

Convention de client**CONVENTION AVEC LE CLIENT
(La « Convention »)**

1. DÉFINITIONS : Dans la présente Convention, les termes « je », « moi », « me », « mes » et « mon » désignent la personne qui a signé la Carte de signature. Si plus d'une personne a signé la Carte de signature, chacun de ces termes désigne individuellement, le signataire et les termes « nous », « notre » et « nos » désignent tous les signataires, collectivement. « Vous », « votre » et « vos » désignent la Banque CS Alterna (« Banque Alterna »). « Compte » désigne tout compte que j'ouvre à la Banque Alterna. « Grille tarifaire » désigne la grille qui énonce les frais de service de la Banque Alterna, en vigueur de temps à autre. « Grille des taux d'intérêt » désigne la grille qui énonce les taux d'intérêt de la Banque Alterna, en vigueur de temps à autre.

2. FOURNITURE DE DOCUMENTS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE : Je consens à la transmission électronique des renseignements suivants :

- i. Relevés de compte;
- ii. Avis de modifications des modalités de la Convention sur les comptes de dépôt personnels;
- iii. Modifications des taux d'intérêt, des frais de service, des conditions d'exploitation et de tout autre élément mentionné dans la présente Convention;
- iv. Communications au sujet des modalités et conditions applicables à mon Compte, y compris les modifications et confirmations; et
- v. Tout autre avis, renseignement ou autre confirmation que la Banque Alterna doit, en vertu de la loi, me fournir par écrit relativement à mon Compte.

Le présent consentement s'applique à tous les Comptes que j'ai et que j'aurai à la Banque Alterna et entre en vigueur immédiatement, sous réserve de vos délais de traitement. Je dois posséder et conserver au dossier une adresse courriel valide.

Je conviens que je peux révoquer mon consentement à la transmission de documents par voie électronique à tout moment, en téléphonant au 1 866 560-0120 pendant les heures d'ouverture ou en avisant la Banque Alterna par écrit, à l'adresse 319 ave McRae, 2e étage, Ottawa (Ontario) K1Z 0B9. La Banque Alterna confirmera qu'elle a reçu ma révocation et précisera par écrit quand celle-ci entrera en vigueur, par communication électronique ou document papier.

Je conviens que je serai en mesure d'imprimer ou de sauvegarder tout document accessible au moyen des services bancaires en ligne de la Banque Alterna ou envoyé par courriel, selon le cas. Je reconnais qu'il m'incombe la responsabilité de conserver une copie de tous les documents pour mes dossiers. La période de temps pendant laquelle les documents sont accessibles sur le site Web des services bancaires en ligne de la Banque Alterna est clairement indiquée sur le site Web de la Banque Alterna. Je suis également en mesure de communiquer avec la Banque Alterna pour obtenir une copie des documents antérieurs qui ne figurent plus sur le site Web.

3. DISPOSITIONS GÉNÉRALES : La présente Convention s'applique à chacun des Comptes ouverts à la Banque Alterna. Lorsque je demande l'ouverture d'un portefeuille à la Banque Alterna, je conviens de me conformer aux règles ou règlements adoptés ou pouvant être adoptés par la Banque Alterna. Je conviens de respecter les modalités de la Convention relative à l'accès électronique disponible en ligne à l'adresse www.banquealterna.ca. Je reconnais que je présente une demande d'ouverture de Compte et que celui-ci ne sera pas considéré comme étant entièrement ouvert avant que la Banque Alterna ne confirme qu'il est effectivement ouvert.

Le fait que j'appose ma signature sur une Carte de signature ou que je fasse une opération dans un Compte signifie que j'ai reçu et lu la présente Convention. Cela signifie également que je conviens, avec la Banque Alterna, de tout ce qui est écrit dans la présente Convention et sur la Carte de signature.

Convention de client

À moins que vous n'en conveniez autrement, je dois faire tous les paiements, en vertu de la présente Convention, en devise ayant cours légal au moment du paiement.

