



À Banque CS Alterna (« Banque Alterna ») :

En contrepartie de la réception d'une ou de plus d'une carte de GA de la Banque Alterna (chaque carte individuelle sera appelée ci-après la « carte ») et d'un ou de plus d'un numéro d'identification personnel (« NIP ») à utiliser avec une ou plus d'une des cartes, le soussigné (le « client ») convient de ce qui suit :

Définitions

1. **Client** : Le soussigné, client de la Banque Alterna.
2. **GA (guichet automatique)** : Un terminal électronique que les clients utilisent dans le cadre des services de carte de débit de la Banque Alterna pour avoir accès à leurs comptes. Les GA comprennent les terminaux électroniques exploités par la Banque Alterna et ceux d'autres institutions financières qui permettent au client d'avoir accès à son compte (ses comptes).
3. **NIP (numéro d'identification personnel)** : Un code (numéro) secret choisi par le client pour être utilisé conjointement à la carte afin de confirmer l'identité du client et autoriser les opérations effectuées en utilisant la carte.
4. **Opération PDV (opération de point de vente)** : Une opération effectuée par le client en utilisant la carte à un terminal électronique pour payer des biens ou services par un débit porté à son compte (ses comptes) de la Banque Alterna.

N.B. Tout mot écrit au genre masculin comprend aussi le genre féminin.

Responsabilité

5. Les débits portés au(x) compte(s) du client peuvent prendre la forme de retraits, de virements ou d'opérations PDV effectués à l'aide du NIP et de la carte du client (à un GA, un terminal PDV ou autre) par le client ou par un tiers se servant du NIP et de la carte du client. Le client sera tenu responsable des débits ainsi effectués, même si ces débits ou l'utilisation du NIP et de la carte n'ont pas été autorisés par le client, sauf dispositions expresses contraires de la présente convention.
6. Le client convient de ne pas retirer d'un GA une avance en espèces ou effectuer une opération PDV qui dépasserait la somme totale des dépôts qu'il a à ce moment-là dans son (ses) compte(s) de la Banque Alterna et de la limite autorisée en vertu de la convention relative à sa marge de crédit. Si une avance en espèces ou une opération PDV dépassant cette somme totale est effectuée à l'aide du NIP et de la carte du client, que cette utilisation soit autorisée ou non par le client (sauf dispositions expresses contraires de la présente convention), le client convient de rembourser immédiatement la somme totale de cette avance ou de cette opération PDV à la Banque Alterna, y compris les intérêts accumulés au taux d'intérêt alors demandé par la Banque Alterna pour les prêts marge de crédit.
7. Le client est responsable de toute utilisation de sa carte et (ou) de son NIP, y compris toute erreur de saisie des données faite par toute personne qui fait usage de la carte et (ou) du NIP du client à un GA ou un terminal PDV, sauf dispositions expresses contraires de la présente convention.
8. Le client est responsable de tout dépôt frauduleux ou sans valeur fait par l'utilisation de sa carte et (ou) de son NIP.
9. Le client n'est pas responsable des pertes ou débits de son compte (ses comptes) résultant de circonstances indépendantes de la volonté du client. Les circonstances indépendantes de la volonté d'un client sont celles auxquelles le client n'a pas contribué intentionnellement en tout ou en partie. Le client sera réputé avoir contribué à des pertes ou débits de son compte (ses comptes) et par conséquent sera responsable de telles pertes ou de tels débits dans tous les cas suivants :
 - a) si le client met la carte et le NIP à la disposition d'un tiers ou n'a pas pris de précautions raisonnables pour empêcher l'accès d'un tiers à la carte et au NIP;
 - b) si le client écrit le NIP sur la carte ou garde la carte et le NIP ensemble (ou d'une manière qui permet de les utiliser ensemble);
 - c) si un NIP choisi par le client est identique ou similaire à une combinaison, évidente ou facile à déterminer, de chiffres associés au client, tels que la date de naissance, le numéro de compte ou le numéro de téléphone du client;
 - d) si le client ne signale pas immédiatement à la Banque Alterna la perte ou la disparition de sa carte ou le fait que son NIP est connu par un tiers ou est à la disposition d'un tiers;
 - e) si le client ne se conforme pas à ses obligations aux termes de la présente convention; ou
 - f) si le client met le NIP volontairement à la disposition d'un tiers d'une manière quelconque.

Si le client affirme qu'il n'est pas responsable d'un ou plus d'un débit au(x) compte(s), le client accepte qu'il aura le fardeau de démontrer que les circonstances en question étaient indépendantes de sa volonté. Ceci veut dire que le client doit démontrer qu'il n'a pas contribué et n'est pas réputé avoir contribué à la survenance des circonstances en question.

