

# Termes et conditions

## CONTRAT SUR LES SERVICES BANCAIRES EN LIGNE

### 1. Nos services bancaires en ligne

Nos services bancaires en ligne sont ceux accessibles sur notre site transactionnel ou par notre application mobile. Si vous les utilisez, vous êtes réputé avoir pris connaissance de ce contrat et l'avoir accepté.

#### A. Accéder à nos services bancaires en ligne

##### 1. Utiliser un appareil compatible avec nos services

Par appareil, nous entendons tout appareil que vous utilisez pour vous connecter à nos services bancaires en ligne.

Votre appareil doit pouvoir :

- recevoir des services sans fil de messagerie texte, et
- accéder à Internet.

L'appareil peut être, par exemple :

- un téléphone intelligent
- une tablette
- un ordinateur

##### 2. Installer une application

Pour accéder à nos services en ligne, vous devez vous connecter à notre plateforme ou installer notre application sur votre appareil et accepter les conditions d'utilisation. Vous êtes responsable de télécharger l'application, de l'installer et de faire les mises à jour. Nous n'avons pas l'obligation de vous aider, de vous offrir une formation ou un service de maintenance.

Ce contrat n'engage pas les fournisseurs d'applications, tels que Google inc. ou Apple inc., pour une application téléchargée à partir de leur boutique. Ces fournisseurs ne sont pas responsables envers vous de la distribution de notre application, de son utilisation ni de son rendement. Ils n'ont aucune obligation de vous offrir un service de soutien ou de maintenance et ne sont pas responsables du traitement de vos plaintes ou de toute réclamation d'un tiers selon laquelle votre utilisation d'une application viole des droits de propriété intellectuelle.

#### B. Services offerts

##### 1. Payer des factures en ligne

Ce service vous permet de payer vos factures en ligne. Assurez-vous que le montant de la facture et les autres renseignements inscrits sont exacts, car nous ne sommes pas responsables de les valider avant de compléter l'opération.

##### 2. Transférer de l'argent

Ce service vous permet de transférer de l'argent entre vos comptes bancaires chez nous. Il vous permet aussi de transférer de l'argent vers le compte d'un autre client de la banque en utilisant ses renseignements bancaires.

- Assurez-vous d'avoir assez d'argent sur votre compte. Sinon, vous risquez d'avoir des frais à payer.
- Assurez-vous de fournir des renseignements exacts, car votre transfert ne peut plus être annulé une fois complété.

### **3. Faire des virements InteracMD**

Ce service vous permet d'envoyer de l'argent en utilisant une adresse courriel, un numéro de téléphone ou un numéro de compte. Vous êtes responsable de vérifier le statut du virement en vérifiant l'historique de paiement de votre compte.

- Montant maximum d'un virement : nous pouvons imposer un montant maximum pour les virements. Nous pouvons modifier ce maximum sans vous en informer.
- Nombre maximum de virements : nous pouvons imposer un nombre maximum de virements. Nous pouvons modifier ce maximum sans vous en informer.
- Informations à vérifier avant de confirmer le virement : assurez-vous que l'adresse courriel ou le numéro de téléphone du destinataire sont exacts. Si vous faites une erreur, vous devez contacter le destinataire.
- Argent retiré de votre compte dès que vous confirmez le virement : nous retirons l'argent de votre compte dès que vous confirmez le virement. Un avis est ensuite envoyé au destinataire par courriel ou par message texte. Cet avis vous identifie comme l'expéditeur et contient votre adresse courriel, le montant de l'envoi et le nom du destinataire. Nous conservons l'argent jusqu'à ce que le destinataire accepte le virement ou jusqu'à ce que le virement soit annulé.
- Annulation du virement :
  - Si vous annulez le virement avant que le destinataire l'ait accepté.
  - Si le destinataire refuse le virement.
  - Si le destinataire dépasse le délai de 30 jours pour accepter le virement.
- Aucun intérêt sur l'argent retiré : si votre compte est à intérêts, vous n'avez pas le droit de recevoir d'intérêt sur l'argent retiré en attendant que le virement soit complété ou que l'argent vous soit retourné si le virement est annulé.

Ce service vous permet aussi de faire un paiement à la demande d'une autre personne ou entreprise.

- Si vous acceptez la demande : vous devez confirmer les informations reçues (date de paiement prévue, numéro de la facture, etc.) et accepter d'envoyer le montant demandé.
- Si vous refusez la demande : vous pouvez transmettre au destinataire la raison de votre refus. Nous ne sommes pas responsables de faire un suivi en votre nom auprès du destinataire.

### **4. Payer des achats chez un marchand avec un appareil mobile (paiement mobile)**

Ce service vous permet de payer vos achats en approchant votre appareil du terminal du marchand. Par exemple, en approchant votre téléphone cellulaire du terminal, sans contact. Vous devez intégrer les renseignements de votre carte de paiement sur votre appareil.

Assurez-vous que le contrat associé à votre carte de paiement vous permet d'utiliser un service de paiement mobile.

Ce service doit être activé sur votre appareil et est disponible uniquement chez les marchands qui offrent ce service.