4. **UTILISATION ET SERVICES** : Je peux utiliser un Compte pour mes besoins bancaires personnels. À moins d'en avoir convenu autrement par écrit au préalable, vous ne pouvez utiliser un Compte pour exploiter un commerce ou une entreprise. Je n'utiliserai pas un Compte récemment ouvert avant que vous ne me le permettiez. Ces services comprennent les services liés aux éléments suivants, sans s'y limiter :

- i. Comptes chèques et Comptes d'épargne (en dollars canadiens et américains)
- ii. Facilités de crédit (comme les prêts, les marges de crédit, les hypothèques, la protection contre les découverts)
- iii. Produits d'investissement (comme les dépôts à terme et les régimes enregistrés)

5. **FRAIS DE SERVICES ET DÉPENSES** : Je dois payer tous les frais de service et les dépenses s'appliquant à un Compte et énumérés dans la Grille tarifaire, laquelle peut être modifiée périodiquement. Le client peut se procurer la Grille tarifaire dans les succursales et à l'adresse www.alternabank.ca. Vous devez facturer tous les frais de service et les dépenses applicables au Compte au moment où je les engage.

Renseignements sur les intérêts: Des intérêts sont payés, sur les Comptes portant intérêt à des taux qui varient périodiquement. Je conviens que périodiquement, la Banque Alterna pourra changer les taux d'intérêt et la méthode de calcul des intérêts de la manière précisée à l'article 13 de la présente Convention. Les taux d'intérêt applicables à mon Compte seront divulgués sur la Grille des taux d'intérêt en vigueur de temps à autre. La Grille des taux d'intérêts actuelle (ainsi que toute modification apportée à ladite Grille) est accessible dans les succursales et en ligne à l'adresse www.alternabank.ca. Chaque jour où le solde de fermeture de mon Compte est positif, je gagnerai de l'intérêt. Ces intérêts seront crédités à mon Compte mensuellement, à la fin du mois et l'intérêt commencera à s'accumuler. Sauf si la Banque Alterna déclare qu'il en est autrement, les intérêts applicables à un Compte sont payables dans les devises du Compte. La Banque Alterna m'avisera des taux d'intérêt et de toute modification de la méthode de calcul des intérêts en mettant à jour la Grille des taux d'intérêt indiquant les nouveaux taux et les changements dans les calculs des intérêts.

6. **ACCÈS AUX COMPTES** : Je peux effectuer des opérations dans un Compte à toute succursale de la Banque Alterna ou en ligne selon les modalités du compte.

(a) Si je suis titulaire d'une Carte de débit, je peux aussi effectuer des opérations dans un Compte à d'autres endroits, sous réserve de la convention intervenue avec la Banque Alterna qui régit l'utilisation de ma Carte de débit (et de mon numéro d'identification personnel, le cas échéant); et

(b) Si j'ai pris des dispositions pour accéder à mon Compte au moyen de dispositifs (y compris, notamment, les téléphones et les ordinateurs) dont vous permettez l'utilisation à cette fin :

(i) Je peux aussi faire des opérations sur un Compte à d'autres endroits au moyen de ces dispositifs, sous réserve de toute convention intervenue avec vous régissant l'utilisation de ces dispositifs, et

(ii) Je vous autorise à accepter ou à honorer ces transactions conformément aux instructions que vous recevez au moyen de ces dispositifs.

Les opérations effectuées au Compte au moyen de ces dispositifs auront le même effet juridique que si elles étaient faites par ordonnance écrite que j'aurais signé à votre intention, et j'en serai responsable tout comme de toute activité au Compte qui en résulte. Je serai également responsable de toutes les erreurs de saisie liées aux opérations et de toutes les opérations frauduleuses du Compte effectuées au moyen de ces dispositifs. Cependant, je ne serai pas responsable des pertes découlant de vos erreurs ou problèmes techniques, ni du mauvais fonctionnement de votre système.