10. La perte subie par un client se rapportant à des circonstances auxquelles le client a contribué ou est réputé avoir contribué, ou en découlant, pour chaque opération individuelle, ne dépassera pas la limite de retrait établie pour les retraits aux guichets automatiques ou aux points de vente pour la transaction en question. Toutefois, le client reconnaît qu'il peut y avoir des cas où la perte en résultant dépasse les fonds réellement en dépôt dans le compte du client si ce compte est doté d'une protection par marge de crédit ou est relié à un autre compte (d'autres comptes) du client.
11. Le client convient d'indemniser et de tenir à couvert la Banque Alterna relativement à l'ensemble des pertes, coûts et dommages ainsi que des réclamations ou poursuites qui seraient intentées contre la Banque Alterna par des tiers en raison du défaut du client de se conformer aux directives de la Banque Alterna quant à l'utilisation, à la protection, à la garde et à la surveillance adéquates de la carte et du NIP et (ou) du défaut du client de se conformer aux obligations qui lui incombent aux termes de cette convention.

Marche à suivre pour signaler une opération non autorisée et autres problèmes liés aux opérations

12. Si un problème se produit concernant une opération effectuée par l'utilisation de la carte et du NIP, ou en cas d'une opération non autorisée effectuée par l'utilisation de la carte et du NIP, sauf en ce qui a trait à des biens ou services fournis par un marchand, le client en avisera la Banque Alterna dans les plus brefs délais et la Banque Alterna fera enquête et répondra au moment opportun. La Banque Alterna ne restreindra pas indûment l'accès par le client aux fonds qui font l'objet du différend, à condition que le client n'ait pas contribué ou ne soit pas réputé avoir contribué au problème ou à l'opération non autorisée. La Banque Alterna répondra à l'avis du client concernant un problème ou une opération non autorisée dans un délai raisonnable en indiquant si un remboursement sera fait ou non au client pour toute perte subie par le client. Le remboursement des pertes d'un client sera fait dans un délai raisonnable après que la Banque Alterna aura déterminé que les pertes en question ont été causées par des circonstances indépendantes de la volonté du client. Le client reconnaît que pour déterminer qu'une perte a été causée par des circonstances indépendantes de la volonté du client, la Banque Alterna pourra demander au client de produire une déclaration écrite ou une déclaration assermentée écrite quant aux circonstances de la perte. La Banque Alterna ne sera pas obligée de rembourser une perte au client si le client choisit de ne pas produire la déclaration écrite ou la déclaration assermentée écrite ou si le client n'accorde pas par ailleurs à la Banque Alterna une assistance raisonnable pour enquêter sur les circonstances en question.

Règlement des différends

13. Si le client n'est pas satisfait de la réponse de la Banque Alterna, celle-ci fournira au client sur demande un compte rendu écrit de l'enquête et des motifs de sa décision. Si le client n'en est pas satisfait, le processus de règlement des plaintes, dont les détails figurent dans des dépliants disponibles en succursale et sur le site web, sera suivi. Ni le client ni la Banque Alterna ne pourront intenter une poursuite en justice avant que 30 jours ne se soient écoulés à compter de la date où le problème aura été initialement porté à l'attention de la Banque Alterna.

Tout différend concernant les biens ou services obtenus au moyen d'une opération de PDV doit être résolu entre le client et le fournisseur, et le client ne pourra présenter de défense ou de réclamation à l'encontre de la Banque Alterna.

Carte perdue ou volée

14. Si la carte est perdue, volée, utilisée de façon abusive, égarée ou détruite de quelque façon que ce soit, ou si le client pense qu'une autre personne a pu prendre connaissance de son NIP (tout ce qui précède étant appelé collectivement une « perte de carte »), le client convient d'aviser immédiatement la Banque Alterna de la perte de carte :
- (i) par téléphone, en utilisant le numéro de téléphone réservé à cette fin. Ce numéro est présentement le 613.560.0160 dans la région d'Ottawa et le 1.888.807.4101 ailleurs. Ces numéros pourraient être changés occasionnellement par la Banque Alterna. Tout numéro subséquent sera affiché dans les succursales de la Banque Alterna et sur son site web. Après réception d'un tel avis téléphonique (ou de tout autre avis verbal), la Banque Alterna pourra annuler aussitôt la carte, et dans ce cas, elle en avisera le client par écrit; et
 - (ii) par un avis écrit à n'importe quelle succursale de la Banque Alterna. Dès réception d'un tel avis écrit, la Banque Alterna annulera la carte et en avisera le client par écrit.
 - (iii) dans l'éventualité d'une perte de carte, le client serait responsable de toute opération et de tout mouvement de compte en découlant effectués par l'utilisation de la carte et du NIP **avant** que le client n'avise la Banque Alterna de la perte de carte conformément aux exigences des alinéas (i) et (ii) ci-dessus. Le client ne sera pas responsable des opérations ou des mouvements de compte en découlant effectués par l'utilisation de la carte et du NIP **après** que le client aura ainsi avisé la Banque Alterna de la perte de carte.