- Montant maximum du paiement : nous imposons une limite pour les paiements mobiles (pour plus de détails, voir notre site [bnc.ca](http://bnc.ca)). Si la limite est dépassée, vous devez utiliser votre carte de paiement pour compléter l'opération ou suivre toute autre consigne d'utilisation.
- Sécurité : les données utilisées pour le paiement sont protégées par un code unique ou par un système de jeton anonyme et crypté. Le marchand n'a pas accès à ces données.
- Désactivation possible à tout moment : vous pouvez désactiver le paiement mobile à tout moment et supprimer tous les renseignements à propos de votre carte de paiement.
- Retrait d'une carte de paiement : nous pouvons refuser une carte de paiement sans vous en informer d'avance.

#### **5. Déposer des chèques avec un appareil mobile (dépôt numérique)**

Ce service vous permet de prendre une photo de votre chèque (recto et verso) et de le déposer dans votre compte.

- Montant maximum du dépôt : nous imposons un montant maximum pour les dépôts numériques (pour plus de détails, voir notre site [bnc.ca](http://bnc.ca)). Si cette limite est dépassée, nous pouvons refuser le dépôt.
- Nombre maximum de dépôts : nous pouvons refuser le dépôt numérique si le nombre de dépôts dépasse la limite maximale (pour plus de détails, voir notre site [bnc.ca](http://bnc.ca)).
- Conserver votre chèque pendant 15 jours, puis le détruire : nous avons besoin de quelques jours pour déposer l'argent sur votre compte. Nous vous demandons donc de conserver le chèque pendant 15 jours. Vous devez ensuite détruire le chèque pour qu'il soit impossible de l'utiliser de nouveau.
- Chèque refusé : nous pouvons refuser le chèque déposé, peu importe la raison. Nous pouvons aussi vous demander de refaire le dépôt numérique ou de nous remettre le chèque original.
- Image du chèque créée en notre nom : vous acceptez de créer une image en notre nom et de respecter les normes de Paiement Canada sur l'imagerie de chèque disponibles sur [paiements.ca](http://paiements.ca).

#### **6. Recevoir en ligne des relevés et autres informations bancaires ainsi que des notifications**

- Donner votre consentement : pour recevoir en ligne vos relevés, vos avis, vos messages bancaires ou d'autres documents, vous pouvez aller sur nos services en ligne et accepter de recevoir des communications par voie électronique.
- Des notifications pour vous informer qu'un document est disponible : avec la communication par voie électronique, nous pouvons vous informer qu'un document ou un message est disponible, par exemple en vous envoyant une notification par courriel ou par message texte. Ces notifications permettent de vous tenir informé, mais elles ne remplacent pas les informations dans nos dossiers. Vous demeurez responsable de vérifier les activités sur votre compte. Des avis et documents importants sont parfois publiés sur notre site [bnc.ca](http://bnc.ca).
- Modification des notifications : nous pouvons modifier les notifications sans vous en informer d'avance.
- Frais : votre fournisseur de service Internet ou de service de mobilité peut facturer des frais pour la réception de ces notifications.
- Sécurité : comme les notifications sont envoyées par message texte ou par courriel, les données ne sont pas chiffrées. Elles peuvent être interceptées et consultées par des personnes non autorisées.

## **7. Recevoir de l'aide à distance pour utiliser les services bancaires en ligne**

Pour vous aider à utiliser les services bancaires en ligne ou si vous éprouvez une problématique avec ceux-ci, nos employés du centre d'appels peuvent vous offrir d'accéder à distance à votre espace client sur nos services bancaires en ligne. Ils peuvent aussi permettre à nos experts informatiques, si nécessaire, d'accéder à distance à votre espace client, afin de solutionner votre problématique. Si vous l'acceptez, les employés du centre d'appel ou nos experts informatiques auront alors accès à votre profil et à vos renseignements.

### **C. Délai pour compléter les opérations**

#### **1. Paiement d'une facture en ligne : 3 jours**

Nous avons besoin de 3 jours ouvrables pour compléter le paiement d'une facture en ligne.

Assurez-vous donc de payer votre facture au moins 3 jours ouvrables avant la date limite de paiement, car nous ne sommes pas responsables des frais d'intérêts et des pénalités imposés par votre fournisseur en cas de retard.

#### **2. Virement Interac : délai variable**

Nous ne pouvons pas prévoir le délai pour compléter un virement Interac. Le délai dépend des processus utilisés par l'institution financière du destinataire. Nous ne sommes pas responsables des frais d'intérêts et des pénalités en cas de retard.

### **D. Annulation impossible une fois les opérations complétées**

- Paiement de factures en ligne : vous ne pouvez plus annuler le paiement de votre facture une fois que le paiement est complété. Vous devez contacter le fournisseur pour corriger la situation.
- Transfert bancaire : le transfert bancaire est instantané. Une fois le transfert en ligne confirmé, vous ne pouvez plus l'annuler et le destinataire ne peut plus le refuser.
- Virement Interac : le virement Interac ne peut plus être annulé après avoir été accepté par le destinataire :
  - Le destinataire a 30 jours pour l'accepter. S'il refuse l'argent ou dépasse le délai de 30 jours, le virement est automatiquement annulé.
  - Si le virement est annulé, nous remettons l'argent dans votre compte. Cette opération peut prendre un certain temps, mais elle est plus rapide si vous nous informez que le virement a été annulé et que vous souhaitez récupérer l'argent.

