens hyperliens et ne fournissez sous aucun prétexte, l’information qui vous demandée.

Le simple fait de cliquer sur les hyperliens contenus dans ce type de courriel frauduleux pourrait permettre l’installation à votre insu d’un logiciel malveillant compromettant ainsi la sécurité de votre poste information.

^{*} Marque déposée d’*Interac inc.*



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

CONVENTION D’UTILISATION DES SERVICES AUTOMATISÉS ET DES SOLUTIONS BANCAIRES ÉLECTRONIQUES

Aux fins de la présente convention, le terme « **nous** » désigne la Banque Nationale du Canada ainsi que toutes ses sociétés apparentées (notamment Trust Banque Nationale inc., Société de fiducie Natcan, Placements Banque Nationale inc.) offrant au public au Canada des services de dépôt, de prêts, de cartes de crédit, de débit et de paiement, des services de fiducie, de garde, de courtage, d’assurances et autres services financiers personnels.

Nous consentons à mettre à votre disposition nos Services automatisés et nos Solutions bancaires électroniques (aussi après appelés « **Services** »). En contrepartie, vous acceptez de respecter les termes et conditions de la présente convention de même que nos directives concernant l’utilisation de nos Services. La première utilisation de nos Services confirmera votre acceptation de ces termes, conditions et directives.

1. DÉFINITIONS :

Carte : signifie une carte de débit que nous désignons habituellement « *Carte-Client* » ou selon le cas, une carte de crédit *MasterCard* et toute autre carte de paiement valide que nous avons émise. La Carte vous authentifie lorsque vous accédez à nos Services pour effectuer une Opération et lorsque vous demandez un service bancaire en succursale ;

Compte : signifie un compte maintenu chez nous accessible via nos Services dont vous êtes le titulaire, seul ou avec d’autres personnes, ou celui pour lequel vous agissez à titre de procureur ;

Dispositif de point de service : signifie un dispositif que vous activez par la Carte et un Mot de passe pour effectuer une Opération (par exemple un guichet automatique, un terminal point de vente chez un marchand participant ou un terminal à domicile) ;

Dispositif de point de service sans NIP : signifie un dispositif activé par une application de paiement que vous utilisez pour effectuer une Opération sans NIP (par exemple, une application de paiement résidant sur la Carte, sur un porte-clé ou sur un téléphone cellulaire) ;

Dispositif d’accès électronique : signifie un ordinateur personnel, un téléphone, un appareil mobile, un téléphone intelligent, un assistant numérique personnel ou tout autre dispositif numérique ou électronique sans fil qui vous permet d’accéder à nos Services ;

Document : signifie toute Facture ou autre document relié à nos Services ou à tout achat de biens et de services auprès d’un marchand participant incluant notamment tout avis, état de compte, avis de débits préautorisés, avis de dépôts et toute information en rapport avec ces documents ou tout autre document disponible de temps à autre et leur version électronique ;

Facture : signifie une facture émise par un marchand participant que vous payez via nos Services ;

Mot de passe : signifie selon le cas (i) votre NIP (numéro d’identification personnel), (ii) le code d’authentification temporaire que nous vous émettons initialement et qui vous permet de choisir par la suite votre NIP et (iii) le code secret qui vous permet d’effectuer des opérations à votre Compte via nos Solutions bancaires électroniques ;

17476-001 (0012-03-26)

SAP 10016 02