Convention de client

7. **FONDÉ DE POUVOIR** : Je peux nommer un fondé de pouvoir qui agira en mon nom relativement à mon Compte. Cependant, vous pouvez refuser d'honorer toute opération effectuée au Compte par le fondé de pouvoir (ou par tout comité nommé pour agir en mon nom relativement au Compte) si sa nomination n'a pas été faite conformément aux procédures que vous avez établies. Je peux me procurer ces procédures en vous adressant une demande à cet effet à la succursale ou en communiquant avec le centre de communications de la Banque Alterna au numéro de téléphone figurant au haut de la présente page.

8. **RETENUE DE FONDS** : Vous avez le droit de retenir tout chèque, effet ou autre instrument déposé dans un Compte, et de suspendre tout droit de retirer les fonds équivalant à ce dépôt, jusqu'à ce que vous receviez un paiement pour le chèque, l'effet ou l'autre instrument. Vous avez également le droit de refuser d'accepter des dépôts dans un compte et de me demander une explication au sujet de tout dépôt. Conformément à la Politique sur la retenue des fonds de la Banque Alterna, mon Compte peut faire l'objet d'une retenue totale. Je peux me procurer une copie de cette politique dans toute succursale de la Banque Alterna ou en ligne à l'adresse www.alternabank.ca.

9. **REDRESSEMENTS**: Vous pouvez rectifier un dépôt effectué à un Compte à n'importe quel moment si un chèque, un effet ou un autre instrument a été refusé ou n'est pas payé pour quelque raison que ce soit. Je renonce à la présentation au paiement, à l'avis de refus, au protêt et à l'avis de protêt relativement à tous les chèques effets, et autres instruments nécessitant une telle mesure.

10. **VÉRIFICATIONS DU COMPTE** : Je dois vérifier rapidement tous les relevés bancaires et les registres de comptes pour tous mes Comptes, ainsi que tout solde et écriture qui y sont inscrits, dans la forme dans laquelle j'ai choisi de recevoir les renseignements de mes Comptes ou d'y accéder, y compris sous forme de relevé ou de livret bancaire, ou en accédant à l'historique des opérations en ligne relativement à mes Comptes, selon le cas.

Je dois vous aviser par écrit de toute erreur, omission ou objection à l'endroit des relevés, des écritures et des soldes d'un Compte dans les 30 (trente) jours suivant la date de chaque relevé de Compte, si j'ai choisi de recevoir un relevé de Compte, ou dans les 30 (trente) jours suivant la date de l'opération pour chacune des opérations enregistrées au Compte si j'ai choisi de ne pas recevoir de relevé de Compte. Si j'ometts de vous en aviser comme requis, vous serez en droit de considérer les relevés, inscriptions et soldes sus-mentionnés comme étant complets et corrects; je suis lié par eux, et vous serez déchargée de toute réclamation de ma part à l'égard de ces relevés, inscriptions et soldes.

11. **UTILISATION DU COMPTE À TITRE DE GARANTIE** : Je m'engage à ne pas accorder à qui que ce soit (à l'exception de la Banque Alterna ou la Caisse Alterna) de sûreté sur tous fonds détenus dans un Compte, que ce soit par cession, hypothèque, transfert ou autrement.

12. **AFFECTATION DES FONDS** : Vous pouvez affecter les fonds en dépôt dans un Compte au paiement de toute dette ou obligation que vous (ou que vous ou plusieurs d'entre nous) avez à l'endroit de la Banque Alterna ou la Caisse Alterna sans m'en aviser (ni en aviser l'un d'entre nous).