## **2. Vos engagements**

### **A. Respecter tous les contrats qui s'appliquent à vous**

- Ce contrat de services bancaires en ligne, incluant l'annexe.
- Si vous détenez un compte de dépôt ou de placement, le contrat sur les comptes de dépôt et de placement personnels.
- Tout autre contrat qui peut s'appliquer à nos services en ligne selon l'appareil que vous utilisez.
- Les licences d'utilisation des applications de la banque ou d'autres fournisseurs (par exemple, une application téléchargée sur Google inc. ou Apple inc.). Ces licences vous autorisent à utiliser les applications uniquement pour bénéficier de nos services. La licence est incessible et non exclusive.
- L'énoncé sur les fichiers témoins, disponible sur la page d'accueil de notre site Internet à l'adresse : [www.bnc.ca](http://www.bnc.ca)

## **B. Suivre nos conseils de sécurité et nos consignes d'utilisation**

Des conseils de sécurité sont publiés sur notre site Internet (ABC de la sécurité). Des consignes d'utilisation peuvent aussi être diffusées. Vous acceptez de les lire. Si vous continuez à utiliser nos services, nous pourrions considérer que vous acceptez de respecter ces conseils et consignes.

Pourquoi de tels conseils et consignes ?

- Pour vous expliquer comment utiliser nos services en ligne, certaines fonctionnalités ou certaines applications.
- Pour vous protéger et protéger votre appareil ainsi que votre mot de passe.

## **C. Prendre des mesures de sécurité**

### **1. Utiliser un mot de passe sécuritaire et d'autres mesures de protection**

Voici quelques mesures de sécurité à prendre pour protéger vos opérations :

Choisir un mot de passe sécuritaire

- Nous ne sommes pas responsables de vérifier que votre mot de passe respecte les critères de sécurité reconnus.
- Un mot de passe sécuritaire est impersonnel, sans signification particulière et difficile à deviner.
- Voici des exemples de mots de passe non sécuritaires :
  - votre nom, date de naissance, numéro de téléphone, adresse civique, numéro d'assurance sociale
  - un mot de passe que vous utilisez déjà pour un autre service en ligne
  - une séquence de lettres ou de chiffres facilement détectables, comme une suite de caractères non aléatoires (ex. 123456)

Garder votre mot de passe secret

- Ne pas le donner à personne : amis, famille, nos représentants, nos agents ou toute autre personne.
- Le mémoriser, le changer régulièrement et ne pas l'écrire.
- Le changer s'il n'est plus secret.

Si vous choisissez de divulguer vos informations d'ouverture de session, y compris votre mot de passe, à un tiers qui offre des services de regroupement de comptes, vous devez vous assurer que ce tiers est authentique et fiable. Vous devez prendre connaissance des conditions d'utilisation ainsi que des règles de confidentialité et de sécurité de ce tiers. Vous devez bien comprendre vos obligations et votre responsabilité à son égard. Vous devez modifier vos informations d'ouverture de session dès que vous cessez d'utiliser les services de ce tiers.

Protéger votre appareil

- Utiliser un appareil dont le système d'exploitation est légitime et non altéré.
- Activer la fonctionnalité de verrouillage ou de blocage.
- Ne pas le laisser sans surveillance et ne pas permettre à une autre personne de l'utiliser.
- Installer et mettre à jour régulièrement un anti-virus, un anti-logiciel espion, un coupe-feu ou d'autres programmes de protection pour empêcher tout virus ou autre parasite informatique d'intercepter ou d'altérer vos communications par voie électronique.

- Utiliser seulement des applications autorisées ou officielles provenant de fournisseurs reconnus.
- Prendre des moyens raisonnables pour sécuriser les systèmes d'exploitation et les applications de navigation, y compris en supprimant des liens de stockage temporaire (témoins ou cookies).
- Prendre des moyens raisonnables pour empêcher qu'une autre personne voie les informations que vous entrez sur votre appareil chez un marchand.
- Fermer le navigateur et vous déconnecter de votre session lorsque vous avez terminé.

Bloquer l'accès si vous perdez votre appareil

Si vous perdez votre appareil :

- Utiliser une application pour en bloquer l'accès et en effacer toutes les données personnelles.
- Changer de mot de passe.

Supprimer l'application de paiement mobile si vous vous débarrassez de l'appareil

Si vous vous débarrassez de votre appareil :

- Supprimer l'application de paiement mobile et tout renseignement à propos de votre carte de paiement. Vous évitez ainsi qu'une personne utilise vos renseignements bancaires.
- Vous êtes responsable des opérations faites avec cette application aussi longtemps que vous ne l'avez pas désactivée.

Maintenir à jour vos coordonnées

Maintenir à jour vos coordonnées et nous aviser de toute modification.

Pour en savoir plus

Pour obtenir des informations additionnelles, consultez notre ABC de la sécurité, notre politique de confidentialité et notre énoncé sur les services en ligne (fichiers témoins) disponibles en succursale et sur notre site [bnc.ca](http://bnc.ca).