Confidentialité du NIP

15. Le client doit maintenir le NIP secret et confidentiel en tout temps. Comme il est prévu à l'article 9, le client est responsable des pertes subies en rapport avec l'utilisation de la carte et du NIP ainsi que de l'accès aux renseignements contenus dans ses comptes si le client contribue ou est réputé avoir contribué à ces pertes. Le client reconnaît qu'il s'agit d'une perte de carte au sens de l'article 14 si le NIP est révélé ou si le client soupçonne quelqu'un d'autre de le connaître et le client doit aviser la Banque Alterna aussitôt d'une telle perte de carte conformément aux alinéas (i) et (ii) de l'article 14.

Dépôts

16. Le client convient de glisser tous les dépôts qu'il effectue avec sa carte dans une enveloppe spécialement marquée à cet effet par la Banque Alterna. Au moment d'effectuer de tels dépôts, le client communiquera au guichet automatique la nature et les montants de l'opération. Le relevé d'opération émis par le guichet automatique comportera les montants entrés par le client. Ces relevés d'opération ne sont destinés qu'aux dossiers du client et ne lient nullement la Banque Alterna. La Banque Alterna est autorisée à décacheter toutes les enveloppes ainsi déposées et à traiter leur contenu de la manière dont elle traite habituellement les effets déposés par ses clients. Il est expressément convenu que le calcul ou l'identification du contenu de l'enveloppe par la Banque Alterna sera réputé être exact et lie le client.
17. Les montants crédités au compte du client sous forme de dépôts effectués par l'utilisation conjointe de la carte et du NIP ne pourront être retirés avant que les dépôts ne soient vérifiés et que les effets négociables tels que les chèques ne soient compensés.
18. Le client accepte de ne déposer à un guichet automatique ni pièces de monnaie, ni effet non négociable, ni autre dépôt ne pouvant être accepté pour dépôt au compte du client et il doit payer tous les dommages, coûts et pertes découlant d'un tel dépôt subis par la Banque Alterna.

Modification de la convention relative à la carte de GA

19. La Banque Alterna se réserve le droit de modifier occasionnellement les conditions de cette convention. La Banque Alterna avisera les clients de ces modifications aux conditions sous forme de communication écrite envoyée par la Banque Alterna à la dernière adresse inscrite du client. Cette communication écrite pourra être incluse dans des dépliants publicitaires ou autres communications écrites envoyées périodiquement aux clients. Le client est réputé avoir été avisé de ces modifications incluses dans une communication écrite envoyée à la dernière adresse inscrite du client même si le client n'a pas reçu cette communication, et toute modification de ce genre lie le client.

Limites des retraits et débits et retenue de fonds

20. La Banque Alterna établira une ou plus d'une limite (en dollars ou autre) relative aux opérations pouvant être effectuées à un GA ou un à terminal de PDV. Elle peut modifier ces limites périodiquement.

La Banque Alterna informera le client des limites en vigueur dans les documents joints aux cartes émises. Le client peut aussi obtenir cette information dans les succursales en présentant des pièces d'identité acceptables.

La Banque Alterna peut imposer des limites de retrait ou peut faire des retenues de fonds, aux termes de sa politique à l'égard des retenues de fonds en vigueur, lorsqu'elle le juge nécessaire pour protéger les intérêts du client et ceux de la Banque Alterna dans le cadre des opérations effectuées par le client. La Banque Alterna publie sa politique à l'égard des retenues de fonds sous forme d'un dépliant, disponible dans les succursales.

Résiliation de la convention relative à la carte de GA

21. La carte demeure la propriété de la Banque Alterna, qui peut en limiter l'utilisation ou résilier cette convention et le droit du client d'utiliser la carte, et ce, à n'importe quel moment et sans préavis. Le client doit remettre la carte à la Banque Alterna sur demande.

Frais de service et opérations en devises étrangères

22. Le client reconnaît qu'il a été avisé des frais de service applicables en vigueur relativement aux services offerts aux termes de cette convention et accepte de les payer. Les nouveaux frais et les modifications de frais n'entreront en vigueur que 60 jours après qu'un avis à cet égard aura été donné par la Banque Alterna. Cet avis peut être donné de la même manière et avec le même effet que l'avis de modification à cette convention aux termes de l'article 19.