13. **MODIFICATIONS ET AVIS** : Vous pouvez modifier périodiquement les taux d'intérêt, les frais de services et les autres conditions d'exploitation d'un Compte. Vous m'aviserez des modifications de taux d'intérêts, de frais de services et des autres conditions d'exploitation d'un Compte de la manière indiquée ci-dessous :

a) **TAUX D'INTÉRÊT** – Vous pouvez modifier les taux d'intérêt et les méthodes de calcul de l'intérêt s'appliquant à mes Comptes à tout moment, sans avis préalable, à moins que la loi n'en décide autrement. Lorsque la loi exige un tel avis, vous m'aviserez des changements aux taux d'intérêt applicables aux fonds déposés dans un Compte (et de la manière dont sont calculés les montants d'intérêts que vous me paierez sur ces fonds) au moyen de déclarations affichées dans les succursales ou en ligne à l'adresse www.banquealterna.ca.

Convention de client

b) FRAIS DE SERVICES – Vous m’aviserez des modifications apportées aux frais de services s’appliquant à un Compte (y compris les nouveaux frais de services), de la manière qui suit :

i) par déclarations écrites affichées dans les succursales et en ligne à l’adresse www.alternabank.ca et à vos guichets automatiques au moins 60 jours avant la date d’entrée en vigueur des modifications, et

ii) par déclarations écrites jointes à mes relevés de Compte (s’ils me sont fournis) au moins 30 jours avant la date d’entrée en vigueur des modifications.

c) AUTRES CONDITIONS : Vous pouvez modifier d’autres conditions s’appliquant à mes Comptes à tout moment, sans avis préalable, à moins que la loi n’en décide autrement.

Au Québec, vous m’aviserez des modifications défavorables apportées aux frais de services et des autres conditions d’exploitation de la présente Convention, de la manière décrite ci-dessous :

(a) Par avis écrit énonçant la modification, que vous me remettrez au moins 30 jours avant la date de la modification. La date d’entrée en vigueur de la modification doit également être précisée, tout comme mes droits, tels qu’énoncés au paragraphe (b) ci-dessous;

(b) J’aurai le droit de refuser la modification et de résilier la présente Convention sans frais, pénalité ou frais d’annulation, en vous envoyant un avis à cet effet dans les 30 jours suivant l’entrée en vigueur de la modification.

14. MODIFICATIONS DE LA CONVENTION : Certaines dispositions de la présente Convention peuvent être modifiées de temps à autre, y compris, sans s’y limiter :

- 1- Définitions
- 2 - Dispositions générales
- 3 - Utilisation et services
- 4 - Frais de services
- 5 - Accès aux Comptes
- 6 – Fondé de pouvoir
- 7 - Retenue de fonds
- 8 - Redressements
- 9 - Vérifications du Compte
- 10 - Utilisation du Compte à titre de garantie
- 11 - Utilisation des fonds
- 12 - Modifications et avis
- 13 - Modifications de la Convention
- 14 - Communications
- 15 - Comptes conjoints
- 16 - Collecte et utilisation de renseignements
- 17 - Compensation
- 18 - Fermeture de Compte
- 19 - Compte inactif
- 20 - Avis d’assurance-dépôts
- 21 - Problèmes et préoccupations
- 22 - Langue

Vous m’aviserez de ces modifications de la manière prévue à l’article 13 de la présente Convention. Si j’utilise un Compte ou si j’ai des fonds déposés dans le Compte après la date d’entrée en vigueur d’une

Convention de client

modification, je serai alors réputé avoir accepté la modification. Si je n'accepte pas une telle modification, je vous en aviserai immédiatement et cesserai d'utiliser mes Comptes. Je peux obtenir une copie de la Convention avec le client en consultant le site Web à l'adresse www.alternabank.ca ou en appelant au Centre de contact.

15. COMMUNICATIONS : Vous communiquerez avec moi au sujet de l'activité du Compte, de la manière qui suit :

(a) Si j'ai demandé des communications par courrier ordinaire, vous m'enverrez les relevés de Compte (le cas échéant) et toutes les autres communications au sujet d'un Compte et de la présente Convention par courrier ordinaire, à l'adresse la plus récente figurant à vos dossiers. Si un envoi vous est retourné parce qu'il n'a pu être livré, vous n'enverrez plus de document à cette adresse. Je dois communiquer avec vous si je n'ai pas reçu un relevé de Compte ou un avis. Il m'incombera de vous aviser de mes changements d'adresse.