## **2. Nous contacter si une personne utilise votre compte sans votre autorisation ou si vous croyez que votre appareil n'est plus sécuritaire**

Si une personne utilise votre mot de passe et votre compte sans votre autorisation, vous devez nous en informer immédiatement. Vous êtes responsable des opérations complétées sur votre compte aussi longtemps que nous ne sommes pas informés de la situation.

Si vous avez des raisons de croire que votre appareil n'est plus sécuritaire, vous devez arrêter de l'utiliser immédiatement et prendre les mesures pour le rendre à nouveau sécuritaire.

## **3. Ne pas utiliser nos services d'une manière illégale ou d'une manière qui peut nous causer des dommages ou causer des dommages à d'autres personnes**

Vous ne devez pas utiliser nos services en ligne ni permettre qu'ils soient utilisés d'une manière:

- illégale, frauduleuse, abusive ou malveillante, par exemple en volant l'identité d'une autre personne ou d'une entreprise
- qui porte atteinte à la sécurité de nos services, à leur intégrité, à leur rendement ou à quelque autre caractéristique

- susceptible d'engager notre responsabilité ou celle de nos partenaires, fournisseurs ou sociétés liées
- qui implique un accès automatisé ou non autorisé à nos services
- qui implique une activité d'ingénierie inverse à l'égard du code source d'une application ou d'une autre technologie

#### **D. Ne pas utiliser notre propriété intellectuelle à des fins commerciales (logos, marques, applications, logiciels et contenus web)**

Nous ou nos partenaires détenons tous les droits de propriété intellectuelle (y compris les droits d'auteur) sur :

- chacune des pages de notre site web
- les écrans accessibles par nos services en ligne
- les logos et marques de commerce
- les textes, images, illustrations, extraits sonores et visuels qui apparaissent lors de l'utilisation de nos services en ligne
- les logiciels, applications et codes

Vous n'avez pas le droit de les utiliser à des fins commerciales sans notre consentement écrit. Vous ne pouvez donc pas les reproduire, les publier, les télécharger, les afficher, les distribuer ni les modifier.

#### **E. Respecter les droits de propriété intellectuelle des fournisseurs d'applications et d'autres technologies**

Des tiers peuvent détenir les droits de propriété intellectuelle sur des applications ou d'autres technologies utilisées en lien avec nos services en ligne. Vous n'êtes pas autorisé à copier ces applications et technologies, à les communiquer ni à les rendre accessibles à des tiers.

#### **F. Nous dédommager ainsi que toute autre personne qui subit un dommage**

Vous êtes responsable des dommages subis par nous ou par toute autre personne (un fournisseur, un partenaire, etc.) découlant:

- de votre utilisation de nos services en ligne, y compris de notre service de regroupement de comptes
- de l'utilisation du service de regroupement de comptes d'un tiers
- du non-respect de vos engagements décrits ci-dessus

Dans ces situations, vous vous engagez à nous protéger et à nous indemniser.

Si votre façon d'utiliser une application ou une technologie cause des dommages à une autre personne ou entreprise, vous en assumez aussi les conséquences. Nous n'en sommes pas responsables et nous n'avons pas l'obligation de vous aider.

### **3. Nos engagements**

#### **A. Vous offrir des services en ligne**

Nous mettons tout en œuvre pour vous offrir des services en ligne de qualité. Par contre :

- Nous ne pouvons pas garantir que nos services fonctionneront de façon continue. Ils peuvent être temporairement interrompus, indisponibles ou ralentis, en raison de travaux de maintenance sur notre système ou de situations hors de notre contrôle.

Par exemple :

- des problèmes d'accès à Internet ou à d'autres réseaux
  - une difficulté technique
  - des problèmes causés par d'autres personnes, entreprises ou marchands, tels que vos fournisseurs de service Internet ou de mobilité
  - des problèmes avec des applications, avec notre plateforme ou avec l'appareil que vous utilisez
- Nous ne pouvons pas garantir que nos services fonctionneront de la même façon sur tous les appareils. Un avis, un document ou un lien peut donc ne pas être disponible sur un appareil en particulier, ou être différent d'un appareil à l'autre. Vous acceptez cette situation.

Si nos services sont indisponibles ou ne fonctionnent pas bien, nous nous engageons à prendre les mesures raisonnables pour les remettre en bon état de fonctionnement dans les meilleurs délais.

## **B. Vous rembourser en cas de fraude**

Si vous êtes victime d'une fraude, nous vous remboursons les montants qui ont été retirés de votre compte sans votre autorisation. Les conditions suivantes s'appliquent pour avoir droit au remboursement :

- Vous devez nous informer dès que vous constatez la fraude.
- Vous devez collaborer à notre enquête sur la fraude.
- Vous devez avoir respecté vos engagements.
- Vous devez avoir respecté nos conseils de sécurité (disponibles sur notre site [bnc.ca](http://bnc.ca), dans l'ABC de la sécurité).

## **4. Frais à payer**

### **A. Frais de services (virements Interac, etc.)**

Vous acceptez que le montant des frais de services soit automatiquement retiré de votre compte chaque mois. Ils sont décrits dans notre guide de tarification :

- Ce guide vous est remis lors de l'ouverture de votre compte.
- Il est disponible en tout temps en succursale, sur notre site [bnc.ca](http://bnc.ca) ou en communiquant avec notre centre d'appels.