Si la carte est utilisée pour faire une opération en devises étrangères, le client convient que le taux de conversion en monnaie canadienne est établi selon les règlements du réseau électronique par l'entremise duquel l'opération est effectuée.

Procuration

23. Si le titulaire utilise la carte à titre de fondé de pouvoir d'un client, il est responsable des opérations effectuées dans le compte du client, conformément aux modalités de cette convention.

Vérification des opérations

24. Les opérations sont assujetties à la vérification et à l'acceptation par la Banque Alterna. Ceci pourrait avoir lieu à une date ultérieure à la date de l'opération, et la vérification et l'acceptation des opérations auront une incidence sur la date de prise d'effet des opérations. Le registre des opérations de la Banque Alterna sera considéré comme exact et définitif et liera le client. La Banque Alterna peut considérer que son calcul et sa vérification des détails d'une opération sont exacts et lient le client, à moins que celui-ci n'informe la Banque Alterna d'une erreur ou d'une omission par écrit, conformément aux exigences de l'entente régissant les comptes intervenue entre le client et la Banque Alterna.

Relevés d'opération

25. Un relevé d'opération papier produit mécaniquement à la suite de l'utilisation de la carte constitue seulement un relevé des directives du client. Que ce relevé soit produit ou non, le client est responsable de contrôler que l'opération a été effectuée correctement en vérifiant son relevé de compte périodique ou son livret de compte faisant état de l'opération, conformément aux exigences de l'entente régissant les comptes intervenue entre le client et la Banque Alterna.

Sauf preuve à l'effet contraire, les registres de la Banque Alterna sont définitifs à toutes fins, y compris les litiges concernant les directives données par le client à la Banque Alterna par l'utilisation de la carte et du NIP; le contenu de toute enveloppe déposée par le client à un GA; l'utilisation de la carte et du NIP pour faire un retrait, un dépôt ou un virement; et toute autre question ou chose relative aux états de compte entre le client et la Banque Alterna à l'égard d'une opération électronique.

Champ d'application de la convention

26. Cette convention remplace toute convention antérieure régissant l'utilisation de la carte et du NIP. Toutefois, elle ne remplace ni ne se substitue à aucune autre convention ou disposition d'une convention relative à un prêt, à une marge de crédit, à une facilité de crédit ou à la tenue d'un compte quelconque.

Cette convention s'applique au(x) compte(s) précisé(s) dans les présentes ainsi qu'à tout autre compte désigné à l'occasion par le client pour être utilisé avec la carte et le NIP.

Protection de la vie privée

27. Le client reconnaît que la Banque Alterna a établi des marches à suivre pour protéger la vie privée du client et que le client peut obtenir des précisions à leur sujet sur demande. Le client accepte par les présentes l'utilisation de ses renseignements personnels par la Banque Alterna et ses affiliées pour surveiller l'utilisation des services financiers, en vue de déceler des fraudes, ainsi que pour élaborer des produits et services et offrir des services recherchés par les clients. Toutefois, si le client a donné ou donne après la date des présentes son consentement explicite à la collecte, à l'utilisation et à la communication ultérieure de ses renseignements par la Banque Alterna d'une manière plus élargie que ce qui est permis dans les présentes, ce dernier consentement régira la relation entre le client et la Banque Alterna. Le client peut retirer son consentement à n'importe quel moment en communiquant avec l'agent de protection de la vie privée Alterna. Le client peut consulter la politique de protection de la vie privée en succursale et sur le site web de la Banque Alterna.



NEUF CONSEILS DE SÉCURITÉ

1. Votre NIP est votre signature électronique; ne le révélez jamais à qui que ce soit.
2. N'utilisez jamais le même NIP pour plus d'une carte.
3. Ne prêtez jamais votre carte à qui que ce soit.
4. Mémorisez votre NIP; ne l'écrivez jamais.
5. N'utilisez jamais des chiffres évidents dans votre NIP : un NIP basé sur votre adresse, votre numéro de téléphone, votre date de naissance ou votre numéro d'assurance sociale est trop facile à deviner.
6. Protégez votre carte en tout temps.
7. Utilisez votre main ou votre corps pour dissimuler votre NIP quand vous entrez vos données sur un clavier. Ne craignez pas de faire preuve d'un excès de prudence.
8. N'oubliez pas de reprendre votre carte et de prendre votre relevé lorsque vous aurez terminé.
9. Après avoir fait un retrait, rangez aussitôt l'argent.

CARTES PERDUES OU VOLÉES (SERVICE 24 H SUR 24)

Région d'Ottawa : 613.560.0160

Ailleurs : 1.888.807.4101