(b) Si j'ai demandé des communications par voie électronique (y compris l'utilisation des services bancaires en ligne de la Banque Alterna), je reconnais que je pourrai accéder aux relevés de Compte (le cas échéant) et aux avis de modifications par voie électronique et que les relevés de Compte et les avis sur papier seront remplacés par des relevés de Compte et avis électroniques. Nonobstant une telle demande, je reconnais que vous pouvez continuer à m'envoyer des communications sur papier ou que vous pouvez rétablir les communications sur papier à votre discrétion.

J'enverrai toutes les communications au sujet d'un Compte et de la présente Convention à la succursale où mon compte est tenu ou en communiquant avec le centre de communications de la Banque Alterna, au numéro de téléphone figurant au-dessus de la présente page. Je comprends que toute communication électronique que vous recevez de ma part ou en mon nom sera réputée dûment autorisée et engage votre responsabilité, et que vous serez autorisée à exécuter toute demande figurant dans cette communication sur la foi de celle-ci.

La Banque Alterna peut me communiquer des documents par courrier ordinaire si elle estime que cela est approprié, par exemple lorsqu'elle ne peut assurer la livraison par voie électronique ou qu'elle a des raisons de croire que je n'ai peut-être pas reçu le document. Le courrier me sera livré à l'adresse la plus récente figurant aux dossiers de la Banque Alterna pour mon Compte.

16. COMPTES CONJOINTS : Un Compte est considéré comme étant conjoint si un formulaire de demande conjointe a été rempli, et si une Carte de signature conjointe a été signée, en plus de la demande et des Cartes de signature individuelles du client. Si plus d'une personne a signé la Carte de signature pour un Compte, ce Compte sera alors un compte conjoint et les dispositions suivantes s'appliquent :

a) RESPONSABILITÉ CONJOINTE ET SOLIDAIRE -- Nous serons tenus envers vous, conjointement et solidairement (au Québec, solidairement) d'honorer toutes nos obligations en vertu de la présente Convention.

b) CRÉDITS DU COMPTE -- Tous les fonds que vous recevez de l'un ou de plusieurs d'entre nous peuvent être crédités au Compte conjoint. Vous pouvez aussi endosser toute lettre de change ou tout autre instrument reçu de l'un ou de plusieurs d'entre nous.

c) SIGNATURES -- Si la Carte de signature désigne un Compte conjoint comme :

i) « N'IMPORTE QUEL TITULAIRE PEUT SIGNER », vous pouvez honorer un chèque ou effectuer un autre retrait du Compte conjoint qui a été signé par l'un ou plusieurs d'entre nous.

ii) « TOUS LES TITULAIRES DOIVENT SIGNER », vous pouvez honorer un chèque ou effectuer un autre retrait du Compte conjoint seulement si le chèque ou l'autre retrait a été signé par chacun de nous.

iii) « AUTRE (PRÉCISEZ) », vous pouvez honorer un chèque ou effectuer un autre retrait du Compte conjoint seulement si le chèque ou l'autre retrait a été signé par ceux d'entre nous, ou par le nombre convenu de personnes parmi nous, indiqués sur la Carte de signature.