### **B. Frais pour les services de fournisseurs externes**

Vous devez payer tous frais imposés par des fournisseurs de service en lien avec l'utilisation de nos services :

- Des frais d'accès et de réseaux sans fil
- Des frais de service pour l'utilisation d'un appareil
- Des frais de connexion pour accéder à nos services en ligne
- Des frais pour certains services, par exemple ceux relatifs à certaines fonctionnalités du réseau Interac
- Tous autres frais

## **5. Validité des instructions bancaires et des communications par voie électronique**

Vous êtes responsable de toutes les opérations sur votre compte bancaire, même si une personne a utilisé votre compte ou nos services sans votre autorisation. Vous êtes aussi responsable de maintenir la sécurité de votre compte à tout moment (voir section 2.C).

Par contre, en cas de fraude, vous pouvez être remboursé à certaines conditions (voir section 3. B).

Dans tous les autres cas, nous présumons que vous avez autorisé toutes les instructions et les communications que nous recevons pour effectuer une opération bancaire en votre nom (par exemple, une demande de transfert, dépôt de chèque, paiement de facture, etc.)

Nous ne sommes pas tenus de valider :

- l'identité de la personne qui utilise votre appareil
- le fait que les données biométriques sont les vôtres
- le fait que votre mot de passe respecte les critères de sécurité reconnus

Nous ne sommes pas tenus de demander des renseignements personnels additionnels pour valider votre identité.

### **A. Les instructions transmises avec votre mot de passe (y compris une donnée biométrique) sont considérées comme valides**

Votre mot de passe constitue votre signature électronique et confirme la validité de toute instruction que nous recevons. Par exemple, une instruction pour un virement Interac.

Le mot de passe a le même effet juridique qu'une instruction sur support papier et signée de votre main. Nous pouvons nous y fier, même si l'instruction est donnée par une personne sans votre autorisation. Vous avez la responsabilité de nous aviser si c'est le cas.

Exemples de mots de passe :

- NIP (numéro d'identification personnel ou code confidentiel qui est une suite de caractères destinée à vous authentifier)
- Code d'authentification temporaire initial qui vous permet de choisir un NIP
- Donnée biométrique, par exemple une empreinte digitale activée par la fonction Touch IDMC
- Code secret

Vous pouvez utiliser nos services grâce à vos données biométriques, sans avoir à utiliser un NIP (par exemple, la reconnaissance de vos empreintes digitales avec Touch ID d'Apple ou Finger Scanner de Samsung).

Si vous permettez à une personne d'enregistrer ses données biométriques sur votre appareil, elle sera en mesure de nous transmettre des instructions et de prendre connaissance de vos renseignements financiers.

### **B. Certaines instructions transmises sans votre mot de passe sont considérées comme valides**

Certaines opérations peuvent être complétées sans mot de passe (par exemple, un paiement mobile). Vous devez toutefois respecter nos consignes de sécurité lors du paiement chez un marchand.

### **C. Les communications qui émanent de vous ou qui semblent émaner de vous sont considérées comme fiables**

Nous pouvons nous fier à toute communication par voie électronique qui émane de vous ou qui semble provenir de vous et que, de bonne foi, nous croyons authentique. Une communication par voie électronique inclut une communication par Internet, un courriel, un message texte ou Messenger.

## **6. Vos renseignements personnels**

### **A. Vos renseignements personnels sont traités conformément aux pratiques décrites dans le contrat qui régit votre compte**

Pour savoir comment nous gérons vos renseignements personnels, référez-vous d'abord:

- Aux pratiques décrites dans votre contrat sur les comptes de dépôt et de placement personnels ou dans le contrat conclu avec nous au sujet d'un autre compte auquel vous avez accès par nos services en ligne
- À notre politique de confidentialité et à notre énoncé sur les services en ligne (fichiers témoins) disponibles en succursale et sur notre site [bnc.ca](http://bnc.ca)

### **B. Vos renseignements personnels peuvent être échangés avec des fournisseurs**

Nous pouvons échanger vos renseignements personnels avec des fournisseurs qui collaborent avec nous pour offrir nos services. Par exemple, si vous utilisez le paiement mobile, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels aux fournisseurs concernés, ou leur demander de valider certains renseignements qu'ils détiennent à votre sujet.

Si un fournisseur est établi dans un autre pays, il doit respecter les lois de ce pays et pourrait donc être tenu de communiquer vos renseignements personnels conformément à ces lois.

### **C. Nous pouvons analyser vos renseignements personnels pour adapter nos services et communications promotionnelles à vos besoins**

Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels afin de mieux comprendre vos besoins financiers, vous fournir des services adaptés à vos besoins et, sous réserve de vos choix, vous transmettre des offres et autres communications promotionnelles. Les renseignements personnels que nous utilisons comprennent les données de vos comptes externes récupérées au moyen de notre service de regroupement de comptes ou de toute autre fonctionnalité disponible sur nos services en ligne.

Pour en savoir plus sur nos pratiques en matière de renseignements personnels, notamment pour savoir comment exprimer votre refus de recevoir nos communications promotionnelles et celles de nos sociétés liées, veuillez consulter notre politique de confidentialité et notre énoncé sur les services en ligne (fichiers témoins).

### **D. Nous pouvons produire des statistiques et des rapports à partir de vos renseignements personnels**

Nous et nos fournisseurs pouvons utiliser l'information anonymisée ou agrégée tirée de votre utilisation de nos services en ligne, y compris de notre service de regroupement de comptes, pour produire des statistiques et des rapports servant principalement à améliorer et développer nos services respectifs. Vos renseignements personnels ne seront pas partagés avec d'autres personnes ou entreprises sauf avec votre consentement.

## **7. Limites de responsabilité**

### **A. Risques associés à votre utilisation des services et des technologies**

Nous prenons tous les moyens raisonnables pour assurer la confidentialité des échanges électroniques de données, la sécurité des opérations faites via nos services en ligne et la protection de vos renseignements personnels.

Malgré notre vigilance et les mesures de sécurité que nous mettons en place, nous ne pouvons pas vous protéger contre tous les risques associés à l'utilisation de nos services en ligne et des applications.

Entre autres, soyez avisé que :

- Nous ne pouvons pas garantir que nos sites et nos systèmes ne seront pas visés par des cybermenaces ou autres méfaits.
- Nous ne pouvons pas garantir que vos renseignements personnels seront protégés lors d'une communication par voie électronique.
- Nos communications peuvent être vulnérables aux codes malveillants, aux virus ou parasites informatiques et aux programmes non autorisés.
- Nos messages envoyés sur votre appareil ne sont pas chiffrés ou codés.
- Certains renseignements pourraient être masqués, mais d'autres pas, par exemple le solde au compte. Quiconque ayant accès à votre appareil pourrait donc prendre connaissance du contenu des messages et d'autres informations accessibles par nos services en ligne.

Vous en assumez les risques et nous ne sommes donc pas responsables si vous perdez des fichiers, si vos renseignements personnels sont interceptés ou si vous subissez d'autres dommages ou pertes.

### **B. Autres limitations de responsabilité et de dommages**

Ni nous ni nos fournisseurs ne sommes responsables :

- des dommages que vous subissez et résultant :
  - d'une instruction inexacte ou incomplète ou de tout autre acte, erreur omission de votre part ou de ceux d'une autre personne ou entreprise
  - d'un retard, d'une erreur, d'une interruption, d'une omission de notre part ou de tout autre événement indépendant de notre volonté
  - d'une déficience, d'une défaillance technique ou d'une non-disponibilité, y compris de nos systèmes ou de nos réseaux sans fil
  - du fait qu'une application ne fonctionne pas ou fonctionne mal
  - de votre utilisation du service de regroupement de comptes d'un tiers et de l'accès à nos services en ligne par ce tiers
  - de votre défaut de respecter vos engagements
  - d'une modification, d'une suspension, du refus ou du blocage d'un service

- de situations à l'égard desquelles ce contrat exclut spécifiquement notre responsabilité
- des autres dommages que vous subissez qui ne sont pas causés par notre négligence

Nous ne serons tenus en aucune circonstance des dommages indirects, accessoires, consécutifs, spéciaux ou punitifs que vous subissez (notamment des pertes de données ou de renseignements, de revenus, de profits ou de nature économique ou d'autres pertes semblables), et ce, même en cas de négligence de notre part et même si nous avons été informés de l'éventualité de tels dommages.

## **8. Gestion de ce contrat**

### **A. Notre droit de modifier, suspendre, refuser ou bloquer un service**

Nous pouvons à tout moment, sans vous avertir :

- modifier un service en ligne ou l'une de ses caractéristiques.
- suspendre, annuler ou bloquer un service en ligne, à tout moment, pour quelque raison que ce soit. Par exemple, bloquer votre accès au paiement mobile ou refuser de suivre vos instructions si nous soupçonnons qu'elles ne proviennent pas de vous, qu'elles sont inexactes, imprécises, irrégulières ou illégales.
- bloquer l'accès à un compte et à nos services en ligne en cas de cybermenace ou de méfait visant nos systèmes.

### **B. Votre droit de transférer ce contrat avec notre consentement**

Vous devez obtenir notre autorisation avant de transférer ou autrement céder ce contrat.

### **C. Notre droit de transférer ce contrat sans votre consentement**

Nous avons le droit de transférer ou autrement céder ce contrat à toute personne sans votre consentement.

### **D. Notre droit de modifier ce contrat sur avis écrit de 30 jours**

Nous pouvons modifier les conditions de ce contrat en vous informant des modifications au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur. Nous devons indiquer :

- toute nouvelle clause ou toute clause modifiée
- sa version antérieure
- la date d'entrée en vigueur de la modification.

Les modifications ne créent pas un nouveau contrat. Les conditions non modifiées demeurent pleinement en vigueur.

Si vous utilisez nos services en ligne après l'entrée en vigueur d'une modification, vous êtes réputé en avoir pris connaissance et l'avoir acceptée. Vous pouvez refuser une modification en tout temps en mettant fin à ce contrat.

### **E. Votre droit de mettre fin à ce contrat en tout temps**

Vous pouvez mettre fin à ce contrat en tout temps. Vous pouvez aussi suspendre ou cesser d'utiliser nos services en ligne à tout moment.