Convention de client

iv) Choix par défaut – Si aucun signataire autorisé n'est choisi pour le Compte ou le sous-compte, votre sous-compte sera réputé avoir la désignation « N'importe quel titulaire peut signer ».

d) Opposition au paiement d'un chèque -- Vous pouvez faire opposition au paiement d'un chèque, d'un instrument ou d'un autre effet tiré sur le Compte conjoint lorsque l'un de nous émet une opposition au paiement d'un chèque.

e) Droits de survie -- Par les présentes, chacun d'entre nous cède et transfère à nous tous, conjointement, et au survivant ou aux survivants conjointement, tous les fonds déposés actuellement ou à l'avenir dans le Compte conjoint. Tous ces fonds, assortis d'un droit de survie, continueront à être la propriété conjointe de nous tous. Le décès de l'un (ou de plusieurs) d'entre nous ne portera pas atteinte au droit du survivant, des survivants, ou de l'un (ou de plusieurs) des survivants, selon le cas, de retirer des fonds en dépôt dans le Compte conjoint.

f) Retrait d'un cotitulaire -- Vous devez retirer un cotitulaire si ce dernier vous demande de le faire. Tous les fonds déposés dans le Compte, maintenant ou à l'avenir, deviendront la propriété des autres cotitulaires du Compte devant fournir tous les documents nécessaires à cet effet. Si le Compte conjoint fait partie d'un portefeuille que le cotitulaire souhaite retirer, le Compte conjoint sera fermé conformément au paragraphe 16(g) ci-dessous.

g) Fermeture du Compte – Vous fermerez le présent Compte conjoint si je (ou l'un d'entre nous) vous le demande. Au Québec, vous recevrez au préalable un avis écrit de 60 jours. Tous les fonds en dépôt dans le présent Compte conjoint que nous vous demandons de fermer ne pourront être retirés que par chèque ou autre bordereau de retrait signé conformément au paragraphe 16(c) de la présente Convention. Au moment de la fermeture, le paiement des fonds en dépôt dans le présent Compte conjoint sera fait à tous, solidairement.

17. COLLECTE ET UTILISATION DE RENSEIGNEMENTS : de temps à autre,

a) Vous pouvez recueillir et utiliser des renseignements personnels et commerciaux sur la solvabilité et d'autres renseignements financiers à mon sujet (« renseignements »), de ma part, des conventions de service que j'ai conclues avec vous ou par votre intermédiaire, auprès d'agences d'évaluation du crédit, de bureaux de crédit, de renseignements sur les prix à la consommation ou autres rapports, d'autres institutions financières et d'autres personnes que j'ai indiquées comme références, de manière continue, aux fins suivantes : m'identifier, me fournir des services financiers, comprendre mes besoins financiers, vous protéger contre la fraude et l'erreur, vous conformer aux exigences légales et réglementaires et m'offrir des produits de marketing, par toute méthode de communication à laquelle j'ai consenti;

b) Vous pouvez utiliser et divulguer les renseignements de la manière suivante :

- i) Vous pouvez les donner aux bureaux de crédit et aux autres institutions financières et, avec mon consentement, à d'autres parties,
- ii) Vous pouvez les utiliser pour cerner ma situation financière et mes antécédents en matière de crédit,
- iii) Vous pouvez les utiliser pour toute fin liée à la prestation de services financiers à mon endroit. Vous pouvez également les donner à quiconque travaille avec vous ou pour vous, mais seulement dans la mesure nécessaire à la prestation de ces services, et
- iv) Vous pouvez utiliser mon numéro d'assurance sociale aux fins de rapport d'impôt, si je vous ai remis ce numéro;

c) Vous pouvez aussi utiliser les renseignements aux fins suivantes :

- i) Vous pouvez les utiliser pour faire la promotion de vos services à mon endroit. Vous pouvez aussi les ajouter aux listes de clients que vous préparez et utilisez à cette fin.
- ii) Vous pouvez également, lorsque la loi le permet, les partager avec la Caisse Alterna afin que la Caisse Alterna puisse faire la promotion de ses services à mon endroit, et

Convention de client

iii) Vous pouvez également utiliser mon numéro d'assurance sociale pour vous aider à m'identifier auprès des bureaux de crédit et autres institutions financières aux fins de faire correspondre mes antécédents en matière de crédit.

Je peux vous demander de cesser d'utiliser les renseignements aux fins décrites au paragraphe 17 (c), à tout moment, en communiquant avec ma succursale ou en téléphonant, sans frais, au Centre de contact de la Banque Alterna au 1 866 560-0120.