## **F. Notre droit de mettre fin à ce contrat sur avis écrit de 30 jours**

Nous pouvons mettre fin à ce contrat en vous informant par écrit 30 jours avant :

- Si vous êtes en défaut de payer les frais de service, ou
- Si vous ne respectez pas l'une des conditions de ce contrat.

Nous pouvons mettre fin à ce contrat immédiatement, sans avoir à vous informer, si vous utilisez un compte ou nos services en ligne d'une manière inhabituelle, illégale ou abusive.

## **G. Autres personnes liées par ce contrat**

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

## **H. Lois applicables**

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

## **9. Nos coordonnées**

Vous pouvez nous joindre :

- par téléphone : Montréal (514) 394-5555 ou Extérieur de Montréal 1 (888) 835-6281
- par courrier électronique : [telnat@bnc.ca](mailto:telnat@bnc.ca)

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

Banque Nationale est une marque de commerce de Banque Nationale du Canada. Interac est une marque déposée d'Interac inc. Touch ID est une marque de commerce d'Apple inc.

## **Annexe A**

Les conditions prévues dans cette annexe s'appliquent lorsque vous utilisez les services spécifiquement désignés ci-dessous. Ces termes et conditions s'ajoutent aux conditions générales énoncées ci-dessus

### **1. Notre service de regroupement de comptes**

#### **A. Description du service**

Notre service de regroupement de comptes permet d'accéder aux données provenant de vos comptes auprès de fournisseurs autorisés, de récupérer celles-ci et de les regrouper, de les organiser et de les afficher avec les données relatives à vos comptes chez nous.

Vos données, y compris celles de vos comptes externes, pourraient être accessibles à tout service de regroupement de comptes d'un tiers à qui vous permettez d'accéder à vos comptes chez nous.

## **B. Les renseignements récupérés sont limités**

Normalement, nous n'avons accès qu'aux données relatives à vos transactions et au solde de vos comptes externes. Vous devrez accéder aux services de vos fournisseurs de comptes externes pour obtenir d'autres données concernant vos comptes ou pour consulter d'autres types d'information, par exemple des avis ou des communications spécifiques à leurs produits et services.

## **C. Notre accès à vos comptes externes**

Vous devez nous fournir les informations d'ouverture de session auprès de vos fournisseurs de comptes externes. Nous pouvons ainsi accéder aux données provenant de ces comptes, récupérer celles-ci et les regrouper avec les données des comptes que vous avez chez nous et de vos autres comptes externes.

Vous reconnaissez et acceptez que lorsque nous accédons aux données de vos comptes externes et récupérons celles-ci, nous agissons en votre nom seulement.

Votre mot de passe et toute autre information d'ouverture de session sont conservés sous forme chiffrée. Vous devez vous assurer qu'ils soient exacts et à jour en tout temps.

## **D. Vos obligations avant d'utiliser le service**

Vos fournisseurs de comptes externes peuvent ne pas être au courant de l'accès que vous nous donnez à vos comptes et peuvent même restreindre vos droits à cet égard.

Avant d'utiliser notre service de regroupement de comptes, vous devez vérifier si ces fournisseurs nous autorisent à utiliser vos informations d'ouverture de session, y compris votre mot de passe, pour accéder aux données de vos comptes externes et pour récupérer celles-ci. Vous devez aussi vous assurer de comprendre les implications, y compris sur votre responsabilité, de la divulgation de vos informations d'ouverture de session.

## **E. Directives découlant de l'utilisation du service**

En utilisant notre service de regroupement de comptes, vous nous donnez (ainsi qu'à nos fournisseurs de service) l'autorisation et la directive d'accéder aux comptes externes auprès des fournisseurs autorisés que vous désignez afin de récupérer, de regrouper, d'organiser et d'afficher vos données. Vous confirmez avoir le droit de nous donner ces autorisation et directive.

Vous reconnaissez et acceptez que nous pourrions périodiquement accéder à ces comptes externes pour mettre vos données à jour.

Vous nous donnez de plus l'autorisation et la directive de permettre aux services de regroupement de comptes de tiers (si vous avez autorisé de tels tiers à accéder à vos comptes sur nos services en ligne) d'accéder à toutes vos données, y compris celles des comptes externes qui y sont déjà regroupées. Malgré ce qui précède, vous comprenez que nous ne sommes pas responsables des données que ces tiers récupèrent et que nous avons le droit d'empêcher ces tiers d'accéder à vos comptes sur nos services en ligne à tout moment.

Nous pouvons utiliser, modifier, afficher ou créer de nouvelles données à partir de celles que nous récupérons.

Vous confirmez que vous êtes le détenteur légitime ou un utilisateur autorisé des comptes externes que vous nous demandez de regrouper.

## **F. Risques associés au service**

Vous utilisez notre service de regroupement de comptes à vos propres risques.

Vous comprenez et acceptez que les données regroupées et tout autre contenu (y compris de fournisseurs de comptes externes) sont fournis en l'état et selon la disponibilité. Les données affichées ou fournies dans le cadre de notre service de regroupement de comptes le sont à titre informatif seulement et peuvent ne pas refléter vos opérations les plus récentes ou ne pas être exactes ou complètes. Vous ne devez pas vous fier à ces données. Nous ne fournissons pas de conseils au moyen de ce service et vous ne pouvez pas vous fier aux renseignements à ces fins.

Aucune garantie n'est donnée à l'égard du service, des données auxquelles il donne accès ou d'une information obtenue au moyen de celui-ci.

## **G. Limites de responsabilité**

Vous convenez que ni nous ni aucun de nos fournisseurs de services ou sociétés liées ne pouvons être tenus responsables de quelque réclamation ou perte que ce soit, y compris des pertes indirectes, consécutives, spéciales ou punitives, et ce, même si nous avons été avisés de la possibilité de telles pertes, résultant :

- de l'utilisation de notre service de regroupement de comptes ou de l'incapacité de l'utiliser
- des frais engagés pour obtenir des produits et services de remplacement
- de produits, de données, de renseignements ou de services achetés ou obtenus, de messages reçus ou d'opérations conclues au moyen de notre service de regroupement de comptes
- de l'accès non autorisé à vos données ou de la modification de celles-ci
- de déclarations ou d'agissements de qui que ce soit sur notre service de regroupement de comptes
- du fait que vous n'avez pas respecté les conditions d'utilisation ou d'autres conditions imposées par vos fournisseurs de comptes externes, et
- de toute autre question liée au service de regroupement de comptes.

## **H. Votre droit de mettre fin au service**

À tout moment, vous pouvez révoquer toute autorisation que vous nous avez accordée, avec un simple avis. Nous donnerons suite à votre demande dans les meilleurs délais.

## **2. Notre service de classement des reçus**

Classement de reçus est une fonctionnalité incluse dans notre application mobile. Ce service permet de numériser et d'archiver vos reçus de caisse à partir de votre appareil mobile ou d'une adresse courriel personnalisée ([monadresse@mesrecus.bnc.ca](mailto:monadresse@mesrecus.bnc.ca)) que vous allez pouvoir créer lors de votre première utilisation de Classement de reçus.

### **A. Données sensibles**

Si vous utilisez le classement de reçus, vous acceptez de ne pas utiliser le service pour archiver des données sensibles, telles que des données sur la santé.

### **B. Confidentialité de vos renseignements personnels**

Certains reçus peuvent contenir et afficher des renseignements personnels (coordonnées bancaires, numéro de carte de crédit, adresse personnelle, etc.). De même, les informations

contenues dans la représentation numérique de vos reçus peuvent également inclure ces renseignements. Il est de votre responsabilité de vérifier que les numéros de cartes de crédit et de débit dans le reçu soient masqués avant de les télécharger dans Classement de reçus. Enfin, en utilisant Classement de reçus, vous reconnaissez que le service ne fait que relever des renseignements personnels déjà présents sur vos reçus papier originaux afin de les numériser.

### **C. Utilisation limitée de l'adresse courriel personnalisée classement de reçus**

Vous comprenez que l'adresse courriel personnalisée: [monadresse@mesrecus.bnc.ca](mailto:monadresse@mesrecus.bnc.ca) n'est pas un courriel accessible à partir d'une boîte de réception et que vous ne pourrez pas utiliser cette adresse comme un courriel, autre que pour les envois des reçus ou pour permettre aux marchands d'envoyer des reçus électroniques.

Certains courriels envoyés à votre adresse personnalisée ([monadresse@mesrecus.bnc.ca](mailto:monadresse@mesrecus.bnc.ca)) pourraient ne pas être reconnus comme des reçus électroniques et pourraient être supprimés définitivement, à moins que vous ne preniez les mesures nécessaires dans le délai indiqué dans la fonctionnalité Classement de reçus.

### **D. Limites de responsabilités**

Il se peut que la version numérique du reçu ne soit pas complète ou entièrement fidèle à la version d'origine. En effet, bien que Classement de reçus soit un gestionnaire de reçus numériques et que l'effort soit mis sur l'exactitude des informations extraites de la copie papier originale, certaines erreurs peuvent s'y glisser et les informations peuvent être incomplètes.

Ainsi, vous devez vous assurer de vérifier et, si nécessaire, de mettre à jour l'information erronée ou manquante d'un reçu.

En utilisant Classement de reçus, vous reconnaissez assumer entièrement les risques relatifs aux erreurs et informations manquantes de votre reçu numérique.

### **E. Retours avec un reçu numérique**

Il est à la discrétion du marchand d'honorer ou non un reçu numérique contenu dans classement de reçus pour des fins de preuve d'achat, de retour ou de remboursement. Nous n'assumons aucune responsabilité à cet égard.

### **F. Autorités fiscales**

Vous reconnaissez qu'à des fins de preuve documentaire, il est de votre responsabilité de vérifier la validité des reçus numériques exportés depuis classement de reçus avec les autorités fiscales compétentes. Les autorités fiscales pourraient vous demander les originaux de vos reçus papier. Nous vous recommandons donc de les conserver.

### **G. Terminaison du service**

Si vous n'êtes plus en accord avec les conditions de classement de reçus, vous devez cesser d'utiliser le service et supprimer les reçus déjà téléchargés.