Vous reconnaissez que l'autorisation d'utiliser les renseignements aux fins décrites au paragraphe 17 (c) relève de mon entière discrétion et que les services de crédit et les autres services ne me seront pas refusés uniquement parce que je vous ai demandé de cesser d'utiliser les renseignements à ces fins. Je reconnais, cependant, que vous pourriez avoir besoin de renseignements supplémentaires afin de faciliter l'approbation du crédit ou d'autres services.

Si je ne suis plus votre client au moment où la présente Convention prend fin, vous pourrez conserver les renseignements dans vos dossiers et vous en servir aux fins décrites au paragraphe 17(b) ci-dessus.

La Banque Alterna est une entité assujettie à la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes, et doit, en vertu de la loi, recueillir le nom, l'adresse, la date de naissance et la profession du détenteur d'un compte, tout comme des documents probants montrant l'identité.

18. **COMPENSATION** : Vous vous réservez le droit de récupérer toutes les dettes applicables à tout Compte détenu auprès de vous à partir de mon Compte ou d'un Compte conjoint, en tout ou en partie.

19. **FERMETURE DE COMPTE** : Vous fermerez un Compte si je vous le demande, ou si l'un d'entre nous vous le demande. Tous les fonds en dépôt dans un Compte conjoint que vous fermez, sur demande, ne peuvent être retirés que par chèque ou autre bordereau de retrait signé conformément au paragraphe 16(c).

Vous pourrez, si j'utilise l'un de vos Comptes d'une manière inhabituelle, inappropriée ou abusive, ou qui contrevient à la présente Convention ou à la loi en général, limiter l'utilisation de mes Comptes ou les fermer si vous le jugez nécessaire. Au Québec, un avis écrit préalable de 60 jours me sera remis si mes Comptes doivent être fermés et que je n'ai contrevenu à aucune de mes obligations. Cependant, l'accès à mes Comptes pourrait être immédiatement limité. Le paiement des fonds en dépôt dans un Compte conjoint que vous fermez sera fait à nous tous, conjointement.

20. **COMPTE INACTIF** : Fermeture de compte : Des frais de gestion seront facturés dans le cas d'inactivité prolongée. Après une période d'inactivité de 10 ans, mon Compte sera fermé, les fonds seront transférés à la Banque du Canada où ils pourront être obtenus sur demande écrite, après validation de mon identité. Au Québec, je recevrai un préavis écrit de 60 jours au cas où mon compte deviendrait inactif.

21. **AVIS CONCERNANT L'ASSURANCE-DÉPÔTS** : Cet avis s'applique à tous les comptes de dépôts auprès de la Banque Alterna. Le dépôt auquel se rapporte cet instrument est assuré en vertu de la *Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada* pour tous les types de devises jusqu'à concurrence de la première tranche de 100 000 dollars canadiens.

22. **PROBLÈMES ET PRÉOCCUPATIONS** : Si j'ai une question ou une préoccupation au sujet du Compte, je consulterai votre dépliant sur la résolution des plaintes disponible dans toute succursale de la Banque Alterna et aussi en ligne à l'adresse www.alternabank.ca. Si j'ai une plainte au sujet d'un produit ou service offert par la Banque Alterna ou concernant toute autre obligation de la Banque Alterna en vertu d'une disposition de la Loi canadienne sur les banques visant la protection des consommateurs, je peux communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) par écrit à ses bureaux situés au 427 avenue Laurier Ouest, 6e étage, immeuble Enterprise, Ottawa (Ontario) K1R 1B9 ou par l'entremise de son site Web à l'adresse

Convention de client

www.fcac-acfc.gc.ca. Pour les demandes de renseignement par téléphone, veuillez communiquer avec l'ACFC, sans frais, au 1 866 461-3222 (anglais) ou sans frais, au 1 866 461-2232 (français).